Gestion des services IT Xanadu

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Sommaire

Gestion des services informatiques 10

Includes de script et personnalisation 16

Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des services IT 17

Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents 17

Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs 19

Intelligence prédictive pour Gestion des incidents 21

Demander Intelligence prédictive pour Incident 23

Gestion des actifs 26

Application Mobile pour Gestion des actifs matériels 27

Gestion des actifs et des CI 32

Gérer divers actifs via des classes d'actifs 42

Créer des actifs immobilisés 48

Cycle de vie des consommables 50

Créer des actifs préalloués 53

Entrepôts 56

Ordres de transfert pour Gestion des actifs 61

Créer un ordre de transfert pour Gestion des actifs 66

Exécuter des mises à jour en bloc pour les lignes d'ordre de transfert 69

Suivi des actifs de la ligne d'ordre de transfert 70

Exemple de processus Gestion des actifs 71

Cadre de travail CSDM pour HAM 72

Gestion des actifs logiciels pour ITSM 72

Gestion des organisations 187

Installé avec Model Management 187

Installé avec Gestion des actifs 192

Séparation de domaine et Gestion des actifs 201

Test de démarrage rapide pour Gestion des actifs 202

Gestion des contrats 203

Approvisionnement 249

Catalogue de produits 291

Benchmarks 317

Vue d'ensemble de Benchmarks 318

Rôles Benchmarks 322

Activation de Benchmarks 324

KPI de point de référence 326

Tableau de bord Benchmarks obsolète 349

Nouveau tableau de bord Benchmarks 367

Dépannage de Benchmarks 382

Séparation de domaine et Benchmarks 382

Traduction automatique

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

Benchmarks....382
[qa: BEGIN review]
Explorer Benchmarks....384
[qa: BEGIN review]
[End]
Configurer Benchmarks....389
[qa: BEGIN review]
[End]
Utiliser Benchmarks....392
[qa: BEGIN review]
[End]
Référence de Benchmarks....408
[qa: BEGIN review]
[End]
Liaison ou personnalisation d'un KPI de point de référence....421
[qa: BEGIN review]
[End]
[End]
Gestion des changements....431
Explorer Gestion des changements....433
Configurer Gestion des changements....441
Utiliser Gestion des changements....553
Section de référence pour Gestion des changements....628
Coaching....668
Demander le Coaching....672
Rôles de Coaching....673
Vue d'ensemble de Coaching....674
Configuration de Coaching et enquêtes....678
Coacher votre stagiaire....685
Former vos agents à l'aide de Coaching avec Apprentissage....690
Gérer vos évaluations de coaching....693
Référence Coaching....695
Tests de démarrage rapide pour Coaching....705
Gestion de l'amélioration continue....706
Demander le Gestion de l'amélioration continue....708
Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue....710
Rôles de Gestion de l'amélioration continue....715
Surveiller et planifier les améliorations....718
Afficher les rapports d'amélioration....722
Demande d'améliorations....723
Gestion des améliorations....726
Référence Gestion de l'amélioration continue....743
Tableau de bord Améliorations continues obsolète....775
Ligne de dépense....777
Composants installés avec Ligne de dépense....778

Traduction automatique

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

Afficher une dépense....780
Lignes de dépense et allocations des dépenses....780
Séparation de domaine et Ligne de dépense....785
Changements de vélocité DevOps....786
Explorer Changements de vélocité DevOps....787
Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps....795
Intégration Changements de vélocité DevOps à des outils tiers....806
Applications dans Changements de vélocité DevOps....1186
Accélérer votre DevOps processus de changement....1195
Rapports Analyses DevOps....1269
Référence Changements de vélocité DevOps....1290
DevOps Config....1412
Explorer DevOps Config....1413
Configurer DevOps Config....1422
Intégrer votre pipeline dans DevOps Config....1467
Utiliser DevOps Config....1507
Analyse et génération de rapports à l'aide du DevOps Config tableau de bord Insights....1590
Référence DevOps Config....1593
Version digitale du produit....1650
Explorer Version digitale du produit....1652
Configurer Version digitale du produit....1666
Utiliser Version digitale du produit....1678
Version digitale du produit Pack de contenu de politique....1699
Référence Version digitale du produit....1704
Expérience numérique de l'utilisateur final....1716
Explorer Expérience numérique de l'utilisateur final....1718
Configurer Expérience numérique de l'utilisateur final....1724
Surveiller les appareils et les applications avec DEX Application & Device Health....1771
Utiliser DEX Desktop Assistant....1787
Référence Expérience numérique de l'utilisateur final....1801
Gestion des portefeuilles numériques....1855
Explorer Gestion des portefeuilles numériques....1857
Configurer Gestion des portefeuilles numériques....1897
Utiliser Gestion des portefeuilles numériques....1931
Référence Gestion des portefeuilles numériques....1947
Agent virtuel ITSM....1972
Explorer Agent virtuel ITSM....1974
Configurer Agent virtuel ITSM....1976
Utiliser les thèmes prédéfinis de Agent virtuel ITSM....1980
Notifications exploitables Agent virtuel ITSM prédéfinies....2043
Agent virtuel ITSM Lite....2069
Configurer Agent virtuel ITSM Lite....2069

Traduction automatique

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

Expérience de visite....2071
Explorer Expérience de visite....2073
Configurer Expérience de visite....2078
Planifier votre visite dans le cadre de l'expérience de visite avec Centre des employés....2137
Gérer la file d'attente et les interactions de Expérience de visite....2138
Surveiller les performances de Expérience de visite....2151
Expérience de visite sur Now® Mobile....2153
Référence Expérience de visite....2156
Espace de travail d'agent pour ITSM - Hérité....2162
Explorer Espace de travail d'agent pour ITSM....2163
Configurer Espace de travail d'agent pour ITSM....2168
Utiliser Espace de travail d'agent pour ITSM....2174
Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....2217
Explorer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....2220
Premiers pas avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....2223
Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....2230
Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....2254
Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....2305
Équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....2328
Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....2343
Gestion des compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....2381
Applaudir dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....2391
Intégrer Exploration de processus à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....2396
Configurations avancées pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....2401
Gestion des communications d'incident....2423
Explorer Gestion des communications d'incident....2425
Configurer Gestion des communications d'incident....2428
Gestion des communications liées à un incident....2428
Référence Gestion des communications d'incident....2444
Gestion des incidents....2447
Explorer Gestion des incidents....2448
Configurer Gestion des incidents....2451
Gérer les incidents....2485
Gérer les incidents majeurs....2525
Signaler des incidents....2556
Section de référence pour Gestion des incidents....2588
Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)....2614
Explorer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)....2615
Configurer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)....2628
Utiliser Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)....2647
Planification d'astreinte....2664
Explorer Planification d'astreinte....2666

Traduction automatique

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

Configurer Planification d'astreinte 2669
Afficher les calendriers et demander des congés 2676
Gérer les calendriers et les sessions de travail 2682
Afficher les rapports Planification d'astreinte 2710
Définir un processus d'escalade Planification d'astreinte 2718
Expérience mobile pour Planification d'astreinte 2735
Référence pour Planification d'astreinte 2739
ServiceNow Engagement proactif 2754
Explorer ServiceNow Engagement proactif 2755
Configurer ServiceNow Engagement proactif 2757
Utiliser l'engagement proactif 2762
Référence ServiceNow Engagement proactif 2766
Gestion des problèmes 2772
Explorer Gestion des problèmes 2773
Configurer Gestion des problèmes 2779
Gestion des problèmes 2809
Communiquer le résultat d'un problème 2820
Gestion des problèmes Solutions Platform Analytics 2824
Section de référence pour Gestion des problèmes 2845
Gestion des mises en production 2871
Activer Gestion des mises en production 2871
Rôle de parties prenantes de l'entreprise pour Gestion des mises en production 2873
Séparation de domaine dans Gestion des mises en production 2874
Concepts Gestion des mises en production 2874
Utiliser v2 Gestion des mises en production 2876
Contrôle de la distribution de logiciels 2882
Cadre de travail des recommandations 2882
Explorer Cadre de travail des recommandations 2883
Configurer Cadre de travail des recommandations 2885
Intégrer Cadre de travail des recommandations avec d'autres applications 2886
Gestion des requêtes 2886
Architecture de Gestion des requêtes 2886
Séparation de domaine dans Gestion des requêtes 2888
Espace de travail d'agent pour Gestion des requêtes 2889
Intégration de Gestion des requêtes avec Demande universelle 2891
Demander ITSM Roles - Gestion des requêtes 2894
Activer Parties prenantes de l'entreprise 2898
Générateur de services 2900
Installer Générateur de services 2902
Rôles installés avec Générateur de services 2902
Flux d'approbation Générateur de services 2903
Créer un service dans Générateur de services 2906

Traduction automatique

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

Créer une offre de service dans Générateur de services 2909
Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM 2912
Explorer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM 2915
Migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM 2938
Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM 2994
Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM 3072
Utiliser Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM 3165
Référence concernant Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM 3317
Gestion des portefeuilles de services 3347
Explorer Gestion des portefeuilles de services 3349
Configurer Gestion des portefeuilles de services 3355
Utiliser Gestion des portefeuilles de services 3363
Référence de Gestion des portefeuilles de services 3395
Espace de travail du propriétaire de service 3399
Explorer Espace de travail du propriétaire de service 3400
Configurer Espace de travail du propriétaire de service 3408
Utiliser Espace de travail du propriétaire de service 3427
Gestion des niveaux de service 3440
Explorer Gestion des niveaux de service 3441
Configurer Gestion des niveaux de service 3449
Utiliser Gestion des niveaux de service 3471
Référence Gestion des niveaux de service 3480
Opérations pour la fiabilité des sites 3526
Guide de configuration SR Ops 3529
Mettre à niveau à partir de Paris 3545
Guide utilisateur SR Ops 3546
Séparation de domaine et Opérations pour la fiabilité des sites 3625
Mesures de fiabilité du site 3626
Installer Mesures de fiabilité du site 3627
Terminologies de base Mesures de fiabilité du site 3629
Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SRM 3630
Propriétés système de SRM 3631
Travailler avec Mesures de fiabilité du site 3632
Indicateurs Tableau de bord des performances ITSM 3651
Explorer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM 3653
Configurer les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM 3668
Maximiser les avantages de l'utilisation des indicateurs Tableau de bord des performances ITSM 3684
Indicateurs Tableau de bord des performances ITSM - Référence 3689
Panne de tâche 3690
Activer Relation tâche/panne 3690

Traduction automatique

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

Ajouter l'action d'interface utilisateur Panne à un autre formulaire de tâche....3691
Associer une tâche à une panne....3692
Créer une panne à partir d'une tâche....3692
Séparation de domaine et panne de tâche....3693
Intelligence des tâches pour ITSM....3694
Explorer Intelligence des tâches pour ITSM....3695
Configurer Intelligence des tâches pour ITSM....3698
Gérer les modèles Intelligence des tâches pour ITSM....3700
Surveillance et analyse pour Intelligence des tâches pour ITSM....3718
Référence Intelligence des tâches pour ITSM....3719
Services de collaboration....3722
Installer Services de collaboration....3723
Configuration de Slack pour la communication....3725
Configurer Slack comme canal de communication pour une tâche de communication....3725
Importer des messages à partir d'un incident....3726
Flux de processus pour la communication Slack....3727
Intégration de Slack : Gestion des incidents....3730
Espace de travail de gestion des fournisseurs....3738
Explorer Espace de travail de gestion des fournisseurs....3740
Configurer Espace de travail de gestion des fournisseurs....3747
Gérer les fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs....3766
Référence Espace de travail de gestion des fournisseurs....3782
Console de l'intelligence prédictive ITSM....3792
Administration Console de l'intelligence prédictive ITSM....3794
Cas d'utilisation préformés de Console de l'intelligence prédictive....3804
Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive....3805
Implémentation de Console de l'intelligence prédictive ITSM....3806
Gérer les cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive ITSM....3873
Tableau de bord de Console de l'intelligence prédictive ITSM....3875
Analyse des performances Tableaux de bord ITSM....3879
Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services....3880
KPI et tableaux de bord Analyse des performances....3882
Hérité : Tableaux de bord Analyse des performances ITSM....3888
Agent mobile ITSM....3903
Explorer Agent mobile ITSM....3905
Configurer ITSM Agent mobile....3913
Connexion à Agent mobile ITSM....3934
Gérer les incidents et les tâches à l'aide de l'applet Mes tâches....3935
Gérer les équipes et les incidents à l'aide de l'applet Mon équipe....3991
Gérer les incidents majeurs à l'aide de l'applet Incident majeur....4000
Référence....4023

Traduction automatique

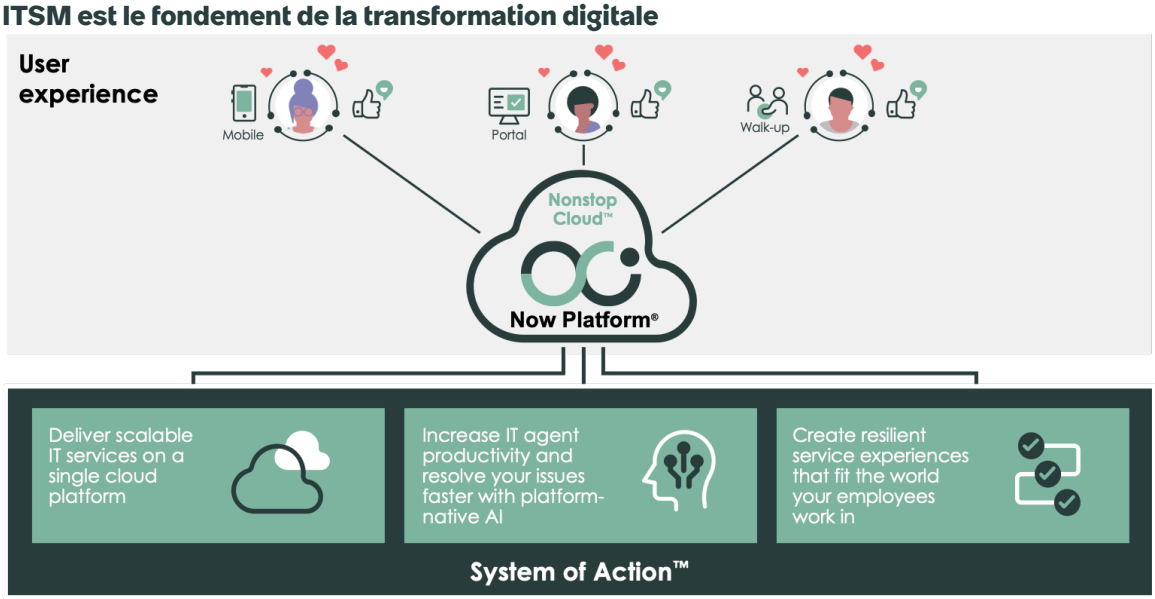
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Gestion des services informatiques

La solution Gestion des services informatiques (ITSM) inclut des workflows évolutifs permettant de gérer et fournir des services IT à vos utilisateurs via une plateforme unifiée basée sur le cloud.

La solution ITSM peut aider à augmenter la productivité de vos agents, à résoudre les problèmes rapidement et à améliorer la satisfaction de l'utilisateur. En outre, grâce à l'IA natif de la plateforme, vous pouvez rapidement accélérer les changements de technologie et afficher les actions recommandées pour les tickets ou les demandes entrants et conduire le libre-service et l'automatisation via la technologie de chatbot d'entreprise. La Now Platform® fournit également aux utilisateurs un accès à ITSM via des interfaces mobiles ou du portail Web.

ITSM est le fondement de la transformation digitale



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

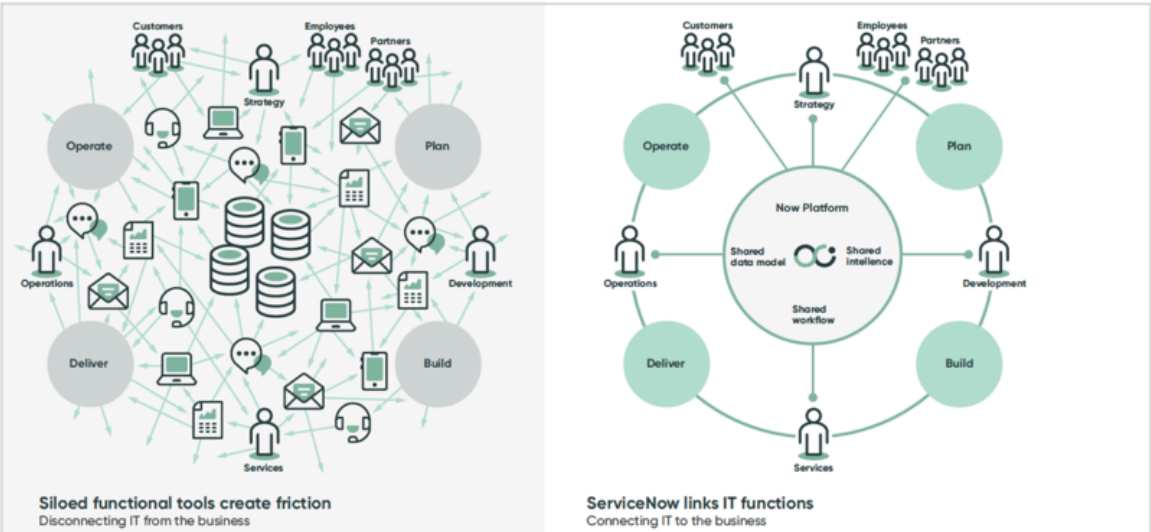
La Now Platform a été développée pour le cloud et possède son propre modèle de données partagées, sa propre IA et sa propre automatisation des workflows, qui sont exploités par de nombreuses applications IT. L'association de la plateforme et des applications ServiceNow vous aide à améliorer votre productivité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

Traduction automatique

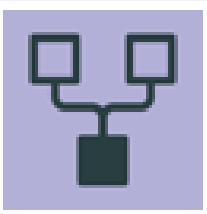
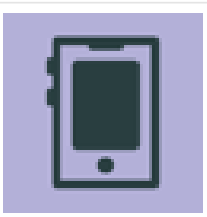
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

servicenow

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



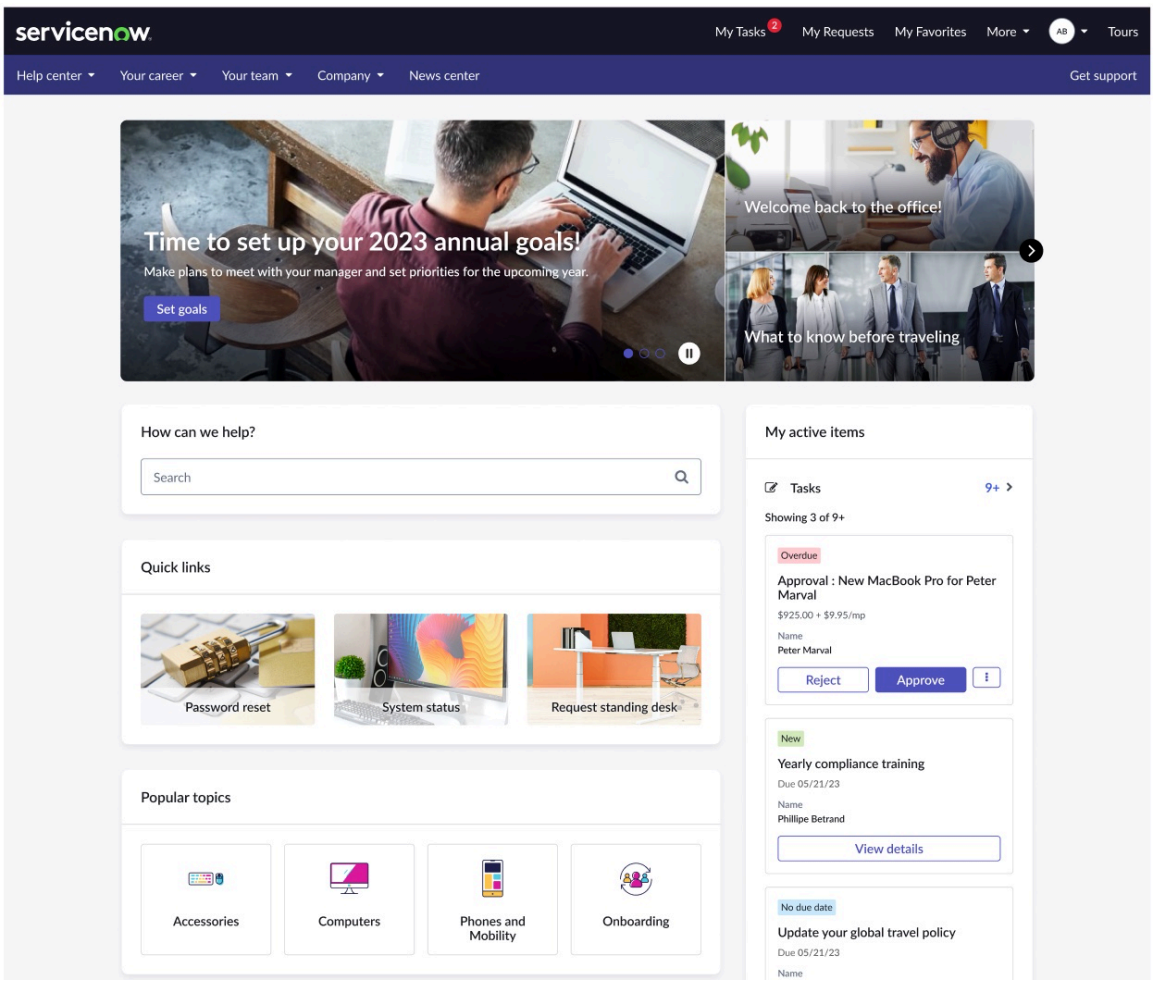
Consultez et téléchargez la fiche d'information complète pour découvrir les fonctionnalités de ITSM.

	Améliorer l'expérience de service Automatisez l'assistance pour les demandes courantes grâce à des agents virtuels alimentés par Compréhension du langage naturel (NLU). Communiquez avec les utilisateurs sous la forme d'une conversation humaine naturelle pour fournir des expériences de service clientèle agréables en continu.
	Consolider les services IT Consolidez rapidement les outils existants en un seul système d'action dans le cloud.
	Améliorer la productivité IT Utilisez des algorithmes d'apprentissage machine et des agents virtuels pour automatiser les tâches courantes et améliorer la productivité des agents.
	Gagner en visibilité sur les processus et les services Bénéficiez d'une visibilité intégrale sur n'importe quel processus ou service grâce à des tableaux de bord intégrés et des analyses fournissant des informations exploitables en temps réel pour améliorer la qualité du service.
	Fournir une connectivité mobile Donnez à vos employés la possibilité de trouver des réponses et de faire leur travail dans une application mobile moderne.

Traduction automatique

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

Améliorer l'expérience de service



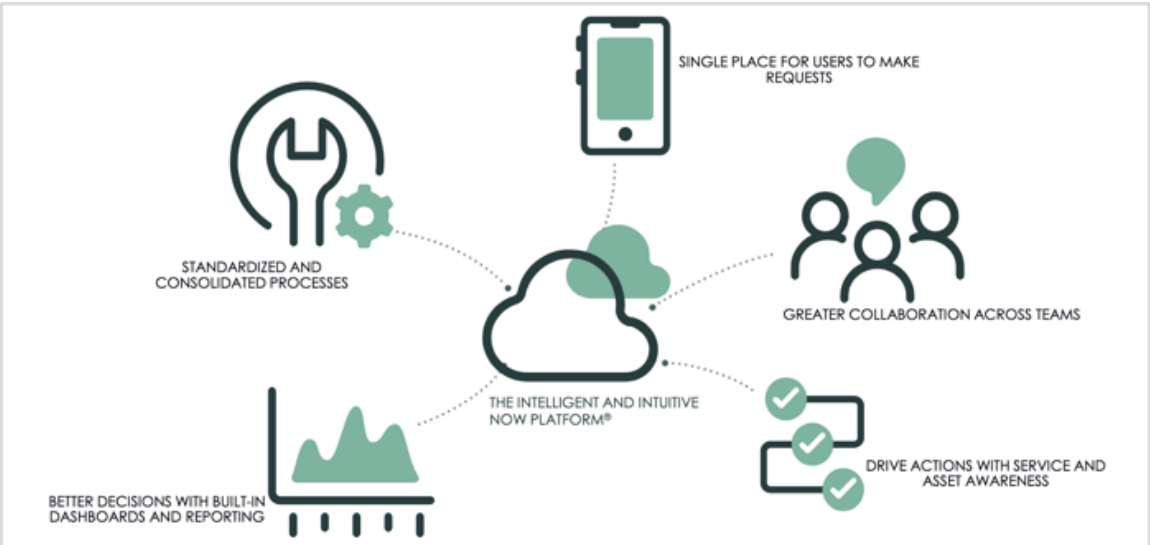
Automatisez les interactions de routine des agents et accélérez le délai de résolution grâce au portail Centre des employés. Grâce à l'apprentissage machine supervisé, vous pouvez automatiser la catégorisation et l'affectation des incidents, et éliminer les goulots d'étranglement créés par le triage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

Traduction automatique

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

Consolider les services IT

Diagramme - Consolider les services IT



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

Améliorer la productivité IT

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

Traduction automatique

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

Gagner en visibilité sur les processus et les services

Gagner en visibilité sur les processus et les services

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

Fournir une connectivité mobile

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

Chiffrement Edge pour Agent virtuel ITSM dans ITSM

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

Consultez la rubrique Comprendre Chiffrement Edge .

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

Consultez la rubrique Planification pour Chiffrement Edge .

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

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

Traduction automatique

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

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

Premiers pas

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

Apprendre

- Qu'est-ce qu'un centre de services ?
- Qu'est-ce que la gestion des incidents ?
- Qu'est-ce que l'assistance IT ?
- Qu'est-ce qu'un système de création de tickets IT ?
- Qu'est-ce qu'ITIL ?
- Qu'est-ce qu'ITSM ?
- Qu'est-ce que Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM ?

Applications et fonctionnalités

- Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des services IT
- Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)
- Gestion des actifs
- Benchmarks
- Gestion des changements
- Coaching
- Services de collaboration
- Gestion de l'amélioration continue
- Gestion des contrats
- Changements de vélocité DevOps
- DevOps Config
- Version digitale du produit
- Expérience numérique de l'utilisateur final
- Gestion des portefeuilles numériques
- Ligne de dépense

Traduction automatique

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

- Employee Center
- Gestion des incidents
- Gestion des communications d'incident
- Espace de travail d'agent ITSM
- Agent virtuel ITSM
- Agent mobile ITSM
- Tableau de bord des performances ITSM
- Analyse des performances Tableaux de bord ITSM
- Console de l'intelligence prédictive ITSM
- Planification d'astreinte
- ServiceNow Engagement proactif
- Operational Technology Incident Management
- Operational Technology Change Management
- Approvisionnement
- Catalogue de produits
- Gestion des problèmes
- Cadre de travail des recommandations
- Gestion des mises en production
- Gestion des requêtes
- Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
- Gestion des portefeuilles de services
- Générateur de services
- Mesures de fiabilité du site
- Opérations pour la fiabilité des sites
- Panne de tâche
- Intelligence des tâches pour ITSM
- Espace de travail de gestion des fournisseurs
- Expérience de visite
- Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Traduction automatique

Includes de script et personnalisation

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

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

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

Pour modifier ou personnaliser un include de script existant :

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

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

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

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

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

Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des services IT

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

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

Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents

Activez Intelligence prédictive pour Gestion des incidents en demandant le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des incidents (com.snc.incident.ml_solution) via le système Now Support Catalogue de services.

Avant de commencer

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

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

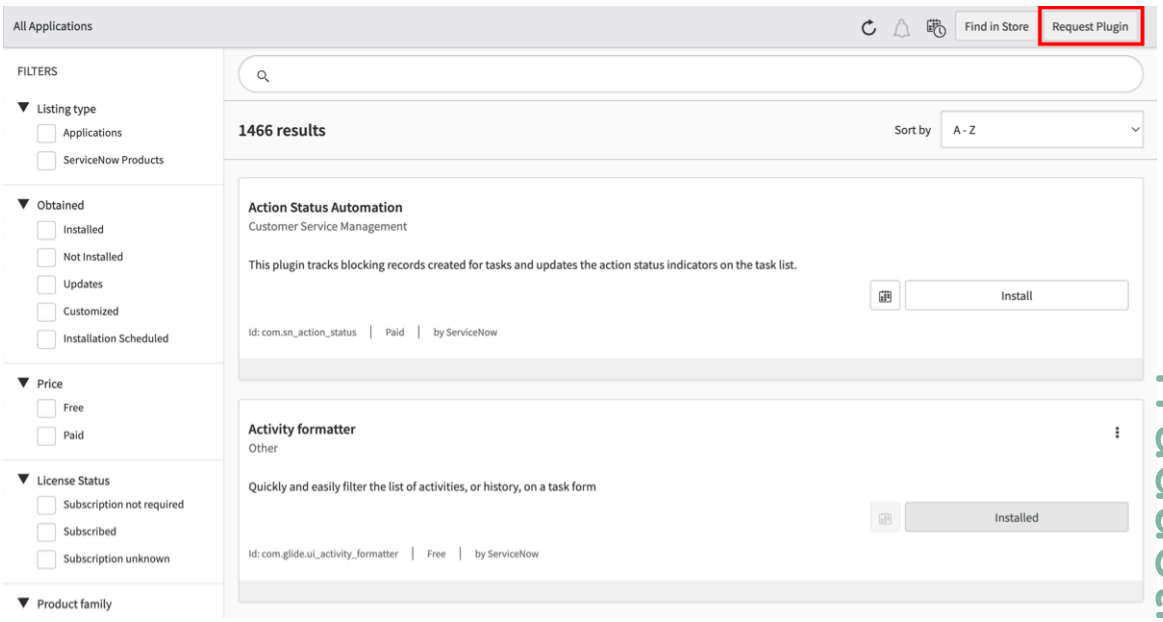
Rôle requis : admin

Traduction automatique

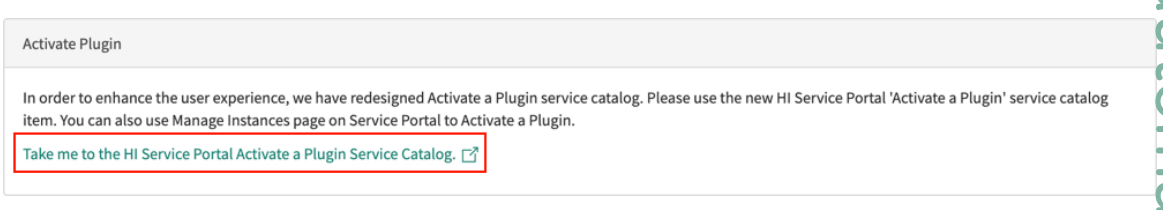
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

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



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



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Nom du module d'extension	Saisissez :
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs

Activez Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs en demandant le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim.ml_solution) via le Catalogue de services Now Support.

Avant de commencer

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

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

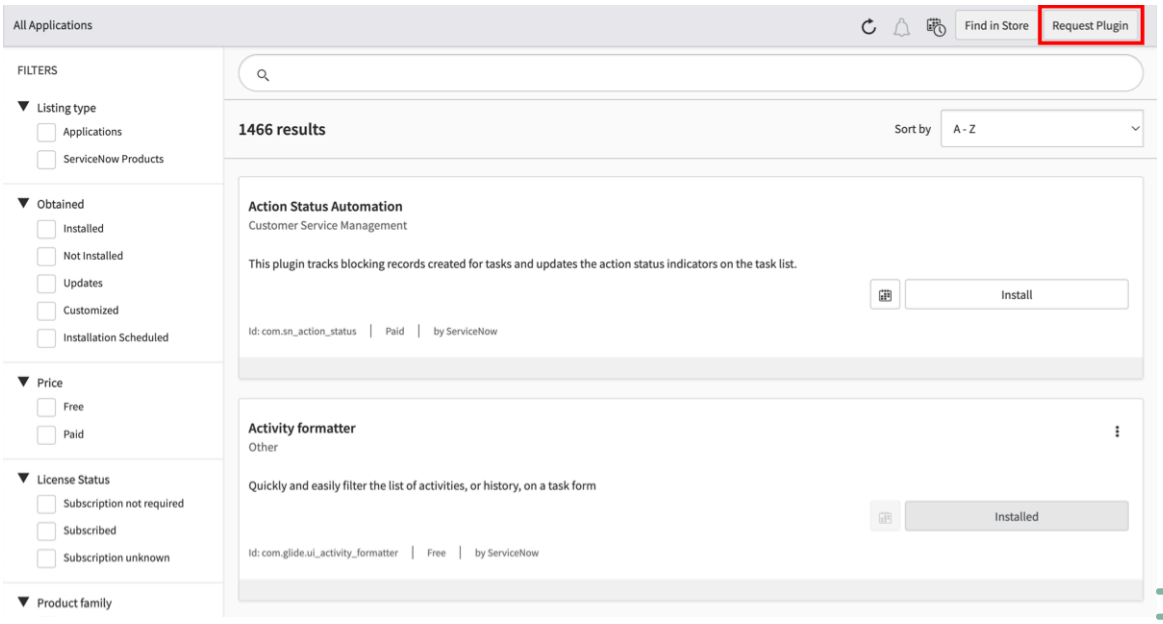
- Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim)
- Intelligence prédictive pour Gestion des incidents (com.snc.incident.ml_solution)

Procédure

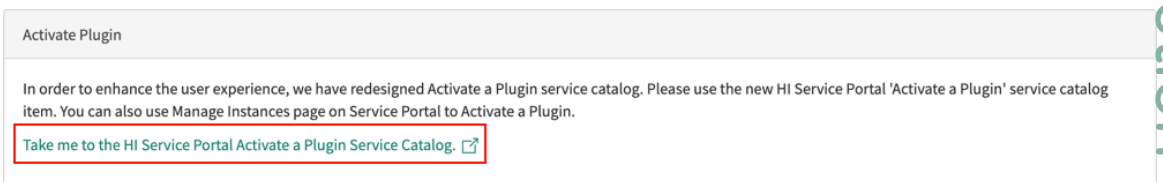
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

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



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



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

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

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Intelligence prédictive pour Gestion des incidents

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

Définitions des solutions

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

Définitions de solutions pour Gestion des incidents

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

Traduction automatique

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

Définitions de solutions pour Gestion des incidents (suite)

Définition de la solution	Type de solution	Description
		Description auxquels l'incident actuel peut être lié.
Incidents similaires fermés	Similarité	Recommande des incidents similaires fermés basés sur les champs **Brève description** et **Description** pour aider aux processus d'investigation et de résolution des incidents.
Incidents similaires résolus	Similarité	Recommande des incidents résolus similaires pour aider aux processus d'investigation et de résolution des incidents.

Les définitions des solutions et les modules d'extension requis sont les suivants :

Définitions des solutions et modules d'extension

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

Pour en savoir plus sur les solutions de classification et de similarité, reportez-vous à Créer une définition de solution et Créer une solution de similarité .

Règle métier pour les solutions de classification

Cette règle métier s'applique uniquement aux définitions de solutions d'Affectation d'incident et de Catégorisation des incidents. Elle est disponible uniquement sur les instances où Intelligence prédictive et Gestion des incidents sont tous deux actifs. Créez vos

Traduction automatique

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

propres règles métier sur la table des incidents pour personnaliser les comportements de prédiction et de reporting.

Règle métier pour Gestion des incidents

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour les résultats de prédiction	Incident	Met à jour la précision de la solution et les statistiques de couverture. S'exécute lorsqu'un enregistrement d'incident est fermé.

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

Informations sur la mise à niveau

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

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

Maintien de la précision de prédiction

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

Demander Intelligence prédictive pour Incident

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Modules d'extension pour Intelligence prédictive pour Incident

Module d'extension	Description
Intelligence prédictive pour Recherche contextuelle	Permet aux clients de tirer parti des algorithmes d'apprentissage machine pour effectuer des recherches avec Recherche contextuelle. Exemple : incidents ouverts similaires.

Traduction automatique

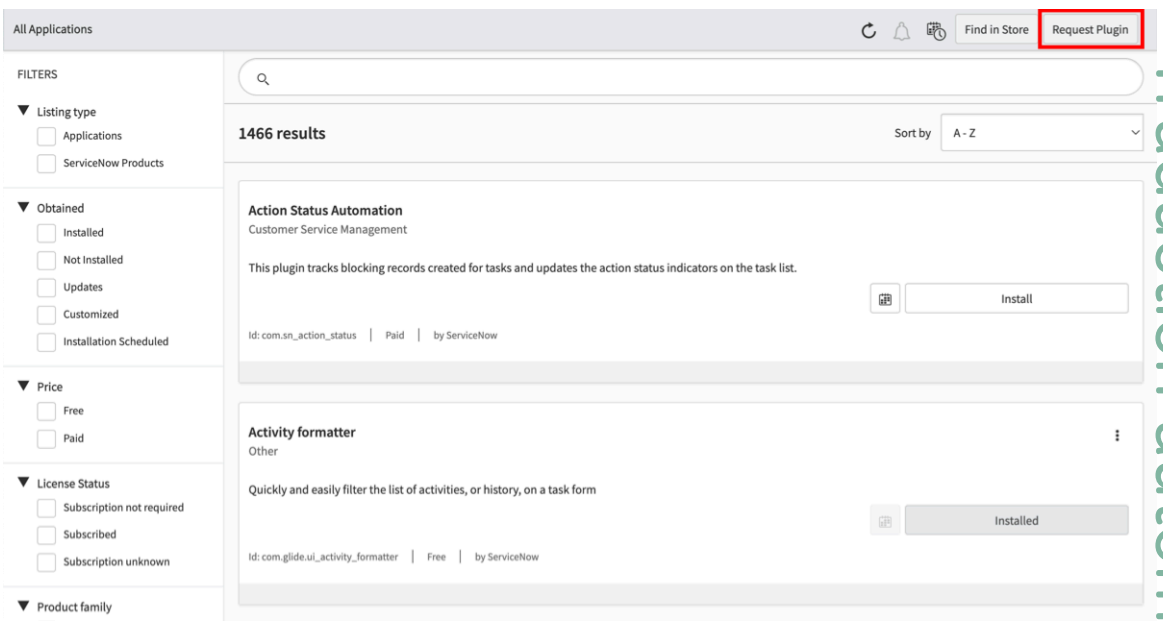
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Modules d'extension pour Intelligence prédictive pour Incident (suite)

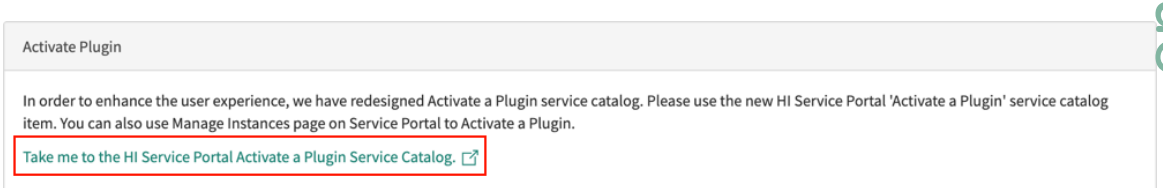
Module d'extension	Description
[com.snc.contextual_search_ml]	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.

Procédure

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



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



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

Traduction automatique

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

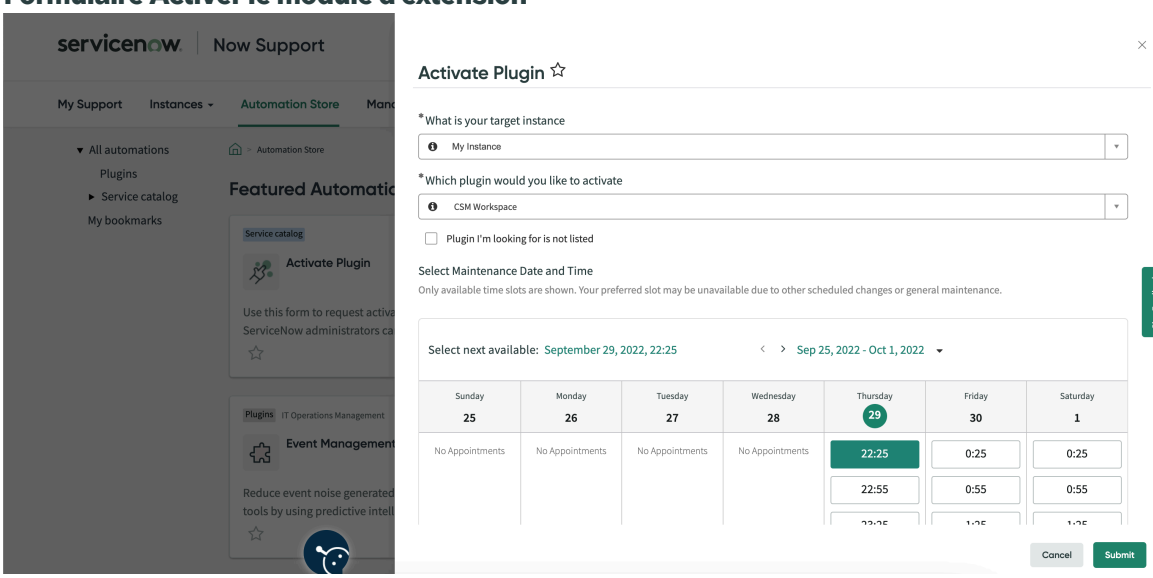
Formulaire Activer le module d'extension

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



Traduction automatique

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

7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Intelligence prédictive for Incident

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

Définitions des solutions

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

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

Définitions de solutions pour Gestion des incidents

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

Pour en savoir plus sur la solution de similarité, reportez-vous à Créer une solution de similarité .

Gestion des actifs

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

Information associée

Séparation de domaine et Gestion des actifs

Application Mobile pour Gestion des actifs matériels

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

Application ServiceNow Agent

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

Créer un actif

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

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

Rôle requis : asset

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

Traduction automatique

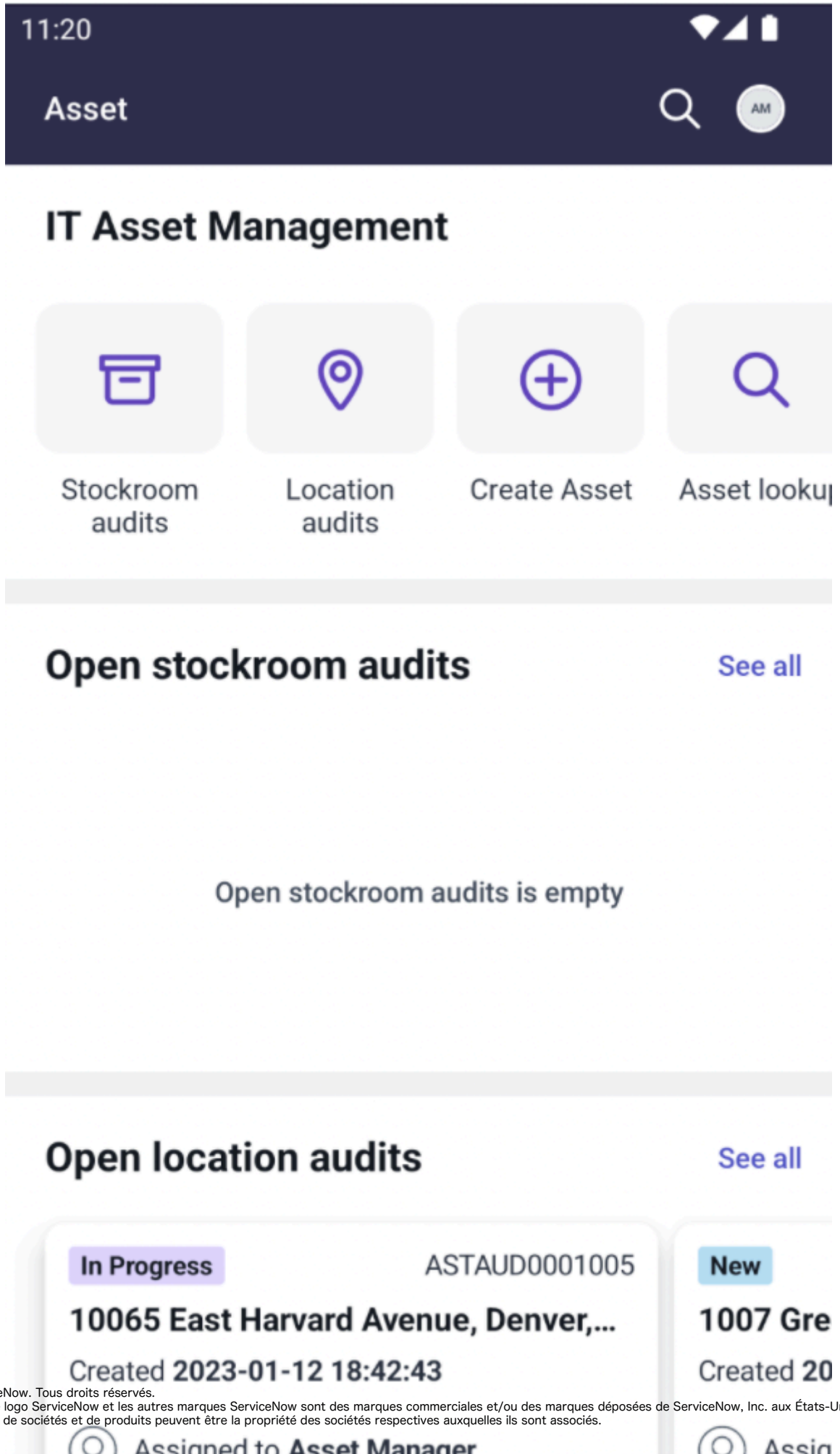
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

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

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

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

Recherche d'actifs

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Procédure

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

Recevoir des actifs à partir d'un bon de commande

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

Avant de commencer

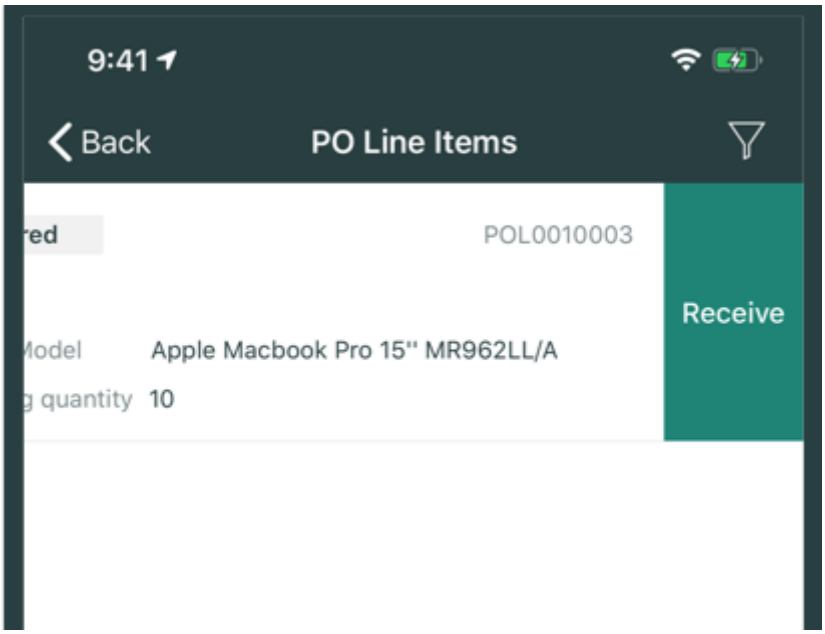
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

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

Traduction automatique

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



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

Résultats

Le bon de commande est marqué comme reçu.

Application Now Mobile

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

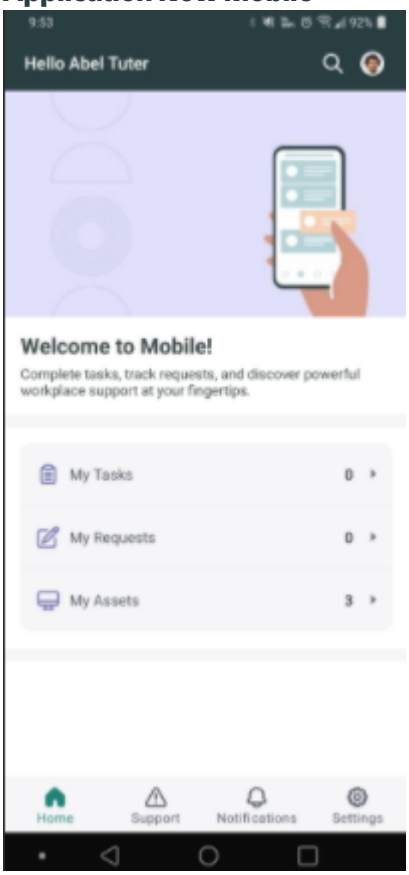
Téléchargez l'application Now Mobile à partir de l'App Store d'Apple ou du Google Play Store.

L’application Now Mobile propose différents services dédiés aux tâches et aux demandes.

Traduction automatique

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

Application Now Mobile



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

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

Gestion des actifs et des CI

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

Relation entre les actifs et les CI

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

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

Traduction automatique

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

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

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

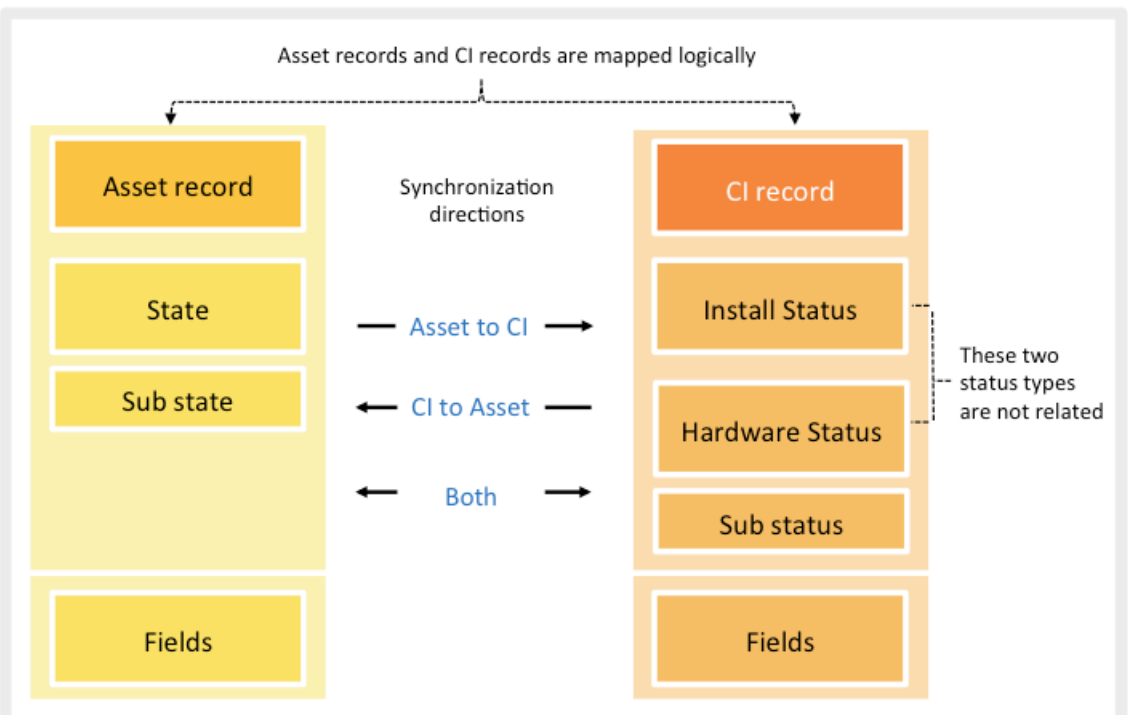
Mappage et synchronisation Actif-CI

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

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

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

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



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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

Vous trouverez ci-dessous la liste des champs synchronisés.

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

Traduction automatique

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

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

Synchronisation actif, CI et IBI

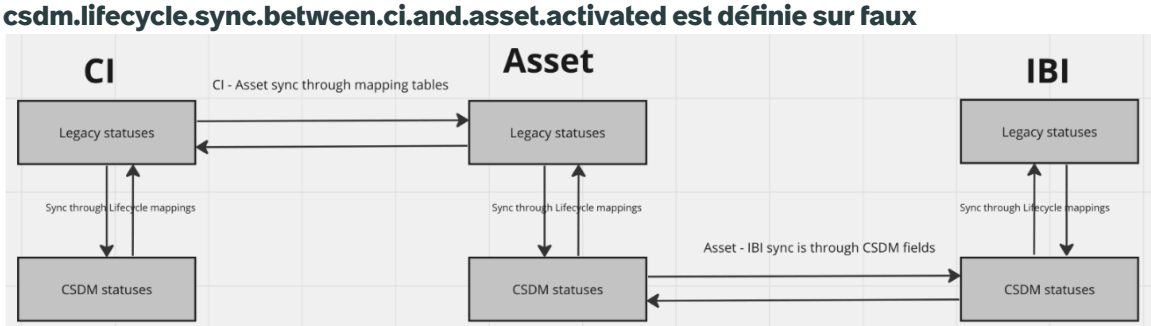
Tout élément fourni en tant que service ou vendu à votre client est suivi en tant qu'élément de base d'installation (IBI). La table Catégorie de modèle associe l'actif, le CI et l'élément de base d'installation (IBI). La synchronisation entre l'actif et l'IBI se fait via les champs d'Étape du cycle de vie et État CSDM.

Lorsque le module d'extension CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) est activé sur votre instance ServiceNow, la synchronisation des champs de cycle de vie CSDM entre l'actif et le CI dépend de la propriété système *csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated*. Si vous effectuez une mise à niveau vers la version Xanadu, cette propriété système est définie par défaut sur **faux**. La synchronisation entre l'actif et le CI s'effectue de l'une des façons suivantes :

- Lorsque la propriété système est définie sur **faux**, la synchronisation des champs de cycle de vie CSDM s'effectue via les champs d'état et de sous-état hérités.
- Lorsque la propriété système est définie sur **vrai**, les champs Étape du cycle de vie CSDM et État sont directement synchronisés.

Remarque :
Si vous activez le module d'extension CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) sur votre instance ServiceNow pour la première fois et que vous avez des états et sous-états personnalisés pour l'actif ou le CI, assurez-vous de configurer le mappage entre les champs hérités et les champs de cycle de vie CSDM. Pour plus d'informations, consultez Enabling CSDM life-cycle sync between legacy fields and related assets .

Synchronisation de l'actif, du CI et de l'IBI lorsque la propriété système csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated est définie sur faux



Traduction automatique

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

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

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

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

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

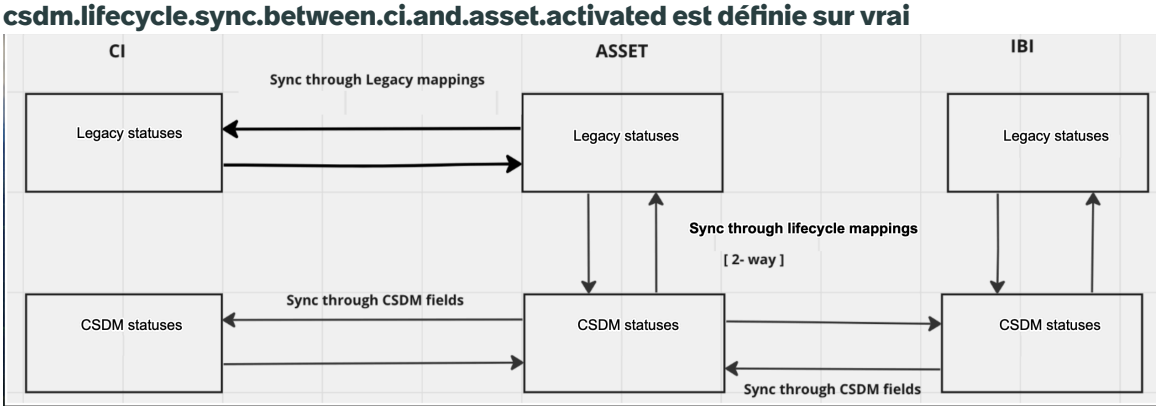
Les mises à jour portant sur les champs Étape du cycle de vie et État de l'étape du cycle de vie d'un actif IBI sont synchronisées avec les champs État et Sous-état hérités de l'actif via les champs CSDM. Les champs hérités de l'actif sont ensuite synchronisés avec le CI associé. Par exemple, lorsque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

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

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

Les mises à jour portant sur les champs État et Sous-état d'un actif sont synchronisées avec les champs correspondants de l'actif. Les champs hérités de l'actif sont ensuite synchronisés avec les champs Étape du cycle de vie et État de l'étape du cycle de vie de l'actif IBI via les champs CSDM. Par exemple, lorsque les champs État et Sous-état d'un CI sont mis à jour sur Mis hors service et Donné, les champs correspondants de l'actif changent. Les changements de l'actif sont synchronisés avec l'actif IBI et les champs Étape du cycle de vie et État de l'étape du cycle de vie basculent sur Fin de vie et Mis hors service.

Synchronisation de l'actif, du CI et de l'IBI lorsque la propriété système csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated est définie sur vrai



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

Les mises à jour apportées aux champs État et Sous-état hérités de l'actif sont synchronisées entre l'actif et le CI comme suit :

Traduction automatique

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

- Les champs Étape du cycle de vie et État de l'étape du cycle de vie d'un actif sont mis à jour avec les valeurs correspondant aux champs État et Sous-état hérités de l'actif.
- Les champs État et Sous-état hérités de l'actif sont ensuite directement synchronisés avec les champs hérités correspondants du CI associé.
- Les champs Étape du cycle de vie et État de l'étape du cycle de vie hérités de l'actif sont ensuite directement synchronisés avec les champs CSDM correspondants du CI associé.

Toutefois, la synchronisation des mises à jour de l'actif vers l'IBI s'effectue uniquement via les champs de cycle de vie CSDM.

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

Les mises à jour apportées aux champs Étape du cycle de vie et État de l'étape du cycle de vie de l'IBI sont synchronisées comme suit :

- Les champs État et Sous-état hérités de l'actif sont synchronisés via les champs CSDM.
- Les champs hérités de l'actif sont synchronisés avec les champs hérités du CI associé.
- Les champs Étape du cycle de vie et État de l'actif sont directement synchronisés avec les champs CSDM correspondants du CI associé.

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

Les mises à jour apportées aux champs Étape du cycle de vie et État d'un CI sont synchronisées comme suit :

- Les champs Étape du cycle de vie et État du CI sont directement synchronisés avec les champs CSDM correspondants de l'actif.
- Les champs hérités de l'actif sont ensuite mis à jour avec les valeurs correspondant aux champs CSDM.
- Les champs hérités de l'actif sont ensuite synchronisés avec les champs correspondants du CI.
- Les champs hérités de l'IBI sont synchronisés avec l'actif via les champs de cycle de vie CSDM.

Propriétés de création d'actifs et de CI

glide.create_alm_asset.async

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

Traduction automatique

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

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

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

glide.asset.create_ci_with_ire

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

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

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

Autres propriétés système d'actif et de CI

sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping

Les champs Actif et CI sont synchronisés en fonction des mappages définis dans les tables de mappage pertinentes. L'extraction de ces mappages lors de la mise à jour d'un actif ou d'un CI a un impact sur les performances. La propriété système *sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping* vous permet de mettre en cache les mappages suivants :

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

À moins qu'il n'y ait aucun changement dans les tables de mappage, ces mappages mis en cache sont récupérés pendant la synchronisation, ce qui améliore les performances du système.

Traduction automatique

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

Créer des actifs

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Procédure

1. Créez un actif.

2. Renseignez les champs sur le formulaire Champs de l'enregistrement Actif.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Asset record fields .

3. Envoyez ou enregistrez le formulaire d'actif.

Actifs mis hors service

Vous pouvez mettre un actif hors service à tout moment.

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Supprimer les actifs

Vous pouvez supprimer un actif à tout moment.

Avant de commencer

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

Rôle requis : asset

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

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

Mapper les champs d'actifs et des CI

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou asset

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif** > **Administration** > **Mappage de champ Actif-CI** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans la liste de **Champ d'actif**, sélectionnez le champ.
   Cette liste se réfère à la table alm_asset.
3. Sélectionnez le champ associé de façon logique dans la liste **Champ d'élément de configuration** qui fait référence à la table cmdb_ci.
4. Pour créer les conditions de mappage, cliquez sur le lien connexe de la **Vue avancée**.
   - Pour spécifier les conditions de synchronisation du champ Actif avec le champ CI, utilisez le créateur de **condition de mappage d'un actif**.
   - Pour spécifier les conditions de synchronisation du champ CI avec le champ Actif, utilisez le créateur de **condition de mappage d'un élément de configuration**.
5. Cochez la case **Actif** pour activer le mappage.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou asset

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou asset

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

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Gérer divers actifs via des classes d'actifs

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

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

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

Créer une classe d'actifs

La création d'une classe d'actifs nécessite la définition d'une nouvelle table et la création d'une application et d'un module correspondants, puis l'ajout de la nouvelle classe d'actifs aux catégories de modèles nouvelles ou existantes. Les classes d'actifs par défaut sont de type Matériel, Licence de logiciel et Consommable. Ces classes générales peuvent être utilisées pour gérer une variété d'actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : asset ou category_manager

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Tables et colonnes** > **Créer une table** et remplissez les champs du formulaire Table avec les informations de la nouvelle table.

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

2. Cliquez sur **Envoyer**.
3. Accédez à la nouvelle application (par exemple, **Actif** > **Véhicule**) et cliquez sur **Nouveau**.
4. Configurez le formulaire pour inclure le **Modèle**, la **Catégorie de modèle** et la **Quantité**.
5. Créez une catégorie de modèle et ajoutez la classe d'actifs que vous avez créée dans le champ **Classe d'actifs**.
6. Créez des modèles et ajoutez-les à la catégorie de modèle.

Traduction automatique

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

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

Ajouter la dépréciation à un actif

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

Avant de commencer
Rôle requis : asset

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

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

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

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

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

Créer des actifs de licence

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Traduction automatique

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

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

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

Définir les états et les sous-états des actifs

Utilisez les états et sous-états des actifs pour suivre les actifs avec précision et de façon détaillée.

Avant de commencer
Rôle requis : asset

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

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

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

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

Définitions des états et sous-états d'actifs

État	Sous-états disponibles	Notes
Sur commande	Aucun	L'actif est commandé, mais n'est pas encore reçu.
En stock	○ Disponible : l'actif peut être utilisé. ○ Réservé : l'actif est réservé pour un utilisateur qui l'a demandé via une demande d'approvisionnement. ○ Défectueux : l'actif est défectueux ou ne fonctionne pas.	L'actif est stocké dans un entrepôt. Le sous-état indique si l'actif peut être utilisé.

Traduction automatique

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

État	Sous-états disponibles	Notes
	○ Réparation en attente : l'actif défectueux est marqué pour réparation par le fournisseur. ○ Installation en attente : l'actif doit encore être installé. ○ Mise au rebut en attente : l'actif est marqué pour mise au rebut, car il n'est plus nécessaire dans l'entrepôt. ○ Transfert en attente : l'actif est planifié pour être transféré via un ordre de transfert. ○ Préalloué : l'actif est prêt à être alloué, mais n'est pas un passif financier tant qu'il n'est pas alloué à un utilisateur. ○ En suspens : l'actif n'est pas prêt à être utilisé, car il est en attente d'une action. Par exemple, la documentation nécessaire est en attente. ○ Conservation légale : l'actif est maintenu en suspens pour des raisons juridiques. ○ Quarantaine : l'actif est maintenu en isolement dans l'entrepôt. ○ En attente d'exécution : l'actif est fonctionnel, mais attend des conditions business telles que la facturation et la signature. ○ Certificat en attente : l'actif est en attente d'un certificat pour la mise au rebut. ○ Retour en attente : l'actif loué doit encore être restitué. ○ Test : l'actif est en phase de test et n'est pas encore opérationnel. ○ Fin de support : l'actif ne bénéficie plus de support dans le cadre d'incidents ou de contrats. ○ En attente de mise hors service : l'actif a atteint sa fin de vie et peut être vendu, mis au rebut ou donné. ○ Revente en attente : l'actif est en attente de revente. ○ Évaluation en attente : l'actif doit encore être évalué pour confirmer s'il peut être utilisé.	

Traduction automatique

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

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

Traduction automatique

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

État	Sous-états disponibles	Notes
	○ Obsolète : l'actif est obsolète et doit être mis au rebut. ○ RMA : l'actif défectueux est renvoyé au fournisseur ou remplacé par le fournisseur via l'autorisation de retour de marchandise (RMA). ○ Acheter : l'actif matériel loué est acheté avant l'expiration du contrat. ○ Revente en attente : l'actif est en attente de revente.	
Manquant	○ Perdu ○ Volé	Un actif qui manque ou qui est perdu.
Version	Aucun	L'actif est en cours de préparation. Cet état est utilisé lors de la création d'un lot d'actifs. **Remarque :** Le matériel et les consommables n'ont pas d'état de version.

Créer des actifs immobilisés

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

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

Pour créer un actif immobilisé, procédez comme suit :

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

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

1. Accédez à **Coût** > **Actifs immobilisés**.
2. Cliquez sur un actif immobilisé.
3. Dans la liste connexe des **Actifs couverts**, cliquez sur **Modifier**.

Traduction automatique

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

4. Dans la liste **Collecte**, double-cliquez sur un actif pour l'ajouter à la **Liste des actifs couverts**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

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

1. Accédez à **Coût** > **Actifs immobilisés**.
2. Cliquez sur un actif immobilisé.
3. Cliquez sur **Valeur résiduelle de la somme**.

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

Utiliser la dépréciation des actifs immobilisés

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

Avant de commencer

Rôle requis : financial_mgmt_admin ou financial_mgmt

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

Utilisation de la dépréciation des actifs immobilisés

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

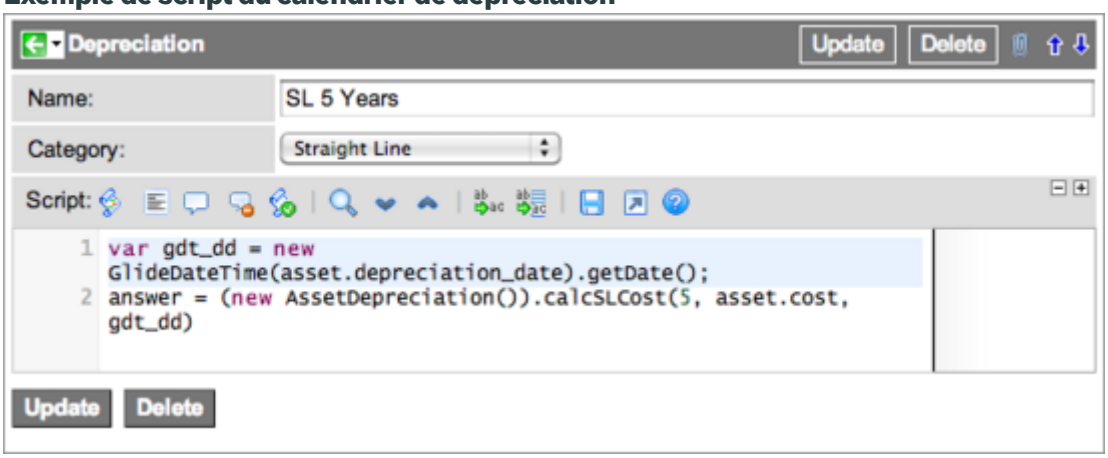
Traduction automatique

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

Procédure

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

Exemple de script du calendrier de dépréciation



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

Cycle de vie des consommables

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

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

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

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

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

Étapes des consommables

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

Traduction automatique

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

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

Afficher les actifs consommables

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

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Procédure

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

Créer des actifs consommables

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Procédure

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

Formulaire d'enregistrement de consommable

Champ	Description
Nom d’affichage	Nom de l'actif.
Catégorie de modèle	Catégorie de modèle qui contrôle si un actif est lié à un CI.
Modèle	Modèle de produit de l'actif.
Quantité	Nombre d'éléments que représente l'actif.
Général	
État	État de l'actif.
Parent	Actif parent. Lorsqu'un actif parent est défini, les champs **Affectation** et **État** de l'actif enfant sont automatiquement renseignés en fonction des champs **Affectation** et **État** de l'actif parent et sont en lecture seule.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Classe	Type d'actif. Le système définit automatiquement la **Classe** sur **Consommable**.
Type de dépense	Le type de dépenses. Choisissez parmi les options suivantes : ○ **Capex** : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. ○ **Opex** : les dépenses opérationnelles constituent une dépense courante. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.
Sous-état	Sous-état de l'actif.
Emplacement	Emplacement de l'actif.
Coût	Prix auquel l'actif a été acheté.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'actif.
Mise au rebut	
Numéro de l'ordre de mise au rebut	Un numéro unique affecté à l'ordre d'élimination des actifs. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Fournisseur de services de mise au rebut	Le fournisseur affecté à l'exécution de l'ordre d'élimination des actifs. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
ID d'ordre de mise au rebut du fournisseur	Numéro de commande affecté par le fournisseur affecté à l'exécution de l'ordre d'élimination des actifs. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Date de mise au rebut	Date à laquelle le processus d'ordre d'élimination des actifs est achevé. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Motif de destruction	Texte expliquant pourquoi l'actif est mis hors service.
Bénéficiaire	Entreprise qui reçoit l'actif lorsqu'il est mis hors service.
Prix de revente	Valeur de l'actif lorsqu'il est mis hors service. Par exemple, si l'actif est donné, la valeur utilisée lors de la déclaration des taxes.
Retrait planifié	Date à laquelle l'actif est prévu être mis hors service.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Date de mise hors service	Date réelle à laquelle l'actif a été mis hors service.
Activités	
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'actif.

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser les actifs consommables

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Procédure

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

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

Créer des actifs préalloués

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

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

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

Formulaire d'enregistrement de consommable

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

2. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Allouer un actif préalloué

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

Avant de commencer
Rôle requis : asset

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

Procédure

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

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

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

Fractionner un actif préalloué

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

Avant de commencer
Rôle requis : asset

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

Procédure

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

Traduction automatique

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

Entrepôts

Les entrepôts sont des endroits où les actifs sont affectés.

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

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

Créer un entrepôt

Vous pouvez créer un entrepôt.

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Inventaire** > **Stock** > **Entrepôts** et créez un nouvel enregistrement (consultez la table des descriptions de champ).

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

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Supprimer un entrepôt avec des actifs

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif** > **Tous les actifs**.
2. Personnalisez la liste pour ajouter la colonne **Entrepôt**.
3. Filtrez la liste pour afficher uniquement les actifs qui se trouvent dans l'entrepôt que vous souhaitez supprimer.

Traduction automatique

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

4. Modifiez ou supprimez l'entrepôt pour tous les enregistrements d'actifs.
5. Après avoir retiré les actifs de l'entrepôt que vous souhaitez supprimer, poursuivez avec les instructions de suppression d'un entrepôt sans actifs.

Supprimer un entrepôt sans actifs

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_admin

Procédure

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

Type d'entrepôts

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

Le type d'entrepôt possède deux caractéristiques significatives.

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

Types d'entrepôt définis dans le système de base

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

Traduction automatique

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

Types d'entrepôt définis dans le système de base (suite)

Valeur	Nom	Priorité	Expédition requise	Description	Commentaire
				Up/Drop Out, PUDO).	pièces neuves et renvoyées souvent situées à proximité des principaux sites clients.
stockroom	Entrepôt	6	Vrai		Un entrepôt régional.
central_stockroom	Entrepôt central	7	True		Un entrepôt central, généralement une grande installation à partir de laquelle la plupart des pièces sont expédiées.

Créer un nouveau type d'entrepôt

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Inventaire** > **Stock** > **Types d'entrepôt** et créez un nouvel enregistrement (consultez la table des descriptions de champ).

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

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Règles de stockage

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

Traduction automatique

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

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

Il existe deux options de réapprovisionnement :

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

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

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

Important :
Si le réapprovisionnement est en cours, le système ne crée pas de messages électroniques ou d'ordres de transfert en double. Il est important d'agir rapidement.

Si Approvisionnement est actif lorsque le travail planifié est exécuté, un bon de commande et un élément de ligne de bon de commande sont automatiquement créés.

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

Information associée

Créer une règle de stockage

Créer une règle de stockage

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

Avant de commencer
Rôle requis : inventory_admin

Procédure

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

Champ	Description
Modèle	Modèle de produit auquel la règle s’applique.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Seuil	Quantité que le stock doit atteindre pour déclencher le réapprovisionnement. Par exemple, saisissez un seuil de 10 unités pour un ordinateur portable qui doit être réapprovisionné lorsque l'inventaire tombe en dessous de 10 dans l'entrepôt spécifié. **Remarque :** Si une règle de stock est créée pour indiquer quand un modèle matériel ou un modèle logiciel atteint la limite de seuil, une notification est envoyée au responsable des entrepôts et une demande de commande de stock est automatiquement créée.
Option de réapprovisionnement	Emplacement d'où les fournitures supplémentaires doivent provenir. Si Approvisionnement n'est pas actif, la seule option de réapprovisionnement disponible est **Entrepôt**. Sinon, sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Entrepôt** : crée un ordre de transfert pour obtenir l'actif d'un autre entrepôt. ○ **Fournisseur** : envoie un e-mail au gestionnaire d'entrepôt pour passer une commande auprès d'un fournisseur. Outre la notification par e-mail, un bon de commande et l'élément de la ligne de bon de commande sont créés. **Important :** Une fois qu'un ordre de transfert, un bon de commande ou un élément de ligne de bon de commande est créé, il est important d'agir rapidement. Aucune notification ou rappel par e-mail ne sera envoyé pour ces actions.
Actif	Option permettant d'activer la règle de stockage pour un réapprovisionnement automatique.
Entrepôt	Emplacement physique actuel de l'actif.
Taille de commande	Quantité de commande minimale pour les transferts d'entrepôt ou achats fournisseur. ServiceNow calcule le plus petit multiple de la taille de la commande nécessaire pour réapprovisionner l'élément au-dessus du seuil. Par exemple, il y a 3 ordinateurs portables en stock avec un seuil de 10 et l'option **Entrepôt** est sélectionnée. Si la taille de commande est fixée à 4, le système crée un ordre de transfert pour 8 ordinateurs portables afin de dépasser le seuil et respecter la règle (3 en stock + 8 commandés = 11). Lors du réapprovisionnement depuis un fournisseur, ServiceNow envoie un e-mail au gestionnaire d'entrepôt indiquant le nombre total d'éléments à commander, en tant que multiples de la taille de commande.

2. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Règles de stockage

Traduction automatique

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

Ordres de transfert pour Gestion des actifs

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

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

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

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

Lignes d'ordre de transfert

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

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

Tâches de la ligne d'ordre de transfert

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

Les tâches de modèle par défaut sont disponibles avec l'application Gestion des actifs. Les tâches de modèle sont basées sur les catégories de modèle. Les tâches de modèle par défaut ne peuvent pas être supprimées ou modifiées. Si nécessaire, vous pouvez également créer vos propres tâches de modèle personnalisées. Pour plus d'informations, voir Create a customized template task . Lorsque vous créez une ligne d'ordre de transfert et que vous sélectionnez un actif, cet actif correspond à une catégorie de modèle. Si une tâche de modèle personnalisée existe pour cette catégorie de modèle, cette tâche de modèle est ajoutée à la ligne d'ordre de transfert en tant que tâche de la ligne d'ordre de transfert. Si aucune correspondance de tâche de modèle personnalisée n'est trouvée pour l'actif que vous avez sélectionné, la tâche de modèle par défaut est ajoutée en tant que tâche de la ligne d'ordre de transfert.

La clôture d'une tâche de la ligne d'ordre de transfert complète la tâche et crée la tâche suivante dans le processus. Par exemple, une fois que vous fermez la tâche Prêt pour l'exécution, l'état de cette tâche s'affiche comme **Fermé terminé** et une nouvelle tâche est

Traduction automatique

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

ouverte pour l'étape suivante, Prêt pour l'expédition. Ce processus se poursuit jusqu'à ce que vous clôturiez toutes les tâches requises pour terminer la ligne d'ordre de transfert. Au fur et à mesure que la tâche est fermée et transférée d'une étape à l'autre, l'actif se met à jour automatiquement. Par exemple, lorsque la ligne d'ordre de transfert passe de Prêt à l'exécution à Préparer pour l'expédition, l'état de l'actif bascule également de Disponible à Réservé.

Remarque :

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

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

Sous-tâches de la ligne d'ordre de transfert

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

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

Procédure

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

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Que faire ensuite

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

Résumé des tâches de la ligne d'ordre de transfert

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

Tâches de la ligne d'ordre de transfert

Étapes de la ligne d'ordre de transfert	Description
Brouillon	Lorsqu'une ligne d'ordre de transfert est créée.
Demandée	Il s'agit de la première tâche créée pour la ligne d'ordre de transfert.

Traduction automatique

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

Tâches de la ligne d'ordre de transfert (suite)

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

Supprimer un ordre de transfert

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

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

Procédure

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

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

Information associée

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

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

Traduction automatique

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

Approvisionnement (com.snc.procurement) pour les rôles inventory_user, asset et procurement_user.

Procédure

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

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

Information associée

Supprimer un ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

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

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

Créer un ordre de transfert pour Gestion des actifs

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

Avant de commencer
Rôle requis : inventory_user

Procédure

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

Créer une ligne d'ordre de transfert

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

Avant de commencer
Rôle requis : inventory_user

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

Traduction automatique

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

Procédure

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

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

Créer une tâche de modèle personnalisée

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Traduction automatique

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

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

Procédure

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

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

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un modèle de sous-tâche

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

Avant de commencer
Rôle requis : inventory_user

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

Procédure

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

Traduction automatique

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

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

3. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : inventory_user

Procédure

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

Traduction automatique

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

Suivi des actifs de la ligne d'ordre de transfert

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

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

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

Information associée

Supprimer un ordre de transfert

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

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

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

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

Information associée

Supprimer un ordre de transfert

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

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

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

Par exemple :

Traduction automatique

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

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

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

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

Information associée

Supprimer un ordre de transfert

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

Exemple de processus Gestion des actifs

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Traduction automatique

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

Procédure

1. Identifiez les actifs de votre système.

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

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

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

Cadre de travail CSDM pour HAM

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

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

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

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

Gestion des actifs logiciels pour ITSM

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

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

Pour le produit Gestion des actifs logiciels (qui nécessite un abonnement distinct), consultez Gestion des actifs logiciels .

Traduction automatique

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

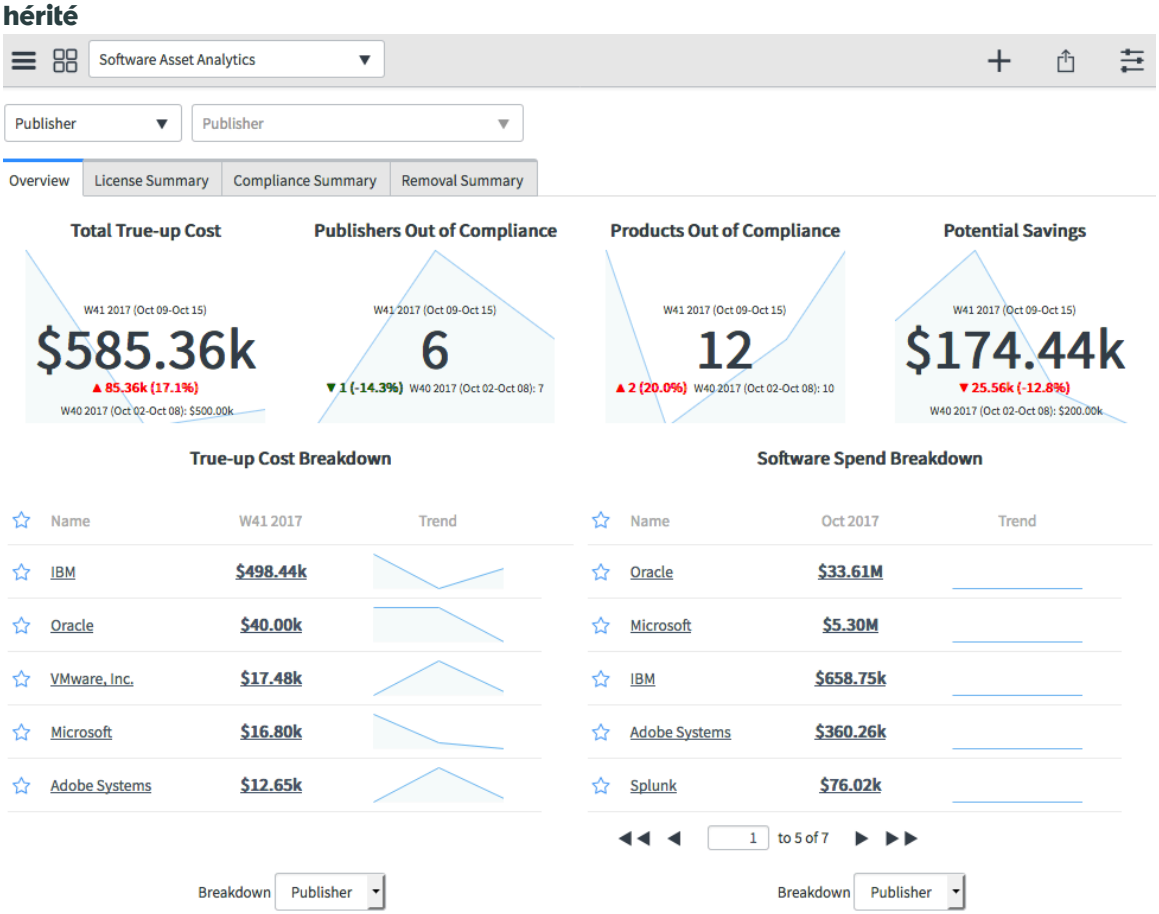
Le module de vue d'ensemble Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité est une page d'accueil qui affiche divers rapports de gestion des actifs logiciels.

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

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

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

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



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

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

Traduction automatique

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

Les graphiques présentent des statistiques importantes sur le logiciel suivi, y compris le logiciel qui a été autorisé mais qui n'est pas utilisé et le nombre total de licences non allouées.

Rôles Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérités

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

Rôles

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

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

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

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

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

Tables

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

Propriétés

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

Rôles d'utilisateur

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

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

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

Includes de script

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

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

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

Traduction automatique

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

Scripts clients

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

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

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

Politiques d'interface utilisateur

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

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

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

Règles métier

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

Références

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

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

- Créez des modèles logiciels.

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

- Créez des enregistrements de licences logicielles.

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

- Configurez les compteurs logiciels.

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Champs d'installation de logiciel

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

Traduction automatique

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

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

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

Analyser les installations de logiciel avec le planificateur système

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité ajoute un travail planifié pour l'analyse des installations de logiciel appelée **Compteurs de licence SAM** dans **Planificateur système** > **Travaux planifiés**.

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

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

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

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

Traduction automatique

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

Les licences peuvent être associées à un contrat. Pour plus d'informations, voir l'application Gestion des contrats.

Types de gestion des licences

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

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

Modèles de licences pris en charge

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

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Licences de logiciel**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

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

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur les champs des sections **Financière** et **Contrats** du formulaire, voir Créer des actifs.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : contract_manager

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

Procédure

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : contract_manager

Procédure

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

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

Les autorisations d'utilisation du logiciel vous permettent de définir les personnes ou les machines auxquelles une licence de logiciel spécifique achetée est affectée.

Avant de commencer
Rôle requis : asset

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

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

Les avantages de l'utilisation des autorisations d'utilisation du logiciel comprennent ce qui suit.

Traduction automatique

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

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

Procédure

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

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

2. Cliquez sur **Envoyer**.

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

Vous créez des droits d'utilisation du logiciel pour les CI et les utilisateurs à partir du même formulaire d'autorisation de licence.

Avant de commencer
Rôle requis : asset

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

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

Procédure

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

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

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

Traduction automatique

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

Autorisation de licence

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif** > **Logiciel** > **Autorisations de licence utilisateur** et créez un nouvel enregistrement (consultez la table des descriptions de champ).

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

2. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

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

Traduction automatique

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

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

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

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

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

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

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

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mise à niveau de logiciel et installation de versions antérieures à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Traduction automatique

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

Procédure

1. Suivez les étapes ci-dessous pour identifier un parent de mise à niveau à partir d'un enregistrement de licence de logiciel.

   a. Accédez à **Actif logiciel** > **Licences de logiciel** et sélectionnez une licence de logiciel.

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

   c. Complétez le formulaire.

   Formulaire de mise à niveau de logiciel et versions antérieures

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

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

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

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

   a. Accédez à **Actif logiciel** > **Modèles logiciels**.

   b. Sélectionnez un modèle.

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

   d. Sélectionnez un modèle logiciel dans la liste.

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

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

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

Traduction automatique

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

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

Procédure

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

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

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

Traduction automatique

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

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

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

Pour fusionner une licence :

Procédure

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

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

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

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

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

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

Information associée

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam ou model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Modèles logiciels**.
   Les utilisateurs disposant du rôle model_manager peuvent naviguer vers **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles logiciels**, mais ne peuvent pas administrer tous les aspects des modèles logiciels.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs des modèles logiciels

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

Traduction automatique

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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

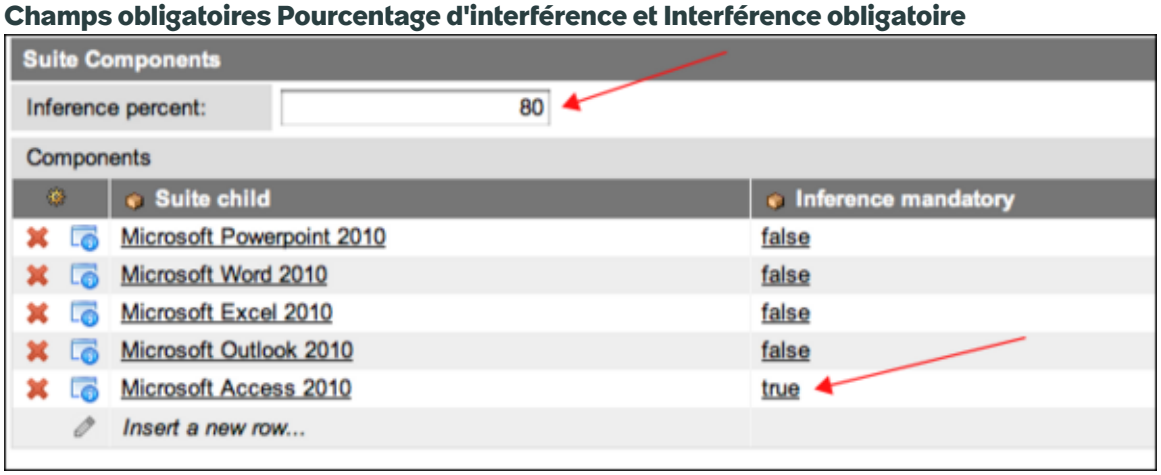
Pour n'importe quel modèle logiciel, vous avez la possibilité de spécifier si le modèle est une suite (parent) ou un composant (enfant). Un modèle logiciel peut être un composant de plusieurs suites. Par exemple, Microsoft Word est un composant de Microsoft Office Standard et Microsoft Office Professionnel.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

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

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

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

Champs obligatoires Pourcentage d'interférence et Interférence obligatoire



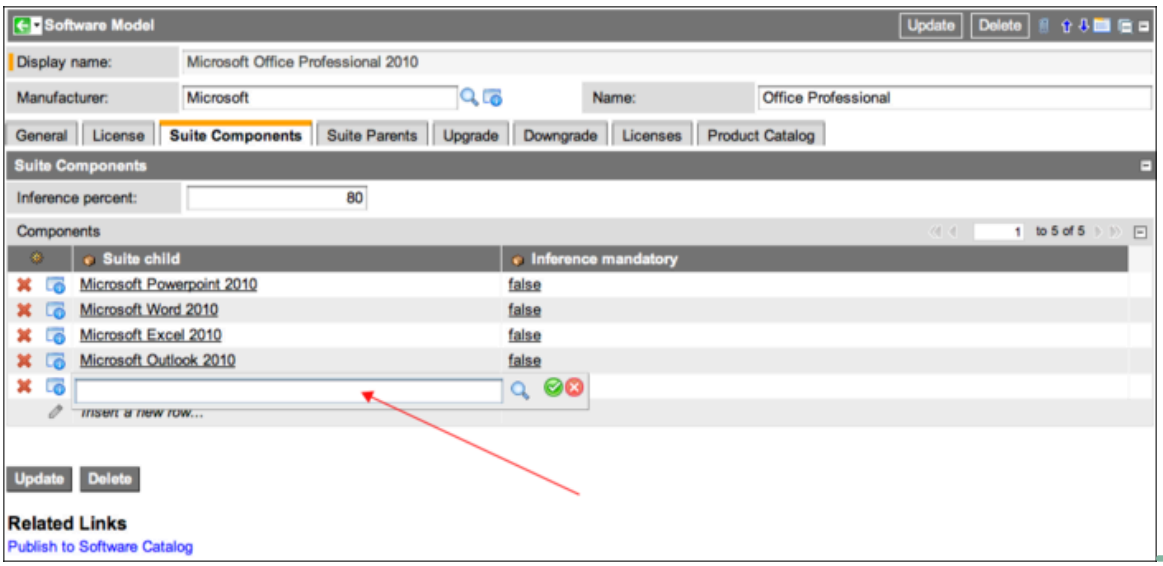
Pour que le nouveau modèle logiciel enregistre un enregistrement parent dans une suite, procédez comme suit :

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

Traduction automatique

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

Enfant de suite

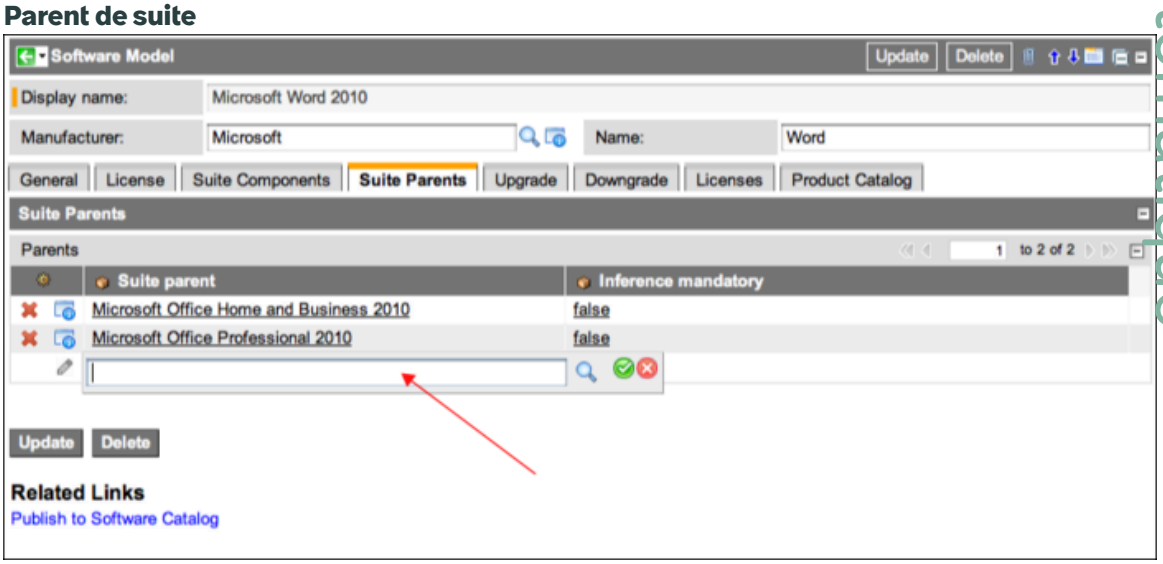


3. Ajoutez le logiciel à inclure dans la suite.
4. [Facultatif] Définissez l'option **Inférence obligatoire** sur **true** si le logiciel doit être installé pour compter le modèle en tant que suite.
5. Répétez l'opération au besoin.

Pour que le nouveau logiciel enregistre un élément enfant :

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

Parent de suite



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

Traduction automatique

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

4. Répétez l'opération au besoin.

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

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

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

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

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

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

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

Détails du calcul de licence

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

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

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

Ces types de licences ne peuvent pas être supprimés.

Traduction automatique

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

Types de calcul de licence

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

Traduction automatique

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

Types de calcul de licence (suite)

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

Traduction automatique

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

Types de calcul de licence (suite)

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Rapprochement** > **Calculs de licence**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Traduction automatique

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

Nouveaux calculs de licence

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

4. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

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

Vous pouvez utiliser les variables suivantes dans le script personnalisé.

Variables de script personnalisées

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

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

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

Traduction automatique

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

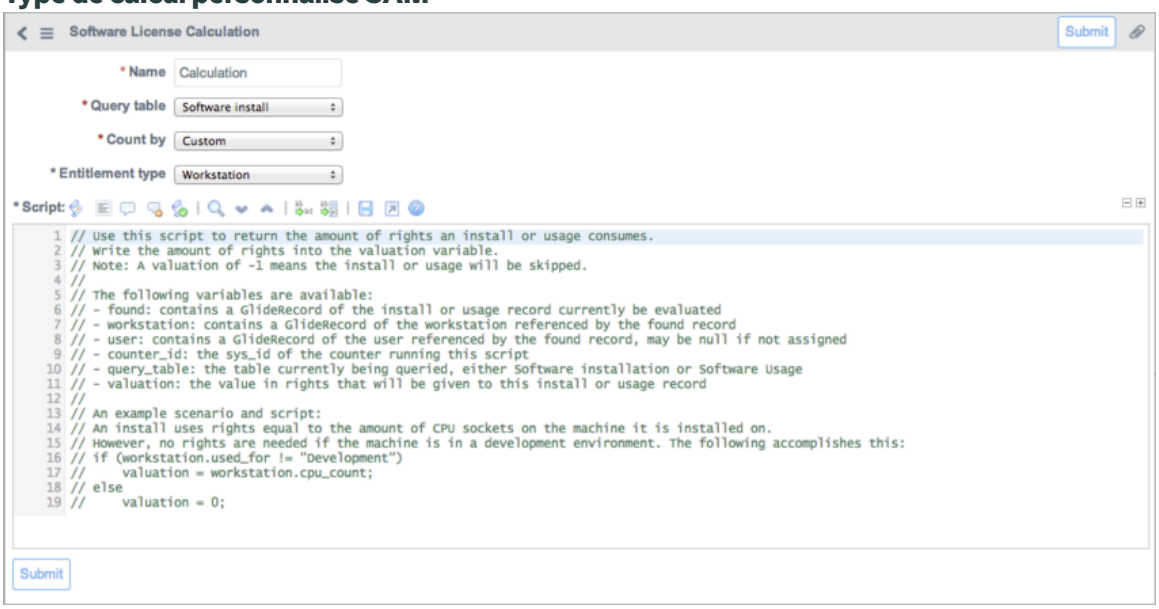
Fonctions de script personnalisé

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

Exemple :

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

Type de calcul personnalisé SAM



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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

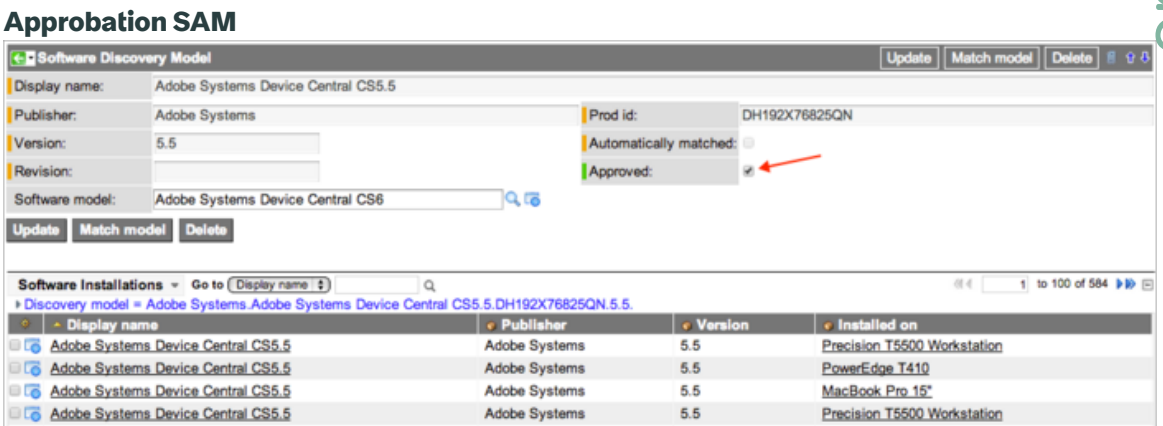
Si les informations ajoutées automatiquement dans le champ **Modèle logiciel** sont incorrectes, vous pouvez changer avec un modèle existant ou en créer un nouveau.

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Rapprochement** > **Modèles de détection**.
2. Cliquez sur une entrée dans la colonne **Éditeur**.
3. Sélectionnez **Approuvé**.

Approbation SAM



Traduction automatique

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

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

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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

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

Traduction automatique

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

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

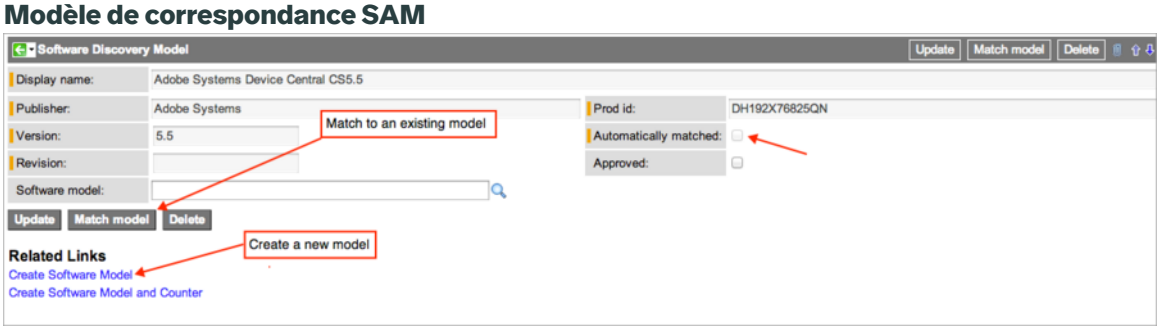
5. Complétez le formulaire.

Champs des modèles

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

6. Sélectionnez **Approuvé**.

Modèle de correspondance SAM



7. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Vérificateur de conformité de la licence de logiciel hérité

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

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

Liste des compteurs logiciels

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

All

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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

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

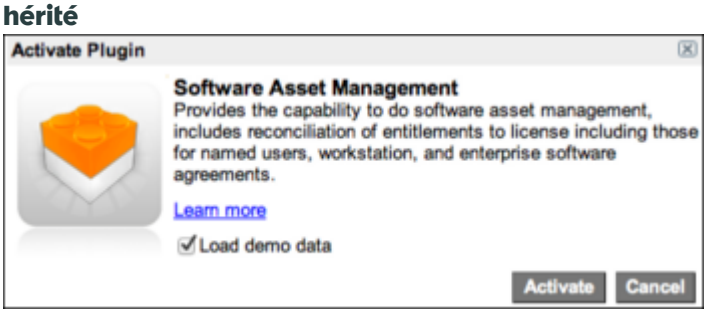
Le cache de compteur logiciel permet d'augmenter la vitesse de comptage des licences de logiciels. En présence d'un grand nombre d'enregistrements de licences de logiciels, le premier décompte de logiciels prend plusieurs minutes. Après le premier décompte, seuls les changements sont traités ; par conséquent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

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

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

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

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



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

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

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

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

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

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

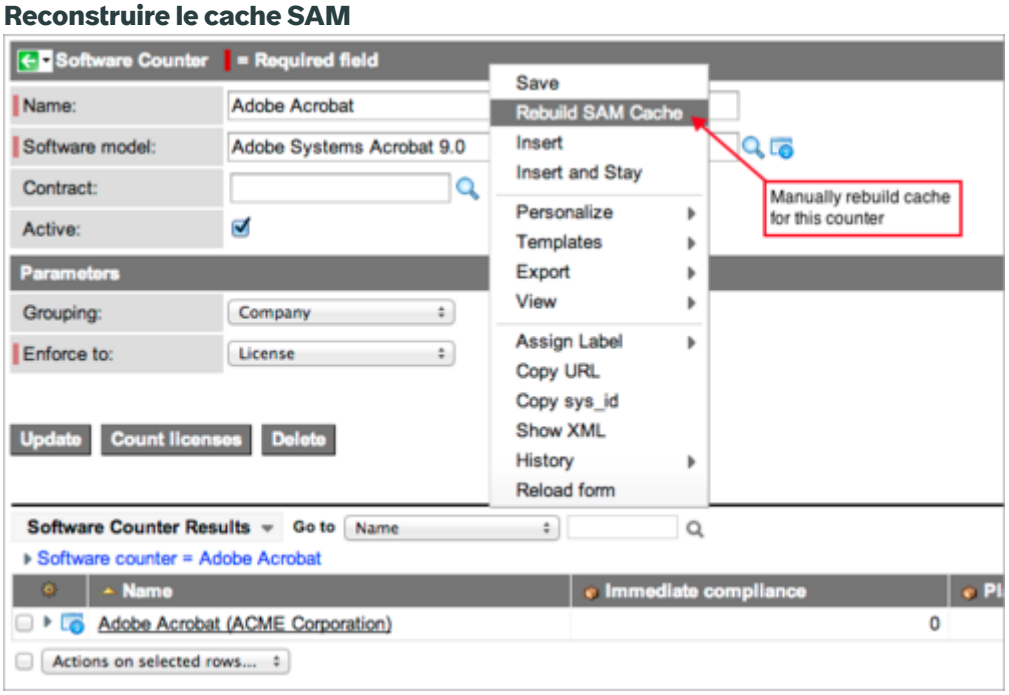
La tâche planifiée des compteurs de licence SAM exécute tous les compteurs logiciels à la fois.

Pour rafraîchir manuellement le cache d'un compteur spécifique :

Procédure

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

Reconstruire le cache SAM



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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

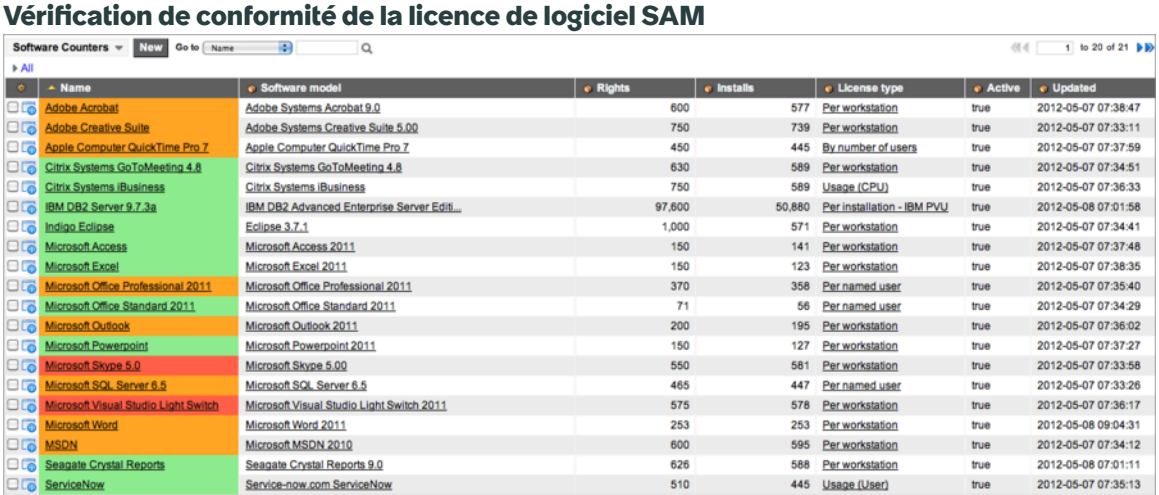
- *Autorisé, utilisé* : nombre de personnes à qui une licence a été allouée et qui ont installé le logiciel.
- *Autorisé, non utilisé* : nombre de personnes à qui une licence a été allouée mais qui n'ont pas installé le logiciel.
- *Non autorisé* : nombre de personnes utilisant une copie non autorisée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

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

La liste des compteurs logiciels est codée par des couleurs :

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

Vérification de conformité de la licence de logiciel SAM



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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

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

Pour créer un compteur logiciel :

Procédure

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

Formulaire de compteur logiciel

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

Traduction automatique

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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

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

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

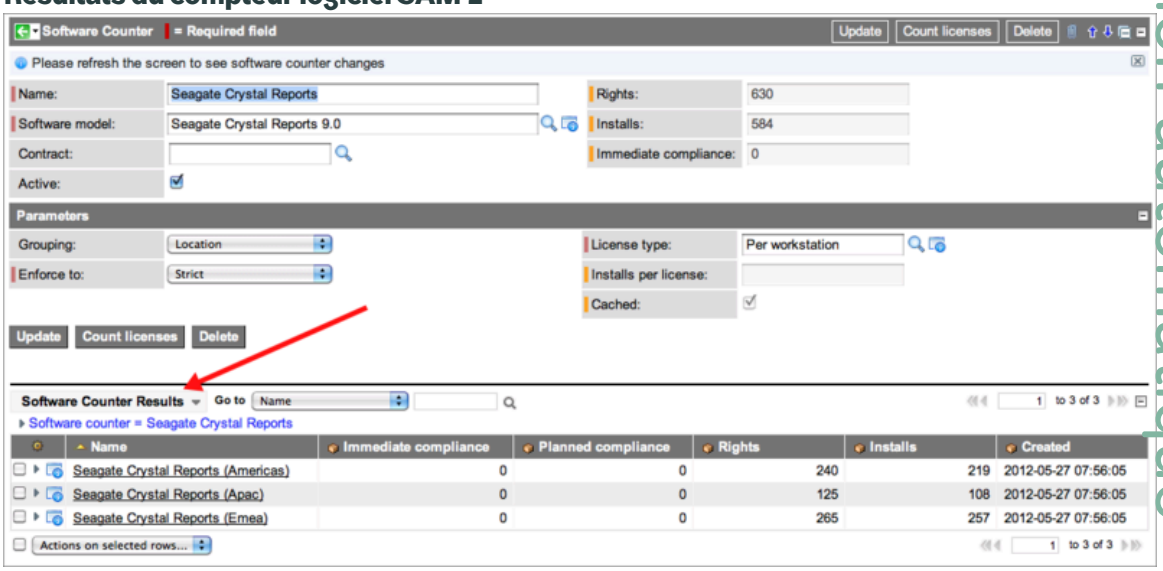
Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

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

Résultats du compteur logiciel SAM 2



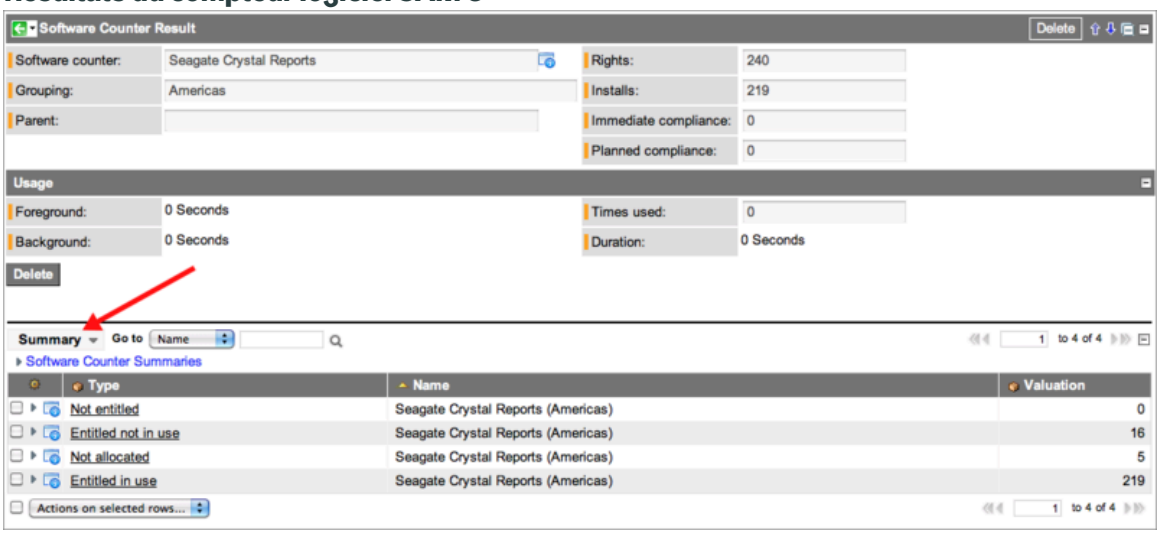
2. Afficher le formulaire Résultats du compteur logiciel (voir table).

   Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Traduction automatique

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

Résultats du compteur logiciel SAM 3



Formulaire Résultats du compteur logiciel

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

Traduction automatique

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

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

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

Avant de commencer

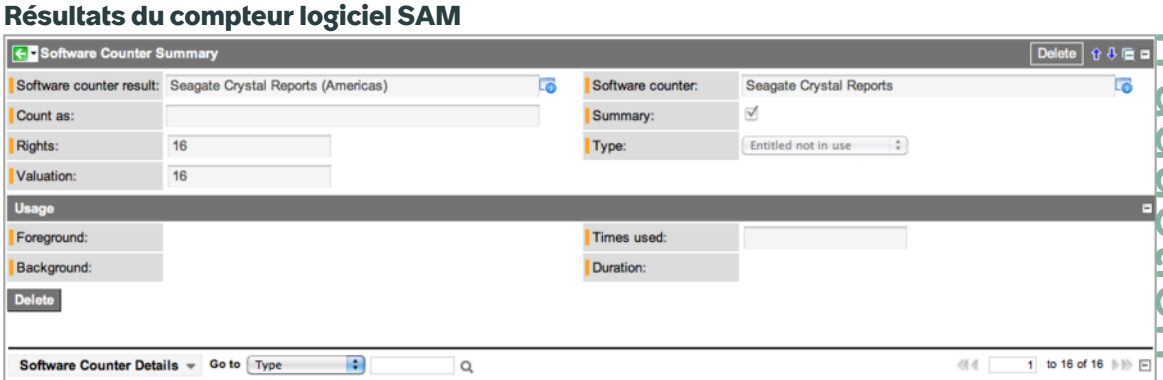
Rôle requis : sam

Procédure

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

Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Résultats du compteur logiciel SAM



Résumé de compteur logiciel

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

Traduction automatique

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

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

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

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

Avant de commencer

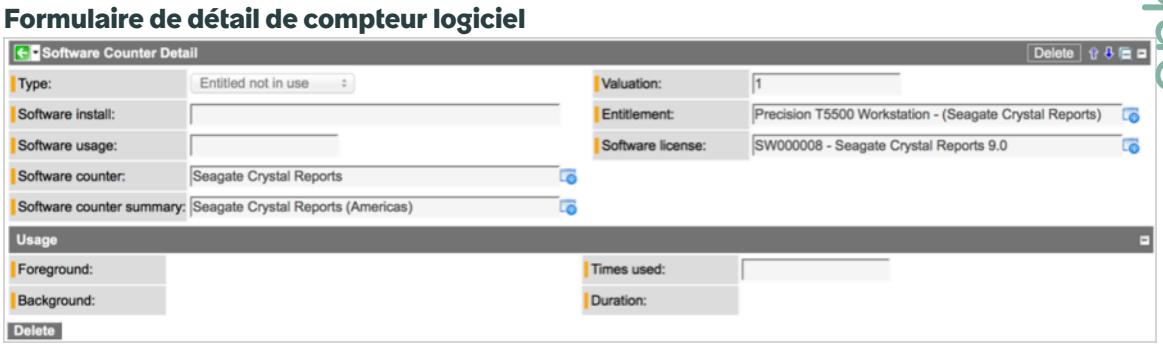
Rôle requis : sam

Procédure

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

   Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Formulaire de détail de compteur logiciel



Détail de compteur logiciel

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

Traduction automatique

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Traduction automatique

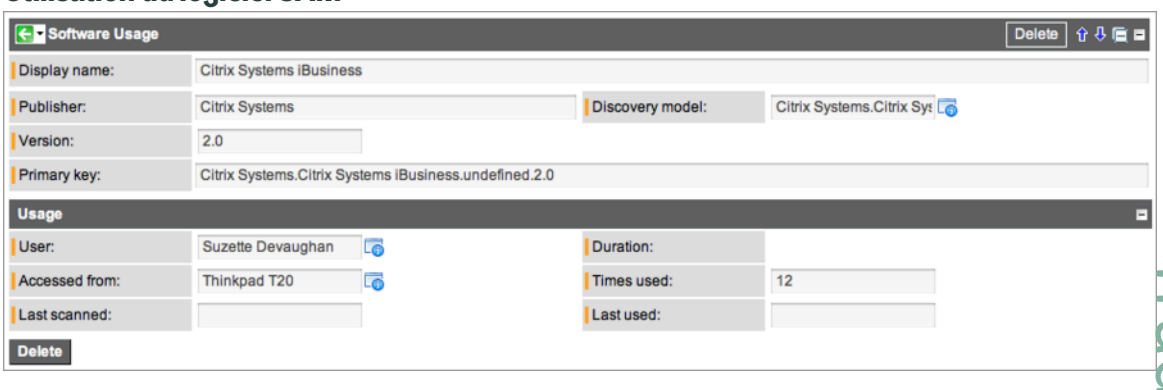
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

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

Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Utilisation du logiciel SAM



Formulaire d'utilisation de logiciel

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

Traduction automatique

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

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

Pack de processus IBM PVU hérité

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

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

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

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

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

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

Activer le pack de processus IBM PVU hérité

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, cliquez sur **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire de demande sur HI.

Traduction automatique

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

3. Dans Now Support, cliquez sur le lien **Aller dans Portail de services Hi Activer le module d'extension Catalogue de services** pour accéder au Catalogue de services du portail de services Now Support.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

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

5. Cliquez sur **Envoyer**.

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

Respectez les conditions recommandées afin de recevoir les résultats de la plus haute qualité avec le mappage PVU.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Traduction automatique

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

6. Créez des compteurs logiciels pour calculer les licences IBM PVU.
7. Comptez les licences pour déterminer la conformité aux directives IBM PVU.

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

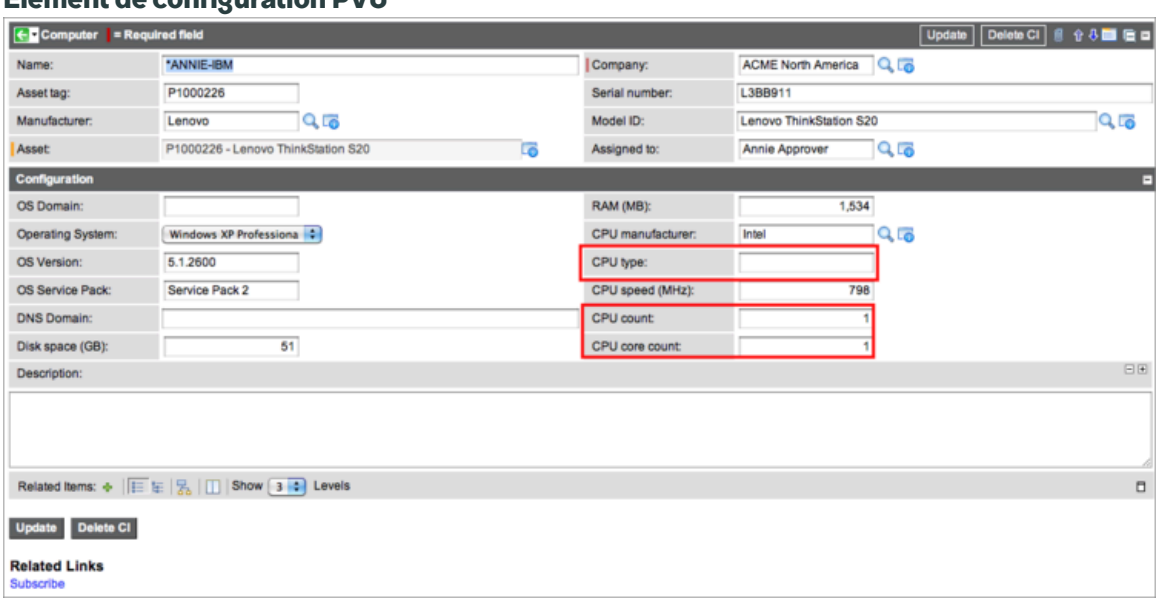
La plupart des contrôles de licence et de mappage IBM PVU sur le pack de processus PVU IBM hérité sont gérés automatiquement.

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

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

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

Élément de configuration PVU



Ces données de processeur sont souvent ajoutées avec précision au moment où la base de données CMDB est alimentée avec les informations. Si les champs contiennent des informations erronées, modifiez manuellement les champs sur le formulaire d'élément de configuration.

Le mappage entre les champs du formulaire d'élément de configuration et les champs de définition du processeur est le suivant.

Traduction automatique

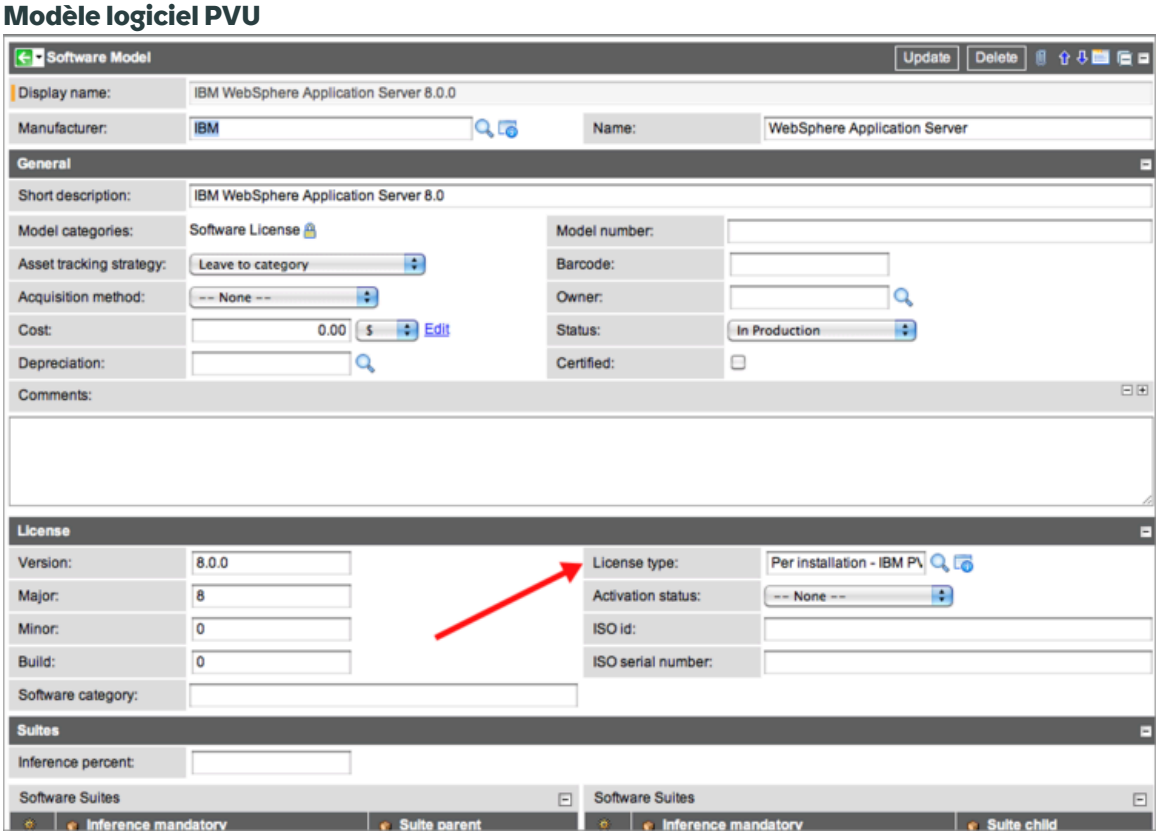
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Préparation au mappage IBM PVU

Champ du formulaire de l'élément de configuration	Champ du formulaire de la définition du processeur	Définition
Type de processeur	Nom du processeur, numéro de modèle du serveur et numéro de modèle du processeur	Combinaison du nom du processeur, du numéro de modèle du serveur et du numéro de modèle du processeur. Le champ *Type de processeur* est créé dans le cadre du processus général décrit dans Alimentation de la CMDB. Certains outils de détection remplissent le *Nom de processeur* au lieu du *Type de processeur*. Si le champ de *Type de processeur* est vide, c'est le champ Nom de processeur qui est utilisé pour le mappage. (Vous pouvez configurer le formulaire pour afficher le *Nom de processeur*, si besoin.) Si les champs Type de processeur et Nom de processeur sont vides tous les deux, aucun mappage n'est effectué.
Nombre de processeurs	Nombre de sockets	Nombre de sockets.
Nombre de cœurs de processeur	Cœurs par socket	Cœurs par socket.

Le champ clé du formulaire de modèle logiciel est le **Type de licence**. Pour toutes les licences de logiciel que vous souhaitez suivre avec IBM PVU, ouvrez le formulaire de modèle logiciel correspondant et sélectionnez le type de licence **Par installation - IBM PVU**.

Modèle logiciel PVU



Traduction automatique

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

Actualiser les définitions du processeur Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Après avoir activé le pack de processus IBM PVU hérité, utilisez le module Refresh Processor Definitions du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité pour créer des définitions de processus pour les ordinateurs existants dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer].

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après cette étape, les règles métier de SAM mettent à jour automatiquement la table Définition du processeur [CMDB_processor_definition] lorsque des modifications sont apportées aux ordinateurs ou lorsque de nouveaux ordinateurs sont ajoutés. Vous ne devriez pas avoir besoin d'utiliser le module d'actualisation des définitions de processeurs une deuxième fois, mais il est toujours disponible si vous apportez des modifications significatives à la table Ordinateur [cmdb_ci_computer].

Procédure

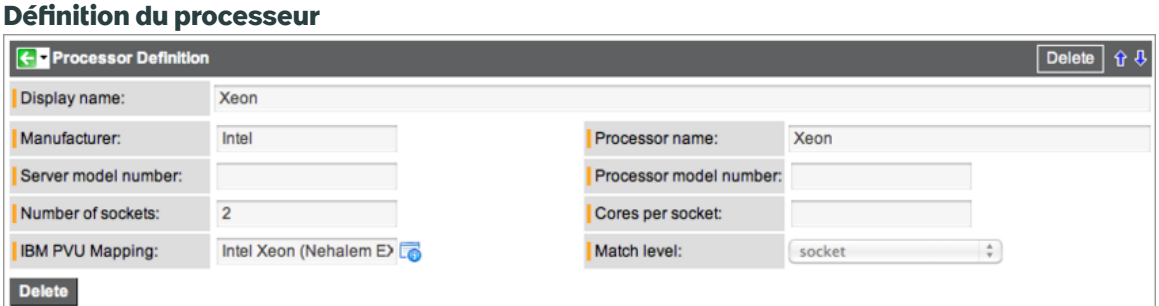
1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Système** > **Actualiser les définitions de processeurs**.
2. Cliquez sur **Continuer**.

Définitions de processeurs du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les définitions de processeurs du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité sont automatiquement dérivées des informations contenues dans le formulaire d'élément de configuration d'un élément tel qu'un ordinateur ou un serveur.

Pour afficher une définition de processeur, accédez à **Actif logiciel** > **Rapprochement** > **Définitions de processeurs** et cliquez sur un élément.

Définition du processeur



Les champs en lecture seule suivants sont répertoriés.

Définitions de processeurs

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du processeur tel qu'il doit figurer dans la liste du processeur.
Fabricant	Société qui a construit le processeur.

Traduction automatique

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

Définitions de processeurs (suite)

Champ	Description
Numéro de modèle de serveur	Numéro attribué au modèle par le fabricant du serveur.
Nombre de sockets	Nombre de matrices sur la carte mère de l'ordinateur. Le nombre de processeurs par matrice est spécifié par **Cœurs par socket**.
Mappage IBM PVU	Le mappage IBM PVU auquel ce processeur est associé. Les informations de ce champ sont automatiquement calculées à partir du numéro de modèle de serveur, du nombre de sockets, du nom du processeur et du numéro de modèle du processeur, selon les règles définies dans la table IBM PVU.
Nom de processeur	Nom attribué au processeur par le fabricant.
Numéro de modèle de processeur	Numéro attribué au modèle par le fabricant du processeur.
Cœurs par socket	Nombre de cœurs (unité fonctionnelle nécessaire à l'exécution des programmes) sur chaque connexion physique (socket) sur la carte mère.
Niveau de correspondance	Niveau de précision de l'association entre le processeur et le mappage PVU. Défini automatiquement lorsque l'association est déduite.

Afficher les mappages IBM PVU pour le pack de processus PVU IBM hérité

Chaque règle répertoriée dans la table IBM PVU est représentée par un enregistrement de mappage PVU dans le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

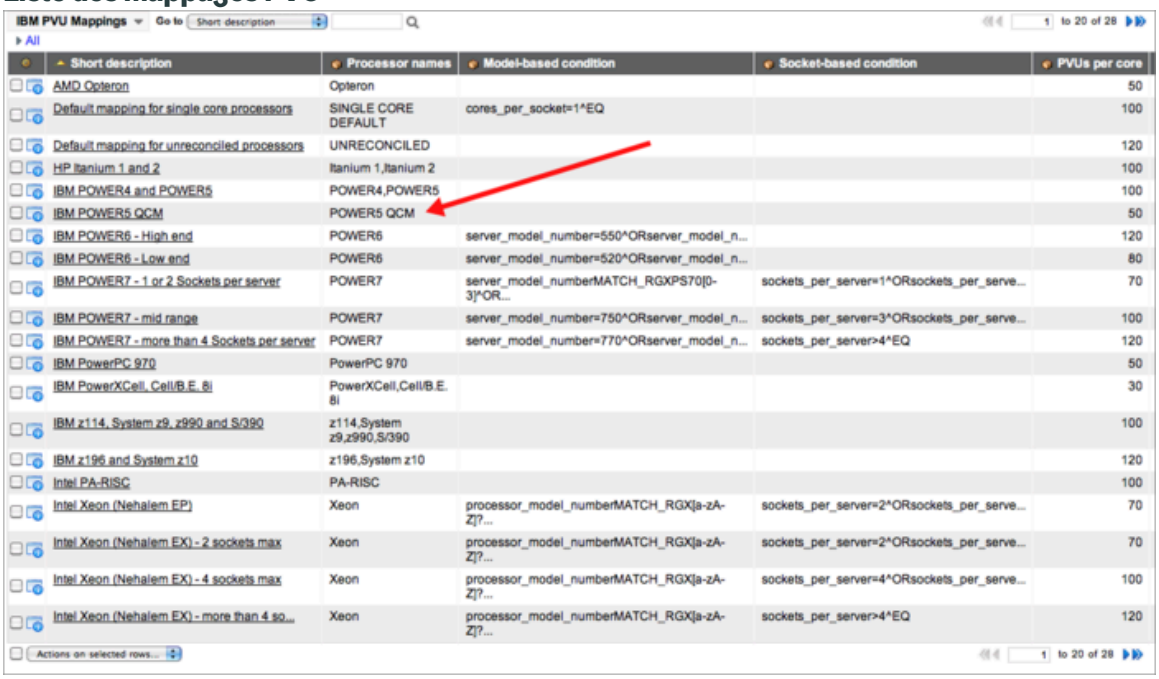
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, dans la table IBM PVU, une ligne affiche le nom de processeur POWER5 QCM et dans les mappages IBM PVU, une ligne représente le POWER5 QCM.

Traduction automatique

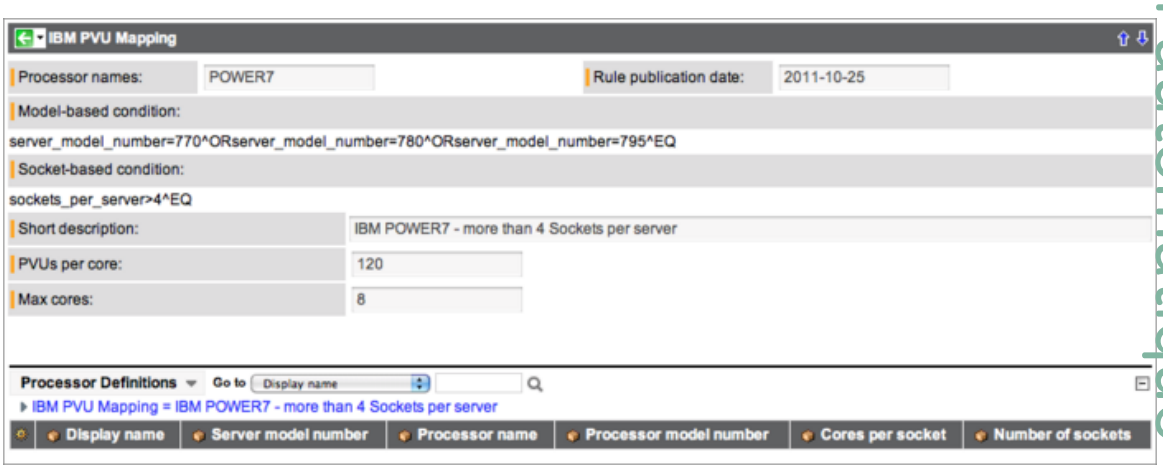
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Liste des mappages PVU



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Rapprochement** > **Mappages IBM PVU**.
2. Cliquez sur une **Brève description** pour obtenir des informations détaillées sur le mappage.



Les champs sont fournis à titre d'information uniquement et ne sont pas modifiables.

Mappages IBM PVU

Champ	Description
Noms de processeurs	Noms des processeurs en cours d'exécution. Les noms des processeurs sont séparés par des virgules.
Condition basée sur un modèle	Expression régulière utilisée pour déterminer si le numéro de modèle du serveur de la définition du processeur d'un ordinateur correspond à celui de l'entrée PVU.
Condition de socket	Expression régulière utilisée pour déterminer si le nombre de sockets de la définition du processeur d'un ordinateur correspond à celui de l'entrée PVU.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Brève description	Une courte description de ce mappage PVU.
PVU par cœur	Nombre d'unités de valeur du processeur consommées (selon le graphique IBM PVU) pour chaque cœur.
Nbre max. de cœurs	Nombre maximum de cœurs sur la famille du processeur, comme indiqué dans la table IBM PVU (colonne la plus à droite sous les cœurs par socket).
Date de publication de règle	Date publiée par IBM sur la table Règles PVU.

Utiliser des compteurs logiciels avec le pack de processus IBM PVU hérité

Pour calculer les licences IBM PVU via le pack de processus IBM PVU hérité, vous pouvez créer un compteur logiciel avec le type de licence IBM PVU. Pour un package logiciel PVU donné, vous n'avez besoin de créer le compteur qu'une seule fois, puis il peut être réutilisé.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

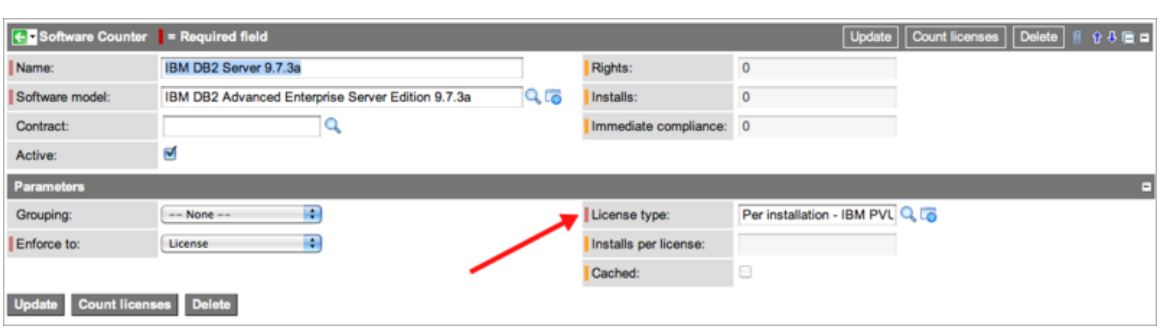
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les définitions de processeurs sont recherchées au fur et à mesure que les licences sont comptabilisées. Si une définition de processeur est trouvée, mais qu'aucun lien de mappage PVU n'existe pour le processeur, le système effectue automatiquement ce qui suit pour obtenir un lien de mappage PVU.

- Pré-filtrage basé sur le nom du processeur.
- Filtrage avancé basé sur le champ des conditions des enregistrements de mappage PVU.
- Si aucune correspondance exacte n'est trouvée, le mappage le plus coûteux est utilisé pour augmenter les chances d'être conforme.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **Nom**.
4. Sélectionnez un **Modèle logiciel**.
5. Sélectionnez un niveau d'adhésion à la licence dans le champ **Appliquer à**.
6. Pour le **Type de licence**, sélectionnez **Par installation - IBM PVU**.

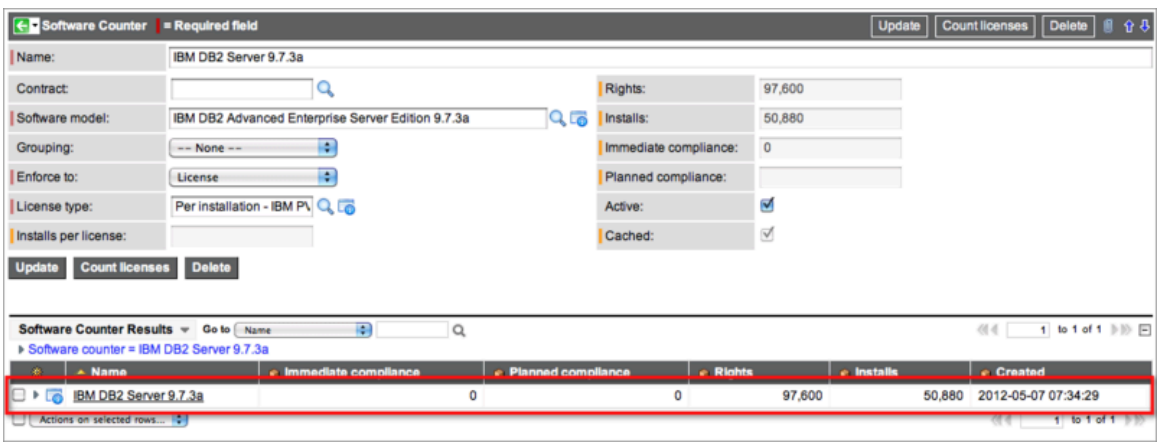


7. Renseignez les autres champs si besoin.

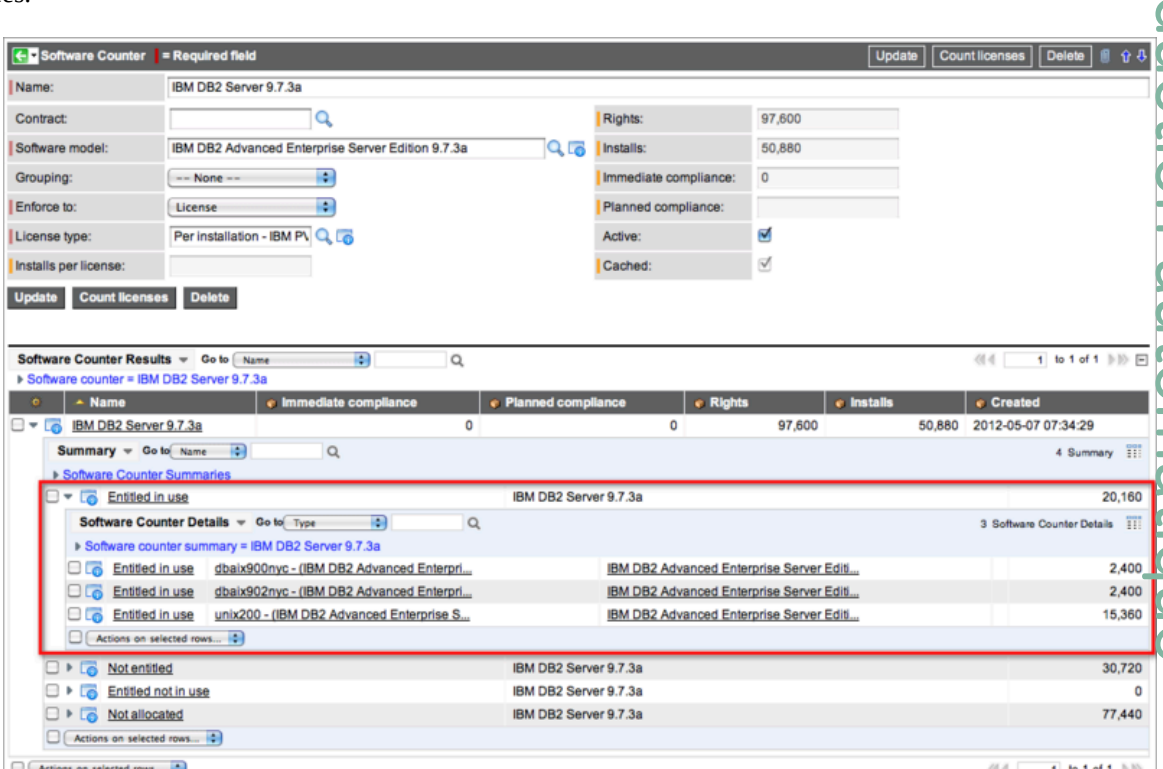
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Traduction automatique

8. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.
9. Cliquez sur **Compter les licences**.



10. Dans la liste des **Résultats du compteur logiciel**, explorez pour obtenir des informations résumées et détaillées.



Traduction automatique

Composants installés avec le pack de processus IBM PVU hérité

Les tables, champs, scripts includes et règles métier suivants sont installés avec le pack de processus IBM PVU hérité.

Tables

Table	Description
Définition du processeur [cmdb_processor_definition]	Chaque ligne de cette table décrit un ordinateur avec les attributs utilisés par IBM pour son modèle de gestion des licences PVU. Une ligne peut être

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

Table	Description
	associée à un ou plusieurs ordinateurs détectés (s'ils sont tous identiques en termes d'attributs utilisés pour la gestion des licences PVU).

Champs

Champ	Table	Description
ibm_pvu_mapping	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Règle PVU qui s'applique à l'installation du logiciel. Utilisée pour le comptage des licences IBM PVU.
ibm_pvu_mapping	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Règle PVU qui s'applique à l'installation du logiciel. Utilisée pour le comptage des licences IBM PVU.

Includes de script

Nom	Description
ProcessorDefinitionsUtils	Contient des utilitaires pour la gestion de la table Définition du processeur [cmdb_processor_definition].
ProcesseurValueUnitsUtils	Contient une logique qui détermine le prix PVU IBM associé à un processeur donné.

Règles métier

Nom	Description
Un seul et unique mappage par défaut [sam_ibm_pvu_mapping]	Assure un seul mappage par défaut en réinitialisant le marqueur de dernier recours des enregistrements modifiés et en le définissant sur false pour les nouveaux enregistrements.

Contrats de logiciel pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Un contrat de logiciel est un accord contraignant entre le propriétaire d'un produit logiciel et un acheteur. Le contrat permet à l'acheteur d'utiliser le logiciel légalement.

Vous pouvez utiliser l'application Gestion des contrats pour créer des contrats pour les logiciels qui sont suivis et gérés via le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité. Lorsque vous créez un nouveau contrat de logiciel, vous pouvez spécifier que le contrat est une licence d'entreprise ou une licence d'abonnement.

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

Vous pouvez créer des accords contraignants qui permettent aux acheteurs d'utiliser légalement des logiciels suivis et gérés via le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Contrat** > **Licence de logiciel**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
4. Ajoutez la licence de logiciel au contrat.
   Assurez-vous d'utiliser l'option **Licence de logiciel**. Les options **Licences groupées** et **Contrats de licence de logiciel** sont déconseillées.

Information associée

Gestion des contrats

Pack de processus Oracle hérité

Le pack de processus Oracle hérité est un complément au module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité qui fournit la possibilité de gérer les logiciels sous licence selon le modèle de licence Oracle.

Important :
le pack de processus Oracle hérité n'est pas requis pour suivre et gérer les licences Oracle via le pack d'éditeurs Gestion des actifs logiciels pour Oracle, qui est disponible dans le cadre du module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp). Le pack d'éditeurs Oracle comprend toutes les options requises pour le suivi et la gestion des licences Oracle. Consultez Pack d'éditeurs Gestion des actifs logiciels pour Oracle pour en savoir plus sur le pack d'éditeurs Oracle.

Les administrateurs peuvent utiliser cette fonctionnalité pour exécuter les fonctions suivantes.

- Identifier les packs logiciels installés sur les serveurs de base de données Oracle.
- Afficher les packs logiciels actuellement utilisés.
- Répertorier les options qui sont installées et utilisées.

Utiliser les compteurs logiciels avec le pack de processus Oracle hérité

Il existe deux façons distinctes d'effectuer un décompte des logiciels Oracle via le pack de processus Oracle hérité. Assurez-vous que vos modèles Oracle sont configurés avec précision.

Remarque :
les types de calcul de licence Oracle sont disponibles dans le formulaire du compteur logiciel dès que vous activez le pack de processus Oracle hérité.

Le logiciel Oracle qui utilise le type de calcul de licence **Processeur Oracle** effectue le décompte Par nombre de processeurs sur un serveur. Ce type de calcul de licence doit exister dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install]. Un enregistrement d'installation de logiciel doit être incorporé dans un modèle de détection qui correspond au logiciel Oracle approprié. Pour qu'une installation soit comptée par un compteur de processeur Oracle, le champ **Installé sur** du formulaire Installation de logiciel doit renvoyer vers un élément de configuration avec un **Type de mesure** de **Processeur Oracle**.

Le logiciel Oracle qui utilise les types de calcul de licence **Utilisateur Oracle nommé** ou **Utilisateur Oracle Plus nommé** effectue son décompte par nombre d'utilisateurs uniques ou par nombre d'utilisateurs uniques plus les appareils. Ce type de calcul de licence doit exister dans la table Utilisation de logiciel [cmdb_sam_sw_usage]. Un enregistrement d'installation de logiciel doit être incorporé dans un modèle de détection qui correspond

Traduction automatique

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

au logiciel Oracle approprié. Pour qu'une utilisation soit comptée par un compteur Nouvel utilisateur Oracle ou Nouvel utilisateur Oracle Plus, le champ **Hôte cible** de la table Utilisation de logiciel [cmdb_sam_sw_usage] doit renvoyer vers un élément de configuration avec un **Type de mesure Oracle NU** ou **Oracle NUP**.

Modèles logiciels pour le pack de processus Oracle hérité

Pour compter les licences de logiciel Oracle, vous devez créer des modèles logiciels pour votre logiciel Oracle.

Pour plus d'informations, voir Gérer les modèles logiciels.

Demander le pack de processus Oracle hérité

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

Avant de commencer

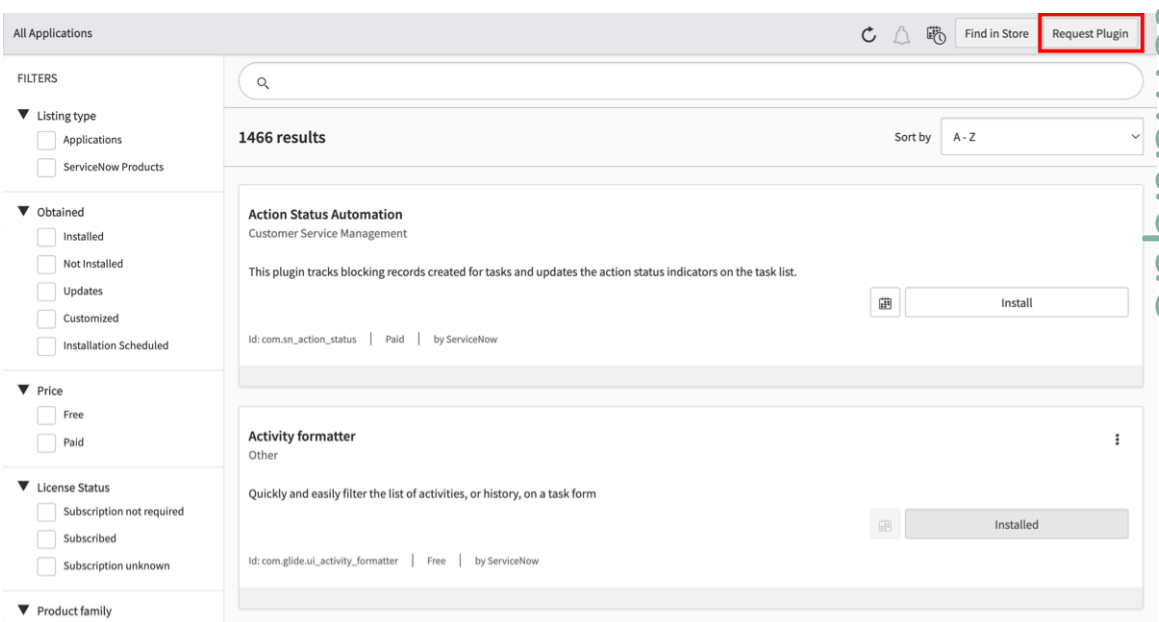
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité active tous les modules d'extension connexes.

Procédure

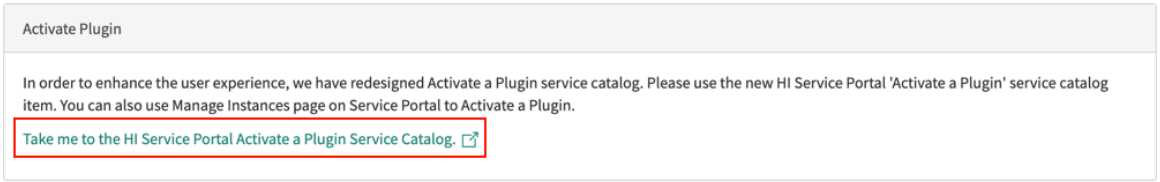
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



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

Traduction automatique

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



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

Formulaire Activer le module d'extension

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

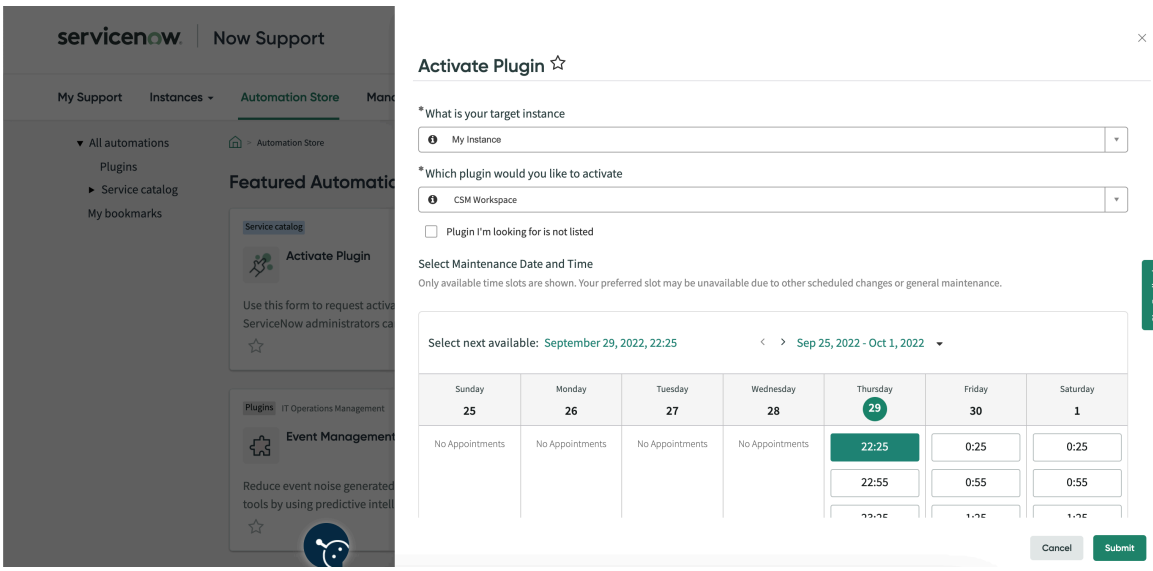
Example

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

Traduction automatique

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

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Composants installés avec le pack de processus Oracle

Les tables, champs et types de calcul de licence suivants sont installés avec le pack de processus Oracle hérité.

Les informations tirées de cette table figurent dans la section Violations de la conformité du compteur logiciel du formulaire Modèle logiciel.

Table des violations de la conformité du compteur logiciel

Table	Description
Violation de la conformité du compteur logiciel [sam_sw_counter_violation]	Utilisé pour stocker les violations du compteur qui sont dues à des violations autres que celles d'installations dépassant les droits, telles que : • Nombre maximal de processeurs/d'utilisateurs dépassé (en fonction des limites du modèle) • Règles relatives aux droits maximaux ou minimaux non respectées (en fonction des limites du modèle) • Option installée sur un serveur dont une licence ne prend pas en charge les options (Oracle)

Traduction automatique

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

Champs

Champ	Table	Description
Compteur logiciel [compteur]	Violation de la conformité du compteur logiciel [sam_sw_counter_violation]	Fait référence au compteur logiciel auquel appartient cette violation. (Champ de référence à la table Compteur logiciel [sam_sw_counter].)
Cause [nom]	Violation de la conformité du compteur logiciel [sam_sw_counter_violation]	Une explication de la violation.
Facultatif (is_option)	Modèle logiciel [cmdb_software_product_model]	Indique si le modèle logiciel est une option ou un pack pour d'autres logiciels, tels que les options Active Data Guard ou Data Mining pour Oracle Enterprise Edition. Ce champ ne s'affiche que si le fabricant est Oracle.
Mesure de licence (metric_type)	Licence de logiciel [alm_license]	Une référence de la liste Glide à la table Calcul de licence [cmdb_sw_licence_calculation]. Cette liste contient tous les calculs de licence qui s'appliquent à cette licence et identifie les types de mesure préférés à utiliser lors de l'exécution des compteurs logiciels.
Mesure de licence (metric_type)	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Une référence de la liste Glide à la table Calcul de licence [cmdb_sw_licence_calculation]. Cette liste contient tous les calculs de licence qui s'appliquent à cette licence et identifie les types de mesure préférés à utiliser lors de l'exécution des compteurs logiciels. Ce champ n'apparaît pas sur le formulaire par défaut.

Le pack de processus Oracle ajoute les types de calcul de licence suivants.

Types de calcul de licence Oracle

Nom	Description
Utilisateur Oracle nommé	Schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre d'utilisateurs uniques.
Utilisateur Oracle Plus nommé	Schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre d'utilisateurs uniques et d'appareils.
Processeur Oracle	Schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre de processeurs sur un serveur.

Créer une licence de logiciel Oracle pour le pack de processus Oracle hérité

Pour utiliser le pack de processus Oracle hérité, vous devez créer une licence de logiciel Oracle.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Licences de logiciel**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Licence de logiciel** dans le champ **Catégorie de modèle**.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez un modèle Oracle dans le champ **Modèle**.

   Les modèles Oracle de cette liste sont créés par l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir Gérer les modèles logiciels.

5. Assurez-vous que le champ **Mesure de licence** spécifie le type de calcul de licence correct.
6. Renseignez les champs restants comme il convient.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Valider les exigences du pack de processus Oracle hérité pour associer des installations de logiciels à des mappages Oracle

Respectez les conditions recommandées afin de recevoir les résultats de la plus haute qualité avec le mappage Oracle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Utilisez un outil de détection (tel que ServiceNow Découverte) pour identifier les installations de logiciels. Vérifiez que les informations de processeur ajoutées sont correctes.
2. Activez le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Pack de processus Oracle (com.snc.sam.oracle.pp) hérité.
   Cela active également le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité s'il n'est pas déjà activé.
3. Actualisez les définitions de processeur en accédant à **Actif logiciel** > **Système** et en cliquant sur **Actualiser les définitions de processeurs**.
4. Assurez-vous que les modèles logiciels que vous souhaitez gérer avec la gestion des licences Oracle sont configurés avec précision.
   Voir Création d'un modèle logiciel.
5. Créez une licence de logiciel pour votre logiciel Oracle.
   Veillez à attribuer une mesure de licence correcte à la licence.

   Le champ **Mesure de licence** (metric_type) de la table Licence de logiciel est un champ de référence à la table Calcul de licence.

6. Créez un compteur logiciel pour calculer les licences Oracle avec le type de licence correspondant.
7. Comptez les licences pour déterminer la conformité aux directives Oracle.

Exécuter le compteur logiciel Oracle pour le pack de processus Oracle hérité

Vous devez exécuter le compteur logiciel Oracle pour associer une installation de logiciel à un mappage Oracle.

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
2. Cliquez sur le nom du compteur.

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur **Compter les licences**.
   Vous pouvez afficher différents types de résultats de compteur logiciel.

Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le Module d'extension Software Asset Management Foundation active la fonctionnalité Gestion des actifs logiciels pour ITSM fournie avec l'application Gestion des actifs.

Pour obtenir des documents sur le produit Gestion des actifs logiciels complet (également appelé Gestion des actifs logiciels Professional), consultez Gestion des actifs logiciels .

Module d'extension Software Asset Management Foundation suit, évalue et gère systématiquement les licences de logiciel et la conformité. La fonctionnalité comporte ces principales fonctionnalités.

Domaine de fonctionnalité	Description
Tableau de bord	Le tableau de bord de Software Asset Management Foundation affiche les résultats d'installation de logiciels pour votre environnement sous forme de statistiques et de graphiques.
Gestion des licences	Les modèles logiciels créés pour tous les produits logiciels installés sont utilisés pour lier les installations de logiciel (logiciels utilisés) aux autorisations (logiciels acquis). Les autorisations définissent les détails de licence et sont attribuées aux modèles logiciels.
Détection et normalisation	Un processus de détection, tel que ServiceNow Découverte ou Microsoft SCCM, peut vous aider à découvrir le logiciel installé dans votre environnement. Une bibliothèque de normalisation prête à l'emploi (OOB) contient du contenu d'éditeur et de produit. Il est possible de créer des produits personnalisés si un produit logiciel n'existe pas dans la bibliothèque de logiciels. Vous pouvez normaliser les logiciels détectés manuellement pour le rapprochement.
Rapprochement	Le processus de rapprochement calcule l'état de conformité des produits logiciels en matière de détection et d'autorisations. Des options de rattrapage sont conçues pour résoudre les problèmes de conformité.

Explorer Module d'extension Software Asset Management Foundation

À partir de la version Xanadu, nous avons amélioré l'interface utilisateur de l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation pour la rendre plus conviviale et intuitive, ce qui vous permet de mieux gérer vos installations de logiciels.

Vous pouvez utiliser la nouvelle interface utilisateur Module d'extension Software Asset Management Foundation, appelée Software Asset Workspace, ou continuer à utiliser le cadre de travail Module d'extension Software Asset Management Foundation classique.

La fonctionnalité principale de l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation reste la même dans les deux interfaces utilisateur.

Traduction automatique

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

Utiliser Software Asset Workspace

Après avoir demandé et activé le module d'extension Module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams), vous devez également activer le module d'extension Software Asset Workspace (com.sn_sam_workspace).

Remarque :
une fois que vous avez activé le module d'extension Software Asset Workspace, vous ne pouvez plus revenir à l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation classique.

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Software Asset Workspace, consultez les rubriques Configurer l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation et Utiliser l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Utiliser l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation classique

Pour continuer à utiliser l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation classique, activez simplement le module d'extension Module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams).

Si vous décidez ultérieurement d'utiliser Software Asset Workspace, vous devez activer le module d'extension Software Asset Workspace (com.sn_sam_workspace).

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation classique, consultez Configurer la version classique de Module d'extension Software Asset Management Foundation et Utiliser Gestion des actifs logiciels classique.

Rôles de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le Module d'extension Software Asset Management Foundation ajoute les rôles suivants.

Rôles

Rôle	Description
sam_admin	Hérite du rôle sam_user et a la permission d'exécuter le rapprochement et de gérer les règles de réclamation.
sam_user	Habilité à accéder à toutes les fonctionnalités sauf administratives.

Les utilisateurs disposant du rôle sam_user ou sam_admin peuvent afficher et rafraîchir la page de vue d'ensemble.

Détection et normalisation de logiciels Module d'extension Software Asset Management Foundation

ServiceNow Découverte est utilisé pour remplir automatiquement la table Installations de logiciel afin de pouvoir normaliser manuellement le logiciel, et procéder à son rapprochement.

Le processus de détection consiste à découvrir automatiquement les logiciels utilisés dans votre entreprise, que ce soit par le biais de l'outil ServiceNow Découverte, ou à l'aide de l'intégration SCCM.

Pour en savoir plus, consultez Collecter des données logicielles avec SCCM ou Détection et Détection avec Gestion des actifs logiciels.

Traduction automatique

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

Remarque :
Pour utiliser Découverte, Request Discovery doit être activé.

Découverte utilise des modèles dans le processus de détection qui peuvent être créés ou personnalisés. Le système de base contient un large éventail de modèles qui couvrent la plupart des applications et périphériques réseau standard du secteur. Le Module d'extension Software Asset Management Foundation exploite automatiquement SQL Server, Exchange Server et Oracle Database Server spécifiquement, mais d'autres modèles peuvent être personnalisés pour être utilisés avec le Module d'extension Software Asset Management Foundation, si nécessaire.

Le logiciel détecté est stocké dans la table Installations de logiciel [cmdb_sam_sw_install].

Remarque :
si vous exécutez déjà Découverte mais que vous n'avez pas encore utilisé une version Gestion des actifs logiciels pour ITSM, exécutez le script Migrer les installations de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation pour copier les enregistrements de la table [cmdb_ci_spkg] à la table [cmdb_sam_sw_install], de sorte que tous les logiciels installés et déjà détectés soient utilisés par Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Lorsque les enregistrements d'installation de logiciels sont écrits sur la table Installations de logiciel, une règle métier vérifie si la combinaison unique de l'éditeur détecté, du produit détecté et de la version détectée existe déjà dans la table Modèle de détection.

- Si tel est le cas, la référence au modèle de détection est définie dans la table Installations de logiciel.
- Dans le cas contraire, un nouvel enregistrement est créé dans la table Modèle de détection, et cette référence de modèle de détection est définie dans la table Installations de logiciel.

Une fois la détection effectuée, vous pouvez normaliser manuellement le modèle de détection de logiciels pour le rapprochement. L'état de la normalisation peut avoir deux résultats différents :

État de la normalisation

Statut	Description
Manuellement normalisé	Un modèle de détection est normalisé manuellement lorsque les champs clés du modèle de détection sont renseignés manuellement.
Nouveau	Le modèle de détection de logiciels n'a pas encore été normalisé manuellement.

Modèles de détection et installations de logiciels Module d'extension Software Asset Management Foundation

Les modèles de détection de logiciels sont créés automatiquement lors de la détection afin que vous puissiez normaliser manuellement le logiciel installé dans votre environnement.

Les modèles de détection de logiciels sont sauvegardés dans la table Modèle de détection de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model].

Une différence distincte existe entre les modèles logiciels et les modèles de détection de logiciels.

Traduction automatique

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

- Un modèle logiciel est une version ou une configuration spécifique du logiciel qui est acheté et/ou mis à disposition des utilisateurs.
- Un modèle de détection de logiciels est un modèle créé lorsqu'une version du logiciel est détectée dans un environnement réseau.

Plusieurs modèles de détection de logiciels peuvent être associés à un modèle logiciel. Par exemple, un modèle logiciel peut être défini comme suit :

- Éditeur = X
- Produit = Y
- Version = Commence par 10

Si deux installations distinctes de ce produit existent (version 10.1 et version 10.2), deux modèles de détection sont créés. L'un des modèles de détection comporte la version détectée 10.1, et l'autre est constitué de la version détectée 10.2. Le processus de rapprochement associe ces deux modèles de détection au même modèle logiciel puisqu'ils répondent tous les deux au critère de version de `Commence par 10`.

Modèles de détection

Les modèles de détection de logiciels ne peuvent pas être créés manuellement. La combinaison de champ suivante, appelée la clé principale, sert à associer les nouvelles installations de logiciel à un modèle de détection de logiciels, nouveau ou existant.

Clé principale : **Éditeur**, **Nom d'affichage** et **Version**

Remarque :
lors de l'analyse des numéros de version, une correspondance exacte est toujours recherchée en premier, mais à défaut de correspondance exacte, la recherche arrondit au numéro de version majeure.

Par exemple, si aucune correspondance n'est trouvée pour la version numéro 8.0.4, mais que la version 8.0 est trouvée, la version 8.0 est alors utilisée dans le champ **Modèle logiciel**.

Formulaire des modèles de détection

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du modèle de détection tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements. Cette valeur est générée automatiquement à l'aide de l'éditeur détecté, du produit détecté et de la version détectée.
État de la normalisation	État du processus de normalisation : • Manuellement normalisé • Nouveau
Éditeur	Éditeur du logiciel.
Produit	Nom du produit du logiciel.
Version	Version du produit logiciel.
Éditeur détecté	Éditeur de logiciel détecté.

Traduction automatique

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

Formulaire des modèles de détection (suite)

Champ	Description
Produit détecté	Nom de logiciel détecté.
Version détectée	Version de logiciel détectée.
Informations supplémentaires	
Type de produit	• Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). • Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. • Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. • Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence. • Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. • Inconnu : non détecté. Pour les types de produits inconnus, le type de produit peut être modifié par une autre valeur. Lorsque le type de produit est modifié, l'état de normalisation du modèle de détection est basculé sur Manuellement normalisé. Le processus de rapprochement tient compte uniquement des modèles de détection de logiciels qui sont fournis sous licence.
Plateforme	Plateformes prises en charge : • Windows • Mac • Unix
Langue	• Néerlandais • Anglais • Français • Allemand • Italien • Espagnol D'autres langues sont générées si elles sont détectées.
Édition	Édition du logiciel.
Version complète	Version complète du logiciel.

Traduction automatique

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

Remarque :
en l'absence de valeur Version, Édition, Langue ou Plateforme d'un modèle de détection normalisé, ces valeurs de champ peuvent être définies par l'utilisateur. Une fois qu'une nouvelle valeur est définie, l'état de normalisation bascule de Nouveau à Manuellement normalisé.

Installations de logiciels

La liste des installations de logiciels contient le logiciel installé dans votre entreprise ; les résultats de la détection sont automatiquement ajoutés à la liste.

Le logiciel installé est placé dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] par Découverte et une clé principale est créée (à l'aide des champs **Éditeur**, **Nom d'affichage** et **Version**).

Découverte associe automatiquement l'installation de logiciel détectée à un modèle de détection de logiciels, nouveau ou existant, à l'aide de la clé principale.

Formulaire des installations de logiciel

Champ	Description
Nom d’affichage	Nom de l’installation du logiciel tel qu’il figure dans les listes d’enregistrements. Peut être une combinaison du nom et de l'édition du produit détecté.
Modèle de détection	Modèle de détection de logiciels représentant le logiciel installé.
Éditeur	Éditeur du logiciel.
Version	Version du logiciel.
Remplacement d'édition	Remplacement du paramètre de l'édition logicielle. Si l'édition du logiciel n'a pas été détectée, vous pouvez modifier ce champ pour définir l'édition, si elle est connue, afin que le rapprochement puisse être effectué avec succès. Pour plus d’informations, voir Remplacer manuellement la valeur d'édition SAM Foundation au format classique.
Installation	
Identifiant de produit	Identificateur unique du produit, affecté par le fabricant. Détecté via Détection
Emplacement d’installation	Chemin d’accès de l’emplacement d’installation du logiciel.
Date d’installation	Date à laquelle le logiciel a été installé.
Révision	Révision du logiciel.
Clé d’instance	Identificateur unique de l'instanciation du logiciel. Générée automatiquement lors de l'installation du logiciel.
Installé sur	Matériel sur lequel le logiciel est installé.
Chaîne désinstaller	Identificateur utilisé pour désinstaller le logiciel.

Traduction automatique

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

Formulaire des installations de logiciel (suite)

Champ	Description
Numéro de série ISO	Numéro ISO du logiciel.
Rapprochement	
Autorisation	Autorisation trouvée, à utiliser avec cette installation.
Suite déduite	Modèle de suite déduite auquel cette installation appartient.
Omettre des suites	Cochez la case pour ne pas intégrer l'installation de logiciel dans une suite au cours du rapprochement.

Rapprochement de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation pour la conformité

Le rapprochement automatisé des licences maintient les positions de licence exactes et à jour sans calculs manuels. Le rapprochement s'exécute de manière hebdomadaire ou sur demande.

Le rapprochement est une tâche planifiée qui s'exécute à une fréquence spécifiée (définie par défaut sur Hebdomadaire). Il peut également être exécuté sur demande pour tous les éditeurs ou pour des éditeurs spécifiques.

Lorsque le rapprochement est exécuté, les résultats de rapprochement sont consignés dans une liste créée pour afficher l'état de conformité des produits logiciels en matière de détection et d'autorisations. Les utilisateurs disposant du rôle sam_user peuvent afficher les résultats de rapprochement.

Les options de rattrapage comprennent les droits non utilisés, les droits non alloués, les droits nécessaires, les droits récupérables et les droits sans licence.

Configurer Module d'extension Software Asset Management Foundation

Installez le Module d'extension Software Asset Management Foundation avant la configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez demandé le Module d'extension Software Asset Management Foundation et qu'il a été activé par le personnel ServiceNow, suivez les étapes ci-dessous pour configurer le Module d'extension Software Asset Management Foundation avant de commencer à l'utiliser.

Procédure

1. Déterminez si vous exécutez actuellement la fonctionnalité Gestion des actifs logiciels pour ITSM de Gestion des actifs à l'aide du Version héritée du Module d'extension de gestion des actifs logiciels.
   Consultez la liste des modules d'extension pour voir si le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) est activé.
   - Si tel est le cas, suivez la procédure de Migration du Module d'extension Software Asset Management Foundation.

     Cette étape convertit et ajoute automatiquement de nouvelles tables, listes, valeurs et de nouveaux formulaires et champs, et désactive les fonctionnalités déconseillées. Elle

Traduction automatique

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

offre également des procédures manuelles vous permettant d'effectuer la migration avec succès.

- Si tel n'est pas le cas, passez à l'étape suivante.

2. Déterminez si l'application Détection est activée (consultez la rubrique Demander la détection). Consultez la liste des modules d'extension pour voir si le module d'extension Détection est activé.
   - Si tel est le cas, exécutez le script Migrer les installations de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation.

     Cette étape copie les enregistrements de la table [cmdb_ci_spkg] dans la table [cmdb_sam_sw_install], de sorte que tous les logiciels installés et déjà détectés soient utilisés par le Module d'extension Software Asset Management Foundation.

   - Si elle ne l'est pas, activez et configurez Découverte.

     Pour plus d'informations, consultez la rubrique Détection .

3. Poursuivez avec Passer au Module d'extension Software Asset Management Foundation pour commencer à utiliser le Module d'extension Software Asset Management Foundation dans votre environnement.

Demander le Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) doit être activé par le personnel ServiceNow. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons de demander un module d'extension :

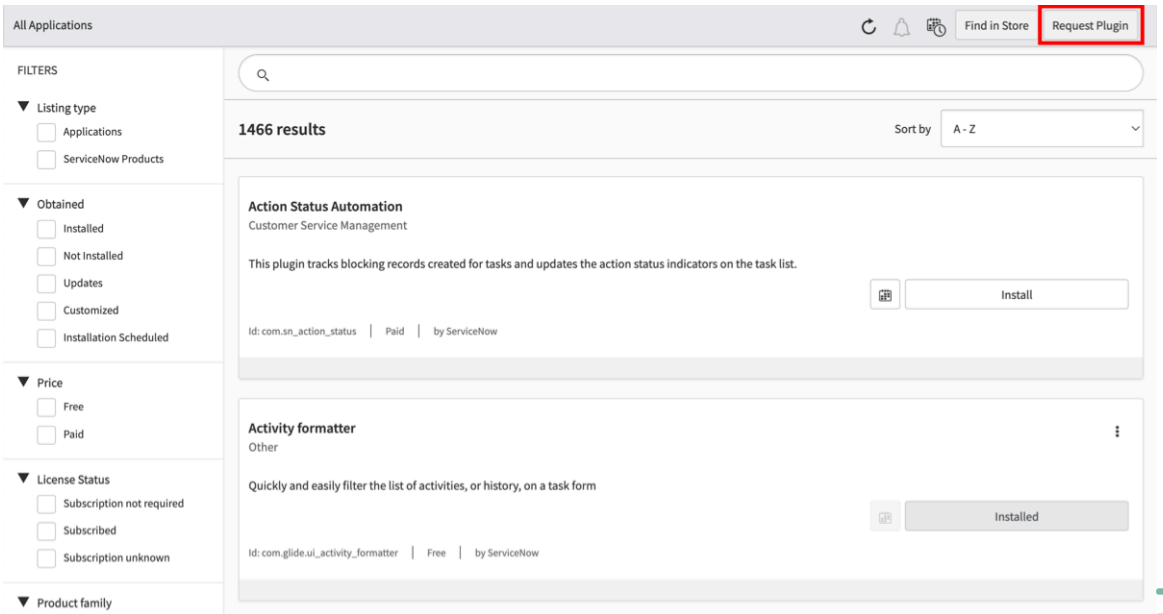
- Accéder directement au Catalogue de services de Now Support en sélectionnant **Tout** > **Catalogue de services** > **Activer le module d'extension** sur Now Support.
- Accéder au Catalogue de services de Now Support via la page Toutes les applications de votre instance en suivant ces étapes.

Procédure

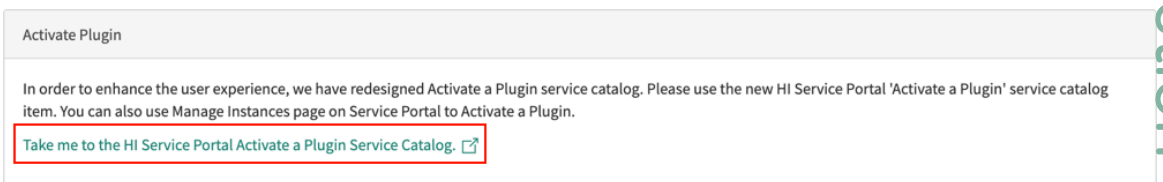
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

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



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



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

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

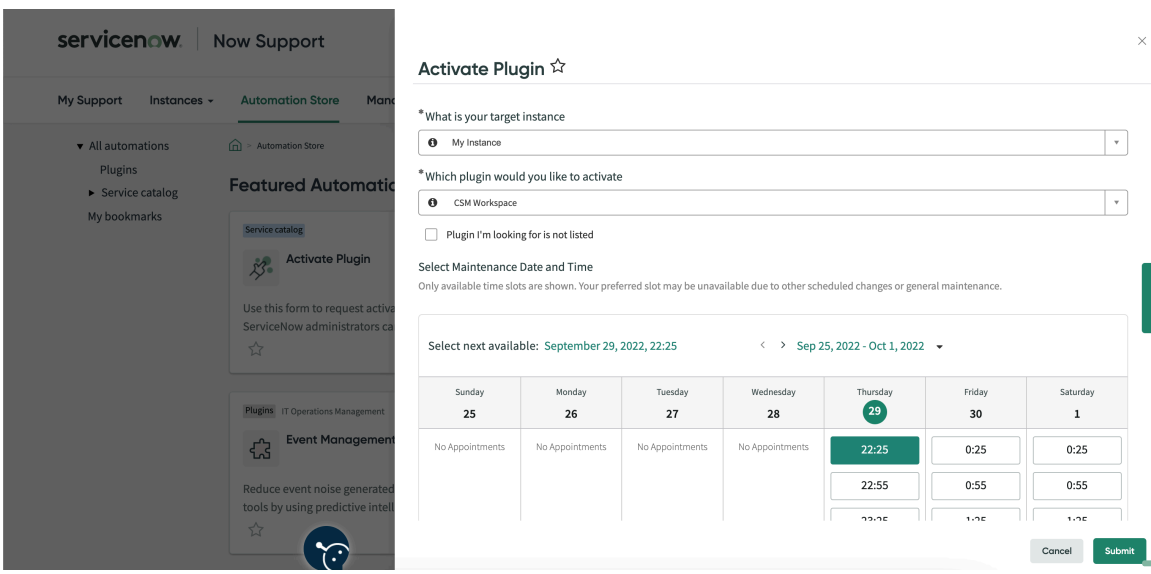
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Gérer une suite logicielle SAM Foundation

Créez une suite, puis ajoutez les composants correspondants à la suite afin que les droits que possède votre entreprise soient comptés avec précision lors du rapprochement.

Une suite logicielle est un groupe de logiciels connexes proposés en une seule unité. Par exemple, la suite Microsoft Office Professionnel propose des outils logiciels de productivité de bureau, tels que PowerPoint, Word, Excel, Outlook et Access.

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

Traduction automatique

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

en tant que suite et composant, le logiciel n'est généralement pas vendu comme suites imbriquées.

Utilisez les champs **Pourcentage d'inférence** et **Obligatoire** lorsque le parent de suite n'est pas défini dans la table d'installation.

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

Par exemple, vous pouvez indiquer un **Pourcentage d'inférence** de 80 % et définir le champ **Obligatoire** sur **Toujours obligatoire** dans Microsoft Access. Ces paramètres indiquent que Microsoft Access doit être installé, ainsi que trois autres produits sur quatre (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint et Microsoft Outlook) pour en déduire que Microsoft Office Professionnel est installé sur un appareil.

Lorsqu'un parent de suite est détecté lors du rapprochement, les composants de la suite ne comptent pas pour la licence individuelle.

Remarque :
Les utilisateurs disposant du rôle model_manager peuvent naviguer vers **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles logiciels**, mais ne peuvent pas administrer tous les aspects des modèles logiciels.

Personnaliser un modèle de détection pour le Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le Module d'extension Software Asset Management Foundation exploite automatiquement les modèles SQL Server, Exchange et Oracle Découverte, mais vous pouvez suivre les étapes pour que le Module d'extension Software Asset Management Foundation utilise les modèles supplémentaires de Découverte, si nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Découverte utilise une série de scripts et d'opérations (sondes, capteurs et modèles) avec le système de base pour recueillir des données, les traiter et mettre à jour la CMDB. Bien que le Module d'extension Software Asset Management Foundation soit déjà configuré pour utiliser trois modèles communs (Détection de serveurs MSSQL , Détection d'une boîte aux lettres Exchange et Détection de base de données Oracle), vous pouvez exécuter une procédure de configuration pour inclure des modèles supplémentaires.

Cette personnalisation copie automatiquement les enregistrements du modèle détecté dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] de sorte que le Module d'extension Software Asset Management Foundation utilise ces données pour le rapprochement.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des modèles, consultez la rubrique Modèles de détection utilisés par Visibilité ITOM .

Traduction automatique

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

Procédure

1. Configurez une étape de post-traitement dans le modèle de détection.

   a. Accédez à **Concepteur de modèle** > **Modèles de détection**.

   b. Ouvrez l'enregistrement du modèle dont vous voulez collecter les données pour Gestion des actifs logiciels (par exemple, le modèle de détection pour MySQL).

   c. Sélectionnez et copiez la valeur du champ **Nom de classe**.
   Vous devrez coller cette valeur de nom de classe dans un champ d'enregistrement dans la table Mappage de nom d'installation de logiciel [cmdb_sam_sw_name_mapping] dans le cadre de cette procédure de configuration.

   d. Cliquez sur le lien connexe **Prétraitement/Post-traitement**.

   e. Dans la section Synchroniser le logiciel installé, sélectionnez le logiciel de votre choix dans la liste pour l'ajouter (par exemple, MySQL).
   Les données détectées sur le logiciel sélectionné sont automatiquement copiées dans la table d'installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] dans le cadre du processus de détection.

   f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Ajoutez les données du modèle à un nouvel enregistrement dans la table Mappage du nom d'installation de logiciel [cmdb_sam_sw_name_mapping].

   a. Créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Champ	Description
Nom de classe	Nom de la classe du modèle de détection. Collez la valeur que vous avez copiée du champ de la classe dans le modèle de détection.
Éditeur	Éditeur du produit (par exemple, Oracle).
Produit	Nom du produit (par exemple, MySQL).

   b. Cliquez sur **Envoyer**.

   Lorsque la détection est exécutée, les enregistrements pour le produit logiciel relatifs au modèle de détection personnalisé sont utilisés par Gestion des actifs logiciels.

   Aucune autre configuration n'est nécessaire à moins que vous ne sachiez que le produit logiciel se compose d'une édition qui n'a pas été détectée automatiquement.

Que faire ensuite

Si le produit logiciel comprend une édition qui n'a pas été détectée, Remplacer manuellement la valeur d'édition SAM Foundation au format classique de sorte que le logiciel puisse être rapproché avec succès.

Traduction automatique

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

Passer au Module d'extension Software Asset Management Foundation

Commencez à utiliser le Module d'extension Software Asset Management Foundation pour optimiser la gestion des installations de logiciels dans votre environnement.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir Configurer Module d'extension Software Asset Management Foundation, poursuivez avec les étapes ci-dessous afin d'effectuer la configuration de base.

Procédure

1. Créez un modèle logiciel pour les logiciels courants, tels que Microsoft Office 2013.
2. Créez une autorisation de base Par utilisateur ou Par appareil pour le logiciel.
3. Après la détection d'une installation de logiciel, exécutez le rapprochement des autorisations logiciels détenus par rapport au logiciel installé, en ce qui concerne la détection et les autorisations d'utilisation du logiciel.
4. Affichez les résultats du rapprochement qui montrent l'état de conformité de vos produits logiciels.

Que faire ensuite
En fonction de l'état de conformité de vos installations de logiciels, vous pouvez choisir d'optimiser davantage votre environnement.

Configurer l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Une fois que vous avez terminé la configuration de l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation, vous devez configurer Software Asset Workspace.

Si vous avez plusieurs autorisations, vous pouvez les importer en une seule fois à l'aide d'un modèle de feuille de calcul Microsoft Excel.

Si des modèles logiciels n'ont pas été créés automatiquement, vous devez les créer manuellement. Pour en savoir plus sur la création de modèles logiciels, consultez la rubrique Créer un modèle logiciel Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail.

Créer une autorisation Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail

Créez des autorisations dans Software Asset Workspace pour saisir les détails de votre licence et allouer les droits logiciels achetés aux utilisateurs ou aux appareils.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin or sam_user.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces instructions concernent l'utilisation du formulaire standard permettant de créer des autorisations d'utilisation du logiciel un par un. Si une feuille de calcul contient déjà des détails de l'autorisation logicielle, vous pouvez également les importer à l'aide de la fonctionnalité d'importation en bloc.

Lorsque vous commencez à créer l'autorisation, elle se trouve à l'état de la conception. Une fois que vous avez publié l'autorisation, l'état devient En cours d'utilisation et l'autorisation peut être incluse dans le processus de rapprochement.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Software Asset Workspace**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir la boîte de dialogue Créer une autorisation.
3. Sélectionnez **Renseigner les détails dans un formulaire standard**, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Sur la page Créer une autorisation logicielle, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description détaillée des champs, consultez la rubrique Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.

Créer un modèle logiciel Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail

Créez un modèle logiciel dans Software Asset Workspace afin d'ajouter les détails du produit qui sont utilisés pour connecter les droits logiciels achetés aux installations de logiciels découvertes sur votre système.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_user, sam_admin ou model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Software Asset Workspace**.
2. Cliquez sur la vue **Opérations de licence** sur la barre située à gauche.
3. Sous **Gestion des licences**, cliquez sur **Modèles logiciels**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle logiciel

Champ	Description
Nom d’affichage	[Lecture seule] Nom du modèle. La propriété système `glide.cmdb_model.display_name.shorten` contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés. Les administrateurs système peuvent configurer cette propriété. Le format par défaut est l'éditeur, le produit, la version et l'édition.
Éditeur	Éditeur du logiciel. Vous pouvez utiliser la liste de recherche fournie. **Remarque :** l'éditeur est une référence à l'entreprise [core_company]. Seules les entreprises que vous utilisez en interne s'affichent. Si l'éditeur et le produit n'existent pas, vous pouvez Ajouter une métrique de licence personnalisée Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Produit	Nom du produit logiciel. La même liste de recherche est fournie sur le formulaire des modèles de détection de logiciels. **Remarque :** si la relation entre l'éditeur de logiciels [samp_sw_publisher] et l'entreprise [core_company] n'est pas correcte, les produits de cet éditeur ne seront pas affichés.
Classification du produit	La classification UNSPSC officielle du produit.
Type de produit	○ Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). ○ Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. ○ Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. ○ Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence. ○ Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. ○ Inconnu : non détecté.
Général	
Brève description	Une description courte du modèle.
Coût	Le coût d'une seule unité du logiciel.
Version suivante	Renvoi vers un autre modèle logiciel du même fabricant qui représente la prochaine version du produit.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état actuel du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Certifié	Case indiquant que le modèle logiciel a été approuvé pour être utilisé.
Mappage de la détection	
Condition de la version	Qualificateur de condition du champ **Version**. ○ commence par ○ est ○ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Version	Version du produit logiciel.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Requise si la valeur de la condition de la version est **commence par** ou **est**.
Condition de modification	Qualificateur de condition du champ **Édition**. ○ commence par ○ est ○ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Édition	Édition du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Requise si la valeur de la condition de l'édition est **commence par** ou **est**.
Plateforme	Plateforme du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--** pour Windows, Mac, Unix.
Langue	Langue du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé, qui est renseigné une fois qu'il a été normalisé ou ajouté manuellement. Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--**.
Condition d'installation de logiciels	Seules les installations de logiciels qui répondent à cette condition de carte de détection de logiciels sont comptées lors du rapprochement. Si nécessaire, spécifiez un sous-ensemble d'installations de logiciels qui doivent être comptés lors du rapprochement.
Catalogue de produits	
Élément de catalogue	Les informations sur le modèle telles qu'elles figurent dans le catalogue de produits et le catalogue de services. Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.
Description	La description du modèle logiciel telle qu'elle figure dans le catalogue de produits.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Image	Une image du logo du logiciel peut être ajoutée. Ce logo apparaît dans Catalogue de services si le modèle logiciel est publié.

Les listes connexes des Composants de suite et des Parents de suite comprennent la configuration parente et enfant.

Remarque :
Si vous avez ajouté une carte de détection aux détails de votre produit, des suites prédéfinies sont utilisées et des composants de suite sont créés automatiquement pour le parent de suite connu.

6. Pour publier le modèle logiciel dans le catalogue de produits, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de logiciels** et sélectionnez une catégorie pour le modèle logiciel.
   Les valeurs définies dans la liste connexe Catalogue de produits sont publiées.
7. Pour afficher la liste des modèles de détection qui correspondent à l'éditeur de logiciels et aux champs du produit du modèle logiciel, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher les modèles de détection correspondants**.
   La liste des modèles de détection est ouverte dans un nouvel onglet de navigateur pour référence.
8. Pour effectuer une configuration supplémentaire, sélectionnez le nouvel enregistrement de modèle logiciel dans la liste des modèles logiciels.

   a. Dans la liste connexe des cycles de vie des modèles logiciels, créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire du cycle de vie de modèle logiciel

Champ	Description
Modèle logiciel	[Lecture seule] Nom du modèle logiciel.
Type de cycle de vie	▪ Interne ▪ Éditeur
Phase de cycle de vie	▪ Version préliminaire ▪ Disponibilité générale Date à laquelle le logiciel est devenu disponible sur le marché. ▪ Mise à niveau S'affiche seulement lorsque le champ **Type de cycle de vie** est défini sur Interne. ▪ Fin de vie Date à laquelle le logiciel n'est plus pris en charge par l'éditeur. ▪ Fin de support ▪ Fin de support étendu

Traduction automatique

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

Champ	Description
Source	[Lecture seule] Interne (pour les nouveaux enregistrements créés manuellement), ou ServiceNow (lorsqu'il est créé automatiquement).
Description	Description du cycle de vie du modèle logiciel.
Date de démarrage de la phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie démarre.
Date de fin de phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie se termine.
Risque	▪ Très élevé ▪ Élevée ▪ Modéré ▪ Faible ▪ Aucun

b. Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.

c. Afficher les résultats du modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.
Les derniers résultats du modèle logiciel sont affichés dans la liste connexe des résultats du modèle logiciel.

d. Dans la liste connexe des attributs de mesures, cliquez sur un attribut de mesure pour définir le champ de la valeur d'attribut (voir la table des descriptions de champ).
La liste connexe des attributs de mesures contient les valeurs de mesures définies dans Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique et est utilisée pour le rapprochement (groupe de mesures, métrique de licence et combinaison de modèles logiciels).

Formulaire d'attributs de mesures

Champ	Description
Modèle logiciel	Modèle logiciel associé aux attributs de mesures.
Groupe de mesures	Regroupement pour la métrique logicielle (commune).
Métrique de licence	Métrique de licence par laquelle la licence logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement (par utilisateur, par appareil, par exemple).
Description	Description du type d'attribut qui s'appuie sur la valeur métrique de licence.
Attribut	Type d'attribut pour le rapprochement de la métrique de licence des autorisations. ▪ Nombre maximum d'environnements de système d'exploitation actifs par serveur ▪ Nombre maximum d'installations par environnement de système d'exploitation

Traduction automatique

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

Champ	Description
	▪ Nombre maximum d'installations par droit : pour les options Par utilisateur, Par appareil, Par utilisateur nommé et Par appareil désigné. ▪ Nombre maximum de processeurs par droit ▪ Nombre minimum d'utilisateurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par serveur
Valeur d'attribut	Valeur de l'attribut (nombre entier).
La valeur de l'attribut est illimitée	Case permettant de définir l'attribut comme illimité.

e. Créez un élément de catalogue fournisseur.

Configurer la version classique de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Configurez Module d'extension Software Asset Management Foundation si vous préférez continuer à utiliser la version classique.

Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Les autorisations d'utilisation du logiciel vous permettent de définir les détails de licence qui correspondent aux modèles logiciels.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les autorisations d'utilisation du logiciel sont stockés dans la table Autorisations d'utilisation du logiciel [alm_license].

Remarque :
les autorisations sont affectées au Créer un modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique, qui est différent des modèles de détection de logiciels.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Gestion des licences** > **Autorisations d'utilisation du logiciel** et créez un nouvel enregistrement (consultez la table des descriptions de champ).

Formulaire de l'autorisation logicielle

Champ	Description
Nom d’affichage	Nom généré automatiquement en fonction de la balise d'actif et du modèle.
Balise d'actif	Spécifiez le numéro de série et le code barre pour le suivi de l'actif.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Modèle logiciel	Sélectionnez le modèle logiciel pour correspondre à l'autorisation.
Type de licence	Spécifiez le type de licence. Que les droits accordent un accès complet au logiciel ou qu'ils soient mis à niveau à partir d'une version précédente du logiciel. ○ Complet : les droits accordent un accès complet au logiciel. ○ Mise à niveau : les droits sont mis à niveau à partir d'une version précédente du logiciel. Lorsque la mise à niveau est sélectionnée, la liste connexe des autorisations mises à niveau est affichée, ce qui permet de spécifier les autorisations que vous mettez à niveau. Ce champ passe en lecture seule une fois le formulaire envoyé.
Durée de la licence	Durée de la validité de la licence. La valeur par défaut est définie sur Perpétuelle. ○ Perpétuelle : la durée est continue. ○ Abonnement : la durée désigne une période déterminée. Dates de durée : ▪ Date de début : requise. ▪ Date de fin : si aucune date n'est spécifiée, l'abonnement n'expire pas. L'état est automatiquement défini sur En cours d'utilisation lorsque la date actuelle se situe entre les dates de début et de fin. L'état est automatiquement défini sur Hors service lorsque la date actuelle est postérieure à la date de fin et que les droits actifs sont de 0. L'état est automatiquement défini sur Sur commande lorsque la date de début est une date dans le futur et que les droits actifs sont de 0.
Groupe de mesures	Sélectionnez le groupe de mesures du logiciel. Chaque groupe de mesure dispose d'un ensemble de métriques de licence propres à l'éditeur. ○ Commun ○ Ajouter une mesure de licence personnalisée

Traduction automatique

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

Champ	Description
Métrique de licence	Sélectionnez la métrique de licence du groupe de licences par laquelle la licence de logiciel est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement. Pointez vers l'icône du champ de référence pour afficher le calcul de licence. ○ Commun : ▪ Par appareil : autorise un appareil pour un certain nombre d'installations de logiciel. ▪ Par appareil nommé : autorise un appareil spécifique pour un certain nombre d'installations de logiciel. ▪ Par utilisateur nommé : autorise un utilisateur spécifique pour un certain nombre d'installations de logiciel. ▪ Par utilisateur : autorise un utilisateur pour un certain nombre d'installations de logiciel. ○ Personnalisé : Métriques de licence personnalisées configurées, le cas échéant.
Type d’accord	Sélectionnez le type d'accord. ○ Générique ○ Accord de niveau d'entreprise (ELA)
Droits acquis	Précisez le nombre de droits que vous achetez. Le nombre de droits achetés pour la nouvelle autorisation est fixé dans le champ **Droits actifs**.
Droits actifs	[Lecture seule] Indique le nombre d’autorisations à accorder pour cette licence. **Remarque :** si un contrat d'entreprise est joint à la licence, le champ **Droits actifs** n'est pas affiché.
Allocations disponibles	[Lecture seule] Indique le nombre d'allocations d'utilisateur ou d'appareil qui n'ont pas été créées pour une autorisation. Allocations disponibles = (nombre de droits actifs) - (somme de toutes les quantités d'allocation)
Général	
Numéro de série	Numéro unique attribué pour identification de l'actif.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Propriété de	Utilisateur ou département ayant la propriété financière de l'actif. Peut être différent du gestionnaire.
État	État actuel de l'actif. Les valeurs incluent Sur commande, En stock, En transit, En cours d'utilisation, Consommé, En cours de maintenance, Hors service et Manquant. Si l'état est Hors service, le champ **Droits actifs** est égal à 0.
Sous-état	Plus de détails sur l'étape de la licence de logiciel. Les paramètres de sous-état disponibles dépendent de l'**État** sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez l'état **Hors service**, les options de sous-état disponibles sont **Détruite**, **Vendue**, **Donnée** et **Crédit fournisseur**.
Société	Société à laquelle cet actif appartient.
Emplacement	Lieu où la licence est utilisée. Par exemple, un site, un pays ou une région spécifique.
Département	Département de la personne **affectée à** cette licence de logiciel.
Financier	
Coût	Coût du logiciel. **Remarque :** nécessaire pour calculer le coût total et les économies dans le Tableau de bord Software Asset Management Foundation.
Autorisations mises à niveau	
Autorisation d'origine	Autorisation depuis laquelle les droits sont mis à niveau. Plusieurs autorisations de mise à niveau sont prises en charge. Vous pouvez mettre à niveau les droits précédemment détenus pour une version particulière du logiciel vers une version plus récente (par exemple, Office Professionnel Plus 2013 à Office Professionnel Plus 2016).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ce champ n'est affiché que lorsque le type de licence est mis à niveau. Les droits issus des autorisations depuis lesquelles vous mettez à niveau sont désactivés lorsque vous mettez à niveau parce qu'ils sont transférés vers la nouvelle autorisation.
Nombre de droits	Nombre de droits à mettre à niveau.

La liste connexe des contrats contient des détails sur le contrat.

La liste connexe des allocations d'utilisateur ou d'appareil contient des allocations d'autorisation.

Remarque : cette liste connexe ne s'affiche que lorsque le champ **Métrique de licence** est défini sur Par utilisateur ou Par appareil.

La liste connexe des activités contient des notes de travail pour l'actif.

2. Pour effectuer une configuration supplémentaire, sélectionnez le nouvel enregistrement d'autorisations logicielles dans la liste des droits d'utilisation du logiciel.

   a. Pour définir les autorisations de mise à niveau et de passage à une version antérieure, dans la liste connexe Versions antérieures/Mises à niveau, créez un nouvel enregistrement pour spécifier les modèles logiciels pour lesquels vous avez des droits de mise à niveau ou de passage à la version antérieure (voir la table des descriptions de champ).
   Cela vous permet de définir une autorisation pour des versions de logiciel antérieures ou futures (par exemple, l'achat des droits Office Professionnel Plus 2016 vous donne également droit à Office Professionnel Plus 2013).

   Formulaire des versions antérieures/mises à niveau

Champ	Description
Autorisation logicielle	Autorisation logicielle à laquelle la mise à niveau/version antérieure est associée.
Modèle logiciel	Modèle logiciel de l'autorisation.
Ordre	Ordre de la mise à niveau/version antérieure.
Date de début	Date de début de la mise à niveau/version antérieure.
Date de fin	Date de fin de la mise à niveau/version antérieure.

   b. Pour configurer les détails de suivi des coûts, configurez les lignes de dépense.

   c. Pour gérer les clés de licence, dans la liste connexe des clés de licence, créez un nouvel enregistrement pour spécifier les clés de licence allouées aux autorisations (voir la table des descriptions de champ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de clé de licence

Champ	Description
Est alloué	Case à cocher indiquant que la clé de licence a été allouée.
Clé de licence	Valeur de la clé de licence. Doit être unique par autorisation.
Autorisation logicielle	Autorisation logicielle associée à la clé de licence.

Créer une allocation d'autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Une allocation d'utilisateur ou d'appareil peut être ajoutée à une autorisation logicielle pour spécifier un utilisateur ou un appareil auquel les droits ont été alloués.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les allocations d'utilisateur sont stockées dans la table Allocations d'utilisateur [alm_entitlement_user]. Les allocations d'appareil sont stockées dans la table Allocations d'appareil [alm_entitlement_asset].

Remarque :
le total de toutes les quantités d'allocation ne peut excéder le nombre total de droits pour l'autorisation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif Logiciel** > **Gestion des licences** > **Autorisations d'utilisation du logiciel** et ouvrez l'enregistrement du droit d'utilisation du logiciel auquel ajouter l'allocation.
2. Cliquez sur la liste connexe des allocations applicables (**Allocations d'utilisateur** ou **Allocations d'appareil**) pour configurer (voir la table des descriptions de champ).

Remarque :
la liste connexe des allocations qui est affichée se rapporte à la métrique de licence que vous avez choisie. Une seule liste connexe d'allocations est affichée.

Allocations

Champ	Description
Allocations d’utilisateur	
Affectés à	L'utilisateur à qui la licence est attribuée.
Modèle logiciel	Défini automatiquement en fonction du modèle logiciel des autorisations.
Quantité	Quantité des droits alloués à cet utilisateur. La valeur par défaut est 1. Plusieurs droits entrent en jeu dans le cas où de nombreux droits sont nécessaires pour autoriser entièrement un appareil ou un utilisateur, comme avec l'option Par cœur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Clé de licence	Clé de licence du logiciel.
Allocations d'appareil	
Affectés à	L'appareil auquel la licence est attribuée.
Modèle logiciel	Défini automatiquement en fonction du modèle logiciel des autorisations.
Quantité	Quantité de licences allouées à cet utilisateur. La valeur par défaut est 1. Plusieurs licences entrent en jeu dans le cas où les licences sont allouées par cœur et plusieurs droits de cœur sont nécessaires.
Clé de licence	Clé de licence du logiciel.

Créer un modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Les modèles logiciels sont utilisés pour relier les droits logiciels achetés aux installations de logiciels détectées. En outre, les modèles logiciels peuvent être utilisés pour gérer les suites de logiciels, ainsi que pour publier des logiciels à Catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_user ou model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gérez les logiciels disponibles et reliez les installations de logiciels (logiciels utilisés) aux autorisations (logiciels acquis) à l'aide de modèles logiciels. Créez des modèles logiciels pour tous les logiciels à surveiller.

Remarque :
les utilisateurs disposant du rôle model_manager peuvent naviguer vers **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles logiciels**, mais ne peuvent pas administrer tous les aspects des modèles logiciels.

Les suites prédéfinies permettent que les composants de la suite soient créés automatiquement pour les modèles logiciels parents de suite connus. Les cartes Détection indiquent si une suite est définie pour le produit.

Vous pouvez également suivre une phase de cycle de vie du modèle logiciel avec Technology Portfolio Management .

Procédure

1. Accédez à **Actif logiciel** > **Gestion des licences** > **Modèles logiciels** et créez un nouvel enregistrement (consultez la table des descriptions de champ).

Formulaire de modèle logiciel

Champ	Description
Nom d'affichage	[Lecture seule] Nom du modèle. La propriété système `glide.cmdb_model.display_name.shorten` contrôle la façon dont les noms

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'affichage des modèles logiciels sont générés. Les administrateurs système peuvent configurer cette propriété. Le format par défaut est l'éditeur, le produit, la version et l'édition.
Éditeur	Éditeur du logiciel. Vous pouvez utiliser la liste de recherche fournie. **Remarque :** l'éditeur est une référence à l'entreprise [core_company]. Seules les entreprises que vous utilisez en interne s'affichent. Si l'éditeur et le produit n'existent pas, vous pouvez Ajouter une métrique de licence personnalisée Module d'extension Software Asset Management Foundation.
Produit	Nom du produit logiciel. La même liste de recherche est fournie sur le formulaire des modèles de détection de logiciels. **Remarque :** si la relation entre l'éditeur de logiciels [samp_sw_publisher] et l'entreprise [core_company] n'est pas correcte, les produits de cet éditeur ne seront pas affichés.
Classification du produit	La classification UNSPSC officielle du produit.
Type de produit	○ Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). ○ Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. ○ Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. ○ Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence. ○ Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. ○ Inconnu : non détecté.
Général	
Brève description	Une description courte du modèle.
Coût	Le coût d'une seule unité du logiciel.
Version suivante	Renvoi vers un autre modèle logiciel du même fabricant qui représente la prochaine version du produit.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état actuel du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Certifié	Case indiquant que le modèle logiciel a été approuvé pour être utilisé.
Mappage de la détection	
Condition de la version	Qualificateur de condition du champ **Version**. ○ commence par ○ est ○ est quelconque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Version	Version du produit logiciel. Requise si la valeur de la condition de la version est **commence par** ou **est**.
Condition de modification	Qualificateur de condition du champ **Édition**. ○ commence par ○ est ○ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Édition	Édition du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Requise si la valeur de la condition de l'édition est **commence par** ou **est**.
Plateforme	Plateforme du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--** pour Windows, Mac, Unix.
Langue	Langue du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé, qui est renseigné une fois qu'il a été normalisé ou ajouté manuellement. Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--**.
Condition d'installation de logiciels	Seules les installations de logiciels qui répondent à cette condition de carte de détection de logiciels sont comptées lors du rapprochement. Si nécessaire, spécifiez un sous-ensemble d'installations de logiciels qui doivent être comptés lors du rapprochement.
Catalogue de produits	
Élément de catalogue	Les informations sur le modèle telles qu'elles figurent dans le catalogue de produits et le catalogue de services. Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.
Description	La description du modèle logiciel telle qu'elle figure dans le catalogue de produits.
Image	Une image du logo du logiciel peut être ajoutée. Ce logo apparaît dans Catalogue de services si le modèle logiciel est publié.

Les listes connexes des Composants de suite et des Parents de suite comprennent la configuration parente et enfant.

2. Pour publier le modèle logiciel dans le catalogue de produits, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de logiciels** et sélectionnez une catégorie pour le modèle logiciel.
Les valeurs définies dans la liste connexe Catalogue de produits sont publiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour afficher la liste des modèles de détection qui correspondent à l'éditeur de logiciels et aux champs du produit du modèle logiciel, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher les modèles de détection correspondants**.
   La liste des modèles de détection est ouverte dans un nouvel onglet de navigateur pour référence.
4. Pour effectuer une configuration supplémentaire, sélectionnez le nouvel enregistrement de modèle logiciel dans la liste des modèles logiciels.

   a. Dans la liste connexe des cycles de vie des modèles logiciels, créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire du cycle de vie de modèle logiciel

Champ	Description
Modèle logiciel	[Lecture seule] Nom du modèle logiciel.
Type de cycle de vie	▪ Interne ▪ Éditeur
Phase de cycle de vie	▪ Version préliminaire ▪ Disponibilité générale Date à laquelle le logiciel est devenu disponible sur le marché. ▪ Mise à niveau S'affiche seulement lorsque le champ **Type de cycle de vie** est défini sur Interne. ▪ Fin de vie Date à laquelle le logiciel n'est plus pris en charge par l'éditeur. ▪ Fin de support ▪ Fin de support étendu
Source	[Lecture seule] Interne (pour les nouveaux enregistrements créés manuellement), ou ServiceNow (lorsqu'il est créé automatiquement).
Description	Description du cycle de vie du modèle logiciel.
Date de démarrage de la phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie démarre.
Date de fin de phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie se termine.
Risque	▪ Très élevé ▪ Élevée ▪ Modéré ▪ Faible ▪ Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.

c. Afficher les résultats du modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.
Les derniers résultats du modèle logiciel sont affichés dans la liste connexe des résultats du modèle logiciel.

d. Dans la liste connexe des attributs de mesures, cliquez sur un attribut de mesure pour définir le champ de la valeur d'attribut (voir la table des descriptions de champ).
La liste connexe des attributs de mesures contient les valeurs de mesures définies dans Autorisations d'utilisation du logiciel et est utilisée pour le rapprochement (groupe de mesures, métrique de licence et combinaison de modèles logiciels).

Formulaire d'attributs de mesures

Champ	Description
Modèle logiciel	Modèle logiciel associé aux attributs de mesures.
Groupe de mesures	Regroupement pour la métrique logicielle (commune).
Métrique de licence	Métrique de licence par laquelle la licence logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement (par utilisateur, par appareil, par exemple).
Description	Description du type d'attribut qui s'appuie sur la valeur métrique de licence.
Attribut	Type d'attribut pour le rapprochement de la métrique de licence des autorisations. ▪ Nombre maximum d'environnements de système d'exploitation actifs par serveur ▪ Nombre maximum d'installations par environnement de système d'exploitation ▪ Nombre maximum d'installations par droit : pour les options Par utilisateur, Par appareil, Par utilisateur nommé et Par appareil désigné. ▪ Nombre maximum de processeurs par droit ▪ Nombre minimum d'utilisateurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par serveur
Valeur d'attribut	Valeur de l'attribut (nombre entier).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
La valeur de l'attribut est illimitée	Case permettant de définir l'attribut comme illimité.

e. Créez un élément de catalogue fournisseur.

Normaliser manuellement un modèle de détection de logiciels SAM Foundation au format classique

Vous pouvez modifier un modèle de détection de logiciels pour normaliser manuellement le logiciel détecté sur le formulaire des modèles de détection de logiciels afin qu'il puisse être rapproché.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si les informations automatiquement ajoutées au modèle de détection de logiciels sont incomplètes, vous pouvez ajouter les champs manquants afin de normaliser manuellement le modèle de détection de logiciels.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Détection** > **Modèles de détection** et ouvrez un enregistrement de modèle de détection.
2. Renseignez les champs **Éditeur**, **Produit** et **Version**, le cas échéant.
3. Cliquez sur **Normaliser**.
   L'état de normalisation est réglé sur la normalisation manuelle.

Remplacer manuellement la valeur d'édition SAM Foundation au format classique

Lorsque l'édition d'une installation de logiciel n'est pas automatiquement détectée, vous pouvez saisir la valeur correcte (si elle est connue) dans le formulaire d'installation de logiciel afin que le logiciel puisse faire partie du processus de rapprochement.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour que le rapprochement s'exécute correctement, les champs Éditeur, Produit, Version et Édition du logiciel doivent être renseignés. Lorsque l'édition n'est pas détectée automatiquement (la valeur Édition n'est pas incluse dans le champ **Nom d'affichage**) mais que vous connaissez l'édition, vous pouvez saisir manuellement la valeur correcte (Entreprise, par exemple).

Une fois que la valeur de l'édition est définie, le modèle de détection de l'installation de logiciel est automatiquement réinitialisé. Si le modèle de détection approprié n'existe pas, un nouveau modèle est créé.

Remarque :
les produits logiciels ne comprennent pas tous une édition. Parmi les produits logiciels qui comprennent une édition, les valeurs d'édition ne sont pas toutes automatiquement détectables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Détection** > **Installations de logiciel** et ouvrez l'enregistrement d'installation de logiciel dont vous devez définir la valeur de l'édition.
2. Renseignez le champ **Remplacement d'édition**, le cas échéant.

   Remarque :
   le champ **Remplacement d'édition** est un champ de forme libre (pas de liste de recherche) ; par conséquent, puisque ce champ est utilisé comme une clé, la valeur saisie doit être exacte.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'installation du logiciel est associée à différents modèles de détection contenant la valeur de l'édition sous la clé principale. Si le modèle de détection approprié n'existe pas, un nouveau modèle est créé.

Utiliser l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Utilisez Software Asset Workspace, l'interface utilisateur intuitive et simplifiée de l'application de Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Les vues de Module d'extension Software Asset Management Foundation vous permettent de créer des autorisations et des modèles logiciels, d'exécuter et d'examiner les résultats de rapprochement, de consulter vos actifs logiciels et d'accéder à l'analyse via des tableaux de bord.

Software Asset Workspace contient les vues suivantes :

- Vue d'ensemble des actifs logiciels : page de destination de Software Asset Workspace. Vous pouvez créer des autorisations, exécuter le rapprochement, afficher les mesures clés et obtenir des notifications et des alertes urgentes concernant vos actifs logiciels.
- Utilisation de la licence : vous pouvez afficher l'état de conformité de tous vos éditeurs, examiner les résultats du rapprochement et afficher et exécuter des rapports.
- Opérations de licence : répertorie l'ensemble des autorisations, des modèles logiciels, des erreurs d'autorisation d'importation et des modèles de détection.

Tableau de bord Vue d'ensemble des actifs logiciels pour Module d'extension Software Asset Management Foundation

Améliorez votre expérience de Module d'extension Software Asset Management Foundation à l'aide du tableau de bord moderne et convivial de vue d'ensemble des actifs logiciels. La vue d'ensemble des actifs logiciels est un environnement simplifié et intuitif qui vous aide à utiliser l'application plus efficacement en réduisant la complexité.

Utilisez la vue d'ensemble des actifs logiciels pour :

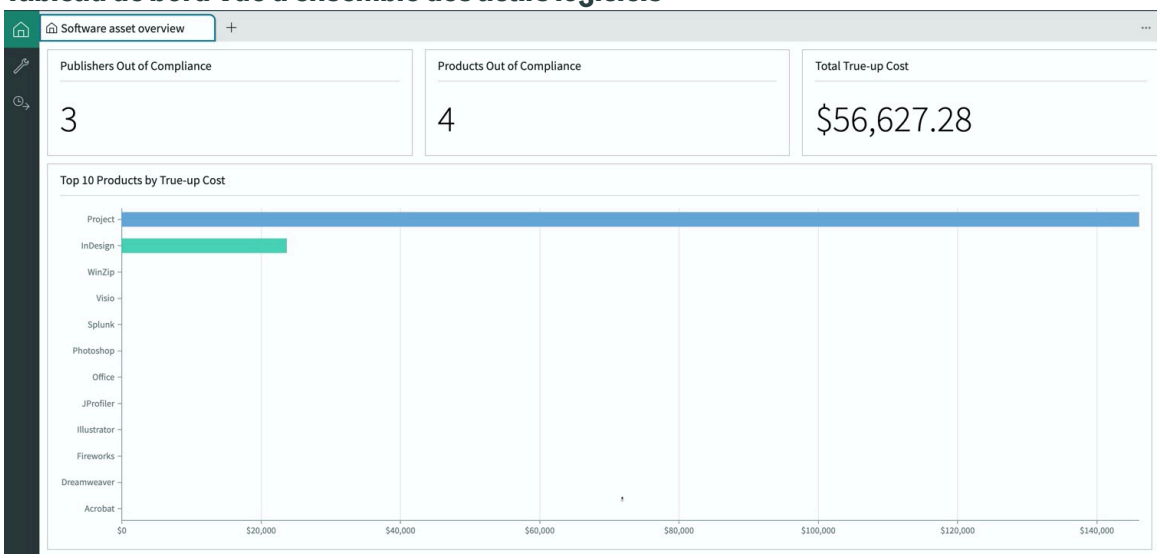
- en savoir plus sur les mesures clés telles que les tendances de conformité et les coûts réels ;
- exécuter des tâches courantes telles que l'exécution du rapprochement ou la création d'autorisation.

Cliquez sur n'importe quel widget pour afficher des informations détaillées. Tous les widgets sont mis à jour chaque fois qu'un nouveau résultat de rapprochement est disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Vue d'ensemble des actifs logiciels



Rapport	Source	Description
Éditeurs non conformes	Résultats du produit [samp_product_result]	Nombre d'éditeurs qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité. Cliquez sur le rapport pour afficher les résultats dans la vue Utilisation de la licence.
Produits non conformes	Résultats du produit [samp_product_result]	Nombre de produits qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité. Cliquez sur le rapport pour afficher les résultats dans la vue Utilisation de la licence.
Coût réel total	Résultats du produit [samp_product_result]	Coût pour atteindre la conformité en fonction des prix moyens des autorisations pour les droits par éditeur.

Vue Utilisation de la licence de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Utilisez la vue Utilisation de la licence comme un plan unique afin de comprendre la position de licence de tous les produits logiciels, corriger la non-conformité et afficher les résultats de rapprochement.

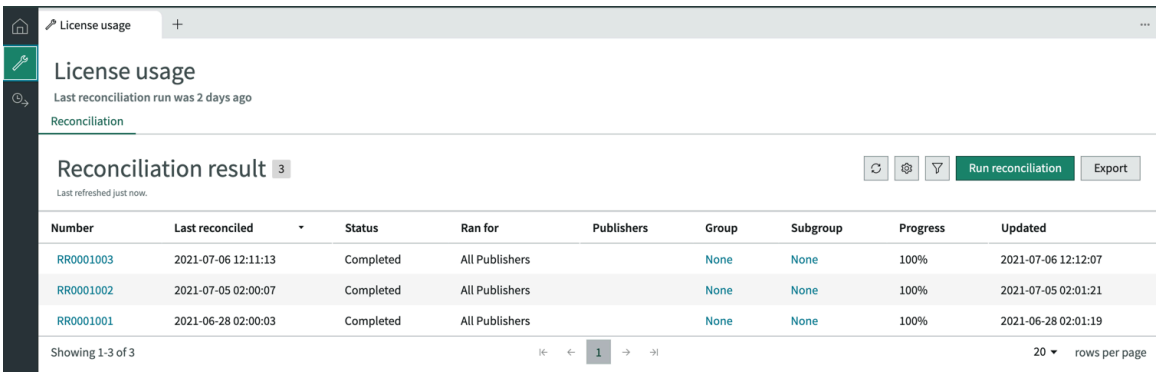
La vue Utilisation de la licence permet à vos organisations de consulter les tendances d'utilisation des licences et de prévoir les besoins de votre organisation en analysant la tendance du nombre de licences requises par rapport au nombre de licences achetées. Restez en conformité en achetant des droits supplémentaires avant que la consommation de logiciels ne dépasse le nombre de droits acquis.

Pour afficher la vue Utilisation de la licence, accédez à **Actif logiciel** > **Software Asset Workspace** > **Utilisation de la licence**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de la licence



Utilisez la vue Utilisation de la licence pour :

- filtrer par domaine et par état de conformité ;
- trier par coût réel, montant des excédents de licence et économies potentielles ;
- exécuter le rapprochement et afficher ses résultats ;
- être informé de la dernière opération de rapprochement ;
- afficher et exporter des rapports.

Exécuter le rapprochement de logiciel de Module d'extension Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail

Le rapprochement est exécuté en tant que tâche planifiée (par défaut, de manière hebdomadaire), mais vous pouvez également l'exécuter manuellement pour rapprocher les produits logiciels dans l'environnement Software Asset Workspace sur demande.

Avant de commencer

Le rapprochement est exécuté pour les produits qui disposent d'autorisations d'utilisation du logiciel ou d'installations de logiciels. Le regroupement et le sous-regroupement sont pris en charge afin de pouvoir affiner les résultats de conformité.

Lorsque vous exécutez le rapprochement manuellement, prévoyez suffisamment de temps pour que le processus se termine. Pour des résultats plus rapides, réduisez la portée en sélectionnant des éditeurs spécifiques.

Rôle requis : sam_user ou sam_admin

Procédure

1. Accédez à la boîte de dialogue Exécuter le rapprochement de l'une des deux façons suivantes :
   - **Actif logiciel** > **Software Asset Workspace** > **Exécuter le rapprochement**
   - **Actif logiciel** > **Software Asset Workspace** > **Console de licence** > **Exécuter le rapprochement**
2. Sélectionnez l'éditeur particulier pour lequel la conformité doit être calculée.
   Vous pouvez également sélectionner tous les éditeurs.
3. Pour affiner davantage les résultats, sélectionnez un groupe ou un sous-groupe.
   Les valeurs de groupe et de sous-groupes disponibles comprennent Aucun, Pays, Département, Société, Région et Centre de coûts.
4. Cliquez sur **Exécuter le rapprochement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le processus de rapprochement peut prendre beaucoup de temps. Une fois le rapprochement terminé, les résultats du rapprochement sont affichés dans l'onglet **Rapprochement**.

Résultats de rapprochement

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique généré au cours du processus de rapprochement.
Dernier rapprochement	Date de la dernière exécution de rapprochement.
États	État du rapprochement. ○ Terminé ○ En cours ○ Échoué
Exécution pour	Tous les éditeurs, ou des éditeurs spécifiques.
Éditeurs	S'affiche uniquement si vous avez spécifié des éditeurs sur lesquels exécuter le rapprochement.
Groupe	Groupe spécifié sur lequel exécuter le rapprochement. Les valeurs comprennent **Aucun**, **Pays**, **Département**, **Société**, **Région** et **Centre de coûts**.
Sous-groupe	Sous-groupe spécifié sur lequel exécuter le rapprochement. Les valeurs comprennent **Aucun**, **Pays**, **Département**, **Société**, **Région** et **Centre de coûts**.
Progression	Pourcentage terminé et barre de progression pour l'opération de rapprochement.
Résumé de l'avancement	Étape spécifique du processus de rapprochement. **Remarque :** Cette colonne de liste n'est pas affichée par défaut. Vous pouvez personnaliser les paramètres de colonne de votre liste pour l'ajouter, si vous le souhaitez.
Mises à jour	Date et heure auxquelles le processus de rapprochement particulier s'est terminé.

Vue Opération de licence de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Utilisez la vue Opérations de licence dans Software Asset Workspace pour afficher l'ensemble de vos licences et modèles de détection gérés par l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation.

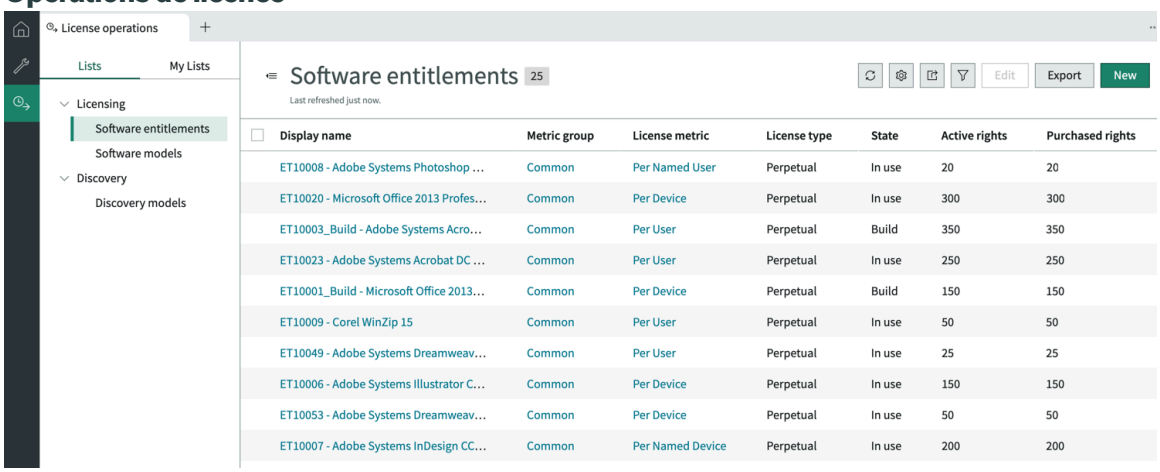
Affichez tous les détails relatifs aux autorisations et aux modèles logiciels dans la vue Opérations de licence. Vous pouvez également créer, modifier et supprimer des autorisations et des modèles logiciels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher la vue Opérations de licence, accédez à **Actif logiciel** > **Software Asset Workspace** > **Opérations de licence**.

Opérations de licence



La vue Opérations de licence vous permet également d'afficher :

- tous les logiciels détectés pour vos applications d'ingénierie ;
- les serveurs des licences d'ingénierie ;
- les modèles de détection ;
- la consommation de licence.

Afficher les modèles de détection dans l'espace de travail

Affichez une liste de tous les logiciels détectés pour vos applications d'ingénierie dans Software Asset Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin ou sam_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Software Asset Workspace** > **Opérations de licence**.
2. Cliquez sur **Licence d'ingénierie détectée** dans la vue de liste Détection.
3. Vous pouvez cliquer sur un enregistrement pour afficher des détails supplémentaires.
   Cliquez sur un enregistrement pour accéder à l'affichage classique de la page Société.

Utiliser la version classique de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Utilisez la version classique de Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Tableau de bord Software Asset Management Foundation

Consultez les graphiques sur la conformité et la tendance des coûts réels sur le tableau de bord Software Asset Management Foundation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le tableau de bord Gestion des actifs logiciels - Foundation n'est plus disponible pour les nouveaux utilisateurs de Xanadu qui ont activé le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) ou qui ont effectué une mise à niveau vers Xanadu sans activer le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) antérieur à Xanadu. Si vous avez activé le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) antérieur à Xanadu, mais que vous n'avez pas encore activé le module d'extension Espace de travail (com.sn_sam_workspace), vous avez accès à ce tableau de bord. Si vous avez activé le module d'extension Espace de travail (avant ou après la mise à niveau vers Xanadu), vous ne pouvez pas accéder à ce tableau de bord à partir du menu de navigation **Actifs logiciels** de votre instance. Vous pouvez toutefois accéder à ce tableau de bord à partir du menu de navigation **Tableaux de bord**.

Le tableau de bord Software Asset Management Foundation est accessible en accédant à **Actif logiciel** > **Vue d'ensemble**. Cliquez sur un élément dans un rapport pour afficher plus d'informations ou ajouter et déplacer des widgets au besoin.

Les résultats sont mis à jour quotidiennement, ou chaque fois qu'un nouveau résultat de rapprochement est disponible, et peuvent être actualisés en cliquant sur l'icône **Actualiser** pour chaque résultat. Vous pouvez également enregistrer les graphiques aux formats PNG ou JPG.

Les données de la vue d'ensemble sont issues de la table Résultat du produit [samp_product_result].

Rapport	Description
Éditeurs non conformes	Nombre d'éditeurs qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité.
Produits non conformes	Nombre de produits qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité.
Coût réel total	Coût pour atteindre la conformité en fonction des prix moyens des autorisations.
Top 10 des produits par coût réel	Top 10 des produits représentés dans un graphique par ordre de coût réel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter le rapprochement de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Le rapprochement est exécuté en tant que tâche planifiée (par défaut, de manière hebdomadaire), mais vous pouvez également l'exécuter manuellement pour rapprocher les produits logiciels dans votre environnement sur demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le rapprochement est exécuté pour les produits qui disposent d'autorisations.

Lorsque vous exécutez le rapprochement manuellement, prévoyez suffisamment de temps pour que le processus se termine. Pour des résultats plus rapides, réduisez la portée en sélectionnant des éditeurs spécifiques.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Rapprochement** > **Exécuter le rapprochement** et sélectionnez un éditeur dont vous voulez évaluer la conformité, ou sélectionnez tous les éditeurs.
2. Cliquez sur **Continuer**.
   Le processus de rapprochement peut prendre beaucoup de temps.
   La liste des résultats du rapprochement s'affiche.

Afficher les résultats du modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Affichez les informations de conformité pour les résultats des modèles logiciels de la liste des résultats du produit après l'exécution du rapprochement.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher les listes connexes des résultats des métriques de licence, des options de rattrapage et des installations sans licence pour un résultat de modèle logiciel depuis un enregistrement de résultat de produit.

Par exemple, si l'état d'un résultat de produit montre qu'il n'est pas conforme, vous pouvez analyser le résultat du produit pour afficher les détails du modèle logiciel, tels que le nombre d'installations sans licence et le coût réel pour devenir conforme. En outre, vous pouvez analyser le résultat du modèle logiciel pour afficher le résultat de métrique de licence, qui est basé sur les autorisations du produit.

Les informations sur le résultat de métrique de licence comprennent les droits acquis et les droits utilisés, ainsi que la ventilation de l'allocation de licence afin que vous puissiez déterminer vos options pour devenir conforme. La liste connexe des options de rattrapage indique le nombre de droits nécessaires et calcule le coût de ces droits, en fonction de la métrique de licence.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Rapprochement** > **Résultats de produit** et ouvrez un enregistrement pour afficher les détails des résultats du produit.
2. Dans la liste connexe des résultats de modèles logiciels, ouvrez un enregistrement pour afficher les détails (voir la table des descriptions de champ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de résultats du modèle logiciel

Champ	Description
Modèle logiciel	Modèle logiciel associé au produit. Analysez le modèle logiciel pour voir le résultat du modèle logiciel.
Résultat du produit	Nombre de résultats de produit unique générés au cours du processus de rapprochement.
Dernier	Indique si ce résultat de modèle logiciel provient de la dernière exécution de rapprochement.
Statut	États du modèle logiciel. ○ Conforme ○ Non conforme
Type d'accord	Commun : Générique, Contrat de licence d'entreprise (ELA) **Remarque :** si le type d'accord est un accord de niveau d'entreprise, l'**état** est conforme même s'il existe des installations sans licence.
Installations sans licence	Nombre d'installations de logiciels sans licence qui ne sont couvertes par aucune autorisation.
Coût réel	Coût estimé du rattrapage de la non-conformité sur la base du nombre minimal de droits requis (droits requis * prix moyen par droit issu des autorisations). Le coût le plus bas des options de rattrapage des droits d'achat.
Montant des excédents de licence	Coût estimé des droits non utilisés. La somme du montant des excédents de licence issu des coûts de la valeur réelle.
Résultats de métrique de licence	
Métrique de licence	Métrique de licence par laquelle la licence logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement.
Résultat de modèle logiciel	Modèle logiciel auquel le résultat est associé.
Droits acquis	Somme de tous les droits actifs provenant des autorisations qui partagent une métrique de licence.
Droits utilisés	Somme des droits utilisés au cours du rapprochement (alloués + non alloués et installés).
Droits inutilisés	Somme des droits non utilisés au cours du rapprochement (droits acquis - droits utilisés).
Montant des excédents de licence	Coût estimé des droits inutilisés.
Allocations correctes	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Alloué en cours d'utilisation	Droits qui sont alloués et utilisés pour autoriser les installations.
Non alloué en cours d’utilisation	Nombre de droits qui sont utilisés pour autoriser les installations, mais qui ne sont pas alloués. Lorsque cette valeur est supérieure à 0, deux options de rattrapage (Créer des allocations et Supprimer les installations non allouées) sont automatiquement créées pour chaque métrique de licence unique dans le modèle logiciel qui répond à cette condition, à l'exception de l'utilisateur CAL et de l'appareil CAL.
Alloué hors utilisation	Droits qui sont alloués mais qui ne sont pas utilisés pour autoriser une quelconque installation. **Remarque :** le champ **Alloué hors utilisation** reflète les droits qui sont perdus car l'utilisateur ou l'appareil, pour lequel ces droits ont été alloués, n'a pas installé le logiciel. Lorsque cette valeur est supérieure à 0, l'option de rattrapage Supprimer les allocations est automatiquement créée pour chaque métrique de licence unique dans le modèle logiciel qui répond à cette condition.
Non alloué	Nombre de droits qui n'ont pas été alloués (droits acquis - alloués, qu'ils soient installés ou non).
Allocations nécessaires	Nombre d'allocations nécessaires à la conformité. Utilisé uniquement pour les métriques de licence Par utilisateur nommé et Par appareil nommé.
Options de rattrapage	
Action de rattrapage	Mesures à prendre pour la conformité des droits d'achat.
Incidence sur la conformité	Indique si la conformité est affectée par l'option de rattrapage.
Métrique de licence	Métrique de licence spécifique du résultat de modèle logiciel.
Résultat de modèle logiciel	Résultat de modèle logiciel spécifique relatif à l'option de rattrapage.
Statut	État de l'option de rattrapage. ○ Nouveau (bleu) ○ Terminé (vert) ○ Nul (rouge)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ En cours (jaune) L'état En cours indique que des candidats à la suppression ont été créés pour les installations.
Droits nécessaires	**Droits d'achat** affiche Droits nécessaires.
Droits exploitables	Total des droits touchés par l'action.
Coût réel	Coût estimé du rattrapage de la non-conformité sur la base du nombre minimal de droits requis.

La liste connexe des installations sans licence contient les installations de logiciel qui ne disposent d'aucune licence.

Administration du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Les tâches d'administration du Module d'extension Software Asset Management Foundation comprennent l'ajout d'enregistrements de produits personnalisés, la création de métriques de licence personnalisées et la configuration des propriétés. Vous pouvez également actualiser les définitions de processeur et migrer les installations de logiciels.

Le rôle sam_admin est nécessaire pour configurer les tâches administratives. Toutefois, le rôle sam_user permet d'afficher et de lire les configurations.

Ajouter un produit logiciel personnalisé Module d'extension Software Asset Management Foundation

Vous pouvez ajouter un produit personnalisé si le produit logiciel n'existe pas dans la bibliothèque de logiciels. Les produits personnalisés vous permettent de normaliser et de comptabiliser les logiciels développés en interne, ou les logiciels qui ne font pas encore partie de la bibliothèque de logiciels.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La combinaison produit et éditeur est utilisée lors de la normalisation du modèle de détection. Si le produit personnalisé existe déjà, un message s'affiche.

Procédure

Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Administration** > **Produits logiciels personnalisés** et créez un nouvel enregistrement (consultez la table des descriptions de champ).

Formulaire de produit logiciel personnalisé

Champ	Description
Éditeur	Éditeur du produit logiciel personnalisé. S'il n'existe pas, vous pouvez en créer un nouveau sur la liste de recherche des sociétés du champ Éditeur.
Produit	Nom du produit logiciel personnalisé.
Type de produit	Type de produit du produit logiciel personnalisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). • Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. • Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. • Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence. • Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. • Inconnu : un produit logiciel qui est inconnu.
Classification du produit	Classification UNSPSC officielle.
Active	Cochez la case pour activer la règle.

Ajouter une métrique de licence personnalisée Module d'extension Software Asset Management Foundation

Vous pouvez ajouter une métrique de licence personnalisée pour modifier le processus de rapprochement par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin pour lire le script de la métrique personnalisée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des métriques de licence personnalisées pour définir des calculs de logiciels spécifiques non inclus dans la liste prédéfinie des métriques de licence. Les métriques de licence personnalisées sont utiles pour permettre au rapprochement de calculer les droits par utilisateur ou par appareil pour certains produits logiciels et groupes d'éditeurs de logiciels moins connus.

Par exemple, vous pouvez créer une métrique personnalisée pour éviter de compter des installations en excédent pour des produits qui font partie d'un ensemble non reconnu.

Les métriques personnalisées peuvent être désactivées à l'aide de la propriété de métrique de licence personnalisée. Cette fonctionnalité est activée par défaut.

Procédure

Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Administration** > **Mesures de licence personnalisées** et créez un nouvel enregistrement (consultez la table des descriptions de champ).

Formulaire de métrique de licence personnalisée

Champ	Description
Métrique de licence	Nom de la métrique de licence personnalisée. Ce nom est indiqué dans le champ **Métrique de licence**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	des Autorisations d'utilisation du logiciel, et dans les résultats de la métrique de licence du modèle logiciel.
Groupe de mesures	[Lecture seule] Métrique de licence personnalisée.
Type d’allocation	Type d'allocation de la licence de la métrique, Par appareil ou Par utilisateur. • appareil • Utilisateur
Description	Description de la métrique de licence personnalisée.
Commande de rapprochement - alloué	Priorité de classement de la métrique de rapprochement pour les licences allouées. La valeur de classement inférieure a priorité.
Commande de rapprochement - non alloué	Priorité de classement de la métrique de rapprochement pour les licences non allouées. La valeur de classement inférieure a priorité.
Calcul	
Script de calcul	La méthode de calcul de la métrique de licence est le script. Spécifiez le script de rapprochement.

Migrer les installations de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation

Si vous utilisez Détection, exécutez ce script après avoir installé Module d'extension Software Asset Management Foundation pour copier les enregistrements d'installation de logiciel détectés précédemment de la table [cmdb_software_instance] à la table [cmdb_sam_sw_install], que Module d'extension Software Asset Management Foundation utilise pour stocker les enregistrements d'installation de logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous exécutez Détection et que vous avez utilisé une version de Gestion des actifs logiciels pour ITSM auparavant, il n'est pas nécessaire d'exécuter ce script. En outre, si la table [cmdb_sam_sw_install] est déjà renseignée avec des enregistrements d'installation de logiciel, ce script est désactivé. Vous pouvez exécuter à nouveau Détection pour remplir de nouveau la table.

Lors de l'exécution du script Migrer les installations de logiciel, prévoyez suffisamment de temps pour que le processus se termine.

Procédure

Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Administration** > **Migrer les installations de logiciel** et cliquez sur **Continuer**.

La liste des installations de logiciel s'affiche. Si les données ont déjà été migrées, un message s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Vous pouvez définir des propriétés de rapprochement par défaut telles que l'exécution du rapprochement avec des métriques de licence personnalisées et des paramètres de débogage de rapprochement.

Ces propriétés sont disponibles pour le Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Pour accéder à ces propriétés, accédez à **Actif logiciel** > **Administration** > **Propriétés**.

Propriétés pour le Module d'extension Software Asset Management Foundation

Propriété	Description
Exécuter le rapprochement avec toutes les métriques de licence personnalisées disponibles com.snc.samp.recon.enablecustommetrics	Activez les métriques de licence personnalisées au cours de l'exécution du rapprochement. Si une métrique de licence personnalisée est configurée, elle n'est pas appliquée lorsque cette propriété est définie sur **Non**. • **Type** : rapprochement • **Valeur par défaut** : oui
Activer le débogage des résultats de rapprochement com.snc.samp.debug	Activez le débogage des résultats de rapprochement pour résoudre un problème lié au résultat. **Remarque :** l'activation du débogage peut avoir un impact sur les performances. • **Type** : rapprochement • **Valeur par défaut** : non

Migration du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Migrez du Module d'extension de gestion des actifs logiciels au Module d'extension Software Asset Management Foundation pour profiter de fonctionnalités plus puissantes. Des actions manuelles du client sont nécessaires après l'activation du module d'extension.

Une fois les changements automatiques effectués pendant l'activation du module d'extension, la réussite de la migration du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) vers le module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) implique que le client effectue une opération Remplacer les personnalisations pour la migration Gestion des actifs logiciels .

Après l'activation du module d'extension, il est parfois nécessaire que le client remplace les personnalisations des formulaires et des listes manuellement. En outre, certains champs dans Modèles logiciels, Autorisations d'utilisation du logiciel et des formulaires d'allocations utilisateur/appareil nécessitent une configuration manuelle par le client après l'activation du module d'extension.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changements automatiques

Le module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) effectue ces changements automatiques :

- Tables
  - Étiquettes de table renommées

Table	Étiquette d'origine	Nouvelle étiquette
[alm_license]	Licence de logiciel	Autorisation logicielle
[alm_entitlement_user]	Autorisation d'utilisateur	Allocations d'utilisateur
[alm_entitlement_asset]	Autorisation d'actif	Allocations d'appareil

  - Ajoute de nouvelles tables et de nouveaux includes de script.
  - Ajoute toute valeur de chaîne dans le champ **Clé de licence** des autorisations d'utilisation du logiciel à la table de la clé de licence [samp_sw_license_key]
- Noms et valeurs de champ
  - Champ **Inférence obligatoire**

    Pour les modèles logiciels qui contiennent des composants de suite (pour regrouper les modèles logiciels), la valeur de champ **Inférence obligatoire** de la table de la suite logicielle [cmdb_m2m_suite_model] est transférée vers un nouveau champ **Obligatoire**

  - Champ **Droits**

    La valeur du champ **Droits** des Autorisations d'utilisation du logiciel (anciennement Licences de logiciel) de la table des autorisations de licence [alm_entitlement] est transférée vers un nouveau champ **Droits achetés** et le nom passe de **Droits** à **Droits actifs**

  - Le champ **Modèle logiciel** d'une allocation d'autorisations logicielles (Table Autorisation logicielle [alm_licence]) est automatiquement défini sur le modèle logiciel de l'autorisation (Table Autorisations de licence [alm_entitlement])
  - La quantité d'allocation d'une autorisation logicielle (Table Autorisations de licence [alm_entitlement]) est fixée à 1, à moins qu'il n'y ait plusieurs allocations

    S'il y a plusieurs allocations d'autorisations logicielles pour un même utilisateur ou appareil, les allocations sont agrégées en un seul enregistrement, la quantité est définie sur le nombre d'enregistrements agrégés et les allocations en double ne sont pas autorisées.
- Formulaires et listes

  Les modèles logiciels, les autorisations (anciennement Licence de logiciel), les modèles de détection et les mises en page des listes et des formulaires d'installations de logiciel sont modifiés pour s'adapter à la nouvelle application

  Remarque :
  la personnalisation de ces formulaires et listes doit être remplacée manuellement après l'activation du module d'extension.

- Fonction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonction désactivée

Fonction	Description
Compteurs logiciels et licences	Le déclencheur de la tâche planifiée des compteurs de licences SAM est basculé sur Aucun afin qu'il soit désactivé, et les compteurs logiciels sont désactivés.
Fonction de correspondance automatique	La fonction de correspondance automatique, qui tente d'associer un modèle de détection à un modèle logiciel correspondant, est désactivée.
Menu de navigation	Le menu de navigation du Module d'extension de gestion des actifs logiciels est désactivé et renommé.
Règles métier	Les règles métier héritées appliquées aux modèles de détection sont désactivées.

Remplacer les personnalisations pour la migration du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Lors de la migration de Module d'extension de gestion des actifs logiciels vers Module d'extension Software Asset Management Foundation, d'autres actions sont nécessaires de la part du client après l'activation du module d'extension pour garantir la bonne migration des listes et des formulaires personnalisés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si ces listes et formulaires ont été personnalisés avant la migration, ils peuvent avoir été ignorés lors de l'activation du module d'extension et, dans ce cas, nécessiter d'autres actions.

- Autorisations d'utilisation du logiciel (anciennement Licences de logiciel)
- Allocations logicielles (anciennement Autorisations d'utilisation du logiciel)
- Modèles logiciels
- Modèles de détection
- Installations de logiciels

Vous pouvez consulter les changements apportés à l'activation du module d'extension dans le module Historique des mises à niveau pour déterminer quels changements ont été automatiquement ignorés de manière à pouvoir remédier à ce problème de mise à jour ignorée, si nécessaire.

Certains champs ajoutés par la migration doivent également être configurés pour tirer parti des nouvelles fonctionnalités offertes.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Diagnostics du système** > **Historique des mises à niveau**.
2. Identifiez les enregistrements qui correspondent à l'historique de mise à niveau pour l'activation du Module d'extension Software Asset Management Foundation.
   Dans la liste des mises à niveau système, les enregistrements qui représentent l'activation du module d'extension contiennent la valeur **n/a** dans le champ **De** et le nom du module

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'extension dans le champ **À** (tel que com.snc.samp, com.snc.samp.core, com.snc.sam.core, com.glide.data_services_canonicalization.client, com.snc.asset_management, com.snc.model, com.snc.procurement).

Vous pouvez déterminer la liste des modules d'extension connexes en fonction de l'horodatage de l'activation du module d'extension Gestion des actifs logiciels en triant la colonne **Mise à niveau démarrée**.

3. Ouvrez un enregistrement de mise à niveau du Module d'extension Software Asset Management Foundation dont les changements ont été ignorés.
4. Dans la liste connexe des **Détails de mise à niveau**, ouvrez un enregistrement de détails mis à niveau, puis cliquez sur **Résoudre les conflits** pour afficher une comparaison côte à côte du fichier système de base et du fichier personnalisé.
5. Cliquez sur **Revenir au système de base** pour remplacer le changement ignoré s'il s'applique à la personnalisation de formulaire ou de liste, et notez les changements.
6. Répétez ces étapes pour toutes les entrées de mise à niveau ayant des changements ignorés relatifs aux personnalisations.
7. Dans la configuration du Module d'extension Software Asset Management Foundation, reconfigurez manuellement vos personnalisations de formulaire et de liste initiales.
8. Dans la configuration du Module d'extension Software Asset Management Foundation, définissez de nouvelles valeurs de champ (ajoutées suite aux changements automatiques effectués par l'activation du module d'extension) pour tirer parti des nouvelles fonctionnalités offertes.

   a. Accédez à **Actif logiciel** > **Gestion des licences** > **Modèles logiciels**.
      - Sélectionnez le produit logiciel dans le champ de référence **Produit**.
      - Sélectionnez une carte de détection, ou effacez le champ **Carte de détection** et définissez les conditions de détection pour trouver tous les modèles de détection qui correspondent au modèle logiciel.

   b. Accédez à **Actif logiciel** > **Gestion des licences** > **Autorisations d'utilisation du logiciel** (anciennement Licences de logiciel).
      - Accédez à **Actif logiciel** > **Gestion des licences** > **Autorisations d'utilisation du logiciel** (anciennement Licences de logiciel).
      - Sélectionnez la **Métrique de licence** par laquelle la licence de logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement.
      - Définissez les scénarios de mise à niveau et de passage à une version antérieure couverts par certains droits.

   c. Dans les listes connexes relatives aux **Allocations d'utilisateur** et aux **Allocations d'appareil** (anciennement les autorisations des utilisateurs et des appareils), vérifiez que le nombre de droits alloués n'est pas supérieur au nombre de droits acquis.
   Si tel est le cas, supprimez des allocations afin que le nombre d'allocations ne dépasse pas le nombre de droits acquis.

9. Si certaines de vos autorisations nécessitent une gestion des clés de licence, vous pouvez créer plusieurs clés de licence associées à la même autorisation, et allouer ces clés de licence à un utilisateur ou un appareil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des organisations

L'application Gestion des organisations est un outil qui simplifie les tâches de gestion d'actifs telles que la mise à jour des utilisateurs et l'ajout de fournisseurs.

Elle comprend la gestion de vos fournisseurs et fabricants, ainsi que la gestion des emplacements.

Créer un nouveau fournisseur ou fabricant

Vous pouvez créer un nouveau fournisseur, qui désigne une entreprise qui vend des actifs ou des services à votre entreprise qui les achète. Vous pouvez également créer un nouveau fabricant, qui désigne une entreprise qui fabrique les actifs que votre entreprise achète.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin et asset

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Organisation** > **Fournisseurs**
   - **Organisation** > **Fabricants**
   - **Organisation** > **Sociétés**
2. Cliquez sur **Nouveau** et créez un nouvel enregistrement.
3. Remplissez le formulaire et sélectionnez **Fabricant** ou **Fournisseur**.

   Remarque :
   une société peut être considérée à la fois comme un fournisseur et un fabricant.

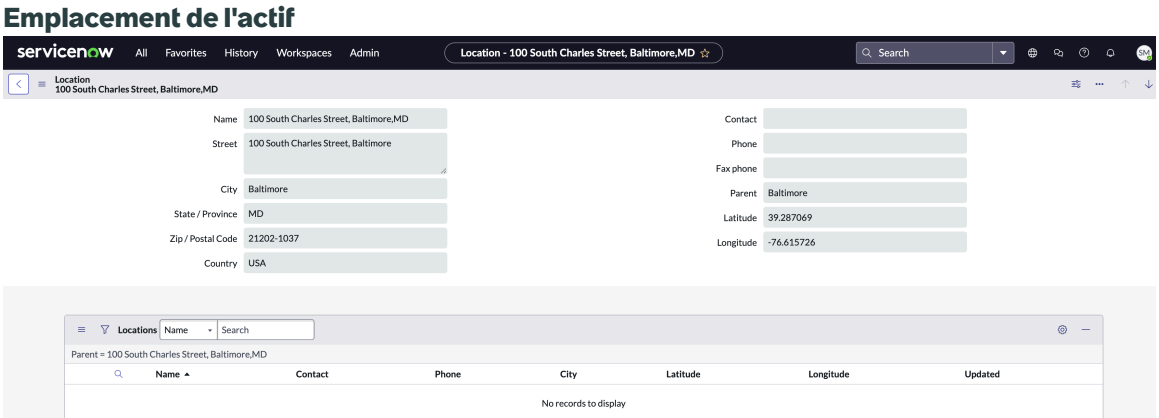
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Module Emplacements

Le module Emplacements désigne la vue Actif de la table Emplacement [cmn_localition].

En plus des spécificités physiques de l'emplacement, la vue Actif comprend la désignation de l'**Entrepôt** et une liste d'éléments de configuration (CI) en stock à cet emplacement.

Emplacement de l'actif



Installé avec Model Management

Plusieurs types de composants sont installés avec Model Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration sont disponibles avec Model Management.

Règles métier installées avec Model Management

Model Management utilise un certain nombre de règles métier.

Nom	Table	Description
Annuler l'action si aucun type de licence	[cmdb_software_product_model]	Garantit qu'un type de licence (et non un groupe de type de licence qui ne peut être géré par les compteurs) a été sélectionné.
Déterminer le nom d'affichage	Modèle de produit [cmdb_model]	Définit le champ **Nom d'affichage** quand une des valeurs de champs suivants change : **Fabricant**, **Nom**, **Version**, **Édition**. Le nom de l'affichage diffère selon que la propriété *glide.cmdb_model.display_name.shorten* est définie sur **true** ou **false**.
Validation de la date	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Garantit que la date de début se trouve avant la date de fin.
Appliquer les règles de CI	[cmdb_model_category]	Garantit que les catégories qui suivent les actifs en tant que consommables ou licences de logiciel n'ont pas de classe CI.
Identifier un parent en tant que groupe à la création	[cmdb_m2m_model_component]	Identifie un modèle qui possède des composants en tant que groupe.
Type de licence - Nom complet	[cmdb_sw_license_calculation]	Calcule le nom complet du type de licence.
Validation de la licence	Mise à niveau de logiciel et versions antérieures [cmdb_m2m_downgrade_model]	Évite que les mises à niveau de logiciel et passages à une version antérieure soient dupliqués et empêche ainsi les doublons pour une même licence où la duplication implique également d'avoir les mêmes dates. Impose également un caractère obligatoire aux deux champs **Parent de mise à niveau** et **Version antérieure enfant** et garantit que si le champ **Licence** est renseigné, le champ **Parent de mise à niveau** ou **Version antérieure enfant** doit être égal à la variable license.model.
Protéger la variable cmdb_ci_class	[cmdb_model_category]	Empêche la classe CI d'être modifiée après la création.
Protéger la variable cmdb_ci_class à l'insertion	[cmdb_model_category]	Empêche la création d'une catégorie si une autre catégorie existe déjà pour la classe CI choisie.
Protéger le contrat	[cmdb_model_category]	Empêche toute modification de l'enregistrement de la catégorie de modèle Contrat.
Définir le lien de composant	[cmdb_m2m_model_component]	Indique une référence en lecture seule du groupe au composant lorsqu'un composant de groupe est sélectionné en tant que composant principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
principal du parent		
Supprimer l'identification du parent à la dernière suppression	[cmdb_m2m_model_component]	Supprime le marqueur de groupe d'un modèle lorsque le dernier composant est supprimé du groupe.
Mettre à jour la catégorie de modèle	[cmdb_ci]	Met à jour les catégories de modèle d'un modèle associé si le modèle n'est pas déjà associé à la catégorie de modèle du CI.
Valider l'enregistrement avant la création	[cmdb_m2m_model_component]	Garantit qu'un composant ne fait pas déjà partie d'un groupe lors de toute tentative d'ajout dudit composant à un groupe.

Scripts clients installés avec Model Management

Model Management comprend un certain nombre de scripts clients .

Nom	Table	Description
Supprimer les modèles ne correspondant pas à la licence	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Efface les champs **Parent de mise à niveau** et **Version antérieure enfant** lorsque le champ **Licence** est remplacé par une licence et que ni le champ de mise à niveau ou de version antérieure ne correspond au modèle de licence.
Contraintes basées sur la classe d'actifs	[cmdb_model_category]	Active ou désactive les options de regroupement en fonction de la classe d'actifs de la catégorie.
Masquer les sections en cas de besoin	[cmdb_model]	Affiche et masque les sections en fonction de ce qui est pertinent pour un modèle donné.
Changement de catégorie de modèle	[cmdb_model]	Assure la compatibilité des classes entre les différentes catégories référencées par un même modèle (partie du client).
Renseigner la version antérieure de la licence	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Définit la version antérieure de l'enfant sur le modèle logiciel sur la licence référencée lorsqu'une mise à niveau est sélectionnée. Définit seulement la version antérieure sur la licence si la licence est renseignée.
Renseigner la mise à niveau de la licence	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Définit le parent de mise à niveau sur le modèle logiciel sur la licence référencée lorsqu'un passage à la version antérieure est sélectionné. Définit seulement la mise à niveau sur la licence si la licence est renseignée.

Propriétés installées avec Model Management

Model Management inclut la propriété *`glide.cmdb_model.display_name.shorten`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
glide.cmdb_model.display_name.shorten	Lorsque cette propriété est réglée sur **true**, elle génère des noms d'affichage plus courts pour les modèles en éliminant la duplication du nom du fabricant. Prenez le modèle suivant, dont le paramètre **Fabricant** est réglé sur **Spotify** et le **Nom** sur **Spotify Premium**. Le champ **Nom d'affichage** est défini comme suit, selon le paramètre de propriété. • false : le nom d'affichage est Spotify Spotify Premium • true : le nom d'affichage est Spotify Premium Pour les modèles logiciels, l'édition et la version sont également incluses dans le nom, si elles sont spécifiées. • Type : true | false • Valeur par défaut : false • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Includes de script installés avec Model Management

Model Management comprend des includes de script.

Nom	Description
ModelAndCategoryFilters	Affine les qualificatifs de référence pour les modèles et les catégories de modèles basés sur la classe.
ModelCategoryCheck	Assure la compatibilité des classes entre les différentes catégories référencées par le même modèle.

Tables installées avec Model Management

Model Management comprend de nombreuses tables.

Table	Description
Modèle d'application [cmdb_application_product_model]	Stocke les modèles utilisés pour décrire les produits d'applications logicielles.
Modèle de consommable [cmdb_consumable_product_model]	Décrit les modèles de produits consommables.
Modèle de contrat [cmdb_contract_product_model]	Stocke tous les modèles de contract.
Dépréciation [cmdb_depreciation]	Stocke les modèles de dépréciation des actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Modèle de matériel [cmdb_hardware_product_model]	Décrit les modèles de produits matériels.
Catégorie de modèle [cmdb_model_category]	Définit les groupes d'actifs, de consommables, de lots de produits et d'éléments de configuration.
Compatibilité du modèle [cmdb_m2m_model_compatibility]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre deux modèles signifiant leur compatibilité l'un avec l'autre.
Composant de modèle [cmdb_m2m_model_component]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre deux modèles signifiant qu'ils forment un groupe.
Modèle de produit [cmdb_model]	Décrit toutes sortes de modèles de produits.
Calcul de licence de logiciel [cmdb_sw_license_calculation]	Définit les modèles de gestion des licences de logiciel couramment utilisés.
Modèle logiciel [cmdb_software_product_model]	Décrit les modèles de produits logiciels.
Suite logicielle [cmdb_m2m_suite_model]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre deux modèles qui définissent les éléments d'une suite logicielle.
Mise à niveau de logiciel et versions antérieures [cmdb_m2m_downgrade_model]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre deux modèles signifiant que le fait d'avoir une licence pour un modèle accorde également des droits pour l'autre.

Politiques d'interface utilisateur installées avec Model Management

Model Management inclut des politiques d'interface utilisateur.

Nom	Table	Description
Masquer non vérifié	Catégorie de modèle [cmdb_model_category]	Affiche le champ **Appliquer la vérification de CI** si les champs **Classe d'actifs** et **Classe CI** ne sont pas vides.
Verrouiller les champs pour le contrat et le travail Verrouiller les champs pour le contrat	Catégorie de modèle [cmdb_model_category]	Définit tous les champs sur le formulaire de catégorie de modèle en lecture seule si le **Nom** est **Contrat**, **Commande de travaux** ou **Tâche**.
Protéger la catégorie de modèle	Modèle de produit [cmdb_model]	Rend le champ **Catégories de modèle** obligatoire et en lecture seule s'il contient l'une des valeurs suivantes : **Licence de logiciel**, **Contrat**, **Commande de travaux**, **Tâche**.
Afficher Facultatif si Oracle	Modèle logiciel [cmdb_software_product_model]	Affiche le champ **Facultatif** si le nom du **Fabricant** sélectionné commence avec **Oracle**.

Rôles d'utilisateur installés avec Model Management

Model Management inclut des rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Contient des rôles	Description
category_manager	Gestionnaire des modèles	Peut créer, modifier et supprimer des catégories de modèles.
model_manager	Aucun	Peut créer de nouveaux modèles de CMDB. Le rôle du gestionnaire des modèles permet de contrôler les modèles de base et toutes les extensions de modèle qui ne sont pas de type matériel, logiciel ou consommables. Les modèles de matériel et de consommable sont contrôlés par le rôle de gestionnaire des actifs (asset). Les modèles logiciels sont contrôlés par le rôle de gestionnaire des actifs logiciels (sam).

Installé avec Gestion des actifs

Plusieurs tables, rôles d'utilisateur, politiques d'interface utilisateur, includes de script, scripts clients et règles métier sont installés avec Gestion des actifs.

Les données de démonstration sont disponibles avec Gestion des actifs. Les données de démonstration fournissent des informations telles que les utilisateurs, les actifs et les entrepôts individuels.

Tables

Gestion des actifs inclut les tables suivantes.

Tables Gestion des actifs

Table	Description
Actif [alm_asset]	Stocke des informations générales, financières et contractuelles sur les actifs.
Autorisation d'actif [alm_entitlement_asset]	Permet à ServiceNow de classer la table Autorisation d'actif par catégorie et de définir la manière dont les autorisations doivent se comporter.
Consommable [alm_consumable]	Stocke les données relatives aux actifs consommables (auparavant appelés pièces).
Entrepôt par défaut [alm_user_stockroom]	Stocke la relation qui existe entre un utilisateur et son entrepôt par défaut.
Actifs immobilisés [alm_fixed_assets]	Stocke les actifs immobilisés, qui sont des conteneurs qui peuvent contenir plusieurs actifs.
Actif immobilisé à l'actif [m2m_fixed_asset_to_asset]	Stocke les associations entre actifs immobilisés et actifs.
Matériel [alm_hardware]	Stocke des informations générales, financières et contractuelles sur les actifs matériels.
Autorisation de licence [alm_entitlement]	Stocke les autorisations qui permettent aux utilisateurs ou aux machines d'utiliser une licence de logiciel.
Licence de logiciel [alm_license]	Stocke des informations générales, financières et contractuelles sur les actifs logiciels.
Règle de stockage [alm_stock_rule]	Transfère le stock ou envoie un message électronique au gestionnaire des actifs lorsqu'un actif donné passe en dessous d'un seuil fixé.
Entrepôt [alm_stockroom]	Stocke des informations sur les entrepôts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables Gestion des actifs (suite)

Table	Description
Modèle d'entrepôt [alm_m2m_stockroom_model]	Suit tous les modèles qui ont déjà été stockés dans un entrepôt. Cette table est automatiquement renseignée.
Type d'entrepôt [alm_stockroom_type]	Stocke des informations générales sur les types d'entrepôt.
Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Contient des données sur les ordres de transfert, y compris l'état et les entrepôts. **Remarque :** les rôles inventory_user, asset ou procurement_user ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement) pour les rôles inventory_user, asset et procurement_user.
Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Contient des données sur les actifs individuels expédiés avec un ordre de transfert.
Autorisation de l'utilisateur [alm_entitlement_user]	Permet à ServiceNow de classer la table Autorisation d'utilisateur par catégorie et de définir la manière dont les autorisations doivent se comporter.

Rôles d'utilisateur

Gestion des actifs comprend les rôles d'utilisateur suivants.

Rôles d'utilisateur Gestion des actifs

Rôle	Contient les rôles	Tâches
asset (Gestionnaire des actifs)	• gestionnaire de catégorie • gestionnaire de contrat • utilisateur financier de gestion • utilisateur d'inventaire • utilisateur de Approvisionnement	• Gérer les actifs matériels et consommables ([alm_hardware] et [alm_consumable]). • Le gestionnaire des actifs ne peut pas modifier les enregistrements d'actif qui sont créés et mis à jour automatiquement, mais il peut les lire et les supprimer en cas de besoin. • Créer des demandes. • Créer et supprimer des informations de stock. • Accéder aux demandes, bons de commande et tâches du catalogue du système de base.
inventory_admin	utilisateur d'inventaire	• Créer et supprimer des informations de stock. • Modifier les règles de stockage, les entrepôts et les types d'entrepôt.
inventory_user	aucun	• Accéder à des informations de stock. • Créer et gérer les ordres de transfert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur Gestion des actifs (suite)

Rôle	Contient les rôles	Tâches
sam	• gestionnaire de contrat • Gestionnaire des modèles • utilisateur financier de gestion	• Créer, modifier, changer et gérer des licences de logiciels. • Modifier le champ Modèle logiciel dans un modèle de détection et une installation de logiciel . • Approuver un modèle. Dispose du plein contrôle de l'application Gestion des actifs logiciels. • Contrôle le pack de processus IBM PVU de Gestion des actifs logiciels, s'il est activé.

Politiques d'interface utilisateur

Gestion des actifs inclut les politiques d'interface utilisateur suivantes.

Politiques d'interface utilisateur Gestion des actifs

Nom	Table	Description
Masquer la balise d'actif et le numéro de série	[alm_asset]	Masque la balise d'actif quand l'actif est préalloué et que la quantité est supérieure à 1.
Masquer/Afficher l'entrepôt parent sur Réapprovisionnement entrepôt	[alm_stock_rule]	Affiche le champ Entrepôt parent uniquement lorsque le champ d'option de réapprovisionnement est réglé sur Entrepôt.
Rendre obligatoires les champs Alloué à et Affecté à.	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Rendre obligatoires les champs Alloué à et Affecté à.
Afficher le sous-état en lecture seule lorsqu'il n'est pas nécessaire	[alm_asset]	Affiche le sous-état en lecture seule si l'État est défini sur Sur commande, En cours d'utilisation, Consommé ou En cours de maintenance.
Champ Groupe de modèle masqué mais présent pour répondre aux conditions de la politique d'interface utilisateur	[alm_asset]	Masque le champ Groupe de modèle. Existe sur la page uniquement pour être utilisé par les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients.
Contraintes de la préallocation	[alm_asset]	Masque les champs et les listes connexes inutiles lorsque l'actif est préalloué.
Quantité en lecture seule jusqu'à ce que le modèle et la catégorie qualifient l'actif et tant qu'ils ne forment pas un groupe	[alm_asset]	Affiche le champ Quantité en lecture seule pour les actifs qui ne sont pas consommables, logiciels ni préalloués. La quantité s'affiche également en lecture seule si les champs de la catégorie de modèle ou de modèle sont vides.
Afficher « Affecté à »	[alm_asset]	Affiche le champ Affecté à si le champ d'État n'est pas défini sur Sur commande, En stock ou En transit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politiques d'interface utilisateur Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
Afficher « Réservé pour »	[alm_asset]	Affiche le champ Réservé pour si le champ d'État n'est pas défini sur Sur commande, En stock ou En transit.
Afficher « Entrepôt »	[alm_asset]	Affiche le champ Entrepôt si l'une ou l'autre des conditions suivantes est vraie : • Le champ État est défini sur En stock et le champ Sous-état n'est pas Préalloué. • Le Sous-état est défini sur Préalloué et le Parent est vide.

Includes de script

Gestion des actifs comprend les includes de script suivants.

Includes de script Gestion des actifs

Nom	Description
AssetandCI	Code pour la création et la gestion de la relation entre les enregistrements d'actif et de CI.
AssetAndCISynchronizer	Code de synchronisation entre les enregistrements d'actif et de CI.
AssetUtils	Fonctions d'utilitaire pour la gestion des actifs. Vérifie également si une licence peut être fusionnée, puis fusionne les licences si les conditions sont remplies.
AssetUtilsAJAX	Fonctions d'utilitaire basées sur AJAX pour la gestion des actifs. Appelle l'include de script AssetUtils à partir d'une action d'interface utilisateur côté client.
Consommables	Code pour changer (par exemple, consommer, diviser et fusionner) des consommables.
FixedAssetUtils	Méthodes de déploiement des coûts d'actifs immobilisés.
PortalFilters	Filtres utilisés dans le portail Mes actifs.
PreAllocatedAssets	Code pour changer les actifs préalloués.
StockRuleFilters	Code de qualificatif de référence pour le filtrage des options sur les champs de référence des règles de stockage.
StockRuleTransfer	Code de création d'ordre de transfert pour le moment où les règles de stockage sont déclenchées.
TransferOrderDateTimeAjax	Utilitaire de comparaison de date des ordres de transfert.
TransferOrderFilters	Code de qualificatif de référence pour les options de filtrage du champ de référence des ordres de transfert.
TransferOrderFinder	Trouve un ordre de transfert approprié pour y ajouter une ligne d'ordre de transfert.
TransferOrderHelper	Fonction qui vérifie si un ordre de transfert possède plusieurs lignes d'ordre de transfert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script Gestion des actifs (suite)

Nom	Description
TransferOrderLineFilters	Code de qualificatif de référence pour les options de filtrage du champ de référence des lignes d'ordres de transfert.
TransferOrderReceiver	Code pour recevoir une ligne d'ordre de transfert.
TransferOrderReturn	Code pour renvoyer une ligne d'ordre de transfert.
TransferOrderStageHandler	Code pour modifier les étapes de l'ordre de transfert et les étapes des lignes d'ordre de transfert.
TransferOrderStageHelper	Méthode d'aide permettant d'obtenir des étapes numériques pour les ordres de transfert et les lignes d'ordre de transfert.

Scripts clients

Gestion des actifs comprend les scripts clients suivants.

Scripts clients de Gestion des actifs

Nom	Table	Description
Sous-état correct	[alm_asset]	Met à jour le champ Sous-état lorsque le champ État est modifié.
Garantir l'absence de quantité négative	[alm_asset]	Efface le champ Quantité lorsqu'il est défini sur Inférieur à 1.
Erreur sur le sous-état préalloué	[alm_consumable]	Empêche que le champ Sous-état ne soit défini sur Préalloué pour les actifs consommables. Affiche également un message d'erreur.
Erreur sur le sous-état préalloué	[alm_license]	Empêche que le champ Sous-état ne soit défini sur Préalloué pour les actifs de licence. Affiche également un message d'erreur.
Vider le champ allocated_to	[alm_entitlement]	Agit comme suit lorsque le champ Affecté à est défini : • Vide le champ Alloué à et le rend facultatif. • Rend obligatoire le champ Affecté à.
Vider le champ assigned_to	[alm_entitlement]	Agit comme suit lorsque le champ Alloué à est défini : • Vide le champ Affecté à et le rend facultatif. • Rend obligatoire le champ Alloué à.
La récupération doit être inférieure au coût	[alm_asset]	Affiche un avertissement si la valeur d'épave saisie est supérieure au coût d'un actif.
Définir le coût des actifs	[alm_asset]	Renseigne le champ Coût lorsque le champ Modèle est défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts clients de Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
Définir Empl/CC/Dépt/Sté d'après le champ Affecté à	[alm_asset]	Renseigne les champs Emplacement, Centre de coûts, Département et Société lorsque le champ Affecté à est défini.
Définir l'emplacement d'après l'entrepôt	[alm_asset]	Renseigne le champ Emplacement lorsque le champ Entrepôt est défini.
Mettre à jour l'emplacement de départ d'après l'entrepôt	[alm_transfer_order]	Renseigne le champ Emplacement de départ lorsque le champ Entrepôt de départ est défini.
Mettre à jour le modèle et la quantité en fonction de l'actif	[alm_transfer_order_line]	Renseigne le champ Modèle lorsque le champ Actif est défini. Si l'actif est un actif préalloué, ce script client renseigne également le champ Quantité.
Mettre à jour l'emplacement de destination d'après l'entrepôt	[alm_transfer_order]	Renseigne le champ Emplacement de destination lorsque le champ Entrepôt de destination est défini.
Mettre à jour l'interface utilisateur en cas de changement de chargement et de modèle	[alm_transfer_order_line]	Exécute des vérifications et met à jour l'interface utilisateur, lorsque le formulaire de la ligne d'ordre de transfert est chargé et lorsqu'un modèle est sélectionné.
Valider la date de livraison	[alm_transfer_order]	Valide que la date de livraison est dans le futur.
Vérifier les stocks disponibles	[alm_transfer_order_line]	Vérifie qu'il reste suffisamment de stock pour répondre à la quantité demandée.
Vérifier les stocks disponibles (entrepôt)	[alm_transfer_order_line]	Vérifie qu'il reste suffisamment de stock pour répondre à la quantité demandée lorsque la valeur Entrepôt de départ change.

Règles métier

Gestion des actifs inclut les règles métier suivantes.

Règles métier de Gestion des actifs

Nom	Table	Description
Plus de licences allouées que de droits	Licence de logiciel [alm_license]	Empêche la création ou la mise à jour d'une licence si le nombre de licences allouées est supérieur au total des droits.
Mise hors service d'un actif	Actif [alm_asset]	Efface les champs Affecté à, Entrepôt et Réservé pour et fixe la date de mise hors service à l'heure où l'actif est véritablement mis hors service.
Changer automatiquement l'état de la ligne TOL	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Si un ordre de transfert indique un Entrepôt de départ et un Entrepôt de destination identiques et qu'il s'agit d'un entrepôt personnel, cette règle métier : • Définit l'étape de la ligne d'ordre de transfert sur Livré. • Définit le sous-état de l'actif sur Réservé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier de Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
		Si un ordre de transfert indique un Entrepôt de départ et un Entrepôt de destination identiques et qu'il ne s'agit pas d'un entrepôt personnel, cette règle métier : • Définit l'étape de l'ordre de transfert sur Reçu. • Définit le sous-état de l'actif sur Transfert en attente.
Créer des composants de groupe à l'insertion	Actif [alm_asset]	Crée des actifs pour les composants liés à un groupe si le modèle d'actif créé est un groupe.
Effacer le champ Affecté à lors de la mise à jour	Actif [alm_asset]	Vide le champ Affecté à si le champ d'État bascule sur Sur commande, En stock ou En transit.
Effacer les champs inappropriés aux préallocations	Actif [alm_asset]	Efface la valeur des champs qui ne sont pas appropriés aux actifs préalloués.
Créer un actif à l'insertion	Éléments de configuration [cmdb_ci]	Crée un actif correspondante lorsqu'un nouvel élément de configuration sans actif est créé.
Créer un actif au changement de modèle	Éléments de configuration [cmdb_ci]	Crée un nouvel actif associé lorsque le champ ID de modèle est modifié.
Créer un CI à l'insertion	Actif [alm_asset]	Crée un élément de configuration correspondant lorsqu'un nouvel actif sans élément de configuration est créé.
Créer une relation de modèle d'entrepôt	Actif [alm_asset]	Crée un enregistrement (s'il n'en existe pas) dans la table Modèle d'entrepôt indiquant l'entrepôt qui détient le modèle lorsqu'un actif est créé ou mis à jour.
Supprimer toutes les lignes d'ordre de transfert	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Supprime toutes les lignes d'ordre de transfert connexes lorsqu'un ordre de transfert est supprimé.
Veiller à ce que les autorisations ne dépassent pas les droits	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Vérifie que le nombre total d'autorisations pour la licence connexe ne dépasse pas le nombre de droits accordés par la licence lors de la création d'une autorisation.
GenerateAssets	Catégories de modèles [cmdb_model_category]	Exécute une tâche de script planifiée pour créer des actifs pour les éléments de configuration.
Hériter d'information du parent	Actif [alm_asset]	Affecte certaines valeurs de parent à l'actif lors de l'affectation d'un nouveau parent à un actif.
Entrepôt géré pour le fournisseur	Règle d'entrepôt [alm_stock_rule]	Valide qu'une règle de réapprovisionnement des stocks du fournisseur dispose d'un entrepôt sélectionné et que l'entrepôt est géré par un gestionnaire associé disposant d'une adresse e-mail valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier de Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
Rendre obligatoire les champs Alloué à ou Affecté à	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Rend obligatoire la saisie d'une valeur dans le champ Alloué à ou Affecté à.
Fusionner les enregistrements	Consommable [alm_consumable]	Fusionne les consommables qui ont des champs correspondants et qui ne sont pas En transit dans un seul enregistrement contenant le nombre total.
Annuler l'actif à l'insertion et rester	Éléments de configuration [cmdb_ci]	Vide le champ Actif à l'insertion si le champ inclut un actif possédant un CI.
Annuler le CI à l'insertion et rester	Actif [alm_asset]	Vide le champ Actif afin qu'un nouvel actif soit créé pour le CI lorsqu'une insertion est effectuée sur un CI existant.
Renseigner le champ Réservé pour	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Si la ligne d'ordre de transfert possède une ligne de demande connexe, cette règle métier renseigne le champ Réservé pour de l'actif connexe avec les informations appropriées de la ligne de demande.
Transmettre l'état à l'actif/au consommable	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Change l'actif correspondant pour refléter l'état actuel du transit lorsqu'une ligne d'ordre de transfert bascule sur un autre état.
Libérer l'actif à l'annulation/ suppression de la ligne TOL	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Replace l'actif correspondant en stock et annule l'approvisionnement de la demande de pièce lorsqu'une ligne d'ordre de transfert à l'état de brouillon est annulée ou supprimée.
Déployer l'annulation de la ligne TOL à l'OT	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Signale à l'ordre de transfert correspondant que la ligne d'ordre de transfert a été annulée.
La valeur de récupération doit être inférieure au coût	Actif [alm_asset]	Empêche de sauvegarder un enregistrement d'actif si la valeur d'épave est supérieure au coût.
Vérifier la validité de la préallocation	Actif [alm_asset]	Empêche la création ou la mise à jour d'actifs préalloués s'ils ne respectent pas les conditions pour être préalloués.
Définir la classe	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Définit la classe de cette autorisation selon qu'elle est affectée ou allouée.
Définir le type d'ordre de transfert	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Définit le type d'ordre de transfert selon qu'il y a une tâche connexe de commande de service ou de commande de travaux.
Synchroniser la catégorie de modèle	Modèles de produit [cmdb_model]	Lorsque la catégorie de modèle change, cette règle métier crée des actifs s'ils n'existaient pas auparavant pour les éléments de configuration associés au modèle.
Règles d'entrepôt pour les ordres de transfert	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Empêche de modifier le champ Entrepôt de départ si l'ordre de transfert comporte plusieurs lignes d'ordre de transfert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier de Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
Transition de Réservé à Affecté	Actif [alm_asset]	Renseigne le champ Affecté à avec la valeur du champ Réservé pour lorsque l'actif affiche un état approprié.
Transmettre les informations aux composants	Actif [alm_asset]	Met à jour les composants d'un actif pour refléter toute modification apportée à l'enregistrement de l'actif.
Mettre à jour les champs Actif lors de changement	Éléments de configuration [cmdb_ci]	Synchronise les champs afin que les changements apportés au formulaire d'élément de configuration déclenchent la même mise à jour sur le formulaire d'actif correspondant, assurant ainsi un reporting cohérent. Vous devez mettre à jour les états sur le formulaire d'actif.
Mettre à jour les champs CI lors de changement	Actif [alm_asset]	Synchronise les champs de sorte que les changements apportés au formulaire d'actif déclenchent la même mise à jour sur le formulaire d'élément de configuration correspondant, assurant ainsi un reporting cohérent.
Mettre à jour l'emplacement au besoin	Actif [alm_asset]	Met à jour l'emplacement de l'actif, si l'actif est défini sur un nouvel entrepôt ou affecté à un nouvel utilisateur.
Valider le type d'agent de terrain	Entrepôt [alm_stockroom]	Assure que vous ne créez pas d'entrepôt de type Agent de terrain sans avoir activé Gestion du travail ou Gestion des services sur site. N'autorise qu'un seul entrepôt personnel par utilisateur.
Valider une ligne TOL et vérifier la disponibilité	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Valide les changements apportés à la ligne d'ordre de transfert et vérifie la disponibilité des actifs à transférer dans l'entrepôt spécifié.
Valider l'ordre de transfert	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Valide que la date de livraison n'est pas antérieure à la date actuelle.
Valider les utilisateurs uniques	Entrepôt par défaut [alm_user_stockroom]	Empêche la création de plusieurs enregistrements avec le même utilisateur.
Vérifier l'autorisation (allouée)	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Veille à ce que l'allocation de l'autorisation respecte la condition d'allocation de la licence, si une condition existe.
Vérifier l'autorisation (affectée)	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Veille à ce que la personne bénéficiaire de l'autorisation respecte la condition d'affectation de la licence, si une condition existe.
Vérifier les autorisations (allouées)	Licence de logiciel [alm_license]	Veille à ce que les allocations de toutes les autorisations de licence respectent la condition d'allocation de la licence, si une condition existe.
Vérifier les autorisations (affectées)	Licence de logiciel [alm_license]	Veille à ce que les personnes bénéficiaires de toutes les autorisations de licence respectent la condition d'affectation de la licence, si une condition existe.
Vérifier qu'il ne s'agit pas d'un agent de terrain	Entrepôt par défaut [alm_user_stockroom]	Vérifie que l'entrepôt par défaut sélectionné n'est pas du type Agent de terrain.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et Gestion des actifs

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des actifs. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Séparation de domaine et rapports de cycle de vie

Certains aspects de Séparation de domaine sont à prendre en compte lors de l’exécution de rapports sur les cycles de vie des logiciels.

Vue d'ensemble de Gestion des actifs logiciels

Dans un environnement séparé par domaine, le rapport sur le cycle de vie du logiciel est généré au niveau de conformité appliqué par le fournisseur de services (SP) pour l’environnement de ses clients. En règle générale, le niveau auquel le rapprochement est exécuté reflète cette conformité, et le rapport sur le cycle de vie du logiciel est généré au même niveau.

La table suivante montre la façon dont le rapprochement doit se comporter. Dans cet exemple :

- Le SP gère le programme Gestion des actifs logiciels (SAM) de Cisco au niveau de l’entreprise Cisco. Cela signifie que le rapport de cycle de vie doit s’exécuter au niveau de l’entreprise Cisco.
- Le SP gère le programme SAM de Walmart pour chaque division (États-Unis et Mexique). Cela signifie que le rapport de cycle de vie doit s’exécuter au niveau des divisions de Walmart.

Voici la hiérarchie du SP :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cisco Entreprise
  - Cisco États-Unis
  - Cisco Mexico
- Walmart Entreprise
  - Walmart États-Unis
  - Walmart Mexico

Paramètres de domaine (rapprochement/normalisation)	Reporting de conformité	Niveau du rapport de cycle de vie
HAUT/Cisco	Vrai	Oui
HAUT/Cisco/États-Unis	Faux	
HAUT/Cisco/Mexique	Faux	
HAUT/Cisco/Allemagne	Faux	
HAUT/Walmart	Faux	
HAUT/Walmart/États-Unis	Vrai	Oui
HAUT/Walmart/Mexique	Vrai	Oui

Si le SP définit des modèles logiciels pour Cisco Entreprise ainsi que Cisco Mexico (même si son intention est de gérer la conformité pour Cisco au niveau global de l'entreprise), il se peut que le rapport de cycle de vie affiche des données de cycle de vie dupliquées avec le même nombre d'installations.

Rapport de cycle de vie

Domaine de modèle		Date		Modèle logiciel	Domaine
Cisco	Serveur SQL 2012	2014	10	Serveur SQL 2012	Cisco
Cisco Mexico	Serveur SQL 2012	2014	10	Serveur SQL 2012	Cisco
Walmart États-Unis	Serveur SQL 2012	2014	5		
Walmart Mexico	Serveur SQL 2012	2014	20		

Pour en savoir plus sur les cycles de vie des logiciels, consultez Créer des modèles logiciels dans la version classique de Gestion des actifs logiciels. Pour en savoir plus sur la configuration du chemin d'accès de Séparation de domaine, consultez Administration et configuration de Séparation de domaine.

Test de démarrage rapide pour Gestion des actifs

Validez que Gestion des actifs fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Gestion des actifs

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des actifs nécessitent le module d'extension Gestion des actifs (com.snc.asset_management).

Test Gestion des actifs

Nom	Description	Version
Approvisionnement en actifs : utiliser le stock d'actifs locaux	Valide le flux d'utilisation du stock d'actifs locaux.	Xanadu

Information associée

Tests de démarrage rapide

Gestion des contrats

Gérez et suivez vos contrats à l'aide de l'application ServiceNow® Gestion des contrats.

Un contrat est un accord contraignant entre deux parties. Dans la plateforme ServiceNow, les contrats contiennent des informations détaillées telles que :

- Numéro de contrat
- Dates de début et de fin du contrat
- État actif
- Énoncés des termes et conditions
- Documents
- Informations sur le renouvellement
- Conditions financières

Gestion des contrats est actif par défaut. Si le module d'extension Gestion des coûts est activé, l'application Gestion des contrats s'intègre au module d'extension Gestion des coûts pour associer les contrats aux coûts et déterminer le coût total de possession. Vous pouvez suivre les dépenses récurrentes grâce aux lignes de dépenses. Un administrateur peut activer le module d'extension Gestion des coûts.

Si vous utilisez le module d'extension Gestion des actifs logiciels, utilisez l'option Licences de logiciel.

Information associée

Créer une nouvelle ligne de dépense

Termes et conditions

Software Asset Management

Utiliser le module de vue d'ensemble Contrats d'actifs

Vous pouvez afficher des informations sur l'état de votre contrat dans le module de vue d'ensemble Gestion des contrats.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

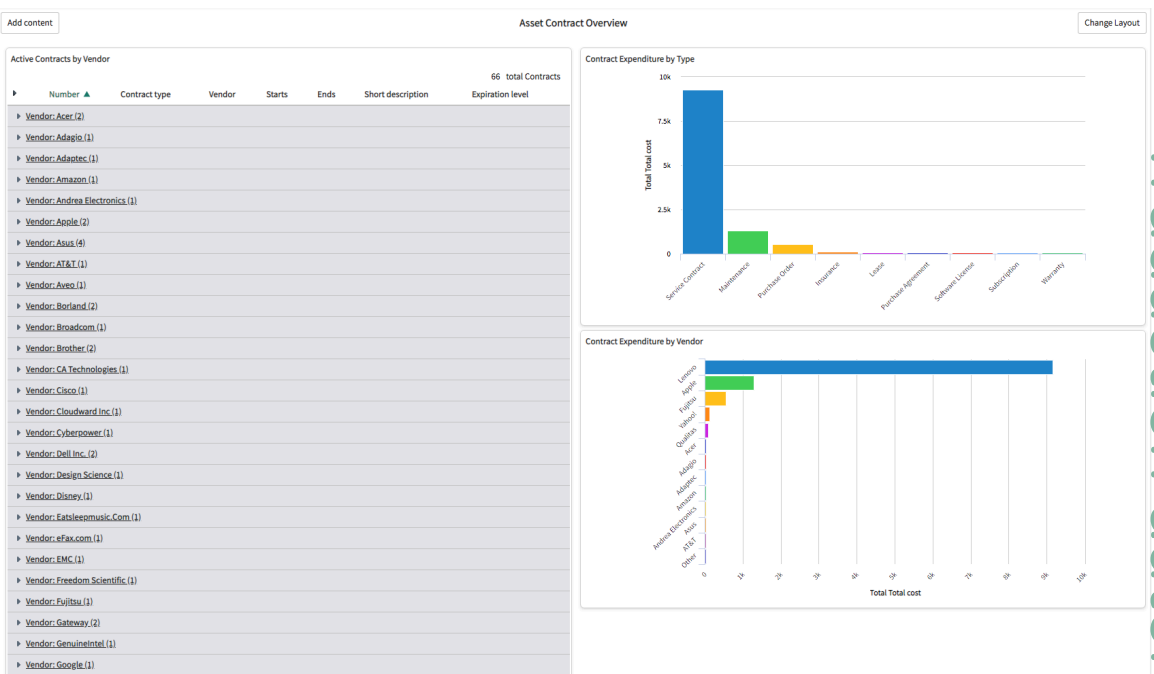
Étant donné que le module de vue d'ensemble Gestion des contrats est un type de page d'accueil, vous pouvez ajouter, supprimer et réorganiser les rapports sur la page.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Contrat** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments des rapports pour obtenir plus d'informations.

Example

Par exemple, cliquez sur l'une des barres colorées de l'histogramme **Dépenses contractuelles par type** pour afficher des informations détaillées.



Composants installés avec Gestion des contrats

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des contrats.

Les données de démonstration sont disponibles.

Tables installées avec Gestion des contrats

Les tables sont ajoutées avec Gestion des contrats.

Table	Description
Actif couvert [clm_m2m_contract_asset]	Répertorie les actifs couverts par un contrat. Un actif peut être couvert par plusieurs contrats et un contrat peut avoir plusieurs actifs. **Remarque :** les rôles contract_manager, itil, inventory_admin ou procurement_user ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement) pour le rôle procurement_user et le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp) pour les rôles itil et inventory_admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Actif couvert [clm_m2m_rate_card_asset]	Répertorie les cartes d'évaluation qui s'appliquent à un actif.
Condition [clm_condition_checker]	Répertorie les conditions et les valeurs pour chaque vérificateur de condition.
Vérifications de condition [clm_condition_check]	Stocke les conditions et les valeurs qui modifient les champs de condition spécifiés.
Contrat [ast_contract]	Stocke les informations contractuelles.
Historique de contrat [clm_contract_history]	Stocke une copie du contrat lorsque la date de début, la date de fin ou les termes et conditions changent.
Termes et conditions [clm_terms_and_conditions]	Énumère les termes et conditions utilisés dans les contrats.
Termes et conditions [clm_m2m_contract_and_terms]	Répertorie tous les termes et toutes les conditions disponibles pour une utilisation avec les contrats.
Utilisateurs couverts [clm_m2m_contract_user]	Répertorie les utilisateurs couverts par les contrats.
Demande de renouvellement de contrat [sn_contract_renewal_request]	Stocke toutes les demandes de renouvellement de contrat via le workflow de renouvellement de contrat.
Ligne de demande de renouvellement de contrat [sn_contract_renewal_request_line]	Stocke toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat via le workflow de renouvellement de contrat.
Tâche de renouvellement de contrat [sn_contract_renewal_task]	Stocke toutes les tâches de demande de renouvellement de contrat via le workflow de renouvellement de contrat.

Rôles d'utilisateur installés avec Gestion des contrats

Un rôle d'utilisateur est ajouté avec Gestion des contrats.

Rôle	Contient le rôle	Description
contract_manager	financial_mgmt_user	Gère le cycle de vie du contrat. Peut créer, modifier et supprimer des contrats.

Includes de script installés avec Gestion des contrats

Des includes de script sont ajoutés avec Gestion des contrats.

Nom	Description
ConditionChecks	Vérifie que les conditions, telles que les échéances du contrat et la conformité aux licences, définies dans le tableau Vérifications de conditions [clm_condition_check], sont respectées.
ContractManagementUtils	Utilitaires qui gèrent les actions de la gestion des contrats, telles que les transitions d'états.

Scripts clients installés avec Gestion des contrats

Des scripts clients sont ajoutés avec Gestion des contrats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
Calculer le Coût fiscal - Coût de base	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** du formulaire du contrat lorsque le champ **Montant du paiement** change.
Calculer le Coût fiscal - Taxe sur la vente	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** du formulaire du contrat lorsque le champ **Taxe sur la vente** change.
Calculer le Coût fiscal - Taux d'imposition	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** du formulaire du contrat lorsque le champ **Taux d'imposition** change.
Garantir la validité du pourcentage de la remise	Contrat [ast_contract]	Vérifie que le champ **Remise** ne contient pas de valeur inférieure à zéro ou supérieure à 99.
Renouveler l'ajustement des coûts	Contrat [ast_contract]	Définit le champ **Pourcentage** du formulaire de contrat sur zéro si l'utilisateur fixe un montant en dollars pour l'ajustement des coûts.
Renouveler le pourcentage des coûts	Contrat [ast_contract]	Définit le champ **Montant** du formulaire de contrat sur zéro si l'utilisateur saisit un pourcentage pour l'ajustement des coûts.
Exonération fiscale/ taux	Contrat [ast_contract]	Bascule en lecture seule tous les champs liés à l'impôt du formulaire de contrat si la case **Exonération fiscale** est cochée.
Taux d'imposition/ exonéré	Contrat [ast_contract]	Rend accessibles en écriture tous les champs liés à l'impôt du formulaire de contrat si la case **Taxe sur la vente** est cochée.

Règles métier installées avec Gestion des contrats

Des règles métier sont ajoutées avec Gestion des contrats.

Nom	Table	Description
Calculer les coûts prévisionnels (rapports)	Contrat [ast_contract]	Calcule les coûts prévisionnels mensuels et annuels d'un contrat lorsque l'échéancier de paiement ou les coûts changent.
Calculer les totaux taxes comprises	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** d'un contrat lorsque le contrat est créé ou mis à jour.
Historique de contrat	Contrat [ast_contract]	Stocke l'historique lorsque la date de début, la date de fin ou les termes et les conditions d'un contrat changent.
Créer un enregistrement de l'approbation	Contrat [ast_contract]	Met à jour les **Termes et conditions** du contrat et commence le workflow d'approbation du contrat lorsqu'un contrat est envoyé pour examen.
Termes et conditions de marqueur	Termes et conditions [clm_m2m_contract_and_terms]	Définit le marqueur **Utilisation** dans un enregistrement des termes et conditions sur **true** une fois que l'enregistrement est associé à un contrat ou sur **false** dès que l'enregistrement est dissocié d'un contrat.
Nombre d'activations de licences manuelles	Instance de licence de logiciel [ast_license_software_instance]	Calcule et met à jour le nombre d'ordinateurs sur lesquels une licence particulière est installée dès qu'une instance de licence de logiciel est créée ou supprimée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
Gérer le cycle de vie du contrat	Contrat [ast_contract]	Cette règle métier : • Met à jour la date de fin d'un contrat lorsqu'une extension de contrat a été approuvée. • Renouvelle le contrat, en mettant à jour sa date de début, sa date de fin et son coût de base (si des ajustements de coûts doivent être appliqués) lorsqu'un renouvellement de contrat a été approuvé et que le renouvellement a atteint sa date de début. • Exécute les vérifications des conditions pour vérifier si les dates doivent être modifiées lorsqu'un contrat est approuvé, ou qu'une extension ou un renouvellement est approuvé, ou que les dates de début ou de fin ont changé.
Publier une panne aux actualités	Service [cmdb_ci_service]	Publie un article d'actualités sur la table des connaissances en cas de panne.
Mettre à jour le coût du contrat par actif	Actif couvert [clm_m2m_contract_asset]	Met à jour la valeur du coût unitaire en fonction du coût total et du nombre d'actifs associés au contrat.
Mettre à jour le coût de cycle de vie du contrat	Grille tarifaire de contrat [fm_contract_rate_card]	Calcule le coût de cycle de vie du contrat en calculant la somme des lignes de dépense du contrat.
Mettre à jour après un changement de dates du contrat	Contrat [ast_contract]	Met à jour les champs **Date d'ajout** et **Date de suppression** de tous les actifs et tous les utilisateurs associés à un contrat si la date de fin du contrat change.
Mettre à jour après un changement de dates de la grille tarifaire	Grille tarifaire de contrat [fm_contract_rate_card]	Met à jour les actifs et les utilisateurs du contrat liés à la grille tarifaire lorsque la date de fin est modifiée.
Vérifier les dates de début et de fin du contrat	Contrat [ast_contract]	Valide les dates de début et de fin du contrat et les dates de début et de fin du renouvellement de contrat.
Vérifier le tarif de remise de l'accord d'achat	Contrat [ast_contract]	Pour les contrats disposant du modèle de contrat **Accord d'achat**, la règle métier vérifie que le champ **Remise** ne contient pas une valeur inférieure à zéro ou supérieure à 99.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de renouvellement de contrat

Utilisez le workflow de renouvellement de contrat pour renouveler les contrats sur le point d'expirer ou qui ont déjà expiré. Ce workflow vous permet de renouveler des contrats par le biais d'un processus rationalisé et géré.

Pour renouveler vos contrats, vous devez créer, valider, approuver et activer un enregistrement de contrat qui fait référence au contrat d'origine. Grâce à ce workflow, vous pouvez gérer des entités connexes telles que les actifs matériels, les autorisations d'utilisation du logiciel, les termes et conditions et les grilles tarifaires.

Remarque :
le workflow de renouvellement de contrat prend en charge les modèles de contrats de licence de logiciel, d'abonnement, de maintenance et de garantie.

Procédez comme suit dans le workflow de renouvellement de contrat pour renouveler vos contrats :

1. Contract renewal request (Demande de renouvellement de contrat) : créez une demande de renouvellement de contrat pour les contrats sur le point d'expirer ou qui ont déjà expiré.
2. Contract selection (Sélection des contrats) : renouvelez plusieurs contrats enfants sous le contrat parent.
3. Build renewal (Renouvellement) : fournissez les informations relatives au renouvellement du contrat.
4. Asset selection (Sélection des actifs) : ajoutez ou supprimez des actifs matériels ou d'entreprise du processus de renouvellement du contrat, et visualisez les actifs reportés sur le nouveau contrat.
5. Software assets selection (Sélection des actifs logiciels) : ajoutez ou supprimez les autorisations d'utilisation du logiciel que vous souhaitez inclure dans le processus de renouvellement du contrat, et visualisez les droits reportés sur le nouveau contrat.
6. Termes et conditions : mettez à jour les termes et conditions de votre nouveau contrat, et visualisez les termes et conditions reportés sur le nouveau contrat.
7. Grilles tarifaires : ajoutez des informations sur les grilles tarifaires du nouveau contrat pour suivre les frais de contrat.
8. Confirmation du renouvellement : examinez les détails du renouvellement après avoir renseigné toutes les informations d'un contrat.
9. Approbation du renouvellement : approuvez ou rejetez une demande de renouvellement de contrat pour toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat..
10. Bon de commande de renouvellement : recevez le bon de commande correspondant aux actifs couverts par le contrat.

Remarque :

- Vous ne pouvez pas modifier une tâche une fois que vous l'avez fermée.
- Vous pouvez annuler un processus de renouvellement de contrat pour un contrat, une demande de renouvellement de contrat, des lignes de demande de renouvellement de contrat et des tâches de renouvellement de contrat. Pour plus d'informations, consultez Résultats de l'annulation d'un processus de renouvellement de contrat.

Prérequis

Avant d'utiliser le workflow de renouvellement de contrat, vous devez remplir les conditions préalables suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activez le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) sur votre instance ServiceNow.

  Si vous souhaitez gérer des contrats portant sur du matériel ou des actifs d'entreprise, demandez et installez plutôt l'application Gestion des actifs matériels ou Gestion des actifs d'entreprise à partir de ServiceNow Store.

- Activez la propriété système *sn_contract_enable_renewal_flow*.

  Remarque :
  Si vous utilisez déjà Gestion des actifs logiciels, Gestion des actifs matériels ou les deux, cette propriété système est définie sur false. Si vous êtes un nouvel utilisateur, cette propriété système est définie sur true.

Séparation de domaine

L'application Séparation de domaine avec séparation des données est prise en charge pour le workflow de renouvellement de contrat, avec les exigences suivantes :

- La demande est créée dans le domaine du contrat qui a initié le processus de renouvellement.
- Les lignes de demande se trouvent dans le domaine du contrat de la ligne de demande.
- Les tâches sont créées dans le domaine du contrat en cours de renouvellement.

La propriété système *sn_contract_enable_renewal_flow* prend également en charge Séparation de domaine.

Créer une demande de renouvellement de contrat

Créez une demande de renouvellement de contrat pour les contrats sur le point d'expirer ou qui ont déjà expiré.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez créer une demande de renouvellement que pour les contrats de maintenance, de garantie, d'abonnements, de licences de logiciels et de service. Si vous avez uniquement installé l'application Gestion des actifs logiciels, vous pouvez renouveler les contrats d'abonnement, de maintenance et de licences de logiciels. Si vous avez uniquement installé l'application Gestion des actifs matériels, vous pouvez renouveler les contrats de maintenance et de garantie. Si vous avez uniquement installé l'application Gestion des actifs d'entreprise, vous pouvez renouveler les contrats de maintenance et de garantie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats que vous souhaitez renouveler.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Tout** > **Contrats** > **Renouvellement du contrat**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**. Dans la section Vue d'ensemble des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration.

     Vous pouvez également ouvrir la vue Gestion des contrats, puis sélectionner l'onglet d'un type de contrat, tel que **Tout** ou **Maintenance**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**. Dans la section Vue d'ensemble des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration.

     Vous pouvez également ouvrir la vue Gestion des contrats et des baux, puis sélectionner l'onglet d'un type de contrat, tel que **Tout** ou **Maintenance**.
2. Sélectionnez le contrat que vous souhaitez renouveler avec le type Maintenance, Garanties, Abonnements, Licences de logiciels ou Service.
3. Cliquez sur **Renouveler** pour le contrat sélectionné.
4. Envoyez la demande de renouvellement de contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou l'espace de travail des actifs matériels, cliquez sur **OK**.

     La demande de renouvellement de contrat comprend les informations suivantes :
     - Un numéro unique généré automatiquement
     - L'étape indiquant le type de tâche dans le processus de renouvellement du contrat
     - Une référence au contrat dont vous avez demandé le renouvellement
     - Les date et heure de création de la demande
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, la boîte de dialogue Renouveler le contrat s'affiche. Dans la boîte de dialogue, renseignez les champs, puis cliquez sur **Soumettre en révision**.

Boîte de dialogue Renouveler le contrat

Champ	Description
Approbateur	Utilisateur qui approuve ou rejette la demande de renouvellement de contrat.
Options	Durée du renouvellement du contrat.
Date de début de renouvellement	Date à laquelle le renouvellement du contrat commence.
Date de fin de renouvellement	Date à laquelle le renouvellement du contrat prend fin.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts qui est appliqué au contrat. Les options sont **Fixe**, **Manuel** et **IPC** (indice des prix à la consommation).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un pourcentage négatif. **Remarque :** Dans une demande de renouvellement de contrat, vous pouvez spécifier un pourcentage ou un montant d'ajustement des coûts. Mais pas les deux.
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un nombre négatif. **Remarque :** Dans une demande de renouvellement de contrat, vous pouvez spécifier un pourcentage ou un montant d'ajustement des coûts. Mais pas les deux.

5. **Facultatif :** Sélectionnez l'onglet **Lignes de demande de renouvellement de contrat** pour afficher la ligne de demande de renouvellement de contrat parente ou les contrats enfants existants et valides sous le contrat parent.
   Une ligne de demande de renouvellement de contrat est créée pour chaque contrat en cours de renouvellement.
6. **Facultatif :** Affichez toutes les tâches de flux de renouvellement de contrat ouvertes et les détails de chaque tâche de renouvellement de contrat en sélectionnant l'onglet **Tâches ouvertes**.
7. **Facultatif :** Affichez toutes les tâches de flux de renouvellement de contrat et les détails de chaque tâche de renouvellement de contrat en sélectionnant l'onglet **Toutes les tâches**.

Résultats
Le sous-état du contrat en cours de renouvellement est défini sur **Renouvellement en cours**.

Que faire ensuite
Si le contrat parent n'a pas de contrats enfants, sélectionnez la tâche de renouvellement de version.

Si le contrat parent possède des contrats enfants, sélectionnez la tâche de sélection de contrat.

Renouveler plusieurs contrats enfants

Renouvelez plusieurs contrats enfants sous le contrat parent à l'aide de la tâche Sélection du contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche n'est créée que lorsque le contrat que vous souhaitez renouveler comporte des contrats enfants valides pris en charge par le workflow de renouvellement de contrat, qui ne sont pas déjà renouvelés ou dont l'état est Brouillon.

Procédure
1. Dans le formulaire Contrat, sélectionnez l'onglet **Demandes de renouvellement de contrat** dans la section Liens connexes pour afficher la liste des demandes de renouvellement de contrat.
2. Sélectionnez une demande de renouvellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Affichez tous les contrats enfants liés au contrat sélectionné en sélectionnant l'onglet **Contrats de renouvellement** dans le formulaire Tâche de renouvellement de contrat.
4. Indiquez les contrats enfants que vous souhaitez renouveler.
   a. Ouvrez l'enregistrement en sélectionnant l'icône de vue d'ensemble en regard d'un contrat enfant.
   b. Choisissez d'inclure les contrats enfants pour le renouvellement en saisissant Oui ou Non dans le champ **Décision de renouvellement**.
   Vous devez fournir une valeur pour le champ **Décision de renouvellement** pour chaque contrat enfant.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La colonne Décision de renouvellement de l'onglet **Contrats de renouvellement** affiche votre décision.
6. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
Les lignes de demande de renouvellement de contrat pour les contrats parents et enfants sont répertoriées dans l'onglet Lignes de demande de renouvellement de contrat. Chaque ligne de demande de contrat possède son propre flux de tâches.

Que faire ensuite
Informations sur le renouvellement du contrat d'approvisionnement

Informations sur le renouvellement du contrat d'approvisionnement

Fournissez les informations sur le renouvellement du contrat en exécutant la tâche de renouvellement de version.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque ligne de demande de renouvellement de contrat possède son propre flux de tâches.

Procédure
1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, sélectionnez le numéro de tâche de renouvellement de version.
2. Dans le formulaire de tâche de renouvellement de contrat, sélectionnez l'onglet **Détails du contrat de renouvellement**.
3. Fournissez les informations sur le renouvellement du contrat.

   Vous devez renseigner tous les champs requis avant de fermer la tâche. Si vous renouvelez le contrat enfant, vous devez indiquer la date de fin et la date de début dans la plage de dates de début et de dates de fin du contrat parent.

   Remarque :
   le champ Approbateur de contrat n'est affiché que pour le contrat parent. La même valeur d'approbateur de contrat est renseignée automatiquement pour tous les contrats enfants.

4. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
De nouvelles ébauches de contrat sont créées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Ajouter ou supprimer des actifs pour un renouvellement de contrat

Ajouter ou supprimer des actifs pour un renouvellement de contrat

Ajoutez ou supprimez des actifs matériels ou d'entreprise dans le processus de renouvellement de contrat. Vous pouvez également afficher les actifs matériels ou d'entreprise reportés sur le nouveau contrat.

Avant de commencer

Pour ajouter ou supprimer des actifs matériels dans le processus de renouvellement de contrat, demandez l'application Gestion des actifs matériels auprès du ServiceNow Store . Pour ajouter ou supprimer des actifs d'entreprise dans le processus de renouvellement de contrat, demandez l'application Gestion des actifs d'entreprise auprès du ServiceNow Store .

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les actifs valides et actifs du contrat en cours de renouvellement sont reportés sur le nouveau contrat et sont répertoriés dans l'onglet Actifs couverts. Les actifs matériels et d'entreprise valides sont les actifs qui ne sont pas supprimés du contrat avant la date de fin et qui se trouvent dans les états ou sous-états suivants :

- État
  - En stock
  - En cours de transit
  - En cours de maintenance
  - En cours d’utilisation
- Sous-état
  - Disponible
  - Réservé
  - Transfert en attente
  - Aucun
  - Réparation en attente
  - Installation en attente

Les actifs non valides ne sont pas reportés sur l'ébauche de contrat, et vous devez les ajouter manuellement.

Procédure

1. Ouvrez la tâche ou le contrat de sélection d'actifs pour lequel vous souhaitez ajouter des actifs.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels, sélectionnez le numéro de tâche de sélection des actifs sur le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat.
   - Si vous utilisez l'Espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux. Sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**, puis ouvrez le contrat auquel vous souhaitez ajouter des actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez l'onglet **Actifs couverts**.
3. Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels, cliquez sur **Modifier**.
4. Mettez à jour les actifs matériels ou d'entreprise dans le contrat.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Modifiez le coût de renouvellement des actifs.

   Remarque :
   cette étape s'applique uniquement si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels.

   a. Sélectionnez l'actif dont vous souhaitez mettre à jour le coût de renouvellement.
   b. Dans le champ **Coût du renouvellement**, mettez à jour le coût du renouvellement de l'actif.
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Si vous ajoutez des actifs via la tâche de sélection des actifs du formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, cliquez sur **Fermer la tâche**.

Résultats
Le champ Montant du paiement dans l'onglet Indicateurs financiers de l'ébauche de contrat affiche le coût total de renouvellement des actifs matériels ou d'entreprise que vous avez sélectionnés.

Que faire ensuite
Ajouter ou supprimer des autorisations pour un renouvellement de contrat

Ajouter ou supprimer des autorisations pour un renouvellement de contrat

Ajoutez ou supprimez des autorisations d'utilisation du logiciel dans le cadre du processus de renouvellement de contrat à l'aide de la tâche Sélection des actifs logiciels. Vous pouvez également afficher les autorisations reportées sur le nouveau contrat.

Avant de commencer
Le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) doit être activé.

Rôle requis : sam_user, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les autorisations avec les types de licences suivants sont reportées sur le nouveau contrat :

- Perpétuel et Maintenance
- Perpétuel et Assurance de logiciel
- Perpétuel uniquement

Procédure

1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, sélectionnez le numéro de tâche de sélection des actifs logiciels.
2. Créez une autorisation si vous n'avez pas d'autorisation reportée sur l'ébauche de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le formulaire Tâche de renouvellement de contrat, sélectionnez **Créer une autorisation** dans l'onglet **Autorisations planifiées**.

b. Renseignez les champs requis du formulaire Droits d'utilisation du logiciel.

Pour en savoir plus, consultez Champs de Droits d'utilisation du logiciel .

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Vous pouvez publier cette autorisation une fois que vous avez terminé la demande de renouvellement, car cette autorisation est associée à un processus de renouvellement existant.

L'autorisation figure maintenant dans la liste Autorisations planifiées.

3. **Facultatif :** Mettez à jour les autorisations existantes pour l'ébauche de contrat.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Que faire ensuite

Mettre à jour les termes et conditions

Mettre à jour les termes et conditions

Mettez à jour les termes et conditions de votre nouveau contrat. Vous pouvez également consulter les termes et conditions reportés sur le nouveau contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la tâche ou le contrat pour lequel vous souhaitez ajouter des termes et conditions.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou l'espace de travail des actifs matériels, sélectionnez le numéro de tâche Termes et conditions sur le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat. Sélectionnez l'onglet **Termes du contrat de renouvellement**, puis cliquez sur **Modifier**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, accédez à la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**. Ouvrez le contrat d'actifs d'entreprise auquel vous souhaitez ajouter des termes et conditions, puis sélectionnez l'onglet **Termes et conditions**.
2. Mettez à jour les termes et conditions dans le contrat.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Si vous ajoutez des termes et conditions par le biais de la tâche Termes et conditions du formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, cliquez sur **Fermer la tâche**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Plusieurs termes et conditions s'affichent dans l'onglet **Termes et conditions** du contrat.

Que faire ensuite
Ajouter des grilles tarifaires au nouveau contrat

Ajouter des grilles tarifaires au nouveau contrat

Ajoutez des informations sur les grilles tarifaires du nouveau contrat à l'aide de la tâche Grilles tarifaires pour suivre les frais de contrat.

Avant de commencer
Le module d'extension Gestion des coûts (com.snc.cost_management) doit être actif.

Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les détails de la grille tarifaire ne sont pas reportés sur le nouveau contrat.

Il n'est pas obligatoire d'ajouter les détails de la grille tarifaire à un contrat. Vous pouvez fermer cette tâche si vous n'avez pas besoin d'ajouter une grille tarifaire à l'ébauche de contrat.

Procédure

1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, sélectionnez le numéro de tâche Grilles tarifaires.
2. Dans le formulaire de tâche de renouvellement de contrat, sélectionnez l'onglet **Grilles tarifaires de renouvellement**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les détails financiers du formulaire Grille tarifaire de contrat.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Grille tarifaire de contrat.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
La grille tarifaire est jointe à l'ébauche de contrat.

Que faire ensuite
Examiner les détails de renouvellement du contrat

Examiner les détails de renouvellement du contrat

Examinez les détails du renouvellement après avoir renseigné toutes les informations d'un contrat à l'aide de la tâche Confirmation de renouvellement. Vous pouvez ensuite approuver ces informations ou les marquer pour les examiner ultérieurement.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il est nécessaire de terminer cette tâche avant de pouvoir approuver la demande de renouvellement de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement du contrat, sélectionnez le numéro de tâche de confirmation de renouvellement.
2. Sur le formulaire de tâche de renouvellement de contrat, vérifiez les détails du renouvellement.
3. **Facultatif :** Passez en revue la liste des autorisations dans l'ébauche de contrat en accédant à l'onglet **Autorisations planifiées**.
4. Déterminez si cette tâche peut être fermée ou non.
5. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats

Une fois la tâche fermée, le traitement de la ligne de demande de renouvellement de contrat est terminé, car toutes les tâches de renouvellement de contrat sont fermées. L'étape de la ligne de demande de renouvellement de contrat est définie sur En attente d'approbation. Une fois que toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat sont traitées pour une demande de renouvellement de contrat, la tâche d'approbation est créée sous Demandes de renouvellement de contrat.

Que faire ensuite

Approuver ou rejeter une demande de renouvellement de contrat

Approuver ou rejeter une demande de renouvellement de contrat

Approuvez ou rejetez une demande de renouvellement de contrat pour toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat.

Avant de commencer

Le champ Approbateur de renouvellement doit contenir une valeur. Si vous devez modifier l'approbateur, accédez au contrat parent et ajustez la valeur en conséquence.

Rôle requis : asset_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), contract_manager (Interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Vérifiez les détails de renouvellement de votre contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou l'Espace de travail des actifs matériels,sélectionnez l'onglet **Tâches ouvertes** sur le formulaire Demande de renouvellement de contrat. Sélectionnez le numéro de demande de renouvellement de contrat pour afficher les détails correspondants, puis cliquez sur **Tâche de clôture**.
   - Si vous utilisez l'Espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux. Sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**, puis ouvrez le contrat d'actifs d'entreprise que vous souhaitez renouveler. Affichez les détails de renouvellement du contrat dans la section Renouvellement de l'onglet **Détails**.

   Une demande d'approbation est déclenchée, et le sous-état de l'ébauche de contrat est défini sur En cours d'examen.
2. Ouvrez la liste des demandes de contrat et de renouvellement de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou l'Espace de travail des actifs matériels, accédez à **Tout** > **Contrat** > **Mes approbations**.
- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Mes approbations de contrat**.

3. Sélectionnez la demande de renouvellement de contrat en attente d'approbation.
4. Évaluez toutes les lignes de la demande de renouvellement de contrat et les tâches de renouvellement de contrat.
5. Approuvez ou rejetez la demande de renouvellement de contrat.
6. **Facultatif :** Accédez à l'onglet **Historique d'approbation** pour afficher l'historique d'approbation ou de rejet du contrat et des contrats enfants.

Que faire ensuite

Recevoir un bon de commande pour les actifs de contrat

Recevoir un bon de commande pour les actifs de contrat

Recevez le bon de commande pour les actifs couverts dans le contrat à l'aide de la tâche Bon de commande de renouvellement. Cette tâche est disponible si vous avez ajouté au moins un actif matériel, créé une autorisation ou sélectionné une autorisation existante à l'état de création.

Avant de commencer

Cette tâche n'est pas créée si vous n'avez pas sélectionné ou ajouté d'actifs matériels ou d'autorisations matérielles, ou si le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement) n'est pas actif. Au lieu de cela, vous devez suivre manuellement les dépenses financières.

Rôle requis : procurement_user

Procédure

1. Dans le formulaire Demande de renouvellement de contrat, sélectionnez l'onglet **Tâches ouvertes**.
2. Sélectionnez le numéro de demande de renouvellement du contrat.
3. Sélectionnez l'onglet **Bons de commande**.
4. Sélectionnez le numéro du bon de commande en vue d'obtenir les transactions financières du contrat.

   Pour chaque enregistrement d'actif couvert par un contrat, un élément de ligne de bon de commande est créé. Le coût de chaque bon de commande correspond au coût de renouvellement de chaque actif couvert.

   Les éléments de ligne de bon de commande sont créés pour les autorisations à l'état de création. Chaque autorisation ajoutée dans l'onglet Autorisations planifiées correspond à une ligne de bon de commande unique.

5. Sélectionnez **Commande**.
6. Sélectionnez **Recevoir** pour recevoir le bon de commande des actifs couverts par le contrat.
   La réception du bon de commande met uniquement à jour les actifs et ne crée pas d'autorisation.

Résultats

L'ébauche d'autorisation est publiée et l'état est défini sur En cours d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le reçu du bon de commande figure dans l'onglet **Bordereaux de réception**.

L'état du bon de commande et des éléments de ligne de bon de commande bascule sur Reçu. L'état de la tâche Bon de commande de renouvellement bascule automatiquement sur Fermé terminé. Le flux de demande de renouvellement de contrat est terminé.

Le sous-état de l'ancien contrat est défini sur Renouvelé. Un enregistrement d'historique de contrat est créé ; il affiche les dates de début et de fin de l'ancien contrat et du contrat renouvelé, ainsi que la date de renouvellement. Vous pouvez afficher tout l'historique du contrat en sélectionnant l'onglet Historique de contrat dans la section Liens connexes.

Une fois que vous avez reçu le bon de commande, l'état du contrat de renouvellement n'est plus défini sur Brouillon et le contrat devient actif. Si la date de début du contrat renouvelé a été atteinte, mais que le bon de commande n'a pas été reçu, l'état de la demande de renouvellement du contrat reste défini sur Brouillon. Une fois le nouveau contrat actif, l'ancien contrat expire et les actifs couverts ont une date de fin.

Résultats de l'annulation d'un processus de renouvellement de contrat

L'annulation d'un processus de renouvellement de contrat entraîne un changement d'état du contrat, de la demande de renouvellement du contrat, des lignes de demande de renouvellement du contrat et des tâches de renouvellement de contrat.

Résultats de l'annulation du contrat

Élément annulé	Résultat
Demande de renouvellement de contrat	• L'intégralité de la demande de renouvellement est annulée. • Le sous-état du contrat en cours de renouvellement est effacé. • Toutes les ébauches de contrats sont annulées.
Ligne de demande de renouvellement de contrat	• La ligne de demande de renouvellement de contrat est annulée. • Lorsque toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat sont annulées, la demande de renouvellement de contrat est annulée. • Le renouvellement des ébauches de contrats enfants immédiats est annulé.

Tâche de renouvellement du contrat	• La tâche de renouvellement du contrat et la ligne de demande de renouvellement de contrat sont annulées.
	  ○ Si la demande de renouvellement de contrat n'a qu'une seule ligne de demande de renouvellement de contrat, la demande de renouvellement du contrat bascule à l'état Annulé.
	  ○ Si la demande de renouvellement de contrat comporte plusieurs lignes de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de l'annulation du contrat (suite)

Élément annulé	Résultat
	demande de renouvellement de contrat, l'état de la demande de renouvellement de contrat ne change pas. • Le renouvellement des ébauches de contrats enfants immédiats est annulé. • L'état de l'ébauche de contrat bascule sur Annulé. • L'état des tâches déjà fermées ne change pas. • L'état des tâches ouvertes bascule sur Fermé incomplet. • Les grilles tarifaires jointes à l'ébauche de contrat deviennent inactives. • Le contrat en cours de renouvellement passe à l'état d'origine et le sous-état est effacé. • Les autorisations associées à la tâche de renouvellement de contrat sont supprimées.
Contrat	• Le renouvellement des contrats enfants immédiats est annulé lorsque les contrats enfants sont inclus dans la demande de renouvellement de contrat. • La ligne de demande de renouvellement de contrat est annulée. • Toute demande de renouvellement de contrat initiée par ce contrat est annulée. • Le bon de commande du contrat et les contrats enfants immédiats sont annulés.

Traduction automatique

Utilisation de Gestion des contrats

Les utilisateurs disposant du rôle contract_manager peuvent utiliser l'application Gestion des contrats pour créer divers types de contrat, tels que des contrats de bail, de garanties, de maintenance et de services.

Vous pouvez ajouter les informations suivantes aux contrats.

- Actifs couverts par le contrat
- Utilisateurs couverts par le contrat
- Termes et conditions associés au contrat
- Autres documents relatifs au contrat

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivez les différentes étapes d'un contrat, du brouillon à la fermeture, en examinant l'historique des contrats et en exécutant des rapports. Ajustez, prolongez et renouvelez les contrats actifs.

Cycle de vie du contrat

De la création à la fermeture, les contrats suivent un cycle de vie qui détermine quels champs peuvent être modifiés.

Lorsqu'un contrat est à l'état de **Brouillon**, les champs de l'enregistrement du contrat sont presque tous modifiables. Lorsque le contrat dépasse l'état de **Brouillon**, certains champs de date, de renouvellement, d'extension et de finances basculent en lecture seule. Les champs d'**État** et de **Sous-état** sont en lecture seule.

Le travail planifié **Vérification de conformité du contrat** s'exécute automatiquement chaque nuit sur la table Contrat [ast_contract]. Pour plus d'informations sur la tâche planifiée, voir Utiliser les définitions des vérifications de conditions. La tâche planifiée exécute les actions suivantes :

- Bascule l'état du contrat sur **Actif** si le contrat est approuvé et atteint la date de début spécifiée.
- Renouvelle le contrat si le contrat est approuvé pour le renouvellement et atteint la date de début spécifiée.
- Bascule l'état du contrat sur **Expiré** si l'état du contrat est **Actif** et qu'il atteint la date de fin.

La propriété système *`contract_compliance_check_job.enable_override`* permet à la tâche de vérification de conformité du contrat de remplacer les vérifications d'une hiérarchie. Par défaut, cette propriété système est définie sur **True**. Lorsque les vérifications sont définies sur le même champ des tables parent et enfant, la tâche de vérification de conformité du contrat effectue les opérations suivantes :

- Pour les enregistrements de la table parent, la vérification de condition de la table définit le champ sur la valeur spécifiée dans la condition.
- Pour les enregistrements de la table enfant, la vérification de condition de la table enfant remplace la condition de la table parent et définit la valeur de champ de la table enfant en conséquence.

Par exemple, lorsqu'une vérification est définie sur le champ Description des tables Contrat (parent) et Bail (enfant), le champ de la table Bail est défini sur la valeur spécifiée dans la condition de la table enfant. Pour désactiver la fonctionnalité de remplacement de la vérification de conformité du contrat, définissez la propriété système contract_compliance_check_job.enable_override sur **False**.

Les lignes de dépenses ne sont générées qu'à partir de contrats actifs ou expirés.

États de contrat

État	Description
Brouillon	L'utilisateur ajoute des informations sur le contrat et spécifie un approbateur.
Actif	Le contrat a été approuvé et a atteint la date de début spécifiée.
Expiré	Le contrat a atteint la date de fin spécifiée. Les contrats expirés avec un workflow de renouvellement actif qui sont en attente d'approbation affichent le sous-état **Revue en attente**. Les contrats expirés avec un workflow de renouvellement actif dont le renouvellement a été approuvé, mais dont la date de renouvellement n'est pas encore passée, affichent le sous-état

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de contrat (suite)

État	Description
	Renouvellement approuvé. Les contrats expirés sans workflow en attente d'extension ou de renouvellement actif affichent un sous-état vide.
Annulé	Le contrat a été interrompu et n'est plus actif.

En plus d'un état, un contrat peut également avoir un sous-état.

Sous-états de contrat

Sous-état	Description
Revue en attente	Le contrat est en cours de préparation pour examen.
Revue en cours	Le contrat est envoyé à l'approbateur et l'approbateur examine le contrat.
Approuvé	Le contrat est examiné et accepté par l'approbateur.
Rejeté	Le contrat est examiné et refusé par l'approbateur.
Renouvellement approuvé	Le renouvellement du contrat est approuvé par l'approbateur.
Renouvellement rejeté	Le renouvellement du contrat est rejeté par l'approbateur.
Renouvellement en cours de traitement	Le renouvellement du contrat est en cours via le workflow de renouvellement de contrat.
Renouvelé	Le renouvellement du contrat est terminé via le workflow de renouvellement de contrat.
Extension approuvée	L'extension du contrat est approuvée par l'approbateur.
Extension rejetée	L'extension du contrat est rejetée par l'approbateur.
Aucun	Aucun sous-état n'est spécifié.

Contrats

Un contrat est un accord contraignant entre deux parties.

Dans la plateforme Now Platform, les contrats contiennent des informations détaillées telles que le numéro de contrat, les dates de début et de fin, l'état actif, les termes et conditions, les documents, les informations de renouvellement et les conditions financières.

Gérer des contrats comprend les tâches et les processus suivants.

Créer un contrat

Créez un contrat avec différents modèles de contrat, qui servira d'accord contraignant entre les deux parties.

Avant de commencer
Rôle requis :

- Pour Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels : administrateur, contract_manager
- Pour Enterprise Asset Workspace : sn_eam.enterprise_admin, sn_eam.enterprise_asset_manager
- Pour Software Asset Workspace : sam_admin, sam_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un contrat compte une ou plusieurs grilles tarifaires associées, les champs du formulaire de contrat ne peuvent pas être modifiés.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'Interface utilisateur principale, accédez à **Tout** > **Contrat** et sélectionnez un type de contrat, par exemple **Assurance**, **Maintenance** ou **Service**, ou sélectionnez **Tout**.
   - Si vous utilisez Espace de travail des actifs matériels, accédez à la vue **Gestion des contrats**, puis sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez Enterprise Asset Workspace, ouvrez la vue **Gestion des contrats et des baux**, puis sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez Software Asset Workspace, accédez à **Opérations de licence** > **Contrats** > **Contrats de logiciel** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Les champs n'apparaissent pas tous dans les formulaires du type de contrat Tous.

Formulaire Contrat ou Créer un contrat

Champ	Description
Modèle de contrat	Modèle auquel le contrat est affecté. Par exemple **Bail**, **Maintenance**, **Garantie**, **Contrat de service**, **Licence de logiciel** ou **Abonnement**.
Fournisseur	Fournisseur responsable du contrat. Ce champ est obligatoire lorsque le modèle **Accord d'achat** ou **Accord de confidentialité** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Numéro de contrat	Numéro attribué au contrat par le fournisseur (obligatoire).
Nom	Nom du contrat.
Contrat parent	Contrat parent du nouveau contrat, le cas échéant. Vous pouvez sélectionner un contrat parent à partir de la liste de recherche du contrat.
Date de début	Date de prise d'effet du contrat. Ce champ est obligatoire lorsque le modèle **Accord d'achat** ou **Accord de confidentialité** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Date de fin	Date d'expiration du contrat. Ne renseignez pas la date de fin afin de créer un contrat à durée indéterminée. Ce champ est obligatoire lorsque le modèle **Accord d'achat** ou **Accord de confidentialité** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
État	État actuel du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Brouillon ◦ Actif ◦ Expiré ◦ Annulé
Sous-état	Sous-état actuel du contrat. ◦ Revue en attente ◦ Revue en cours ◦ Approuvé ◦ Rejeté
Administrateur de contrat	Personne responsable de la gestion du contrat et interagissant avec le fournisseur.
Approbateur	Utilisateur qui approuve ou rejette le contrat. Cette liste est filtrée pour afficher uniquement les utilisateurs disposant du rôle itil.
Propriétaire de l'entreprise	Utilisateur qui gère le contrat d'un point de vue commercial.
Type d’accord	Type d'accord de licence : ◦ Entreprise ◦ SaaS ◦ Abonnement Ce champ s'affiche uniquement lorsque le modèle **Maintenance** ou **Licence de logiciel** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Engagement	Montant engagé à dépenser avec ce fournisseur pendant cette période, du début à la fin du contrat. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le modèle **Accord d'achat** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Remise	Remise que le fournisseur a accepté d'appliquer. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le modèle **Accord d'achat** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Traiter les SLA non contractuels	Option permettant de traiter les accords sur les niveaux de service (SLA) contractuels et non contractuels. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le modèle **Contrat de service** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Description	Description détaillée du contrat.
Section financière	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Conditions de paiement de facture	Conditions qui expliquent les modalités de paiement du contrat. Par exemple, **Compte mensuel net** ou **Net 30**.
Échéancier de paiement	Calendrier qui définit les périodes de paiements. Par exemple, **mensuellement** ou **annuellement**.
Montant du paiement	Montant qui a été payé dans le cadre du contrat à ce jour.
Taxes applicables	Indique si le contrat est exonéré de taxe ou soumis aux taxes de ventes.
Taux d'imposition effectif	Taux d'imposition effectif à appliquer au coût total, le cas échéant. Le taux d'imposition effectif correspond habituellement au taux d'imposition moyen facturé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Ventes** est sélectionnée dans **Taxes applicables**.
Coût fiscal	Coût total de la taxe. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Ventes** est sélectionnée dans **Taxes applicables**.
Coût total	Coût final du contrat après application des ajustements. Si un contrat dispose d'une ou de plusieurs cartes d'évaluation, ce champ affiche la valeur combinée de toutes les cartes d'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Ventes** est sélectionnée dans **Taxes applicables**.
Compte fournisseur	Compte fournisseur associé au contrat.
Numéro de bon de commande	Numéro de bon de commande affecté au contrat.
Centre de coûts	Il s'agit du centre de coûts qui est financièrement responsable de l'actif.
A une grille tarifaire	Cochez la case pour indiquer si le contrat possède une grille tarifaire associée.
Section Renouvellement	
Renouvellement automatique	Indique si le contrat peut être renouvelé ou étendu quand il arrive à échéance.
Options	Durée du renouvellement ou de l'extension du contrat. Par exemple, 1 an.
Date de début de renouvellement	Date de prise d'effet du renouvellement ou de l'extension du contrat.
Date de fin de renouvellement	Date de fin de renouvellement ou d'extension de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts appliqué au contrat. ○ Fixe ○ Manuel ○ IPC (indice des prix à la consommation)
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un nombre négatif. Vous pouvez également spécifier un **Ajustement des coûts** ou un **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un pourcentage négatif. Vous pouvez également spécifier un **Ajustement des coûts** ou un **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.
Section Termes et conditions	
Termes et conditions	Informations juridiques spécifiques du contrat.

4. Enregistrez le formulaire.
   - Si vous utilisez l'Interface utilisateur principale, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   - Si vous utilisez Espace de travail des actifs matériels, Software Asset Workspace ou Espace de travail des actifs d'entreprise, sélectionnez **Enregistrer**.
5. Continuez à saisir des informations dans les listes connexes ou les onglets qui s'affichent.

Listes connexes ou onglets d'un formulaire de contrat

Liste connexe ou onglet	Description
Actifs couverts	Répertorie tous les actifs couverts par ce contrat.
Utilisateurs couverts	Répertorie tous les utilisateurs couverts par ce contrat.
Contrat utilisé par	Répertorie tous les éléments de configuration (CI) utilisés dans ce contrat.
Termes et conditions	Répertorie tous les termes et toutes les conditions de ce contrat.
Lignes de dépense	Répertorie toutes les lignes de dépense de ce contrat.
Historique de contrat	Affiche les changements de dates de début et de fin de ce contrat et les modifications apportées aux termes et conditions.
Historique d'approbation	Répertorie toutes les approbations concernant ce contrat.
Offres de service	Répertorie toutes les offres de service de ce fournisseur. Activez Gestion des portefeuilles de services pour consulter cette liste connexe.
Engagements de service pour contrats	Répertorie tous les engagements de service des offres de ce fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe ou onglet	Description
	Activez Gestion des portefeuilles de services pour consulter cette liste connexe.

6. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer et quitter le contrat.
   - Sélectionnez **Soumettre pour révision** afin d'envoyer une notification à l'approbateur.

Information associée

Modèles

Gestion des portefeuilles de services

Ajouter un engagement à une offre de service

Workflow de renouvellement de contrat

Contrats

Créer un exemple de contrat de maintenance logicielle

L'application Gestion des contrats est fréquemment utilisée pour créer un contrat permettant de suivre les paiements de la maintenance des logiciels d'entreprise. Vous pouvez utiliser cet exemple pour apprendre à créer un contrat de maintenance logicielle.

Avant de commencer
Rôle requis : contract_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cet exemple a pour but de créer un contrat qui affiche le montant total de la maintenance à payer pour l'application logicielle, indépendamment des différents achats de licence effectués au fil du temps. Le module d'extension Gestion des actifs logiciels doit être activé pour utiliser cet exemple.

Procédure

1. Créez un modèle d'application, en ajoutant un **Nom** et spécifiant la **Licence de logiciel** dans les **Catégories de modèle**.
2. Créez un modèle logiciel, en ajoutant un **Nom** et un **Numéro de modèle**, puis en sélectionnant le modèle d'application créé à l'étape 1.
3. Créez une nouvelle autorisation logicielle, en sélectionnant le modèle logiciel créé à l'étape 2.
4. Accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Maintenance**.
5. Cliquez sur **Nouveau** et saisissez les informations suivantes.

Option	Description
Type d'accord	Sélectionnez **Entreprise**.
Modèle d'application	Sélectionnez le modèle d'application créé à l'étape 1.

6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un certain nombre de listes et de sections connexes s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans la liste connexe **Actifs couverts**, cliquez sur **Nouveau** et saisissez les informations suivantes.

Option	Description
Actif	Sélectionnez la licence de logiciel créée à l'étape 3.
Date d'ajout	Saisissez la valeur.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Continuez à remplir le formulaire avec les informations suivantes.

Option	Description
Échéancier de paiement	Sélectionnez **Annuellement**.
Montant du paiement	Saisissez la valeur.

10. Renseignez les autres champs comme il vous convient.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.
12. Envoyez le contrat pour examen.

Information associée

Software Asset Management

Ajouter un actif à un contrat

Vous pouvez associer des contrats à des actifs spécifiques, y compris des licences de logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'association d'actions à un contrat permet de clarifier ce que le contrat couvre légalement.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez des actifs au contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :
  a. Dans la liste connexe des **Actifs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
  b. Dans le champ **Actif**, sélectionnez un actif spécifique qui est couvert par le contrat.
  c. Dans le champ **Date d'ajout**, sélectionnez la date à laquelle l'actif a été ajouté au contrat.

     Il peut s'agir d'une date passée, présente ou future.
  d. (Facultatif) Dans le champ **Date de suppression**, sélectionnez la date à laquelle l'actif a été, ou sera, retiré du contrat.

     Il est utile de renseigner les champs **Date d'ajout** et **Date de suppression** pour le reporting.
  e. Cliquez sur **Envoyer**.
- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :
  a. Dans l'onglet **Actifs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
  b. Dans la boîte de dialogue, cochez la case en regard de chaque actif que vous souhaitez ajouter au contrat.
  c. Cliquez sur **Ajouter**.

Ajouter un utilisateur à un contrat

Un contrat peut couvrir des utilisateurs spécifiques. Par exemple, vous pouvez utiliser un contrat pour embaucher un groupe de travailleurs temporaires.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe des **Utilisateurs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez un utilisateur spécifique couvert par le contrat.
5. Dans le champ **Date d'ajout**, sélectionnez la date à laquelle l'utilisateur a été ajouté au contrat.
   Il peut s'agir d'une date passée, présente ou future.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Date de suppression**, sélectionnez la date à laquelle l'utilisateur a été, ou sera, retiré du contrat.
   Il peut être utile de renseigner les champs **Date d'ajout** et **Date de suppression** pour le reporting.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter un élément de configuration à un contrat

Les contrats peuvent être associés à des éléments de configuration. Vous pouvez associer des éléments de configuration à un contrat pour clarifier ce que le contrat couvre légalement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou contract_manager

Procédure

1. Accédez à **Contrats** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. **Facultatif :** Dans la liste connexe **CI couverts**, sélectionnez **Nouveau** pour créer un élément de configuration.
4. Dans la liste connexe **CI couverts**, sélectionnez **Modifier**.
5. Dans la liste des éléments de configuration de la **Collection** située à gauche, double-cliquez sur un nom d'élément de configuration.
   L'élément est ajouté à la **Liste des CI couverts** située à droite.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter un document à un contrat

Les contrats peuvent être associés à des documents. En associant des documents connexes à un contrat, toutes les informations pertinentes sur un contrat sont conservées ensemble et facilement accessibles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Tout** > **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez un document à un contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :

     a. Cliquez sur l'icône Gérer les pièces jointes (📎) sur l'en-tête du formulaire.

     b. Dans la boîte de dialogue Pièces jointes, cliquez sur **Choisir le fichier** pour rechercher et sélectionner le document que vous souhaitez ajouter au contrat.

   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur l'icône de pièce jointe ( ) sur la barre latérale de l'enregistrement du contrat.

b. Dans la boîte de dialogue Pièces jointes, cliquez sur **Sélectionner** pour rechercher et sélectionner le document que vous souhaitez ajouter au contrat.

Ajuster un contrat

Après la création d'un contrat, vous pouvez modifier la date de début, la date de fin ou le montant du paiement d'un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajuster un contrat, le champ **État** doit être **Actif**. Si la date de fin d'un contrat change, la date de fin de tout actif associé change pour correspondre à la nouvelle date de fin.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état **Actif**.
3. Cliquez sur **Ajuster**.
4. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Ajuster le contrat.

Champs Ajuster le contrat

Champ	Description
Date de début du contrat	Date de prise d'effet du contrat.
Date de fin de contrat	Date d'expiration du contrat.
Montant du paiement du contrat	Montant total payé dans le cadre du contrat. Si le contrat dispose d'une ou de plusieurs grilles tarifaires, ce champ affiche le total de tous les coûts de base des grilles tarifaires.

5. Cliquez sur **Soumettre des ajustements**.

Renouveler un contrat

Une fois que vous avez créé un contrat ou que le contrat a expiré, vous pouvez le renouveler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Lorsqu'un contrat est renouvelé, aucun nouveau contrat n'est créé. Au lieu de cela, le même contrat est mis à jour avec les informations de renouvellement.
- Les changements apportés à la date de début et à la date de fin d'un contrat sont capturés dans l'onglet Historique de contrat.
- Les informations et l'historique du contrat sont conservés lors du renouvellement d'un contrat. Si la date de fin d'un contrat change, la date de fin de tout actif associé change pour s'y conformer. Vous pouvez renouveler un contrat qui répond aux conditions suivantes.
  - L'**État** est **Actif** ou **Expiré**
  - Le **Sous-état** est **Aucun** ou **Rejeté**
- Si la propriété système *sn_contract_enable_renewal_flow* est activée, le workflow de renouvellement de contrat est disponible pour les contrats de maintenance et de garantie. Pour plus d'informations, consultez Workflow de renouvellement de contrat.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.

     Vous pouvez également sélectionner l'onglet **Aperçu** de la vue Gestion des contrats. Dans la section Aperçu des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration pour afficher la liste des contrats arrivant à expiration.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.

     Vous pouvez également sélectionner l'onglet **Aperçu** de la vue Gestion des contrats et des baux. Dans la section Aperçu des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration pour afficher la liste des contrats arrivant à expiration.
2. Sélectionnez un contrat à l'état **Actif** ou **Expiré**.
3. Cliquez sur **Renouveler**.
4. Renseignez les champs du formulaire Renouveler le contrat (Interface utilisateur principale) ou dans la boîte de dialogue (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Champs Renouveler le contrat

Champ	Descriptions
Approbateur	Utilisateur qui approuve ou rejette le contrat.
Options	Durée du renouvellement, en années.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Descriptions
Date de début de renouvellement	Date de prise d'effet du contrat renouvelé.
Date de fin de renouvellement	Date d'expiration du contrat renouvelé.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts appliqué au contrat renouvelé : **Aucun**, **Fixe**, **Manuel** ou **IPC**.
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat renouvelé. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un pourcentage négatif. Vous pouvez renseigner le champ **Montant d'ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat renouvelé. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un nombre négatif. Vous pouvez renseigner le champ **Montant d'ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.

5. Exécutez l'une des actions suivantes.
   - Pour enregistrer toutes les données saisies et basculer le sous-état en **Revue en cours**, cliquez sur **Envoyer pour révision**. Le contrat est envoyé à l'**Approbateur** spécifié.
   - Pour enregistrer toutes les données saisies et basculer le sous-état sur **Revue en attente**, cliquez sur **Enregistrer**. Le bouton **Renouveler** est disponible pour envoyer le contrat renouvelé pour révision à une date ultérieure.
6. Modifiez toute information du formulaire de **Contrat**, au besoin.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Si vous avez sélectionné l'option **Enregistrer**, assurez-vous de cliquer sur **Renouveler** lorsque vous êtes prêt à envoyer le contrat renouvelé pour approbation.

Annuler un contrat

Vous pouvez annuler un contrat lorsque l'**État** est **Actif**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'annulation d'un contrat entraîne le processus suivant.

- L'**État** du contrat bascule sur **Annulé**.
- Les vérificateurs de condition passent sur Inactifs.
- Les boutons **Renouveler** et **Étendre** deviennent inactifs.
- Les cartes d'évaluation de contrat deviennent inactives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Cliquez sur **Annuler le contrat**.
4. Cliquez sur **Oui** pour confirmer l'annulation du contrat.

Vérifier l'affectation d'administrateur de contrat pour la notification

Un événement s'exécute automatiquement chaque nuit pour envoyer des rappels aux administrateurs de contrat au sujet des dates d'expiration du contrat afin qu'ils puissent le renouveler ou le renégocier. Vous pouvez vérifier qu'il s'agit du bon administrateur qui est affecté au contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'événement contract.expiration s'exécute chaque nuit sur la table Contrat [ast.contract], un message électronique est envoyé à la personne identifiée comme l'administrateur du contrat. Cet e-mail est envoyé aux échéances suivantes.

- 90 jours avant la date d'expiration du contrat
- 60 jours avant la date d'expiration du contrat
- 30 jours avant la date d'expiration du contrat
- À la date d'expiration du contrat

Un utilisateur disposant du rôle administrateur peut modifier la vérification de condition contract.expiration qui traite les notifications de contrat.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Vérifiez que le champ **Administrateur de contrat** contient le nom correct.
   Un seul nom peut être spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Définitions des vérifications de conditions

Notifications par SMS et par e-mail

Envoyer le contrat pour approbation

Vous pouvez envoyer pour approbation un contrat qui est en état de **Brouillon**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état **Brouillon** et **Examen en attente**.
3. Sélectionnez un **Approbateur** pour le contrat.
4. Cliquez sur **Envoyer pour révision**.
   Un message électronique est envoyé à l'approbateur sélectionné et le **Sous-état** du contrat bascule sur **Revue en cours**.

Approuver ou rejeter un contrat

Si vous êtes le gestionnaire des contrats, vous pouvez approuver ou rejeter un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des demandes de contrat et de renouvellement de contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Tout** > **Contrat** > **Mes approbations**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Mes approbations**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Mes approbations de contrat**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état **Demandé**.
3. Approuvez ou rejetez le contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Approuvez le contrat.
  - Pour approuver le contrat dans l'interface utilisateur principale, cliquez sur **Approuver**. Le **Sous-état** du contrat bascule sur **Approuvé**.
  - Pour approuver le contrat dans l'espace de travail des actifs matériels ou dans l'espace de travail des actifs d'entreprise, définissez le champ **État** sur **Approuvé**.
- Rejetez le contrat.
  - Pour rejeter le contrat dans l'interface utilisateur principale, cliquez sur **Rejeter** et indiquez le motif du rejet dans le champ **Commentaires**. Le **Sous-état** du contrat bascule sur **Rejeté**.
  - Pour rejeter le contrat dans l'espace de travail des actifs matériels ou dans l'espace de travail des actifs d'entreprise, définissez le champ **État** sur **Rejeté**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour** (Interface utilisateur principale) ou sur **Enregistrer** (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).
   - Un contrat à l'état de **Brouillon** et avec une date de début fixée dans le futur reste à l'état de **Brouillon** jusqu'à ce que la date de début soit atteinte. Si le **Sous-état** d'un contrat est défini sur **Approuvé**, le système bascule l'**État** sur **Actif** et efface la valeur du **Sous-état**.
   - Lorsqu'un contrat à l'**État** de **Brouillon**, avec une **Date de début** fixée à une date passée, est approuvé, l'**État** du contrat est automatiquement réglé sur **Actif** et le **Sous-état** est laissé vide.

Afficher l'historique d'approbation sur les contrats

Vous pouvez consulter l'historique d'approbation d'un contrat dans la liste connexe Historique d'approbation sur le formulaire Contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, admin ou sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un contrat est envoyé à un approbateur pour révision, le nom de l'approbateur n'est plus modifiable. Si l'approbateur rejette un contrat, le même approbateur ou un autre approbateur peut être spécifié avant que le contrat ne soit à nouveau envoyé pour approbation. Une fois que le contrat a été révisé et approuvé, les enregistrements de l'historique d'approbation sont automatiquement énumérés dans la liste connexe Historique d'approbation sur le formulaire Contrat.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Sélectionnez l'onglet **Historique d'approbation**.
4. Cliquez sur un enregistrement pour afficher les détails de l'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes et conditions

Vous pouvez ajouter des termes et conditions à un contrat pour conserver toute la documentation pertinente relative à un contrat en un seul endroit.

Les termes et conditions peuvent être recherchés et utilisés dans les rapports. Si plusieurs enregistrements de termes et conditions sont ajoutés à un seul contrat, définissez un ordre d'affichage des enregistrements afin qu'ils apparaissent dans une séquence spécifique. Les champs des termes et conditions sont en lecture seule après l'envoi d'un contrat pour approbation.

Les utilisateurs disposant du rôle contract_manager peuvent lire l'historique du contrat et ajouter des termes et conditions.

L'ajout de termes et conditions à un contrat implique trois procédures :

Créer un enregistrement des termes et conditions

Vous pouvez créer un enregistrement des termes et conditions à ajouter à un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des termes et conditions de vos contrats.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Tout** > **Contrat** > **Contrats** > **Termes et conditions**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Termes et conditions**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Termes et conditions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Termes et conditions (Interface utilisateur principale) ou Créer des termes et conditions (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Formulaire Termes et conditions ou Créer des termes et conditions

Champ	Description
Numéro	ID unique utilisé pour les termes et conditions. Ce champ est généré automatiquement.
Nom	Nom des termes et conditions.
Contrat	Lien vers le contrat.
Utilisé	Case à cocher permettant d'indiquer si les termes et conditions sont associés au contrat.
Description	Détails des termes et conditions.

4. Cliquez sur **Soumettre** (Interface utilisateur principale) ou sur **Enregistrer** (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des termes et conditions à un contrat

Après avoir créé un enregistrement des termes et conditions, ajoutez-le à un contrat dont le sous-état est Examen en attente, Rejeté, Renouvellement rejeté ou Extension rejetée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les termes et conditions ne peuvent être ajoutés à un contrat qu'au moment de sa création. Une fois le contrat approuvé, il est impossible de modifier les termes et conditions.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez des termes et conditions au contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :
     a. Dans la liste connexe **Termes et conditions**, double-cliquez sur **Insérer une ligne**.
     b. Cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez un enregistrement des termes et conditions dans la liste.
     c. (Facultatif) Saisissez une valeur numérique dans le champ **Ordre** pour spécifier l'ordre dans lequel l'enregistrement doit apparaître dans le document des termes et conditions.

     Remarque :
     si vous tentez d'entrer un enregistrement des termes et conditions en double pour un contrat et d'enregistrer l'enregistrement, un message d'erreur s'affiche et le nouvel enregistrement en double n'est pas ajouté.

   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, procédez comme suit :
     a. Dans l'onglet **Termes et conditions**, cliquez sur **Ajouter**.
     b. Lorsque vous y êtes invité, fournissez les informations requises.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :
     a. Dans l'onglet **Termes et conditions**, cliquez sur **Ajouter**.
     b. Dans la boîte de dialogue, cochez la case en regard des termes et conditions que vous souhaitez ajouter.
     c. Cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élaborer un document de termes et conditions dans un contrat

Après avoir ajouté un ou plusieurs enregistrements de termes et conditions à un contrat, vous pouvez créer un document de termes et conditions dans le contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements des termes et conditions sont ajoutés dans la séquence spécifiée dans le champ **Ordre**.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Vérifiez qu'un ou plusieurs enregistrements des termes et conditions sont ajoutés à l'onglet **Termes et conditions**.
4. Dans l'onglet **Termes et conditions**, élaborez les termes et conditions du contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, cliquez sur le lien connexe **Élaborer les termes et conditions**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, cliquez sur **Élaborer les termes et conditions**.

   Tous les enregistrements de la liste Termes et conditions sont ajoutés aux termes et conditions du contrat.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une Grille tarifaire de contrat

Vous pouvez créer des cartes d'évaluation pour suivre les frais de contrat. Les cartes d'évaluation aident à enregistrer et à répartir les coûts.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des coûts pour utiliser des cartes d'évaluation.
Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une Grille tarifaire de contrat fournit des informations détaillées sur les prix d'un contrat et vous permet de générer automatiquement des lignes de dépenses récurrentes. Il peut y avoir plusieurs cartes d'évaluation pour un même contrat.

Prenons le cas suivant : une entreprise a un contrat avec une société tierce, qui supervise les opérations techniques dans les centres de données de l'entreprise. Les coûts du contrat d'utilisation d'un modèle de serveur spécifique dans le centre de données de New York sont différents de l'utilisation du même modèle de serveur dans le centre de données de Madrid. Ainsi, deux cartes d'évaluation permettent de détailler ces coûts séparément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe des **Cartes d'évaluation de contrat**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Grille tarifaire de contrat.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Grille tarifaire de contrat.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Répartition des dépenses

Utiliser les services aux entreprises avec les dépenses

Formulaire Grille tarifaire de contrat

Le formulaire Grille tarifaire de contrat vous permet de générer automatiquement des lignes de dépense pour les dépenses récurrentes en fournissant des informations détaillées sur les tarifs d'un contrat. Il peut y avoir plusieurs cartes d'évaluation pour un même contrat.

Champ	Description
Numéro	Numéro de la grille tarifaire de contrat.
Contrat	Numéro du contrat interne.
Type de résumé	Type de grille tarifaire de contrat. La catégorisation des cartes d'évaluation peut être utile pour le reporting. Sélectionnez **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**.
Nom	Nom descriptif de la Grille tarifaire de contrat.
Actif	Option qui indique si la grille tarifaire est disponible pour utilisation.
Description courte	Brève description de la Grille tarifaire de contrat.
Date de début	Date à laquelle la Grille tarifaire de contrat devient active. Les lignes de dépenses sont générées pour les coûts engagés à partir de la date spécifiée. Pour que les calculs financiers fonctionnent, la date ne peut pas être antérieure à la date de début du contrat.
Date de fin	Date à laquelle la Grille tarifaire de contrat devient inactive. Pour que les calculs financiers fonctionnent, la date ne peut pas être postérieure à la date de fin du contrat. Si aucune valeur n'est spécifiée, la date est automatiquement fixée à la date de fin du contrat, à condition que le contrat ait une date de fin. Aucune ligne de dépenses n'est générée pour les coûts engagés après la date de fin.
Intervalle	Le délai entre les facturations de la grille tarifaire. Par exemple, **Mensuel**, **Trimestriel** ou **Annuel**.
Centre de coûts	Le centre de coûts financièrement responsable de la grille tarifaire.
Dernier traitement	La date de facturation la plus récente de la grille tarifaire.
Traitement suivant	La date de la prochaine facturation de la grille tarifaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Informations détaillées sur la grille tarifaire.
Taxe sur la vente	Option qui permet d'indiquer s'il faut appliquer ou non la taxe sur la vente au coût total.
Taux d'imposition	Le taux d'imposition effectif à appliquer au coût total. Ce taux d'imposition correspond habituellement au taux d'imposition moyen facturé.
Coût de distribution	Méthode de distribution du montant indiqué dans le champ **Coût de base** et de génération de lignes de dépenses.
Valeur	Le type de valeur à utiliser lorsque **Allouer et répartir le coût en fonction de la valeur** est sélectionné dans le champ **Coût de distribution**.
Coût de base	Montant qui doit être payé avant impôts.
Coût fiscal	Coût total de la taxe.
Coût total	Coût final de la grille tarifaire après application des ajustements, tels que les taxes.

Créer une nouvelle ligne de dépense

En règle générale, les lignes de dépense sont générées automatiquement en fonction des actifs ou des utilisateurs, mais vous pouvez créer une nouvelle ligne de dépense manuellement si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe **Lignes de dépense** (Interface utilisateur principale) ou l'onglet (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise), cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez le formulaire.

Table de ligne de dépense

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant la ligne de dépense.
Date	Date de création de la ligne de dépense.
Grille tarifaire	Numéro d'identification de la grille tarifaire à laquelle la ligne de dépense est associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de taux	Type de taux pris en compte lors de la génération des lignes de dépense. Ce champ est en lecture seule.
ID source	Numéro d'identification de l'élément associé à la ligne de dépense. Si ce champ est renseigné, les informations correspondantes sont automatiquement ajoutées aux champs **Source** de ce formulaire.
Montant	Valeur monétaire de l'élément spécifié dans le champ **ID Source**. Saisissez une valeur négative pour indiquer un crédit.
Date de traitement	Date à laquelle la ligne de dépense est traitée.
Hérité	Case à cocher qui indique si la ligne de dépense se trouve sur une autre ligne de dépense.
État	État actuel de la ligne de dépense : **En attente** ou **Traitée**.
Type de résumé	Catégorie de la ligne de dépense : **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**. La catégorisation des lignes de dépense peut être utile pour le reporting.
Description courte	Brève description de la ligne de dépense.
Actif	Numéro d'identification de l'actif associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Actif immobilisé	Actif immobilisé qui contient l'actif présente dans cette ligne de dépense. Un actif immobilisé est un conteneur qui détient une ou plusieurs actifs individuels, notamment des actifs matériels ou logiciels. Le système renseigne automatiquement ce champ avec l'actif immobilisé approprié si l'**actif** concerné est contenu dans cet actif immobilisé.
Contrat	Numéro d'identification (pas le numéro du contrat) du contrat associé à l'**actif**, le cas échéant.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur associé à l'**actif**, le cas échéant.
ID d'élément de configuration	Nom de l'élément de configuration associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Tâche	Numéro d'identification de la tâche associée à la ligne de dépense, le cas échéant.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'élément identifié dans **ID Source**, le cas échéant.

Traduction automatique

5. Cliquez sur **Soumettre** (Interface utilisateur principale) ou sur **Enregistrer** (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Génération des lignes de dépense en fonction des actifs ou des utilisateurs

Une ligne de dépense est un montant de dépense à un moment donné et l'enregistrement qui a induit ou généré la dépense. Vous pouvez générer des lignes de dépense en fonction des actifs ou des utilisateurs affectés au contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La génération de lignes de dépense est une procédure en trois étapes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Ajouter un utilisateur ou un actif à un contrat

Vous pouvez ajouter un utilisateur ou un actif à un contrat pour générer des lignes de dépense.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, financial_mgmt_user (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez des actifs ou des utilisateurs au contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :
     a. Dans la liste connexe des **Actifs couverts** ou des **Utilisateurs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
     b. Spécifiez un **Actif** ou un **Utilisateur**.
     c. Spécifiez une **Date d'ajout**.
     d. Cliquez sur **Envoyer**.
     e. (Facultatif) Répétez les étapes précédentes pour ajouter d'autres actifs ou utilisateurs au contrat.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :

     Remarque :
     Vous ne pouvez pas ajouter d'utilisateurs à un contrat dans l'espace de travail des actifs d'entreprise.

     a. Dans l'onglet **Actifs couverts** ou **Utilisateurs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
     b. Dans la boîte de dialogue, cochez la case en regard de chaque actif ou utilisateur que vous souhaitez ajouter au contrat.
     c. Cliquez sur **Ajouter**.

Créer une grille tarifaire et affectez un utilisateur ou un actif

Vous pouvez affecter un utilisateur ou un actif lorsque vous créez une grille tarifaire. Vous pouvez affecter uniquement l'actif ou l'utilisateur qui est affecté au contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Procédure

1. Accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat avec un actif ou un utilisateur affecté.
3. Dans la liste connexe des **Cartes d'évaluation de contrat**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Spécifiez une **Date de début**.
   Pour que les calculs financiers fonctionnent, la date ne peut pas être antérieure à la date de début du contrat.
5. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Dans la liste connexe des **Actifs couverts** ou des **Utilisateurs de grille tarifaire**, cliquez sur **Nouveau**.
7. Sélectionnez l'**Actif** ou l'**Utilisateur** qui est affecté au contrat.
   Seuls les actifs et les utilisateurs associés au contrat parent sont répertoriés.
8. Spécifiez une **Date d'ajout**.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer la génération de dépenses de grille tarifaire

Une fois que les actifs ou les utilisateurs sont ajoutés à la grille tarifaire, vous pouvez utiliser le champ **Coût de distribution** dans la section Financière du contrat pour générer des dépenses de grille tarifaire.

Avant de commencer
Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Procédure

1. Accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
2. Sélectionnez le contrat pour générer des dépenses.
3. Dans la liste connexe de la **Grille tarifaire de contrat**, sélectionnez une grille tarifaire.
4. Dans **Coût de distribution**, sélectionnez l'une des options suivantes pour répartir le montant indiqué dans le **Coût de base**.

Option	Description
Répartir les lignes de dépense uniformément entre les actifs	Sélectionnez **Allouer et répartir le coût par actif**. Par exemple, pour un **Coût de base** de 100 $ et deux actifs, deux lignes de dépense de 50 $ sont créées.
Répartir les lignes de dépense entre les actifs en fonction de la valeur de l'actif	Sélectionnez **Allouer et répartir le coût en fonction de la valeur :**. Le champ **Valeur** s'affiche avec les options **Coût** et **Coût résiduel**. Le coût est dérivé du champ **Coût** ou **Coût Résiduel** de l'enregistrement d'actif. Si la grille tarifaire comporte plusieurs actifs, le coût ou le coût

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	résiduel est réparti en fonction de la valeur des actifs. Par exemple, si vous sélectionnez l'option **Coût** avec un **Coût de base** de 100,00 $, un actif d'une valeur de 70 $ et un actif d'une valeur de 30 $, deux lignes de dépense sont créées, une pour 70 $ et une pour 30 $.
Répartir les lignes de dépense uniformément entre les utilisateurs	Sélectionnez **Allouer et répartir le coût par utilisateur**. Par exemple, pour un **Coût de base** de 100 $ et deux utilisateurs sur un contrat, deux lignes de dépense de 50 $ sont créées.
Allouer le coût au contrat au lieu des actifs individuels	Sélectionnez **Allouer le coût au contrat**.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les lignes de dépense sont automatiquement générées par une tâche planifiée pour les coûts engagés entre la **Date de début** et la **Date de fin** de la grille tarifaire. La tâche planifiée, `Process FM Costs`, s'exécute une fois par jour sur la table Contrat [ast_contract]. Les lignes de dépenses ne sont générées qu'à partir de contrats à l'état **Actif** ou **Expiré**. Vous pouvez générer des lignes de dépense pour les contrats expirés afin de suivre les dépenses précédentes.

Information associée

Cycle de vie du contrat

Afficher les lignes de dépense de contrat

Utilisez la liste connexe ou l'onglet **Lignes de dépenses** pour afficher et contrôler toutes les dépenses enregistrées pour un contrat donné.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, financial_mgmt_user (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez la liste connexe **Lignes de dépense** (Interface utilisateur principale) ou l'onglet (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).
4. Sélectionnez un enregistrement de ligne de dépense à afficher.
   Les informations telles que les détails de la ligne de dépense, le coût total du contrat et la valeur actuelle du contrat sont énumérées.

Surveiller un contrat

Vous pouvez surveiller les contrats en consultant l'historique du contrat et en créant des rapports de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si des modifications sont apportées à une date de début, une date de fin ou aux termes et conditions du contrat, une copie du contrat est automatiquement enregistrée et placée dans l'historique du contrat. Cette sauvegarde est utile pour suivre les modifications apportées à un contrat et conserver une piste d'audit. Configurez la liste connexe **Historique de contrat** de manière à inclure des colonnes pour la création et la mise à jour afin de savoir facilement qui est à l'origine de la modification du contrat.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Affichez la liste connexe **Historique de contrat** (Interface utilisateur principale) ou l'onglet (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise) et procédez de l'une des façons suivantes.
   - Si des versions antérieures du contrat existent, cliquez sur une date dans la colonne **Début de contrat** pour en afficher une version.
   - Si aucune version antérieure du contrat n'existe, modifiez la **Date de début** ou la **Date de fin** du contrat. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**. Dans la liste connexe **Historique de contrat**, cliquez sur une date dans la colonne **Début du contrat** pour afficher la version antérieure.

Exécuter un rapport de contrat

Plusieurs rapports de contrat sont disponibles pour aider à suivre et à gérer les contrats.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez l'un des rapports suivants à exécuter.

Rapports de contrat

Rapport	Description
Contrats actifs par coût unitaire	Tous les contrats actifs regroupés par ordre croissant selon le coût unitaire moyen.
Contrats actifs par coût de cycle de vie	Tous les contrats actifs ayant une grille tarifaire associée, regroupés par ordre croissant selon le coût total. Le coût total est mesuré du début du contrat jusqu'à la date d'exécution du rapport.
Contrats actifs par coût mensuel	Tous les contrats actifs regroupés par ordre croissant selon le coût mensuel.
Contrats actifs par fournisseur	Tous les contrats actifs triés par fournisseur, par ordre alphabétique.
Contrats actifs par coût annuel	Tous les contrats actifs regroupés par ordre croissant selon le coût annuel.
Tous les contrats par État	Contrats regroupés par état, tel que **Brouillon**, **Actif** ou **Expiré**, sous forme d'histogramme
Contrats d'actifs par type	Tous les contrats actifs pour les actifs regroupés par type, sous forme de graphique à secteurs.
Liste de contrats d'actifs	Tous les contrats actifs pour les actifs par numéro de contrat.
Dépenses de contrat par type	Total des frais de contrat par type, comme le bail, la maintenance ou la garantie, sous forme d'histogramme.
Dépenses de contrat par fournisseur	Coûts totaux de tous les contrats associés à un fournisseur spécifique, sous forme d'histogramme.
Rapport de pipeline de contrat	Tous les contrats avec l'état **Brouillon**, **Actif** ou **Expiré** et un sous-état **Revue en attente** ou **Revue en cours**, sous forme d'histogramme.
Contrats arrivant à échéance	Tous les contrats arrivant à échéance dans les 90 prochains jours.

Définitions des vérifications de conditions

Les définitions des vérifications de conditions vous permettent de définir des conditions logiques qui indiquent quand modifier une valeur de champ dans un enregistrement.

Un travail planifié, appelé `Contract Compliance Checks` dans **Planificateur système** > **Travaux planifiés**, évalue ces définitions des vérifications de conditions tous les jours en exécutant le vérificateur de condition. Lorsque ce travail est exécuté, l'include de script ConditionChecks est déclenché et exécute les définitions des vérifications de conditions. Ce vérificateur de condition vous permet de vérifier les dates de début et de fin des contrats et d'en définir les niveaux d'échéance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, un contrat présente une date de début au 1er mars. Lorsque le vérificateur de condition s'exécute le 1er mars, il vérifie que le **Sous-état** du contrat est **Approuvé** et définit son **État** sur **Actif** en fonction du champ **Date de début**.

Le vérificateur de condition journalier fixe le niveau d'échéance approprié des contrats actifs en fonction de la **Date de fin** du contrat. Le niveau d'échéance peut être consulté dans la liste des contrats. Connaître le niveau d'échéance peut aider les gestionnaires des contrats à renouveler ou à prolonger un contrat avant qu'il n'expire.

Définir une vérification de condition

Vous pouvez définir une vérification de condition pour modifier des valeurs dans un contrat quand la tâche planifiée *Contract Compliance Checks* s'exécute chaque nuit.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Contrat** > **Administration** > **Définitions des vérifications de conditions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs de définition de vérification de condition

Champ	Description
Table	Table à laquelle la condition s'applique. Pour une définition de vérification de contrat, sélectionnez **Contrat [ast.contract]**.
Catégorie	Catégorie de la vérification de condition. Sélectionnez **Contrat** ou **Aucun**. La catégorie est utilisée pour organiser les informations et le reporting.
Champ de condition	Champ à mettre à jour, généralement **Niveau d'échéance** ou **État**.
Nom d'événement	Nom de l'événement à déclencher lorsque cette condition modifie la valeur du champ. Créez un nom à l'aide de cette syntaxe : <table_name>.<condition_field>, par exemple, `contract.validation`.
Ordre	Ordre dans lequel les conditions sont évaluées.

4. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe des **Conditions** s'affiche.
5. Dans la liste connexe des **Conditions**, cliquez sur **Nouveau**.
6. Complétez le formulaire.

Champs de condition

Champ	Description
Nom	La valeur que prend le champ, si les conditions d'échéance sont remplies.
Vérification de conditions	La vérification de condition associée.
Table	La table associée à la vérification de condition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom d'événement	Le nom de l'événement déclenché par cette condition.
Condition d'échéance	La condition qui doit être vraie pour le champ **Vérification de condition** à définir sur cette valeur (le **Nom**). Ajoutez autant de conditions que nécessaire.
État conforme	Champ système. Ne pas utiliser.
Ordre	Ordre dans lequel les conditions sont évaluées. La première condition qui correspond, lorsque la condition d'échéance est vraie, est utilisée et aucune autre n'est vérifiée.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le formulaire de vérification des conditions rouvre avec la nouvelle condition figurant dans la liste connexe.
8. **Facultatif :** Vous pouvez continuer à ajouter des conditions au besoin en suivant les étapes ci-dessus.

Séparation de domaine et Gestion des contrats

Gestion des contrats ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Approvisionnement

Les gestionnaires de Approvisionnement peuvent utiliser l'application ServiceNow® Approvisionnement pour créer des bons de commande et obtenir des articles pour répondre aux demandes de Catalogue de services.

Approvisionnement offre la possibilité d'exécuter les fonctions suivantes.

- Suivre les demandes de catalogue de services
- Créer et gérer les bons de commande
- Créer et gérer les ordres de transfert
- Recevoir des actifs

Rôles de l'application Approvisionnement

L'application Approvisionnement utilise les rôles suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

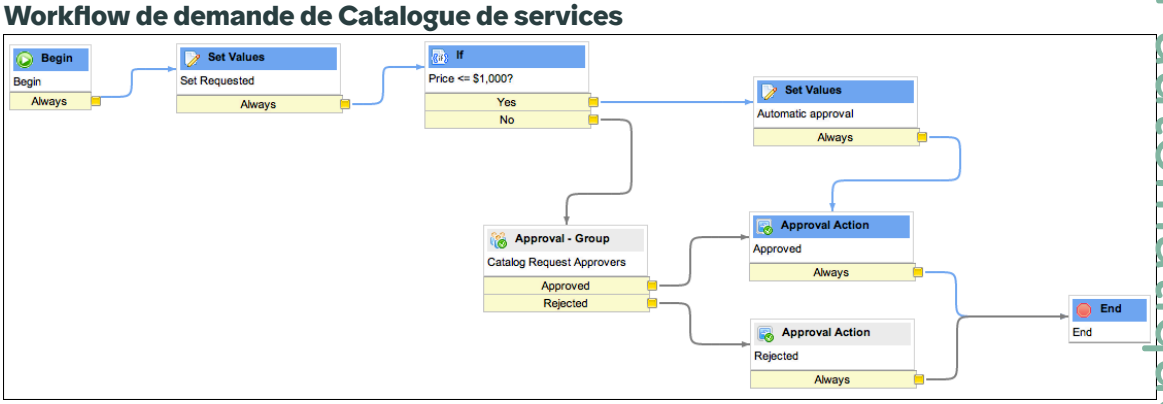
Rôle	Contient des rôles	Description
procurement_admin	procurement_user	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les jauges dans le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut afficher et actualiser les jauges dans le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement.

Workflow de l'application Approvisionnement

L'application Approvisionnement utilise les workflows suivants.

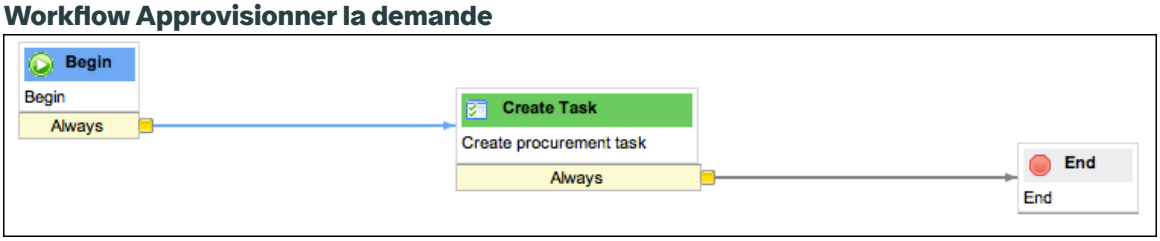
- Dans le workflow de demande de Catalogue de services, les éléments commandés à partir du catalogue de services qui coûtent plus de mille dollars nécessitent une approbation.

Workflow de demande de Catalogue de services



- Dans le workflow Approvisionner la demande, des tâches du catalogue sont créées afin qu'un gestionnaire d'Approvisionnement puisse approvisionner l'élément en créant un ordre de transfert ou un bon de commande.

Workflow Approvisionner la demande



Ces workflows sont fournis dans le système de base. Vous pouvez modifier ces workflows dans l'éditeur de workflow graphique ou créer un workflow pour mieux répondre aux besoins d'approvisionnement de votre entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Workflows

Utiliser le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement

Utilisez les jauges de la page d'accueil de la vue d'ensemble d'Approvisionnement pour vous aider à suivre et à gérer les demandes, les bons de commande et d'autres aspects importants du processus d'Approvisionnement.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments dans les jauges pour obtenir plus d'informations.

Example

Par exemple, cliquez sur un numéro de demande pour afficher l'enregistrement de la demande.

Activer Approvisionnement

Vous pouvez activer le module d'extension Approvisionnement qui fournit des fonctionnalités d'approvisionnement de base.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin, procurement_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :

Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Composants installés avec Approvisionnement

Plusieurs types de composants sont installés avec Approvisionnement.

Les données de démonstration sont disponibles avec Approvisionnement Les données de démonstration fournissent des exemples de demandes, de bons de commande, d'éléments de ligne de commande et de bordereaux de réception.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier installées avec Approvisionnement

Le module d'extension d'Approvisionnement ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Ajuster la quantité restante	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Calcule la quantité restante d'éléments commandés sur une ligne de commande en soustrayant le montant reçu du montant commandé.
La demande peut-elle être approvisionnée	Demande [sc_request]	Vérifie si une demande peut être approvisionnée.
Annuler les commandes d'Approvisionnement	Demande [sc_request]	Annule tous les bons de commande non reçus et les lignes de commande de transfert non expédiées associées aux éléments de la demande si l'état de la demande bascule sur **Fermé annulé**.
Vérifier si l'élément req est approvisionné	Élément demandé [sc_req_item]	Définit le champ **Approvisionné** de la demande parente sur **true** si tous les éléments demandés ont été approvisionnés.
Vérifier si la demande est approvisionnée	Élément demandé [sc_req_item]	Vérifie si la demande associée à un élément demandé peut être approvisionnée (par le biais d'un ordre de transfert ou en créant un bon de commande auprès d'un fournisseur).
Créer des actifs	Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Si l'élément de la ligne du bon de commande est disponible, crée les actifs d'une ligne de bordereau de réception lorsque les actifs de la ligne de bordereau sont reçues.
Gérer les états de déploiement et la suppression des actifs	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Gère les éléments de la ligne de bon de commande s'ils sont annulés ou reçus. Si une ligne de bon de commande est annulée, cette règle métier supprime tous les actifs pré-créés. Cette règle métier vérifie également l'état des autres lignes qui partagent le même bon de commande et, si nécessaire, met à jour l'état du bon de commande. Par exemple, lorsque la dernière ligne de bon de commande est reçue, l'état du bon de commande bascule sur **Reçu**.
Rediriger la ligne TOL vers un OT-Approvisionnement existant	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Associe une ligne d'ordre de transfert à un ordre de transfert existant si l'ordre de transfert est à l'étape de **Brouillon** et que ses valeurs **Entrepôt de départ** et **Entrepôt de destination** sont les mêmes que celles de la ligne de l'ordre de transfert.
Modifications des coûts d'expédition	Bon de commande [proc_po]	Recalcule le coût total du bon de commande si le coût d'expédition change.
Changement d'état	Ligne d'ordre de transfert	Marque l'élément demandé comme **Reçu** si l'état de la ligne d'ordre de transfert associée bascule sur **Reçu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
	[alm_transfer_order_line]	
Changement d'état	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Définit le moment où l'élément de la ligne de bon de commande est commandé et met à jour l'élément demandé d'origine lorsque l'élément de la ligne de bon de commande est reçu.
Changement d'état du bon de commande	Bon de commande [proc_po]	Change l'état de l'élément de la ligne de bon de commande lorsque l'état du bon de commande associé change.
Coût total	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Calcule le coût total de la commande en fonction du coût des éléments individuels et de la quantité commandée. Lorsque vous recevez un élément de ligne de bon de commande, cette règle métier prend également les mesures suivantes. • Elle renseigne le champ **Prix catalogue** avec la valeur du champ **Coût** sauf si vous saisissez une valeur différente. • Calcule la valeur du champ **Prix catalogue total** en multipliant le **Prix catalogue** par la valeur du champ **Quantité commandée**.
Mettre à jour la date de livraison prévue pour le bon de commande	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Fixe la **Date de livraison prévue** des bons de commande à la **Date de livraison prévue** de la dernière ligne de bon de commande.
Mettre à jour la date de livraison prévue pour les lignes de bon de commande	Bon de commande [proc_po]	Fixe la **Date de livraison prévue** des lignes de bon de commande associées à la **Date de livraison prévue** du bon de commande si au moins une des conditions suivantes est vraie. • La ligne de bon de commande n'a pas de date de livraison prévue. • La date de livraison prévue de la ligne de bon de commande est postérieure à la date de livraison prévue du bon de commande. • La date de livraison prévue de la ligne de bon de commande est la même que la date de livraison précédente du bon de commande.
Mettre à jour la date de commande	Bon de commande [proc_po]	Renseigne le champ **Date de commande** avec les date et heure auxquelles l'état du bon de commande est défini sur **Commandé**.
Mettre à jour le bon de commande	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Met à jour le bon de commande si le coût d'un élément de ligne de bon de commande change.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour la ligne de bon de commande	Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Met à jour le champ **Quantité reçue** sur l'élément de la ligne de bon de commande associée lorsqu'un élément de bordereau de réception est reçu.
Mettre à jour le CI de l'élément de demande	Matériel [alm_hardware]	Définit le champ **Élément de configuration** de la tâche du catalogue et l'élément demandé sur le CI matériel connexe au cours du processus d'Approvisionnement.

Information associée

Règles métier

Scripts clients installés avec Approvisionnement

Le module d'extension d'Approvisionnement ajoute les scripts clients suivants.

Script client	Table	Description
Masquer l'élément de demande si la demande n'est pas vide	Tâche du catalogue [sc_task]	Affiche l'**Élément de demande** de la tâche et la valeur **Demandé pour** de l'élément de demande si la tâche est associée à un élément demandé et non directement à une demande. Dans le cas contraire, si la tâche est associée à une demande, le script client affiche la **Demande** et la valeur **Demandée pour** de la demande.
Ligne de bon de commande obligatoire	Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Rend obligatoire le champ **Ligne de bon de commande** sur le formulaire de ligne de bordereau de réception si le bordereau de réception associé possède un bon de commande répertorié.

Information associée

Scripts clients

Include de script installé avec Approvisionnement

Le module d'extension de Approvisionnement ajoute l'include de script suivant.

Include de script	Description
ProcurementUtils	Fournit des utilitaires pour Approvisionnement.

Tables installées avec Approvisionnement

Le module d'extension d'Approvisionnement ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Bon de commande [proc_po]	Stocke les informations relatives aux éléments commandés, le coût des éléments commandés et les utilisateurs qui en ont besoin pour les commandes passées auprès d'un fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	Remarque : les rôles asset, procurement_user, inventory_admin ou contract_manager ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp) pour les rôles contract_manager et inventory_admin.
Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Stocke les informations relatives aux éléments et à la quantité commandée sur les bons de commande. **Remarque :** les rôles asset, procurement_user, inventory_admin ou contract_manager ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp) pour les rôles contract_manager et inventory_admin.
Bordereau de réception [proc_rec_slip]	Stocke les informations de réception des éléments commandés par le biais d'un bon de commande. Peut renvoyer vers plusieurs lignes de bordereau de réception.
Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Stocke les informations de réception des éléments commandés sur une ligne de bon de commande spécifique, tels que les éléments commandés, la quantité commandée et l'auteur de la commande.

Rôles d'utilisateur installés avec Approvisionnement

Le module d'extension d'Approvisionnement ajoute les rôles d'utilisateur suivants.

Rôle	Contient des rôles	Description
procurement_admin	procurement_user	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les jauges dans le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut afficher et actualiser les jauges dans le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement.

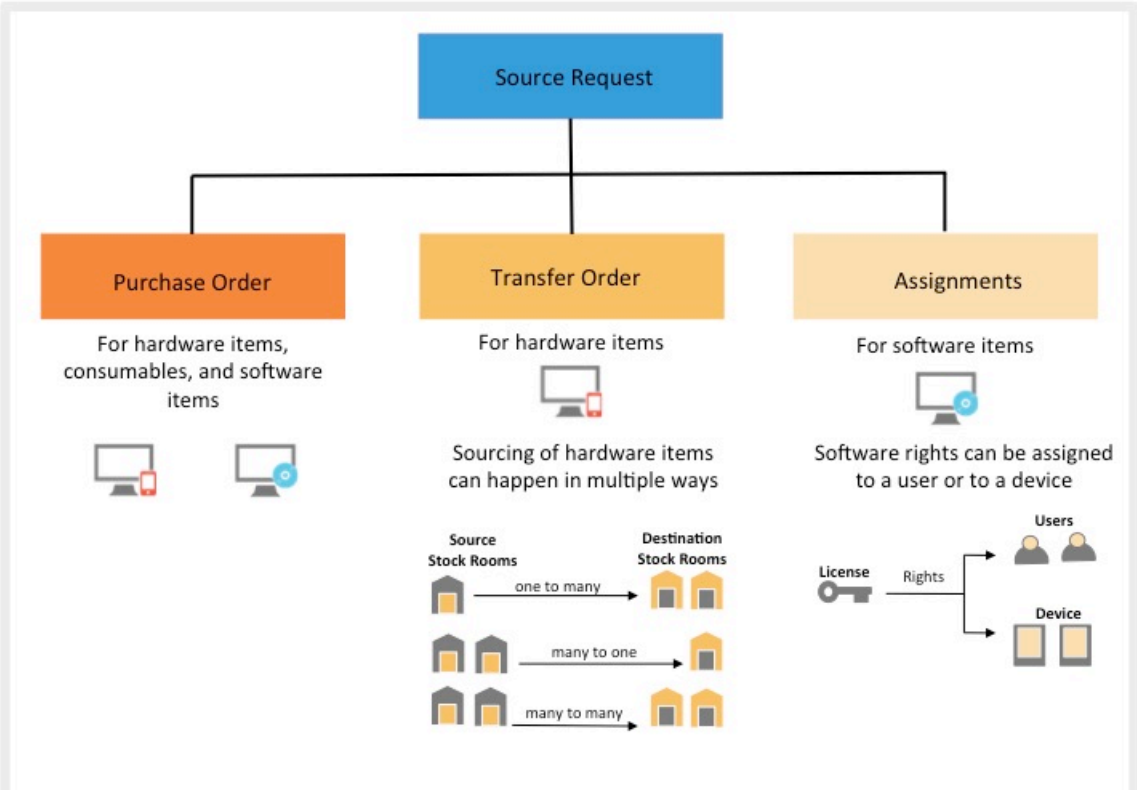
Éléments d'approvisionnement dans une demande de Catalogue de services

Une demande de Catalogue de services peut contenir plusieurs éléments qui doivent être approvisionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes d'approvisionnement des éléments demandés



Remarque :
seuls les éléments avec un modèle affecté peuvent être approvisionnés. Vous ne pouvez pas approvisionner des lots.

Approvisionnement des éléments demandés auprès des entrepôts locaux

Vous pouvez utiliser les ressources disponibles dans l'entrepôt local du demandeur pour répondre à une demande de Catalogue de services. Les actifs en stock sont réservés et une tâche d'exécution est créée pour approvisionner et répondre à la demande.

Approvisionnement des éléments demandés auprès d'autres entrepôts

Lorsque les éléments demandés ne sont pas en stock, vous pouvez créer un bon de commande afin de faire livrer les éléments d'autres entrepôts vers votre entrepôt local. Vous pouvez demander plusieurs éléments dans un bon de commande.

Après avoir créé un bon de commande, vous pouvez créer des actifs matériels et les réserver au demandeur avant ou après avoir reçu les éléments demandés. Vous ne pouvez pas créer ou affecter de licences de logiciels au demandeur avant d'avoir reçu ces licences de logiciels.

Approvisionnement des éléments matériels demandés

Pour approvisionner les éléments matériels demandés, vous devez créer un ordre de transfert. Vous pouvez transférer des actifs matériels d'un entrepôt source vers plusieurs entrepôts de destination.

Si un entrepôt source ne dispose pas de suffisamment d'éléments en stock, vous pouvez spécifier plusieurs entrepôts sources dans l'ordre de transfert pour permettre le transfert des éléments matériels vers les entrepôts de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approvisionnement des licences de logiciels demandées

Pour approvisionner une licence de logiciel demandée, vous devez affecter les droits de la licence de logiciel à un utilisateur ou un appareil pour qu'il soit autorisé à utiliser le logiciel.

Information associée

Gérer les ordres de transfert

Suivre une demande du catalogue de services

Modèles

Modèles groupés

Créer un bon de commande à partir d'une demande

Vous pouvez créer un bon de commande directement à partir d'une demande. Cela permet aux gestionnaires d'Approvisionnement d'obtenir des éléments et de répondre aux demandes depuis Catalogue de services. Vous pouvez créer plusieurs bons de commande à partir d'une demande.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Sélectionnez le **numéro** d'une demande qui a été approuvée, mais qui n'a pas été approvisionnée. Regardez dans les colonnes **État de la demande** et **Approvisionné**.
3. Dans la liste connexe **Tâches du catalogue**, sélectionnez un numéro des éléments de demande sources.
4. Sélectionnez **Demande source**.
   L'écran Approvisionner la demande s'affiche avec une liste de tous les éléments demandés.
5. Sélectionnez **Bon de commande** dans la section des éléments demandés.
6. Dans la liste **Fournisseur**, sélectionnez le fournisseur qui doit livrer l'élément ou les éléments demandés.
7. Dans le champ **Épuisé**, vérifiez si la valeur est définie sur **false**.
   Si le fournisseur n'a pas de stock, la valeur du champ est définie sur **true**.
8. Dans le champ **Quantité**, spécifiez la quantité que vous souhaitez commander.
9. Dans la liste **Entrepôt de destination**, sélectionnez la destination vers laquelle l'élément ou les éléments demandés doivent être livrés.
10. **Facultatif :** Cochez la case **Consolider les bons de commande** pour associer les éléments énumérés aux bons de commande existants.

    (Optional) Lorsque vous cochez la case Consolider les bons de commande, tous les éléments provenant du même fournisseur sur une même demande sont placés sur le même bon de commande. Lorsque vous sélectionnez un fournisseur, le système recherche automatiquement les bons de commande qui ont été créés pour la même demande, qui ont le même **Fournisseur** sélectionné et qui ont l'état **Demandé**. Si le système trouve une correspondance, tous les éléments sont placés sur le même bon de commande et peuvent être commandés ensemble. En l'absence de correspondance, un nouveau bon de commande est créé.

    Par exemple, si vous achetez 25 téléphones chez Apple et qu'un bon de commande ouvert existe déjà pour Apple, les 25 téléphones sont ajoutés au bon de commande ouvert. Si aucun bon de commande n'est ouvert pour les fournisseurs sélectionnés, de nouveaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

bons de commande sont créés. Les éléments commandés auprès du même fournisseur sont regroupés. Les éléments différents s'affichent sur des lignes séparées sur le bon de commande.

11. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Le bon de commande est créé.
- Sur la demande, la case **Approvisionné** est cochée.

Créer un ordre de transfert à partir d'une demande

Vous pouvez créer un ordre de transfert directement à partir d'une demande d'approvisionnement d'éléments matériels et de consommables depuis les entrepôts.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Affichez les demandes Approvisionnement.
2. Sélectionnez une demande qui a été approuvée, mais qui n'a pas été approvisionnée.
   Vérifiez les colonnes **État de la demande** et **Approvisionné**.
3. Dans la liste connexe **Tâches du catalogue**, sélectionnez une tâche d'approvisionnement.
4. Sélectionnez **Demande source**.
   La page Demande source ou Approvisionnement s'affiche avec une liste de tous les éléments demandés.
5. Créez un ordre de transfert.
6. **Facultatif :** Sur la page Approvisionnement de l'espace de travail des actifs matériels, cochez la case **Source via le canal de distribution** pour approvisionner les actifs à partir des canaux de distribution entrants qui prennent en charge les entrepôts de destination.

   Remarque :
   La case à cocher **Source via le canal de distribution** qui vous permet de vous approvisionner via un canal de distribution pour les ordres de transfert s'affiche uniquement dans l'espace de travail des actifs matériels. Votre préférence de cocher ou décocher cette case est enregistrée et s'affiche lorsque vous ouvrez à nouveau la page Approvisionnement.

   Vous pouvez associer l'emplacement du demandeur en tant qu'emplacement de service à plusieurs entrepôts pour une meilleure couverture des emplacements. En outre, ces entrepôts peuvent être associés à plusieurs entrepôts ou canaux de distribution entrants pour un transfert optimisé des actifs entre les entrepôts. Les canaux de distribution vous permettent d'approvisionner les actifs à partir des entrepôts de votre choix pour l'approvisionnement en fonction du classement que vous fournissez aux entrepôts.

   Pour plus d'informations, consultez Associate a stockroom with service locations et Link stockrooms into a distribution channel .
7. Dans la liste **Entrepôt source**, sélectionnez un entrepôt d'où l'élément matériel est approvisionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Dans l'espace de travail des actifs matériels, la liste Entrepôt source affiche uniquement les canaux de distribution entrants des entrepôts qui prennent en charge l'emplacement du demandeur dans les conditions suivantes :

a. Lorsque vous avez sélectionné l'option **Source via le canal de distribution**.

b. Lorsque les canaux de distribution entrants sont ajoutés aux entrepôts qui prennent en charge l'emplacement du demandeur.

8. Dans le champ **Quantité de transfert**, spécifiez la quantité que vous souhaitez transférer.
La colonne **En stock** affiche le stock total disponible dans l'entrepôt source sélectionné.
9. Dans la liste **Entrepôt de destination**, sélectionnez la destination vers laquelle l'élément ou les éléments demandés doivent être livrés.

Remarque :
Dans l'espace de travail des actifs matériels, la liste Entrepôt de destination affiche uniquement l'entrepôt qui prend en charge l'emplacement du demandeur dans les conditions suivantes :

a. Lorsque vous avez sélectionné l'option **Source via le canal de distribution**.

b. Lorsque l'emplacement du demandeur est ajouté comme emplacement de service d'un ou de plusieurs entrepôts.

10. Sélectionnez **Envoyer**.
Un ordre de transfert est créé pour déplacer le ou les éléments de l'**entrepôt source** vers l'**entrepôt de destination**. Lorsque vous affichez la demande, la case **Approvisionné** est cochée.

Information associée

Gérer les ordres de transfert

Faire des demandes d'approvisionnement aux entrepôts locaux

Gagnez en visibilité sur les entrepôts locaux au moment des demandes d'approvisionnement.

Avant de commencer
Vous pouvez approvisionner une demande en utilisant les actifs de l'entrepôt local du demandeur. Si le stock est disponible dans l'entrepôt local, l'actif est réservé et suit la tâche d'exécution pour approvisionner la demande. Si l'emplacement du demandeur est desservi par un autre entrepôt dans le cadre des emplacements de service, l'actif peut également être approvisionné par cet entrepôt. Si le stock dans l'entrepôt local n'est pas disponible, vous pouvez obtenir les actifs transférés à partir d'autres entrepôts ou créer un bon de commande.

L'application Studio de workflow est utilisée pour créer un flux secondaire de stock d'actifs locaux qui vous fera passer par le processus d'utilisation des actifs de votre entrepôt local pour approvisionner votre demande. Les détails de l'actif sont automatiquement mis à jour au fil des étapes du flux secondaire. Vous pouvez ouvrir le flux secondaire Stock d'actifs locaux pour afficher l'état de ses étapes.

Remarque :
Utilisez les tables de décision pour personnaliser le flux secondaire Stock d'actifs locaux. Pour en savoir plus, consultez Personnalisation du flux Gestion des actifs matériels .

Rôle requis :

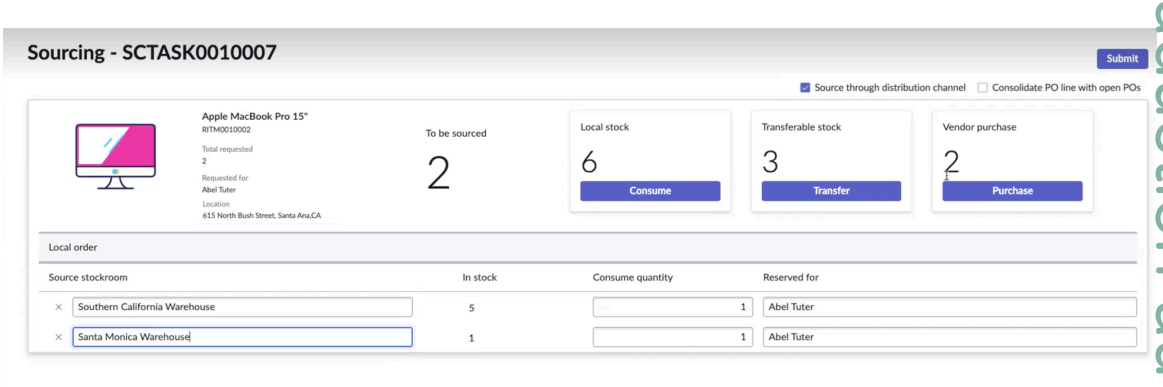
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- procurement_user ou procurement_admin
- inventory_user ou inventory_admin

Procédure

1. Connectez-vous avec les informations d'identification du rôle procurement_user ou procurement_admin.
2. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** et sélectionnez **Hardware** (Matériel).
3. Sélectionnez l'élément matériel que vous souhaitez approvisionner, puis cliquez sur **Commander maintenant**.
   Votre demande est soumise et l'écran du formulaire d'état de la commande s'affiche.
4. Sélectionnez le numéro de la demande.
5. Sur l'écran du formulaire de demande, sélectionnez la liste connexe **Tâches du catalogue** pour afficher la tâche d'approvisionnement associée à la demande.
6. Sélectionnez la tâche d'approvisionnement, puis sélectionnez **Source request** (Demande d'approvisionnement).



   Le formulaire Sourcing (Approvisionnement) affiche les détails suivants sur la demande d'approvisionnement en matériel :
   - Total requested (Total demandé) : quantité de matériel demandée.
   - Requested for (Demandé pour) : nom de la personne pour laquelle le matériel est demandé.
   - Location (Emplacement) : lieu où le matériel doit être déployé.
7. Sélectionnez **Consume** (Utiliser) pour approvisionner le stock disponible à partir de l'entrepôt local et de l'entrepôt qui dessert votre emplacement.
   Si le stock n'est pas disponible dans votre entrepôt local et dans l'entrepôt qui dessert votre emplacement, sélectionnez **Transférer** ou **Acheter** pour approvisionner la demande via un ordre de transfert ou un bon de commande. Si vous créez un ordre de transfert et que vous souhaitez que l'entrepôt local soit inclus dans la liste des entrepôts à choisir, l'administrateur doit activer la propriété glide.asset.procurement.sourcing.local_stock_transfer.
8. Sélectionnez **Entrepôt source** pour sélectionner l'entrepôt à partir duquel vous souhaitez approvisionner les actifs.
   Si votre emplacement est associé à un entrepôt en tant qu'emplacement de service, vous pouvez vous approvisionner auprès de cet entrepôt ainsi qu'auprès de l'entrepôt local. Les options liées aux emplacements de service permettent à un entrepôt de desservir plusieurs emplacements et d'utiliser efficacement le stock local. Pour en savoir plus sur les emplacements de service, consultez Associate a stockroom with service locations .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la tâche de récupération d'actif est activée pour l'entrepôt source, cette tâche est ajoutée aux flux Demande d'actualisation des actifs matériels et Demande d'actifs matériels.

9. Dans le champ **Consume Quantity** (Utiliser la quantité), spécifiez la quantité d'actifs que vous souhaitez utiliser à partir de l'entrepôt que vous avez sélectionné.
10. Sélectionnez **Réservé pour** afin de spécifier l'utilisateur pour lequel vous souhaitez approvisionner la demande.
11. Pour un approvisionnement à partir de plusieurs entrepôts, répétez les étapes 7 à 9.
12. Sélectionnez **Soumettre**.
    Une tâche d'actif consommable est créée. Les actifs sont sélectionnés dans les entrepôts et réservés pour l'utilisateur que vous avez sélectionné dans la liste **Réservé pour**. L'état de l'actif sélectionné passe à En stock et le sous-état à Réservé.
13. Connectez-vous avec les informations d'identification du rôle inventory_admin ou inventory_user.
14. Sélectionnez la liste connexe **Requested Items** (Éléments demandés), puis sélectionnez l'élément qui vous intéresse.
15. Sélectionnez la liste connexe **Tâches d'actifs**, puis sélectionnez une tâche pour affecter un actif à la tâche d'approvisionnement.
    L'écran du formulaire Tâche d'actif consommable s'affiche dans le module Tâches d'actifs. Les champs de l'écran du formulaire varient en fonction du type d'actif (matériel ou consommable) qui est en cours d'approvisionnement. Le module Tâches d'actifs répertorie toutes les tâches d'actifs enregistrées.
16. Apportez les changements nécessaires, puis fermez la tâche.
    - Pour les actifs matériels : les actifs sont automatiquement affectés aux tâches d'approvisionnement, mais vous pouvez modifier un actif en sélectionnant la liste **Actif**. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Fermer la tâche**.
    - Pour les actifs consommables : le modèle de l'actif apparaît sur l'écran du formulaire à la place de l'actif. Sélectionnez **Fermer la tâche** ou **Consume and Close** (Utiliser et fermer). Si vous sélectionnez **Utiliser et fermer**, l'actif réservé est automatiquement pris en charge et affecté à l'utilisateur. Si vous sélectionnez **Fermer la tâche**, vous devez accéder à l'écran du formulaire Consumable (Consommable) et affecter un actif à l'utilisateur manuellement.

Ajouter une affectation à partir d'une demande

Vous pouvez ajouter des affectations directement à partir d'une demande afin d'acquérir des droits depuis les licences de logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Sélectionnez la demande qui a été approuvée, mais qui n'a pas été approvisionnée.
   Vérifiez les colonnes **État de la demande** et **Approvisionné**.
3. Dans la liste connexe **Tâches du catalogue**, sélectionnez un numéro.
4. Sélectionnez **Demande source**.
5. Sélectionnez **Ajouter des affectations** dans la section des éléments logiciels demandés.
6. Dans la liste **Nom de licence**, sélectionnez une licence d'où les droits logiciels doivent provenir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La colonne **Droits disponibles** affiche le total des droits disponibles avec la licence sélectionnée.

7. Dans le champ **Droits**, spécifiez les droits que vous souhaitez affecter.
8. Dans la liste **Type**, indiquez si vous affectez les droits à un utilisateur ou à un appareil.
9. Dans la liste **Affecté/Alloué**, sélectionnez l'utilisateur ou l'appareil à qui l'élément demandé doit être affecté.
10. Sélectionnez **Envoyer**.
    Une affectation est créée pour attribuer les droits depuis l'emplacement du **Nom de licence** à l'utilisateur ou l'appareil **Affecté/Alloué**. Lorsque vous affichez la demande, la case **Approvisionné** est cochée.
11. Exécutez le compteur pour vous assurer que vous êtes en conformité.
    Vous êtes invité à exécuter le compteur logiciel si Gestion des actifs logiciels est actif.
12. Sélectionnez **OK**.
    À des fins d'audit, la liste connexe des **Licences affectées** du formulaire de demande fournira les détails de toutes les affectations effectuées dans le cadre de cette demande.

Gestion des bons de commande Approvisionnement pour les actifs

Il est important que les informations sur les bons de commande soient précises pour le suivi, la réception et le reporting dans la plateforme ServiceNow.

L'application Approvisionnement permet aux utilisateurs disposant d'un rôle d'approvisionnement approprié de gérer les informations de bon de commande pour les actifs. Elle fournit également un accès direct aux demandes de catalogue de services. Vous pouvez créer des bons de commande et des ordres de transfert directement à partir des demandes.

Avant d'utiliser l'application Approvisionnement, créez des groupes d'affectation pour les tâches du catalogue. Les groupes d'affectation sont des ensembles d'utilisateurs, filtrés par emplacement, qui peuvent effectuer des tâches du catalogue.

Information associée

Gérer les ordres de transfert

Créer un groupe

Suivre une demande du catalogue de services

L'application Approvisionnement vous permet de suivre une demande qui a été commandée à partir du catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un utilisateur passe une commande à partir du catalogue de services, un enregistrement de demande est créé pour suivre la commande. Chaque élément commandé devient un élément demandé, répertorié sur l'enregistrement de la demande. Par exemple, une demande unique pour un ordinateur portable, deux moniteurs et un clavier crée les enregistrements suivants.

Demande REQ0000001 : 4 éléments

- Élément demandé RITM0000001 : 1 ordinateur portable
- Élément demandé RITM0000002 : 2 moniteurs
- Élément demandé RITM0000003 : 1 clavier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Cliquez sur un **numéro** de demande.
   La liste connexe des **Éléments demandés** affiche les éléments qui ont été commandés. Vous pouvez afficher l'élément demandé, ou afficher les **Bons de commandes**, **Ordres de transfert** et **Affectations** associés sur d'autres listes connexes. Une tâche du catalogue est automatiquement générée pour chaque élément demandé afin d'identifier la source de l'élément, qu'il soit acheté ou transféré depuis un entrepôt.

Annuler une demande du catalogue de services

Vous pouvez annuler une demande du catalogue de services si, par exemple, l'élément n'est plus nécessaire ou si la demande n'a pas été approuvée.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin, procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une demande du catalogue de services est annulée, les actions suivantes se produisent automatiquement.

- Les bons de commande associés qui n'ont pas été reçus sont annulés.
- Toutes les tâches d'approvisionnement sont annulées.
- Les ordres de transfert associés sont annulés, si toutes les lignes de l'ordre de transfert liées à l'ordre de transfert sont également associées à la demande du catalogue de services et qu'elles ont toutes été annulées. Si l'ordre de transfert contient des lignes d'ordre de transfert qui ne sont pas liées à la demande du catalogue de services et que ces lignes n'ont pas été annulées, l'ordre de transfert n'est pas annulé.

Les lignes d'ordre de transfert associées qui sont **En transit** ou **Livrées** ne sont pas annulées.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Cliquez sur un **numéro** de demande.
3. Cliquez sur **Annuler la demande**.

Afficher et modifier une tâche de catalogue

Les tâches du catalogue sont utilisées pour se procurer des éléments et répondre aux demandes. Vous pouvez afficher et modifier les tâches du catalogue à partir d'une demande.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si une demande nécessite une approbation, une tâche de catalogue est créée automatiquement lorsque la demande est approuvée. Si une demande n'a pas besoin d'approbation, une tâche de catalogue est créée automatiquement lorsque la demande est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si une demande contient un élément demandé et qu'aucun modèle n'est spécifié pour l'élément, aucune tâche de catalogue n'est créée automatiquement. Si une demande comporte plusieurs éléments demandés et qu'un modèle est spécifié seulement pour certains d'entre eux, les tâches du catalogue sont créées automatiquement, mais uniquement pour les éléments demandés avec modèle.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Tâches**.
2. Ouvrez une tâche de catalogue.
3. Modifiez les champs au besoin.

Champs des tâches du catalogue

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant la tâche de catalogue.
Demande	Le numéro de la demande à laquelle la tâche de catalogue est associée. Les informations de ce champ sont dérivées du champ **Numéro** du formulaire de la demande.
Élément de demande	Numéro de l'élément demandé auquel la tâche de catalogue est associée. Les informations de ce champ sont dérivées du champ **Numéro** du formulaire de l'élément demandé.
Demandé pour	Nom de la personne pour qui l'élément associé a été demandé. Les informations de ce champ sont dérivées du champ **Demande** ou **Élément de demande**.
Date d’échéance	Date à laquelle la tâche de catalogue doit être terminée.
Élément de configuration	Élément de configuration associé à l'**Élément de demande**.
Approbation	État de l'approbation de la tâche de catalogue : **Pas encore demandé**, **Demandé**, **Approuvé** ou **Rejeté**.
État	État actuel de la tâche de catalogue : **En attente**, **Ouvert**, **Travail en cours**, **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Fermé ignoré**.
Groupe d’affectation	Groupe à partir duquel une personne est choisie pour effectuer la tâche de catalogue.
Affectée à	Personne désignée pour effectuer la tâche de catalogue, sélectionnée dans le **Groupe d'affectation**.
Liste de notes de travail	Liste des utilisateurs qui doivent recevoir des notifications par e-mail lorsque les notes de travail sur la tâche de catalogue sont mises à jour.
Description courte	Courte description de la tâche de catalogue.
Description	Description détaillée de la tâche de catalogue.
Notes de travail	Informations sur la façon dont la tâche de catalogue est résolue.
Commentaires additionnels	Informations supplémentaires sur la tâche de catalogue qui pourraient être utiles à d'autres personnes. Il s'agit d'un champ visible par le client.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Modèles

Créer un bon de commande

Vous pouvez créer un bon de commande. Les bons de commande définissent les actifs à commander auprès d'un fournisseur unique.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, une entreprise peut créer un bon de commande pour acheter 20 ordinateurs portables ou 10 serveurs. Les informations qui figurent sur un bon de commande permettent un suivi physique et financier des actifs qui ont été commandés.

Vous pouvez également utiliser un ordre de transfert si un actif appartient déjà à une entreprise. Un ordre de transfert vous permet de transférer en interne des actifs d'un entrepôt à un autre au lieu de les acheter. Par exemple, un entrepôt d'une entreprise à New York dispose de cinq ordinateurs portables qui sont nécessaires à Boston. Vous créez un ordre de transfert pour déplacer les ordinateurs portables de l'entrepôt de New York à l'entrepôt de Boston.

Après avoir créé un bon de commande, la liste connexe **Bordereau de réception** est disponible sur le formulaire du bon de commande. Un bordereau de réception est créé manuellement ou automatiquement lorsque l'élément est reçu. La liste connexe **Bordereau de réception** affiche tous les bordereaux de réception liés au bon de commande. Une fois qu'un bordereau de réception est ajouté à un bon de commande, tous les champs de l'enregistrement du bon de commande basculent en lecture seule.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs de bon de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant le bon de commande.
Date d'échéance	Date à laquelle le **Coût total** du bon de commande doit être payé.
Fournisseur	Fournisseur au profit de qui le bon de commande a été émis.
Envoyer à	Entrepôt vers lequel les éléments du bon de commande doivent être expédiés. **Remarque :** Ce champ est obligatoire, mais n'a pas d'incidence sur la création de demandes d'achat de logiciels sur Coupa.
Date du bon de commande	Date à laquelle le bon de commande a été créé.
Statut	État du bon de commande : **Annulé**, **Commandé**, **Reçu**, **Demandé** ou **Suspendu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Affecté à	Utilisateur à qui le bon de commande est affecté.
Facturer à	Emplacement responsable du paiement du **Coût total** du bon de commande.
Brève description	Courte description du bon de commande.
Section Généralités	
Envoi	Mode de livraison à utiliser pour l'expédition des éléments du bon de commande.
Conditions	Modalités de paiement du bon de commande : **Crédit**, **Net à 30 jours** ou **Net à 90 jours**.
Coût de l'envoi	Montant à payer pour le mode de livraison spécifié dans le champ **Expédition**.
Coût total	Somme de tous les coûts relatifs aux éléments du bon de commande et des frais d'expédition.
Description	Description complète du contenu du bon de commande.
Section Détails	
Demande initiale	Numéro d'enregistrement de la demande concernant les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Demandés par	Utilisateur à l'origine de la demande des éléments qui figurent sur le bon de commande. **Remarque :** L'ID d'e-mail ou l'adresse e-mail de l'utilisateur à l'origine de la demande d'éléments sur le bon de commande doit être identique pour les applications Coupa et ServiceNow ServiceNow.
Demandé	Date à laquelle l'utilisateur désigné dans le champ **Demandés par** a demandé les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Commandé	Date et heure auxquelles l'utilisateur a cliqué sur le bouton **Commander** sur le formulaire de bon de commande.
Livraison prévue	Date à laquelle les éléments associés au bon de commande doivent arriver dans l'entrepôt identifié dans le champ **Envoyer à**. Ce champ n'est pas modifiable lorsque le bon de commande affiche un **état Reçu** ou **Annulé**. (Pour plus d'informations sur ce champ, consultez la rubrique Purchase order expected delivery date .)
Reçu	Date et heure auxquelles l'état du bon de commande a basculé sur **Reçu**.
Contrat	Numéro d'enregistrement du contrat avec le fournisseur auprès de qui les éléments du bon de commande sont commandés.
Département	Département responsable du paiement du bon de commande.
Numéro de budget	Numéro de budget associé au bon de commande.
Compte fournisseur	Compte fournisseur associé au bon de commande.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Ajoutez des éléments de ligne de bon de commande pour spécifier ce que vous commandez de ce fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Gérer les ordres de transfert

Créer un élément de ligne de bon de commande

Après avoir enregistré un nouveau bon de commande, créez des enregistrements d'éléments de ligne de bon de commande pour spécifier les éléments individuels à commander.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande.
3. Dans la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez le formulaire.

Champs d'élément de ligne de bon de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant l'élément de ligne de bon de commande.
Fournisseur	Fournisseur chez qui ce produit doit être commandé.
Modèle de produit	Modèle de l'élément de ligne de bon de commande.
Catalogue de produits	Catégorie de catalogue de produits à laquelle le modèle de produit est affecté. Par exemple, **Matériel**, **Logiciel** ou **Fournitures**.
Numéro de pièce	Numéro d'identification attribué au modèle de produit.
Groupe de mesures	Chaque groupe de mesures dispose d'un ensemble de mesures de licence propres à l'éditeur du logiciel. **Remarque :** Si vous sélectionnez uniquement un modèle logiciel dans le champ Modèle de produit, ce champ s'affiche sur le formulaire.
Mesure de licence	Mesure de licence du groupe de licences via laquelle la licence de logiciel est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement. Options de changement de mesure de licence en fonction du champ **Groupe de mesures**. **Remarque :** ◦ Si vous sélectionnez uniquement un modèle logiciel dans le champ Modèle de produit, ce champ s'affiche sur le formulaire. ◦ Si vous choisissez une mesure de licence qui n'est pas disponible sur Coupa, la valeur de mesure de licence est définie par défaut sur **chacune**.
Ligne de demande	Numéro d'identification de l'enregistrement de l'élément demandé associé à cet élément de ligne de bon de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commandé	Date et heure auxquelles cet élément de ligne de bon de commande a été commandé.
Livraison prévue	Date à laquelle l'élément de ligne de bon de commande est prévu d'arriver dans l'entrepôt identifié dans le champ **Envoyer à** de l'enregistrement du bon de commande. Ce champ est automatiquement renseigné avec la valeur du champ **Livraison prévue** de l'enregistrement du bon de commande. Ce champ est modifiable lorsque l'élément de ligne de bon de commande affiche l'**État Demandé**. Pour plus d'informations sur ce champ, voir Date de livraison prévue des bons de commande.
Reçu	Date et heure auxquelles l'état de l'élément de ligne de bon de commande a basculé sur **Reçu**.
Bon de commande	Numéro d'enregistrement du bon de commande associé à cet élément de ligne de bon de commande.
Droits par pack de licence	Droits associés à chaque pack acheté pour Microsoft Per Core ou Microsoft Per Core avec des licences CAL.
Nombre de packs	Nombre de packs pour Microsoft Per Core ou Microsoft Per Core avec des licences CAL.
État	État actuel de l'élément de ligne de bon de commande : **Annulé**, **Commandé**, **Livraison en attente**, **Reçu** ou **Demandé**.
Quantité commandée	Nombre de modèles de produits commandés.
Quantité reçue	Nombre de modèles de produits qui ont été expédiés et reçus. Le fournisseur peut avoir envoyé plusieurs expéditions. La quantité reçue peut être supérieure ou inférieure à la **Quantité commandée**. Par exemple, vous pouvez avoir commandé cinq ordinateurs portables, mais le fournisseur en a envoyé six.
Quantité restante	Nombre de modèles de produits encore en attente de réception pour répondre à la **Quantité commandée**.
Prix catalogue	Prix auquel l'élément se vend, sans compter les remises. Si le système crée le bon de commande à l'aide du processus de commande du catalogue de services, l'élément de ligne de bon de commande hérite du prix catalogue de l'élément de catalogue du fournisseur associé. Si l'élément de catalogue du fournisseur n'a pas de valeur de prix catalogue et que vous n'avez pas saisi de valeur, ce champ est automatiquement renseigné avec la valeur du champ **Coût**.
Coût	Coût d'un modèle de produit unique, remise comprise. Si le système crée le bon de commande à l'aide du processus de commande du catalogue de services, l'élément de ligne de bon de commande hérite du **Prix fournisseur** de l'élément de catalogue du fournisseur associé.
Coût total	Coût d'un modèle de produit unique multiplié par la valeur spécifiée dans le champ **Quantité**.
Demande hors catalogue	Cochez cette case pour créer une demande d'achat pour un élément qui n'est pas présent dans le catalogue de produits de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Ce champ n'est pas visible sur le formulaire si vous n'avez pas publié de profil d'intégration de Approvisionnement. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à des applications d'approvisionnement externes. ◦ Si vous sélectionnez uniquement un modèle logiciel dans le champ Modèle de produit, cette case à cocher s'affiche sur le formulaire. ◦ Si vous sélectionnez un élément dans le champ Catalogue de produits, la case est automatiquement décochée. ◦ Si vous n'avez sélectionné aucun élément dans le champ Catalogue de produits, cette case est automatiquement cochée, ce qui indique que vous soumettez une demande hors catalogue.
Commande de stock	En lecture seule et sélectionnée si la demande connexe utilise le workflow de la commande de stock en bloc. **Remarque :** S'affiche pour tous les éléments de ligne de bon de commande lorsque l'application Gestion des actifs matériels est installée à partir de ServiceNow Store.
Brève description	Quelques mots ou une courte phrase décrivant l'élément de ligne de bon de commande.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le bon de commande rouvre avec l'élément de ligne répertorié. Le bon de commande et l'élément de ligne affichent l'état **Demandé**.
6. **Facultatif :** Vous pouvez continuer à ajouter des éléments de ligne de bon de commande pour ce fournisseur, au besoin.
7. Une fois la commande initiée avec le fournisseur, dès que vous êtes prêt à montrer que la commande a été passée, cliquez sur **Commander**.
   Les états du bon de commande et des éléments de ligne basculent sur **Commandé**.

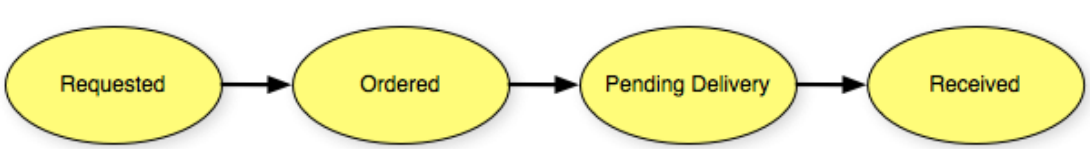
Information associée

Éléments de catalogue du fournisseur

État du bon de commande

Les bons de commande suivent un cycle de vie spécifique. Le champ **État** de l'enregistrement des bons de commande est toujours en lecture seule.

État du bon de commande



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie de l'état

Statut	Description
Demandé	L'état est **Demandé** lorsque vous créez un bon de commande.
Commandé	L'état bascule sur **Commandé** lorsque vous ajoutez des éléments de ligne de bon de commande et que vous cliquez sur **Commander**.
Livraison en attente	Lorsque vous créez des actifs avant de les recevoir en tant qu'élément de ligne de bon de commande, l'état des bons de commande et des éléments de ligne de bon de commande passe à l'état **Livraison en attente**.
Reçu	Lorsque les actifs commandés arrivent dans l'entrepôt spécifié et que vous cliquez sur **Recevoir**, l'état des bons de commande et des éléments de ligne de bon de commande passe à **Reçu**.
Annulé	Vous pouvez annuler un bon de commande si son état est défini sur **Demandé**, **Commandé** ou **En attente de livraison**. Pour plus d'informations, voir Annuler un bon de commande.

Date de livraison prévue des bons de commande

L'enregistrement des bons de commande et l'enregistrement des éléments de ligne de bon de commande contiennent tous les deux le champ de date **Livraison prévue**.

Le champ **Livraison prévue** est modifiable sur les deux enregistrements. La modification d'un champ sur un enregistrement peut modifier le champ sur l'autre enregistrement.

- Si vous ajoutez une date de livraison prévue au bon de commande et que le champ de date de livraison prévue de l'élément de bon de commande est vide, la date qui figure sur le bon de commande est ajoutée automatiquement à l'élément de ligne de bon de commande.
- Si vous ajoutez une date de livraison prévue à l'élément de ligne de bon de commande et que le champ de date de livraison prévue du bon de commande est vide, la date qui figure sur l'élément de ligne de bon de commande est ajoutée automatiquement au bon de commande.
- Si le bon de commande et l'élément de ligne de bon de commande ont la même date de livraison prévue et que vous modifiez la date sur le bon de commande, la date est modifiée automatiquement sur l'élément de ligne de bon de commande.
- Si vous modifiez la date de l'élément de ligne de bon de commande à une date ultérieure à celle spécifiée sur le bon de commande, la date du bon de commande est modifiée à la nouvelle date. La date de livraison prévue d'un élément de ligne de bon de commande ne peut pas être ultérieure à la date de livraison prévue indiquée sur le bon de commande associé.
- Si vous modifiez la date de l'élément de ligne de bon de commande à une date antérieure à celle spécifiée sur le bon de commande, la date du bon de commande reste inchangée.

Annuler un bon de commande

Vous pouvez annuler les bons de commande ayant un état défini sur **Demandé**, **Commandé** ou **En attente de livraison**.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de ligne de bon de commande peuvent également être annulés depuis un bon de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande à annuler.
3. Cliquez sur **Annuler**.
   Tous les éléments de ligne de bon de commande associés qui n'ont pas été reçus sont annulés. Tous les actifs créés pour le bon de commande sont supprimés.

Annuler un élément de ligne de bon de commande

Vous pouvez annuler les éléments de ligne de bon de commande ayant un état défini sur **Demandé**, **Commandé** ou **En attente de livraison**.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous annulez un élément de ligne de bon de commande.

- Lorsqu'un élément de ligne de bon de commande est annulé, si tous les autres éléments de ligne sont également annulés, le bon de commande est annulé.
- Une fois qu'un élément de ligne de bon de commande est annulé, il peut être de nouveau commandé si le bon de commande associé n'a pas été annulé ou reçu.
- Si vous annulez un élément de ligne de bon de commande pour lequel des actifs ont été créés, les actifs sont supprimés du système et retirés du bon de commande.
- Si vous commandez de nouveau le même élément de ligne de bon de commande, les actifs sont recréés pour cette ligne si la ligne affiche l'état **Livraison en attente**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande.
3. Dans la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande**, sélectionnez un élément de ligne à annuler.
4. Cliquez sur **Annuler**.

Commander de nouveau un bon de commande

Vous pouvez commander de nouveau un bon de commande qui a été annulé.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande à l'état **Annulé**.
3. Cliquez sur **Commander**.
   L'état du bon de commande et de tous les éléments de ligne de bon de commande associés bascule sur **Commandé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commander de nouveau un élément de ligne de bon de commande

Vous pouvez commander de nouveau un élément de ligne de bon de commande qui a été annulé.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande.
3. Dans la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande**, sélectionnez un élément de ligne ayant l'état **Annulé**.
4. Cliquez sur **Commander**.
   Le champ **État** de l'élément de ligne de bon de commande change en fonction du champ **État** du bon de commande associé. Par exemple, si le bon de commande affiche l'état **Livraison en attente**, l'état de l'élément de ligne de bon de commande bascule sur **Livraison en attente** et les actifs sont créés automatiquement pour cet élément.

Créer un actif et le réserver pour le demandeur

Créez des actifs avant leur livraison afin de pouvoir créer l'enregistrement d'actif avec la balise et le numéro de série de l'actif au début du processus et réserver l'actif pour l'utilisateur qui l'a demandé. Le destinataire peut uniquement sélectionner les actifs à recevoir au fur et à mesure qu'ils sont précréés.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certaines demandes doivent être approuvées avant de pouvoir se procurer les éléments de la demande. Dans le système de base, les demandes de plus de 1 000 $ doivent être approuvées. Pour modifier le seuil d'approbation de 1 000 $ et d'autres attributs de workflow, modifiez le workflow de demande de Catalogue de services.

Lorsque l'état de l'actif est sur **En stock**, le champ **Réservé pour** est conservé à mesure que l'actif est reçu et placé dans un entrepôt. Lorsque l'état de l'actif bascule sur **En cours d'utilisation**, le champ **Réservé pour** est réétiqueté **Affecté à**. S'il y a un nom dans le champ **Réservé pour**, le nom est conservé lorsque le champ est réétiqueté. Un utilisateur disposant du rôle asset peut modifier le nom qui figure dans le champ **Affecté à**. Modifier le nom est utile, par exemple, si un technicien informatique commande 10 ordinateurs portables et qu'il doit les affecter à des utilisateurs individuels.

Remarque :
si les actifs ne sont pas créés avant la livraison, ils sont créés automatiquement à partir des éléments de ligne à réception des bons de commande. Vous pouvez également saisir des détails sur l'actif et les recevoir lorsque les bons de commande sont reçus.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Tâches**.
2. Ouvrez une tâche ayant un **État Ouvert** et une **Brève description** des **Éléments de la demande à approvisionner**.
3. Cliquez sur **Approvisionner la demande**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la demande est déjà satisfaite ou si les éléments de la demande ne peuvent être fournis, le bouton **Approvisionner la demande** est masqué.
- Si l'élément demandé n'a pas de modèle affecté, l'élément n'est pas répertorié dans la boîte de dialogue Approvisionner la demande.
- Tous les éléments figurant sur le bon de commande dont la quantité restante est égale à **0** ne sont pas répertoriés dans la boîte de dialogue Approvisionner la demande.

4. Sélectionnez un **Entrepôt de destination**.
5. Sélectionnez l'option **Créer un bon de commande** pour un ou plusieurs éléments répertoriés.
6. Pour chaque élément nécessitant un bon de commande, sélectionnez un **Fournisseur**.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Accédez à **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
9. Ouvrez le bon de commande que vous venez de créer.
   Si vous avez créé un bon de commande pour plusieurs éléments, il est possible que plusieurs bons de commande aient été créés.
10. Sélectionnez **Commande**.
    Une fois les éléments commandés, aucun élément de ligne de bon de commande supplémentaire ne peut être ajouté au bon de commande.
    L'état de tous les éléments de ligne de bon de commande bascule sur **Commandé**.
11. Cliquez sur le lien connexe **Créer les actifs matériels avant la livraison** pour créer automatiquement les actifs matériels pour tous les éléments de ligne de bon de commande.
    Les actifs matériels sont répertoriés dans la liste connexe des **Actifs**. Cliquez sur un actif dans la liste pour afficher l'enregistrement de l'actif. À l'exception des consommables, le champ **Réservé pour** contient le nom de l'utilisateur qui a fait la demande initiale.

    Vous pouvez également créer des actifs pour des éléments de ligne de bon de commande individuels. Sur un bon de commande, accédez à la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande** et cliquez sur un numéro d'élément de ligne de bon de commande spécifique. Ensuite, cliquez sur le lien connexe **Créer les actifs matériels avant la livraison** . Seuls les actifs matériels inclus sur l'élément de ligne de bon de commande sont créés.

Information associée

Définir les états et les sous-états des actifs

Modèles

Recevoir des actifs

Les actifs peuvent être reçus et ajoutés au système lorsqu'ils sont livrés à un entrepôt.

Les utilisateurs disposant d'un rôle d'Approvisionnement approprié peuvent recevoir des actifs. Si un bon de commande contient plusieurs lignes de bon de commande, les lignes peuvent être reçues à des moments différents. Cela peut être utile si les éléments sont livrés à l'entrepôt par différentes expéditions. L'état du bon de commande ne bascule pas sur **Reçu** tant que les lignes de bon de commande ne sont pas toutes reçues.

Sinon, à défaut de recevoir les actifs quand ils arrivent, vous pouvez créer des actifs avant leur arrivée et les réserver pour le demandeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recevoir un actif

Lorsque les actifs sont reçus et livrés à un entrepôt, ils sont ajoutés au système.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous recevez des actifs :

- Si vous n'avez pas créé au préalable des actifs matériels, vous pouvez saisir les détails des actifs et les réserver pour les utilisateurs.
- Vous pouvez recevoir un excédent de commande, où la quantité reçue peut être supérieure à la quantité commandée.
- Si vous avez commandé plusieurs éléments avec différents entrepôts de réception, vous pouvez les recevoir simultanément.

Procédure

1. Affichez les bons de commande.
2. Sélectionnez un bon de commande avec un **État** défini sur **Commandé** ou **Livraison en attente**.
3. Sélectionnez **Recevoir**.
   L'écran Recevoir un bon de commande s'affiche avec la liste des produits commandés.
4. Cochez la case **Reçu** en regard des éléments de ligne que vous recevez.
5. Pour recevoir des actifs logiciels :
   a. Modifiez le champ **Entrepôt de réception** si les éléments sont arrivés dans un entrepôt différent de celui spécifié sur le bon de commande.
   b. Modifiez le champ **Quantité de réception** si le nombre d'éléments livrés ne correspond pas au nombre commandé.
   c. Modifiez le champ **Coût unitaire** si le prix a changé entre le moment où l'élément a été commandé et le moment où il est arrivé à l'entrepôt.
   Saisissez une valeur numérique. Cette valeur peut inclure des décimales.
   d. Sélectionnez **Capturer la balise d'actif** pour saisir les détails de l'actif.
   Vous ne pouvez pas saisir plus de détails d'actifs que la quantité reçue.
   e. Dans la boîte de dialogue **Capturer la balise d'actif**, sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.
   f. Saisissez la balise, le numéro de série, les droits et la clé de licence de l'actif.
6. Pour recevoir des actifs matériels et des consommables :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Modifiez le champ **Entrepôt de réception** si les éléments sont arrivés dans un entrepôt différent de celui spécifié sur le bon de commande.

> **Remarque :**
> Une fois le lot d'actifs reçu, un lot d'actifs est créé avec l'état **Ensemble**. Vous devez ajouter les actifs individuels dans le lot d'actifs.

b. Modifiez le champ **Quantité de réception** si le nombre d'éléments livrés ne correspond pas au nombre commandé.

c. Sélectionnez le bouton bascule **Réserver** pour réserver l'élément.
Lorsqu'un élément réservé est reçu, les champs **État** et **Sous-état** de l'enregistrement d'actif correspondant sont automatiquement réglés sur **En stock** et **Réservé**, respectivement. Si vous ne sélectionnez pas le bouton **Réserver** pour un élément, les champs **État** et **Sous-état** de l'enregistrement d'actif correspondant sont définis sur **En stock** et **Disponible**.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas réserver de consommables.

d. Dans la liste **Réservé pour**, sélectionnez un utilisateur pour qui vous souhaitez réserver l'actif.

Si un nom a été spécifié dans le champ **Demandé pour** sur le formulaire d'élément de ligne de bon de commande, le nom est ajouté automatiquement et il est modifiable.

Vous pouvez ajouter plusieurs utilisateurs dans la boîte de dialogue **Capturer la balise d'actif**.

e. Sélectionnez **Capturer la balise d'actif** pour saisir les détails de l'actif.

Vous ne pouvez pas saisir plus de détails d'actifs que la quantité reçue. Vous pouvez également réserver des actifs pour un utilisateur.

> **Remarque :**
> Si vous avez créé les actifs au préalable, vous devez sélectionner ceux que vous souhaitez recevoir.

f. Dans la boîte de dialogue **Capturer la balise d'actif**, sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.

g. Saisissez la balise et le numéro de série de l'actif.

h. Dans la liste **Réservé pour**, sélectionnez l'utilisateur pour qui l'élément a été commandé.
Si un nom a été spécifié dans le champ **Demandé pour** sur le formulaire d'élément de ligne de bon de commande, le nom est ajouté automatiquement et il est modifiable.

i. Modifiez le champ **Coût unitaire** si le prix a changé entre le moment où l'élément a été commandé et le moment où il est arrivé à l'entrepôt.
Saisissez une valeur numérique. Cette valeur peut inclure des décimales.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
Un message de confirmation s'affiche avec les détails des actifs reçus.
8. Sélectionnez **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un bordereau de réception est automatiquement créé et s'affiche dans la liste connexe des **Bordereaux de réception**. Si des éléments d'un bon de commande sont reçus à des moments différents, un nouveau bordereau de réception est créé chaque fois qu'un élément du bon de commande est reçu. Par exemple, si 30 ordinateurs portables ont été commandés et qu'ils ont été livrés en trois expéditions distinctes, trois bordereaux de réception sont créés.

Différents actifs sont créés pour chaque élément matériel. S'il s'agit d'un actif logiciel, un seul actif est créé pour chaque licence si vous ne divisez pas les droits. En ce qui concerne les consommables, s'il existe un actif, il est mis à jour ; dans le cas contraire, de nouveaux actifs sont créés.

Créer un bordereau de réception

Les bordereaux de réception sont créés automatiquement au cours du processus de réception des actifs. Vous pouvez également créer des bordereaux de réception manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'un bordereau de réception a été créé pour un bon de commande, tous les champs de l'enregistrement du bon de commande basculent en lecture seule.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Réception** > **Bordereaux de réception**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

   Un **Numéro** est attribué automatiquement. La date et l'heure actuelles sont ajoutées automatiquement au champ **Reçu**.

3. Sélectionnez un **Bon de commande**.
   Seuls les bons de commande ayant un état **Commandé**, **Livraison en attente** ou **Demandé** sont répertoriés dans la fenêtre de sélection. La colonne **Fournisseur** indique le fournisseur spécifié sur le bon de commande. La colonne **Envoyer à** indique l'entrepôt de destination spécifié sur le bon de commande.
4. Sélectionnez un **Entrepôt de réception**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Ajoutez une ligne au bordereau de réception pour identifier les éléments du bon de commande qui ont été reçus.

Créer une ligne de bordereau de réception

Lorsque les actifs arrivent dans un entrepôt et que vous les recevez, un bordereau de réception est créé sur le bon de commande. Vous créez une ligne de bordereau de réception pour identifier les actifs et les quantités spécifiques qui ont été reçues.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si l'actif existe déjà, l'enregistrement de l'actif est mis à jour lorsque vous enregistrez la ligne de bordereau de réception. Si l'actif n'existe pas encore, un nouvel enregistrement d'actif matériel ou logiciel est créé. Les champs **Catégorie de modèle** et **Élément de**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configuration sont automatiquement renseignés sur le nouvel enregistrement de d'actifs en fonction des informations contenues dans la demande, le bon de commande ou le bordereau de réception. Si des informations sur la **Balise d'actif** et le **Numéro de série** existent, elles ne sont pas écrasées.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Réception** > **Bordereaux de réception** et ouvrez un bordereau de réception.
2. Dans la liste connexe des **Lignes de bordereau de réception**, sélectionnez **Nouveau**.
   Les champs suivants sont renseignés automatiquement.
   - Un **Numéro** est attribué.
   - Dans **Reçu**, la date et l'heure actuelles sont ajoutées.
   - Dans **Reçu par**, l'utilisateur actuellement connecté est ajouté.
3. Dans **Ligne de bon de commande**, sélectionnez l'icône de recherche de référence et sélectionnez une ligne de bon de commande.
   Le champ **Ligne de bon de commande** est requis si le bordereau de réception parent possède un bon de commande associé. Seules les lignes de bon de commande qui sont associées au même bon de commande, lié au bordereau de réception parent, peuvent être sélectionnées.
4. Dans le champ **Quantité**, saisissez le nombre d'éléments reçus.
   Par exemple, cinq articles ont été commandés, mais seulement deux sont reçus.
5. **Facultatif :** Modifiez les champs **Reçu par**, **Demandé pour** et **Coût unitaire**, au besoin.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le champ **Entrepôt de réception** de l'enregistrement de bordereau de réception passe en lecture seule.

Actifs consommables

Un actif consommable est un actif qui est acheté en quantité et distribué. Il est affecté à la catégorie de modèle consommable et l'enregistrement des actifs suit la quantité disponible et le coût total. Lorsque les actifs consommables sont reçus, ils sont fusionnées dans un enregistrement de consommable existant, si disponible.

Pour que les enregistrements fusionnent, le consommable ne peut pas être répertorié sur un ordre de transfert actif et les champs **Modèle**, **Emplacement**, **Catégorie de modèle**, **Entrepôt**, **État** et **Sous-état** de l'enregistrement de l'actif doivent correspondre.

Si les consommables sont fusionnés dans un enregistrement de consommable existant, le coût des consommables supplémentaires reçus est ajouté à celui des consommables existants dans l'enregistrement. Par exemple, si 50 claviers d'ordinateur arrivent et que 20 claviers du même modèle existent dans l'entrepôt de réception, les deux enregistrements sont fusionnés et affichent 70 claviers dans l'entrepôt avec un coût total combiné.

Si aucun enregistrement de consommable correspondant n'existe dans l'entrepôt de réception, un enregistrement est créé. Une fois les consommables reçus, la quantité est mise à jour, mais les consommables individuels ne sont plus suivis dans l'application Approvisionnement et ne sont pas affichés dans les lignes de bordereau de réception.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer à des applications d'approvisionnement externes

Gérez un processus d'approvisionnement de bout en bout en intégrant des applications d'approvisionnement externes à Gestion des actifs logiciels et créez des demandes de logiciels directement sur les applications d'approvisionnement externes. Gestion des actifs logiciels suit ces demandes et génère automatiquement des autorisations ou des erreurs d'importation d'autorisations une fois ces demandes reçues sur l'application d'approvisionnement externe.

Grâce à l'intégration de Gestion des actifs logiciels à des applications d'approvisionnement externes :

- Bénéficiez d'une visibilité de bout en bout sur l'ensemble de la demande d'achat jusqu'à la création des autorisations.
- Automatisez le processus complet de création des demandes de logiciels jusqu'à la création des autorisations.
- Réduisez les risques d'erreurs lors de la création des autorisations.

Avant de commencer

- Installez Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp). Pour plus d'informations, consultez Request Software Asset Management.

  Remarque :
  Gestion des actifs logiciels - Professional n'est pas tenu d'installer l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration, mais d'en utiliser toutes les fonctionnalités.

- Activez le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement). Pour plus d'informations, consultez Activer Approvisionnement.
- Installez l'application de stockage Gestion des actifs - Approvisionnement Integration (app-itam-procurement-integration) à partir de ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des actifs - Approvisionnement Integration.

Installer Gestion des actifs - Approvisionnement Integration

Vous pouvez installer l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration (app-itam-procurement-integration) à partir de ServiceNow Store.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- Passez en revue la liste des applications Gestion des actifs - Intégration d'Approvisionnement dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : Now Support

Une fois que l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration a été autorisée, vous pouvez contacter Now Support pour l'installer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les travaux planifiés et les tables sont installés avec Gestion des actifs - Approvisionnement Integration :

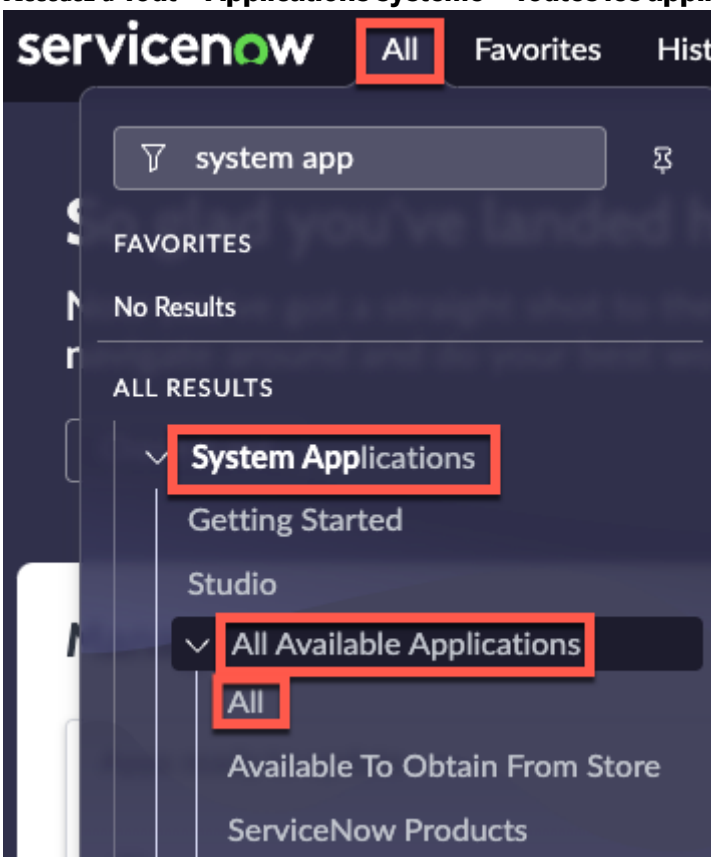
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus, consultez Composants installés avec Gestion des actifs - Approvisionnement Integration.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration (app-itam-procurement-integration).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Gestion des actifs - Approvisionnement Integration

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration, notamment des tables et des travaux planifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
ITAM - Synchroniser les bons de commande <procurement_integration_profile_name>	Récupère quotidiennement l'état des demandes déjà créées. Ce travail planifié est automatiquement créé lorsque vous publiez le profil d'intégration.

Tables installées

Table	Description
Profil de l'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_profile]	Comprend les détails des intégrations d'Approvisionnement tierces connectées à l'application Approvisionnement dans ServiceNow.
Tâches de l'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_job]	Comprend les informations de mappage d'un profil d'intégration d'Approvisionnement avec les travaux planifiés qui lui sont associés.
Résultats des travaux planifiés d'intégration [itam_procurement_integration_job_log]	Comprend les détails de l'échec de l'exécution du travail planifié.

Séparation de domaine et Gestion des actifs - Approvisionnement Integration

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour Gestion des actifs - Approvisionnement Integration. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Amélioré

- Inclut les niveaux **Basique** et **Standard**.
- Le processus piloté par les données permet aux clients du fournisseur de service de modifier la logique métier basée sur des cas d'utilisation définis. Ces configurations sont basées sur l'interface utilisateur et sont sécurisées de sorte que les configurations d'un client ne peuvent pas en affecter une autre.
- Les locataires de l'instance doivent être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) pour eux-mêmes. Cette logique et ces paramètres sont attendus pour un fonctionnement normal de l'application.

Exemple de cas d'utilisation : les locataire-clients d'un environnement partagé doivent être en mesure de modifier la matrice d'impact, d'urgence ou de priorité pour définir la priorité au sein de leur domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'intégration Gestion des actifs - Approvisionnement

Séparation de domaine figure dans tous les aspects de l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des actifs - Approvisionnement Integration

- Vous pouvez créer plusieurs profils d'intégration d'Approvisionnement dans chaque domaine. Vous ne devez avoir qu'un seul profil publié et actif dans chaque domaine, y compris le domaine parent.
- Pour que le bon de commande crée une demande dans votre application d'achat externe, un profil d'intégration d'Approvisionnement publié doit être présent dans le domaine du bon de commande.
- Tous les bons de commande, lignes de bons de commande, bordereaux de réception, lignes de bordereaux de réception, autorisations, erreurs d'importation d'autorisations et enregistrements de lignes de dépense que vous avez créés sont marqués avec le domaine respectif du bon de commande.

La table Tâche d'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_job] n'est pas séparée par domaine.

Toutefois, chaque tâche d'intégration d'Approvisionnement est associée à un profil d'intégration d'Approvisionnement. L'exécution de la tâche synchronise uniquement les mises à jour de l'application d'achat externe vers les bons de commande marqués avec le profil d'intégration d'Approvisionnement correspondant.

Tables séparées par domaine

- Profil d'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_profile]
- Journal des tâches d'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_job_log]

Modules d'extension requis

- Extension Séparation de domaine (com.glide.domain.msp_extensions.installer)
- SAMP (com.sn_samp_master)
- Approvisionnement (com.snc.procurement)

Autres modules d'extension pris en charge

Catalogue de services – Séparation de domaine (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation)

Intégration à Coupa

L'intégration de Coupa à Gestion des actifs logiciels vous permet de créer des demandes de logiciels directement sur Coupa. Gestion des actifs logiciels suit ces demandes et génère automatiquement des autorisations ou des erreurs d'importation d'autorisations après réception de ces demandes sur Coupa.

Remarque :
Cette intégration ne permet pas de transférer les demandes créées sur Coupa vers Gestion des actifs logiciels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Installez l'application de stockage Gestion des actifs - Approvisionnement Integration (app-itam-procurement-integration) à partir de ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des actifs - Approvisionnement Integration.
- Installez Gestion des actifs logiciels - Professional. Pour plus d'informations, consultez Request Software Asset Management .

> **Remarque :**
> Gestion des actifs logiciels - Professional n'est pas tenu d'installer l'application de stockage Gestion des actifs - Approvisionnement Integration (app-itam-procurement-integration) mais d'en utiliser toutes les fonctionnalités.

- Activez le spoke Coupa. Pour plus d'informations, consultez Coupa Spoke .
- Activez le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement). Pour plus d'informations, consultez Activer Approvisionnement.

Synchroniser les données de référence

ServiceNow ServiceNow et Coupa disposent tous deux de leur propre ensemble de tables et de types de données de référence. Pour une intégration fluide et réussie, vous devez synchroniser les données de référence. Pour plus d'informations, consultez Synchronisation des données de référence.

> **Avertissement :**
> Si vous ne synchronisez pas les données, vous risquez de rencontrer quelques problèmes lors de la création d'une demande sur Coupa.

Créer un profil d'intégration Coupa

Créez un profil d'intégration Coupa pour vérifier l'état des travaux planifiés d'Approvisionnement, des autorisations et des erreurs d'importation des autorisations créées par le biais de ce profil.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Créez une connexion OAuth 2.0 avec Coupa pour obtenir l'ID et le secret client. Pour en savoir plus, consultez OAuth 2.0 - Introduction à l'API Coupa . Enregistrez l'ID et le secret client en lieu sûr pour une utilisation ultérieure.

Vous devez définir les champs d'application suivants lors de la création d'une connexion OAuth 2.0 avec Coupa.

- core.approval.configuration.read
- core.approval.read
- core.approval.write
- core.catalog.read
- core.contract.read
- core.inventory.adjustment.read
- core.inventory.adjustment.write
- core.inventory.asn.read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- core.inventory.consumption.read
- core.inventory.consumption.write
- core.inventory.receiving.read
- core.inventory.receiving.write
- core.inventory.return_to_supplier.read
- core.inventory.transfer.read
- core.inventory.transfer.write
- core.invoice.delete
- core.invoice.read
- core.purchase_order.read
- core.purchase_order.write
- core.requisition.read
- core.requisition.write
- core.supplier.read
- core.user.read
- core.user.write

Remarque :
Si ces champs d'application ne sont pas associés à l'ID et au secret client, le flux de jetons OAuth échoue sur ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à **Software Asset Workspace** > **Opérations de licence** > **Achats** > **Intégrations d'Approvisionnement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un profil d'intégration d'Approvisionnement

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du profil d'intégration d'Approvisionnement. Par exemple, Intégration Coupa.
Connexion et informations d'identification	Alias de connexion et d'informations d'identification pour Coupa. Ce champ est automatiquement renseigné avec **sn_coupa_spoke. Coupa_OAuth**.
Type de profil	Type de profil d'intégration. Sélectionnez **Intégration Coupa**.
Statut	État du profil d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Si vous n'avez pas publié le profil d'intégration, ce champ est automatiquement défini sur Brouillon. ○ Si vous avez déjà publié le profil d'intégration, ce champ est automatiquement défini sur Publié.
Actif	Ce champ n'est visible et défini sur true que lorsque le profil d'intégration est publié. Si vous attribuez la valeur false à ce champ, les demandes associées à ce profil d'intégration ne sont ni créées ni suivies.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur l'icône Aperçu en regard du champ Connexion et informations d'identification.
   Vous êtes redirigé vers le formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification.
6. Cliquez sur **Create New Connection & Credential** (Créer une connexion et des informations d'identification) dans la section Liens connexes pour créer des informations d'identification de connexion.
7. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.

Créer une connexion et des informations d'identification

Champ	Description
Nom (connexion)	Nom permettant d'identifier la connexion de manière unique. Par exemple, `Connexion OAuth Coupa`.
URL de connexion	URL permettant d'établir une connexion avec Coupa. Utilisez le format `https://<coupa-instance-url>`. ○ Pour les instances client, utilisez le format `https://{organization_name}.coupahost.com`. ○ Pour les instances partenaires et de démonstration, utilisez le format `https://{organization_name}.coupacloud.com`.
Nom (informations d'identification)	Nom permettant d'identifier de manière unique les informations d'identification. Par exemple, `Informations d'identification OAuth Coupa`.
URL de jeton	URL utilisée pour générer le jeton OAuth. Utilisez le format `https://<coupa-instance-url>/oauth2/token`.
ID client OAuth	Identificateur (ID client) généré dans Coupa.
Secret client OAuth	Secret (secret client) généré dans Coupa.

8. Cliquez sur **Créer et obtenir un jeton OAuth**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Votre instance ServiceNow crée un jeton OAuth pour Coupa, puis vous renvoie automatiquement au formulaire Profil d'intégration.

9. **Facultatif :** Créez un alias enfant permettant d'identifier de manière unique la connexion et les informations d'identification de ce profil d'intégration.
   Le premier profil d'intégration Coupa que vous créez utilise l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut (parent) pour Coupa. Chaque profil d'intégration Coupa supplémentaire que vous créez requiert un alias enfant unique afin de différencier la connexion et les informations d'identification des différents profils d'intégration.

   a. Dans le formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification, sélectionnez le lien situé sous **Alias enfants > Parentalias=***** pour ajouter des alias enfants.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Donnez un nom à l'alias enfant dans le champ Nom.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   e. Une fois le formulaire rechargé, sélectionnez le lien connexe **Create New Connection & Credential** (Créer une connexion et des informations d'identification).

   f. Répétez les étapes 7 et 8.

   g. Dans le champ Connexion et informations d'identification du formulaire Profil d'intégration, sélectionnez l'icône de recherche pour localiser et sélectionner l'alias enfant que vous avez créé.
   La sélection de l'alias enfant associe l'alias au profil d'intégration. Votre instance ServiceNow utilise cet alias pour identifier la connexion et les informations d'identification de ce profil d'intégration

10. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

Une fois le profil d'intégration publié, le travail planifié *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* s'exécute quotidiennement et récupère l'état des demandes déjà créées.

Remarque :
Si vous n'avez créé aucune demande, le travail planifié ne s'exécute pas.

Vous pouvez consulter ces informations en cliquant sur l'onglet **Tâches d'intégration d'Approvisionnement** (Travaux d'intégration d'Approvisionnement).

Que faire ensuite

Vérifiez que le travail planifié *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* a été exécuté en cliquant sur l'onglet **Résultats des travaux planifiés d'intégration**. Si le travail a échoué, vous pouvez consulter la liste des erreurs en procédant comme suit :

1. Dans le formulaire Profil d'intégration d'Approvisionnement, sélectionnez la liste connexe **Journal de travaux d'intégration d'Approvisionnement**
2. Ouvrez l'enregistrement du journal des travaux dans lequel l'état affiché correspond à un échec.
3. Cliquez sur la liste connexe **Asset Job Log Details** (Détails du journal des travaux des actifs) pour connaître la raison de l'échec du travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez des demandes de logiciels directement sur Coupa via l'application ServiceNow ServiceNow pour acheter des logiciels.

Si vous souhaitez supprimer le profil d'intégration Coupa, consultez Supprimer un profil d'intégration d'application d'approvisionnement externe.

Créer une demande sur Coupa via l'application Approvisionnement

Créez des demandes de logiciels directement sur Coupa via l'application ServiceNow Approvisionnement pour acheter des logiciels.

Avant de commencer

Pour créer une demande sur Coupa via l'application ServiceNow Approvisionnement, vous devez effectuer les tâches suivantes.

- Créez et publiez un profil d'intégration Coupa. Pour en savoir plus, consultez Créer un profil d'intégration Coupa.
- Assurez-vous que le bon de commande que vous créez comporte au moins une ligne de bon de commande, et que toutes les lignes de bon de commande concernent des produits logiciels.
- Synchronisez les types de données de référence sur les applications ServiceNow Approvisionnement et Coupa. Pour plus d'informations, consultez Synchronisation des données de référence.

Si toutes ces conditions sont remplies, vous pouvez créer une demande dans Coupa.

Si les conditions ne sont pas remplies, les demandes ne sont pas créées sur Coupa et le flux d'approvisionnement hérité se poursuit sur l'application Approvisionnement.

Rôle requis : sam_admin et procurement_integrator

Remarque :
Le rôle procurement_integrator est ajouté au rôle sam_admin. Le rôle procurement_integrator permet à l'administrateur de SAM de visualiser les connexions et les alias.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une demande sur Coupa en suivant les méthodes ci-dessous :

- Lorsqu'un utilisateur demande un logiciel par l'intermédiaire du Catalogue de services. Pour en savoir plus, consultez Demander un élément de catalogue à partir du Portail des services.
- Si un utilisateur doté du rôle procurement_user ou sam_admin crée directement un bon de commande sur l'application Approvisionnement. Pour en savoir plus, consultez Créer un bon de commande.
- Lorsqu'un utilisateur doté du rôle sam_user crée un bon de commande directement à partir du formulaire Options de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez View software model results.

Les types de demandes sont les suivants :

- **Demande catalogue** : demande créée pour un élément déjà présent dans l'application d'achat externe.
- **Demande hors catalogue** : demande créée pour un élément qui ne figure pas dans le catalogue de produits de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la création d'un bon de commande, consultez Créer un bon de commande.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de bon de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant le bon de commande.
Date d'échéance	Date à laquelle le **Coût total** du bon de commande doit être payé.
Fournisseur	Fournisseur au profit de qui le bon de commande a été émis.
Envoyer à	Entrepôt vers lequel les éléments du bon de commande doivent être expédiés. **Remarque :** Ce champ est obligatoire, mais n'a pas d'incidence sur la création de demandes d'achat de logiciels sur Coupa.
Date du bon de commande	Date à laquelle le bon de commande a été créé.
Statut	État du bon de commande : **Annulé**, **Commandé**, **Reçu**, **Demandé** ou **Suspendu**.
Affecté à	Utilisateur à qui le bon de commande est affecté.
Facturer à	Emplacement responsable du paiement du **Coût total** du bon de commande.
Brève description	Courte description du bon de commande.
Section Généralités	
Envoi	Mode de livraison à utiliser pour l'expédition des éléments du bon de commande.
Conditions	Modalités de paiement du bon de commande : **Crédit**, **Net à 30 jours** ou **Net à 90 jours**.
Coût de l'envoi	Montant à payer pour le mode de livraison spécifié dans le champ **Expédition**.
Coût total	Somme de tous les coûts relatifs aux éléments du bon de commande et des frais d'expédition.
Description	Description complète du contenu du bon de commande.
Section Détails	
Demande initiale	Numéro d'enregistrement de la demande concernant les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Demandés par	Utilisateur à l'origine de la demande des éléments qui figurent sur le bon de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : L'ID d'e-mail ou l'adresse e-mail de l'utilisateur à l'origine de la demande d'éléments sur le bon de commande doit être identique pour les applications Coupa et ServiceNow ServiceNow.
Demandé	Date à laquelle l'utilisateur désigné dans le champ **Demandés par** a demandé les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Commandé	Date et heure auxquelles l'utilisateur a cliqué sur le bouton **Commander** sur le formulaire de bon de commande.
Livraison prévue	Date à laquelle les éléments associés au bon de commande doivent arriver dans l'entrepôt identifié dans le champ **Envoyer à**. Ce champ n'est pas modifiable lorsque le bon de commande affiche un **état Reçu** ou **Annulé**. (Pour plus d'informations sur ce champ, consultez la rubrique Purchase order expected delivery date .)
Reçu	Date et heure auxquelles l'état du bon de commande a basculé sur **Reçu**.
Contrat	Numéro d'enregistrement du contrat avec le fournisseur auprès de qui les éléments du bon de commande sont commandés.
Département	Département responsable du paiement du bon de commande.
Numéro de budget	Numéro de budget associé au bon de commande.
Compte fournisseur	Compte fournisseur associé au bon de commande.

4. Cliquez avec le bouton droit sur le formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez ajouter des éléments de ligne de bon de commande pour spécifier ce que vous commandez à ce fournisseur. Pour en savoir plus sur la création d'un élément de ligne de bon de commande, consultez Créer un élément de ligne de bon de commande. Une ligne de demande est créée avec un ID unique dans Coupa.
5. Une fois que vous avez ajouté au moins un élément de ligne de bon de commande, sélectionnez **Order** (Commander).
   Un ID de demande s'affiche sur votre bon de commande et les ID de ligne de demande correspondants apparaissent sur vos lignes de bon de commande.

   Remarque :
   Attendez un peu, puis rechargez le formulaire de bon de commande pour voir les ID ou les erreurs générés.

Résultats

Lorsque l'état du bon de commande passe à **Reçu** sur Coupa, les activités suivantes se produisent :

- Les **actifs** et les **bordereaux de réception** sont créés et le **numéro du bon de commande** apparaît sur le formulaire Bon de commande.
- L'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration génère automatiquement des autorisations.
- À la réception des actifs, le travail planifié *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* crée un bordereau de réception et des lignes de bordereau de réception dans l'application ServiceNow Approvisionnement. Ce travail extrait également les champs Coupa tels que Numéro de pièce du fabricant, État et Quantité reçue. Les valeurs renvoyées par Coupa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

via les transactions de réception sont utilisées pour renseigner les autorisations créées. Toutefois, si ces valeurs ne sont pas disponibles sur les bordereaux de réception, l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration utilise les valeurs renseignées sur le bon de commande de l'application Approvisionnement.

- En cas d'anomalie sur le bon de commande, Gestion des actifs - Approvisionnement Integration génère des erreurs d'importation d'autorisations. Vous pouvez visualiser les erreurs en sélectionnant l'onglet **Entitlement Import Errors** (Erreurs d'importation d'autorisations) sous un bon de commande, un élément de ligne de bon de commande et une ligne de bordereau de réception.

Synchronisation des données de référence

Pour une intégration réussie de Coupa à Gestion des actifs logiciels, vous devez synchroniser les types de données de référence suivants dans l'application ServiceNow Approvisionnement et dans Coupa.

Formulaire de demande ou de bon de commande

Champ de demande de Coupa	Champ de bon de commande de ServiceNow Approvisionnement	Description
Demandés par	Demandés par	L'adresse e-mail associée à l'enregistrement Requested by (Demandés par) est utilisée pour rechercher l'enregistrement de référence correspondant dans Coupa.

Champs d'élément de ligne de demande ou de ligne de bon de commande

Champs de ligne de demande de Coupa	Champs d'élément de ligne de bon de commande de ServiceNow Approvisionnement	Description
Fournisseur	Fournisseur	Fournisseur auprès duquel le produit logiciel doit être commandé.
unit-price (Prix unitaire)	Coût	Coût ou prix d'un modèle de produit unique, remise comprise.
Devise	Coût	Devise est un champ de référence dans Coupa. Pour une intégration réussie, vérifiez que les codes de devise indiqués dans Coupa et ServiceNow correspondent.
Élément	Élément de catalogue	Les éléments de Coupa et les éléments de catalogue de ServiceNow Approvisionnement doivent partager le même nom d'affichage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'élément de ligne de demande ou de ligne de bon de commande (suite)

Champs de ligne de demande de Coupa	Champs d'élément de ligne de bon de commande de ServiceNow Approvisionnement	Description
		Remarque : ce champ n'est utilisé que pour les demandes de catalogue.
Description	Modèle de produit	Modèle de l'élément de ligne de bon de commande. **Remarque :** ce champ n'est utilisé que pour les demandes autres que de catalogue.

Supprimer un profil d'intégration d'application d'approvisionnement externe

Si vous souhaitez arrêter d'utiliser une application d'approvisionnement externe pour créer des demandes de logiciels via Gestion des actifs logiciels, vous pouvez supprimer le profil d'intégration.

Le rôle sam_admin peut supprimer un profil d'intégration en sélectionnant **Supprimer** dans l'enregistrement du profil d'intégration.

Lorsque vous supprimez un profil d'intégration directe, tous les travaux planifiés et les résultats des travaux associés au profil sont supprimés. Les références du profil d'intégration sont également supprimées des enregistrements de bons de commande dans ServiceNow.

Une fois le profil d'intégration supprimé, Gestion des actifs logiciels ne prend en compte aucune demande en cours. Assurez-vous que toutes les demandes en cours sont terminées avant de supprimer le profil d'intégration.

Séparation de domaine et Approvisionnement

Le traitement Approvisionnement prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard*

Le niveau de prise en charge est Standard mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Inclut le niveau **Basique**
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP). Cette configuration est effectuée par locataire, comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Approvisionnement

Pour créer ou modifier des bons de commande (PO) ou des éléments de ligne de bons de commande qui distinguent le domaine, les clients doivent travailler dans le domaine approprié. Lors de l'ajustement de n'importe quelle configuration, vous devez être dans le domaine où vous effectuez le travail. Utilisez le sélecteur de domaine pour choisir le domaine correct dans lequel travailler.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Catalogue de produits

Le catalogue de produits est un ensemble d'informations sur les modèles individuels. Les modèles sont des versions spécifiques ou diverses configurations d'un actif. Les gestionnaires des actifs utilisent le catalogue de produits comme un référentiel centralisé pour l'information sur les modèles.

Un catalogue de produits détaillé et bien géré peut se coordonner avec les informations du catalogue de services, de l'actif, de l'approvisionnement, de la demande, du contrat et du fournisseur.

Les modèles publiés dans le catalogue de produits sont automatiquement publiés dans le Service Catalog . Le catalogue de services comprend des informations sur les biens (modèles) et les services. Si le modèle est disponible chez plusieurs fournisseurs, il peut être répertorié plusieurs fois. Les modèles sont inclus dans l'application Gestion des actifs.

Gardez à l'esprit les points suivants lorsque vous travaillez avec le catalogue de produits.

- Un élément de catalogue de produits peut être lié à plusieurs éléments de catalogue du fournisseur ou à un seul modèle.
- Un modèle ne peut avoir qu'un seul élément de catalogue de produits.
- Un élément de catalogue fournisseur ne peut avoir qu'un seul élément de catalogue de produits.

Information associée

Gestion des actifs et des CI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Catalogue de produits

Les composants suivants sont installés avec le module d'extension Catalogue de produits.

Les données de démonstration sont disponibles avec le catalogue de produits. Les données de démonstration fournissent plusieurs modèles, catégories de modèle, éléments du catalogue de produits, éléments de catalogue du fournisseur et fournisseurs.

Tables installées avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Catalogue de matériel [pc_hardware_cat_item]	Stocke tous les éléments du catalogue de matériels qui ont été publiés à partir de la table de base Modèle de produit [cmdb_model]. Prolonge la table Élément de Catalogue de produits [pc_product_cat_item].
Élément de Catalogue de produits [pc_product_cat_item]	Stocke toutes les informations du catalogue de produits. Cette table étend la table Élément de catalogue [sc_cat_item].
Catalogue de logiciels [pc_software_cat_item]	Stocke tous les éléments du catalogue de logiciels qui ont été publiés à partir de la table de base Modèle de produit [cmdb_model]. Prolonge la table Élément de Catalogue de produits [pc_product_cat_item].
Élément de catalogue du fournisseur [pc_vendor_cat_item]	Stocke toutes les informations sur les éléments de catalogue du fournisseur.

Rôles installés avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute les rôles suivants.

Rôle	Description	Contient les rôles
model_manager	Peut créer des modèles de CMDB.	aucun
category_manager	Peut faire tout ce que les gestionnaires de modèles peuvent faire et peut gérer les catégories de modèles.	model_manager

Include de script installé avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute l'include de script suivant.

Table	Description
ProductCatalogUtils	Utilitaires pour la création et la maintenance des éléments du catalogue de produits dérivés des modèles et des éléments de catalogue du fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts clients installés avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute le script client suivant.

Script client	Table	Contenus de script
Définir les champs de modèle	[pc_vendor_cat_item]	Ajoute la description et le prix, s'ils ne sont pas indiqués, lorsqu'un élément de catalogue du fournisseur est ajouté au catalogue de produits.

Information associée

Scripts clients

Règles métier installées avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Supprimer le modèle	[pc_product_cat_item]	Supprime le lien sur un modèle lorsque le lien est supprimé du catalogue de produits.
Créer des entrées de catalogue de produits enfants	[cmdb_hardware_product_model]	Crée des entrées dans le catalogue de produits pour tous les éléments d'un modèle groupé lors de la création du modèle groupé.
Synchroniser sur l'élément du catalogue de produits	[pc_vendor_cat_item]	Met à jour le champ correspondant dans le catalogue de produits lorsqu'un champ est mis à jour.
Synchroniser sur l'élément du catalogue de produits	[cmdb_model]	Met à jour le champ correspondant dans le catalogue de produits lorsqu'un champ est mis à jour.

Information associée

Règles métier

Modèles

Les modèles sont des versions spécifiques ou diverses configurations d'un actif. Ils sont utilisés pour la gestion et le suivi des actifs par le biais de diverses applications d'actif de la plateforme ServiceNow, notamment Catalogue de produits, Gestion des actifs et Approvisionnement.

Les définitions de modèles peuvent être basées sur des critères fournis par le fournisseur, par exemple, le nom du fabricant Apple MacBook Pro, ou sur une description personnalisée, par exemple, Graphic Designer Workstation. Toutes les informations du modèle se trouvent dans l'application Catalogue de produits.

Un modèle peut appartenir à une ou plusieurs catégories de modèle. Par exemple, un ordinateur portable peut être un ordinateur et un serveur. Les définitions de modèle spécifient si le modèle crée un actif, un élément de configuration ou les deux. Sur un enregistrement de modèle matériel, vous pouvez ajouter des modèles matériels compatibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sauf indication contraire, vous devez disposer du rôle model_manager pour utiliser les modèles de produit. Ce rôle est inclus dans d'autres rôles, tels que sam, category_manager et asset.

Création de modèles

Les modèles sont créés dans le module **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles**.

Voir Champs de formulaire de modèle pour obtenir une liste des champs qui figurent dans tous les modèles, quel que soit le type de modèle.

Information associée

Gestion des actifs

Approvisionnement

Champs de formulaire de modèle

Certains champs du formulaire de modèle s'appliquent à tous les types de modèles.

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du modèle. Une propriété système appelée `glide.cmdb_model.display_name.shorten` contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés.
Fabricant	L'entreprise qui a élaboré le modèle.
Nom	Le nom du modèle attribué par le fabricant ou le nom abstrait spécifié par le gestionnaire du modèle, tel que **Ordinateur portable Agent de terrain**.
Édition	L'édition du modèle logiciel, tel que **Professionnel**.
Brève description	Une description courte du modèle.
Catégories de modèles	Les catégories auxquelles le modèle est affecté. Ce champ est une liste Glide et ne peut pas être utilisé pour créer des rapports.
Stratégie de suivi des actifs	Le processus de suivi du modèle. Vous pouvez choisir entre : • **Laisser dans la catégorie** : le modèle est transparent et la catégorie définit la classe d'actifs. • **Créer des actifs consommables** : le modèle force la classe d'actifs à être consommable, indépendamment de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs. • **Ne pas créer d'actifs** : le modèle bloque l'instanciation de l'actif, indépendamment de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs.
Méthode d'acquisition	La méthode d'achat du modèle. Les options sont **Les deux**, **Acheter** ou **Louer**.
Coût	Le coût d'une seule unité du modèle.
Dépréciation	Le schéma de dépréciation du modèle.
Valeur de récupération	La valeur estimée réalisée par un actif lors de sa vente à la fin de sa durée de vie utile. Cette valeur doit être inférieure ou égale au coût de l'actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Numéro de modèle	Le numéro de modèle spécifique attribué à l'élément par le fabricant. Définir la propriété système `glide.cmdb.makeandmodel.use_model_number_lookup` sur vrai vous permet de rechercher le numéro de modèle des modèles matériels via le script MakeAndModelJS.
Code barre	Numéro de code-barres attribué au modèle. Les codes-barres sont attribués par le fabricant.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Type de dépense	Le type de dépenses. Vous pouvez choisir entre : • **Capex** : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. • **Opex** : les dépenses opérationnelles constituent une dépense courante. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.
Certifié	L'option qui détermine si le modèle est approuvé pour une utilisation.
Commentaires	Informations sur le modèle qui pourraient être utiles à d'autres personnes.
Actifs	Les actifs créés à partir de ce modèle. Cette création peut avoir n'importe quelle combinaison d'actifs et d'éléments de configuration. Par exemple, avec un seul modèle matériel, vous pouvez avoir des actifs et aucun élément de configuration, des éléments de configuration et aucun actif, ou avoir les deux.
Éléments de configuration	Les éléments de configuration créés à partir de ce modèle. Peut avoir n'importe quelle combinaison d'actifs et d'éléments de configuration.
Catalogue de produits	Les informations sur le modèle telles qu'elles apparaissent dans le catalogue de produits et le catalogue de services. Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.

Créer des modèles matériels

Utilisez des modèles matériels pour suivre les actifs d'équipement tels que les serveurs et les racks. Vous pouvez créer un nouveau modèle matériel.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles matériels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
   Pour les descriptions générales des champs, voir Champs de formulaire de modèle. Les champs de modèles matériels répertoriés se trouvent dans la section Informations du formulaire.

Champs de formulaire de modèle pour les modèles matériels

Champ	Description
Hauteur (U)	La hauteur totale de l'élément matériel, en pouces.
Débit (pi3/min)	Le débit du modèle matériel, exprimé en pieds cube par minute.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Alimentation acoustique (bels)	La mesure du bruit, en bels (1 bel = 10 décibels).

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter des modèles compatibles à un modèle matériel

Sur un enregistrement de modèle matériel, vous pouvez ajouter des modèles matériels compatibles, vous donnant une bonne méthode pour suivre les actifs matériels qui peuvent fonctionner ensemble.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
les modèles matériels inclus dans les modèles groupés ne peuvent pas être ajoutés en tant que modèles compatibles.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles matériels**.
2. Cliquez sur un **Nom** de modèle matériel.
3. Cliquez sur **Ajouter un élément compatible**.
4. Sélectionnez un modèle compatible.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le modèle sélectionné est répertorié dans la liste connexe **Compatibles**.

Information associée
Modèles

Modèles groupés

Ajouter des modèles de substitution à un modèle matériel

Sur un enregistrement de modèle matériel, vous pouvez ajouter des substituts pour détecter les modèles matériels qui peuvent être substitués par un autre modèle matériel.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, un moniteur de 19 pouces peut remplacer un moniteur de 17 pouces. Notez que les substitutions sont directionnelles, par conséquent, dans le cas présent, un moniteur de 17 pouces n'est pas une substitution d'un moniteur de 19 pouces. Les informations sur les modèles de substitution valides sont utiles lorsque vous sélectionnez des modèles tout en créant des ordres de transfert.

Lorsque vous sélectionnez des modèles de substitution, notez les conditions suivantes.

- Les modèles de substitution peuvent être utilisés avec des ordres de transfert de gestion du travail. En outre, ils ne sont pas utilisés dans l'approvisionnement en pièces d'acquisition.
- Les modèles matériels inclus dans les modèles groupés ne peuvent pas être ajoutés en tant que modèles de substitution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles matériels**.
2. Cliquez sur un **Nom** de modèle matériel.
3. Cliquez sur **Ajouter une substitution**.
4. Dans la liste **Collection** à gauche, double-cliquez sur un modèle matériel.
   Le modèle matériel est ajouté à la **Liste** sur la droite.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le modèle est répertorié dans la liste connexe **Substituts**.

Information associée

Modèles

Modèles groupés

Gérer les ordres de transfert

Approvisionnement

Créer des modèles de consommables

Les consommables sont des éléments qui sont suivis en groupe, et non individuellement. Le clavier d'ordinateur est un exemple d'élément consommable.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles de consommable**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
   Pour les descriptions générales des champs, voir Champs de formulaire de modèle. Il n'existe aucun champ spécifique aux modèles de consommables.
   Tous les actifs consommables que vous créez et affectez au nouveau modèle sont affichés dans la liste connexe des **Consommables** sur l'enregistrement du modèle.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Modèles groupés

Un modèle groupé est un modèle unique composé de modèles individuels. Par exemple, un ordinateur portable, une imprimante, un clavier et une souris peuvent être combinés en un seul modèle groupé. Si vous affectez un actif du modèle groupé à une personne, cette personne reçoit tous les composants du groupe.

Le modèle groupé est un modèle qui sert à définir le type d'actifs qui font partie des lots d'actifs. Pour que les lots d'actifs et les modèles groupés restent cohérents, cochez la case **Lots d'actifs** dans la section Formulaire modèle du produit. Une fois la case cochée, le modèle groupé a l'état **Version** par défaut. Avec l'état Version, vous pouvez ajouter des modifications au modèle groupé. Si vous avez faites passer l'état à **En production**, plus aucun changement ne peut être apporté au modèle groupé. Une fois que le modèle groupé est en lecture seule, vous pouvez créer des lots d'actifs à partir de ce dernier. Vous pouvez revenir à l'état **Version** du modèle groupé à condition qu'il n'y ait aucun lot d'actifs associé au modèle groupé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La case **Actifs en lot** peut uniquement être cochée avec l'Gestion des actifs matérielsapplication sous licence. Gestion des actifs matériels est disponible dans ServiceNow Store. Pour en savoir plus sur la fonctionnalité de lot d'actifs, consultez Lots d'actifs .

Les modèles groupés peuvent être abstraits ou concrets.

Abstrait

Permet l'utilisation d'un seul modèle dans plusieurs groupes. Le groupe abstrait est créé comme un conteneur. Un actif du groupe est désigné comme le composant principal. Les catégories de modèles définissent les actifs qui peuvent être inclus dans un groupe. Les catégories de modèles définissent également ce qui peut être le composant principal d'un groupe.

Ajoutez un composant principal pour faciliter le suivi des composants du groupe. Par exemple, créez un groupe abstrait en ajoutant un ordinateur comme composant principal et une souris et un clavier comme composants supplémentaires. Lorsque le groupe est affecté à un utilisateur, l'enregistrement d'actif de l'ordinateur affiche l'ordinateur, la souris et le clavier comme étant tous affectés à l'utilisateur. Les groupes abstraits sont utilisés plus souvent que les groupes concrets.

Concret

Est un groupe fixe dont le composant principal est une actif. Spécifiez le composant principal et les autres composants pour créer un groupe exact. Les groupes concrets ne permettent pas une relation plusieurs-à-plusieurs avec les modèles.

Gardez à l'esprit les conseils suivants lors de la création et de l'utilisation des modèles groupés.

- Les groupes peuvent être imbriqués dans des groupes.
- N'importe quel type de modèle peut être utilisé dans un groupe.
- Quand un lien parent est défini, les champs associés à l'affectation et à l'état des actifs enfants sont en lecture seule. Ils sont renseignés en fonction de l'affectation du parent et des champs d'état.
- Si vous apportez une modification au groupe parent, les enfants du groupe sont affectés. Par exemple, si vous affectez un groupe à une personne, tous les enregistrements d'actifs enfants désignent cette même personne comme la personne affectée.
- Vous ne pouvez pas préallouer des groupes.
- Dans un groupe, les consommables sont consommés et les actifs sont définis avec le même état que le composant principal.
- Seul le groupe, et non les composants individuels, peut faire partie d'un ordre de transfert.
- Vous contrôlez ce qui peut intégrer un groupe à travers la catégorie de modèle. Par exemple, la catégorie de modèles **Serveurs** peut être définie pour ne jamais autoriser les serveurs dans les groupes.
- Pour créer une collection de logiciels, vous devez créer une suite au lieu d'un modèle groupé.
- Une licence logicielle ne peut pas être le composant principal d'un groupe.

Pour créer un modèle abstrait, définissez la catégorie de modèle sur **Groupe**, puis ajoutez les composants. Pour créer un modèle concret, créez un modèle dans le module **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles groupés** et ajoutez des composants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Créer des actifs préalloués
- Utiliser les actifs consommables
- Catégories de modèles

Ajouter des composants de modèle à un groupe

Ajoutez des composants de modèle à un modèle au besoin, par exemple, lorsque vous mettez à niveau un groupe pour inclure des actifs supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager et asset

Procédure

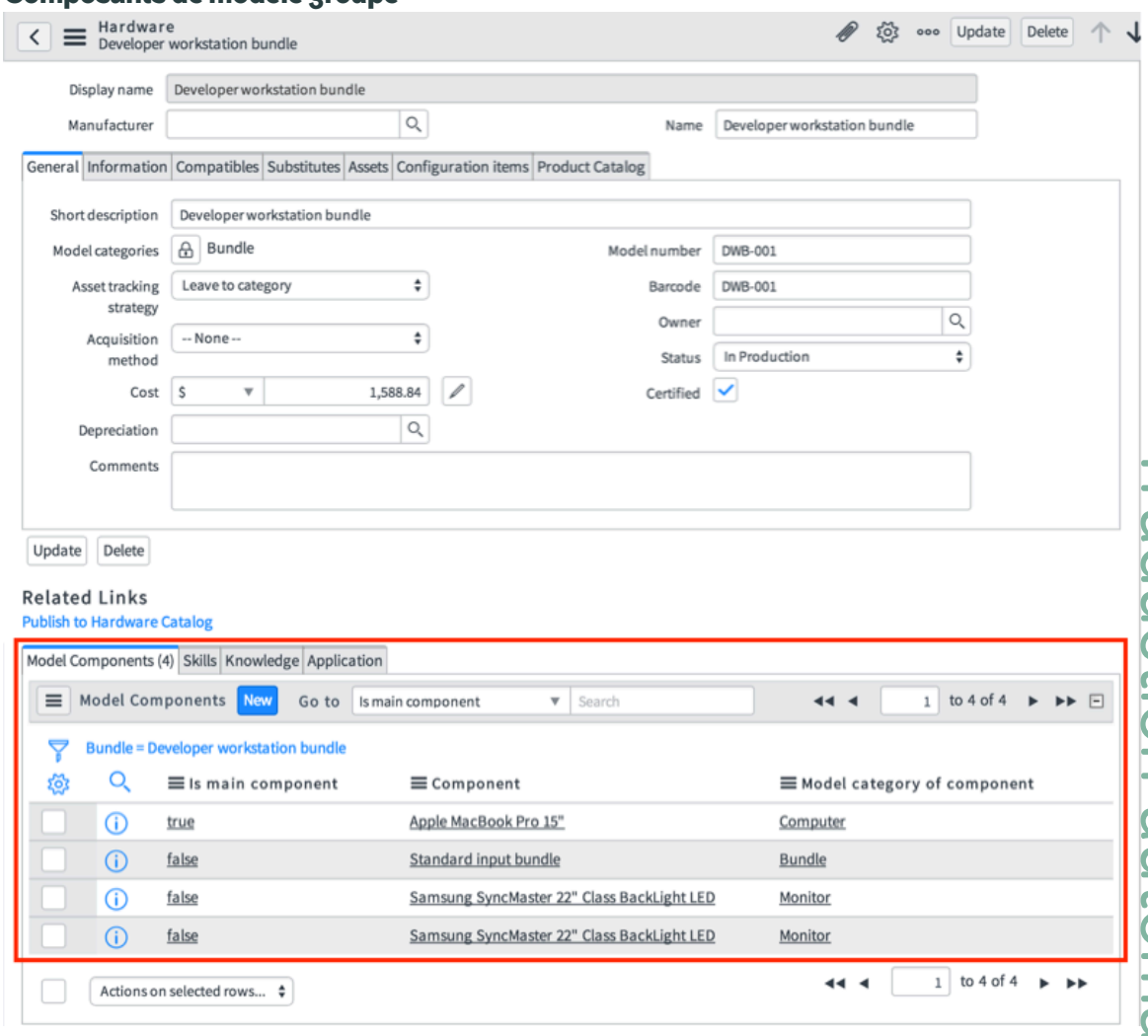
1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles groupés**.
2. Ouvrez un enregistrement de groupe.
3. Dans la liste connexe **Composants de modèle**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez la **Catégorie de modèle** du composant, telle que **Ordinateur**.
5. Sélectionnez le **Composant**, tel que **Apple Computer MacBook Pro 17"**.
6. Cochez la case **Est un composant principal** s'il s'agit du composant auquel les autres composants sont attachés.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Répétez les étapes 3 à 7 pour ajouter d'autres composants au groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les composants que vous ajoutez au modèle groupé sont affichés dans la liste connexe **Composants de modèle**.

Composants de modèle groupé



Information associée

Modèles

Supprimer les composants de modèle d'un groupe

Supprimez un composant d'un modèle groupé, par exemple, lorsque vous souhaitez le remplacer par un composant différent.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Aucun historique de composant n'est conservé. Si vous supprimez un composant d'un modèle groupé, aucun enregistrement indiquant que le composant a fait partie d'un groupe n'est enregistré.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles groupés**.
2. Ouvrez un enregistrement de groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe **Composants de modèle**, sélectionnez le composant que vous souhaitez supprimer.
4. Dans la liste de choix **Actions** située en dessous de la liste, sélectionnez **Supprimer**.
5. Cliquez sur **OK**.

Publier des modèles groupés dans Catalogue de produits

Vous pouvez publier des modèles groupés dans Catalogue de produits pour que ceux-ci soient disponibles dans Catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin ou catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez publier un modèle groupé uniquement dans les conditions suivantes :

- Le modèle doit être créé dans la table cmdb_model.
- Le modèle ne doit pas comporter d'élément de catalogue existant.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèles de produits** > **Modèles groupés**.
2. Ouvrez un modèle de produit.
3. Dans **Liens connexes**, sélectionnez **Publier dans le catalogue de produits**.
4. Sélectionnez une catégorie.
5. Sélectionnez **OK**.

Modèles logiciels

Les modèles logiciels sont créés dans le cadre du processus de gestion des actifs. Vous pouvez créer des modèles de produits pour les logiciels à partir du catalogue de produits, mais vous ne pouvez pas gérer tous les aspects des modèles logiciels.

Les modèles logiciels sont utilisés dans les compteurs logiciels. Pour en savoir plus sur la création des modèles logiciels, consultez Créer des modèles logiciels .

Créer des modèles d'application

Vous pouvez créer des modèles d'application pouvant être gérés et suivis dans le cadre d'un processus de développement Scrum.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles d'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
   Pour les descriptions générales des champs, voir Champs de formulaire de modèle. Il n'existe aucun champ spécifique aux modèles d'application.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Agile Development

Modèles de commande de travaux

Lorsque la gestion du travail est activée, la plateforme ServiceNow ajoute les modules Modèles de commandes de travaux et Modèles de tâches de travail au catalogue de produits.

Les utilisateurs disposant du rôle wm_admin peuvent définir de nouveaux enregistrements de modèle, qui peuvent être utilisés en tant que modèles pour créer des commandes de travaux pour les procédures communes.

Modèles créés pour le support VMware et Amazon EC2

Lorsque vous activez Orchestration pour VMware ou Amazon EC2, le système crée automatiquement des modèles.

Le système crée les modèles suivants :

- Instance vmware pour VMware
- Instance ec2 pour Amazon

Lorsque l'ordinateur virtuel est arrêté, l'état de l'actif bascule sur **Hors service**.

Ajouter des compétences à un modèle

Vous pouvez associer des compétences à n'importe quel modèle. La création d'associations entre les compétences et les modèles est utile si vous utilisez la gestion du travail et que vous souhaitez affecter des tâches à des agents en fonction de leurs compétences avec des modèles spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin ou model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles**.
2. Ouvrez un modèle de produit.
3. Dans la liste connexe **Compétences**, cliquez sur **Modifier**.
4. Ajoutez des éléments de la liste **Collection** à la liste **Compétences**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Publier des modèles dans le catalogue de matériels ou de logiciels

Vous pouvez publier des modèles dans le catalogue de matériels ou de logiciels pour rendre les modèles disponibles dans le catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles**.
2. Ouvrez un modèle de produit.
   Lorsque vous publiez un élément de catalogue à partir d'un modèle, la propriété `glide.model.catalog_item_currency` détermine la devise de l'élément de catalogue. Par défaut,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cette propriété est définie sur false et la valeur est définie sur la devise de la session utilisateur. Si vous définissez cette propriété sur true, la valeur est définie sur la devise du modèle.

3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de matériels** ou **Publier dans le catalogue de logiciels**.
4. Sélectionnez une catégorie.
5. Cliquez sur **OK**.

Supprimer des modèles

Si un modèle n'est plus nécessaire, vous pouvez le supprimer dans la mesure où aucun actif ou aucun élément de configuration ne l'utilise.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles**.
2. Cochez la case en regard du modèle de produit.
3. Dans la liste de choix **Actions** située en dessous de la liste, sélectionnez **Supprimer**.
4. Cliquez sur **OK**.

Éléments de catalogue du fournisseur

Le catalogue fournisseur est une liste de marchandises disponibles auprès de différents fournisseurs.

Un catalogue fournisseur précis et complet favorise la conservation des éléments en stock au meilleur prix possible.

Vous pouvez lier plusieurs éléments de catalogue du fournisseur à un seul élément du catalogue de produits, ce qui vous permet de suivre les informations sur un seul élément chez différents fournisseurs.

Par exemple, pour un élément du catalogue de produits iPhone 5, vous pouvez créer des éléments de catalogue de fournisseurs différents tels que Apple et Amazon. Sélectionnez le fournisseur avec le meilleur prix lorsque vous vous procurez un élément. Les utilisateurs doivent disposer du rôle model_manager pour utiliser les éléments de catalogue du fournisseur.

Synchroniser les informations

Certaines informations sont synchronisées entre les modèles, les éléments du catalogue de produits et les éléments de catalogue du fournisseur.

Lorsque vous utilisez des modèles, des éléments du catalogue de produits et des éléments de catalogue du fournisseur, gardez à l'esprit les points suivants :

- Les modifications apportées à l'enregistrement du modèle actualisent automatiquement les éléments de catalogue du fournisseur uniquement si les éléments de catalogue du fournisseur sont publiés et non liés.
- Si un modèle est lié à un élément de catalogue du fournisseur, toute modification apportée au modèle ne met pas à jour l'élément de catalogue du fournisseur.
- Après avoir publié un modèle ou un élément de catalogue du fournisseur dans le catalogue de matériels ou de logiciels, certains champs basculent en lecture seule

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur l'enregistrement de l'élément de catalogue du fournisseur ou l'enregistrement de l'élément du catalogue de produits. Vous pouvez mettre à jour les informations uniquement sur l'enregistrement du modèle.

Liste des champs synchronisés :

- Description
- Brève description
- Nom
- ID produit
- Prix
- Fournisseur
- Caractéristiques
- Fonctionnalités
- Modèle
- UPC
- Numéro de modèle
- Coût
- Fabricant

Créer un élément de catalogue du fournisseur

Créez un élément de catalogue du fournisseur pour associer des modèles de produits à un fournisseur.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments fournisseur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs d'élément de catalogue du fournisseur

Champ	Description
Nom	Le nom de l'élément est formé à partir des informations contenues dans les champs **Modèle de produit**, **Fournisseur** et **ID produit**.
Fournisseur	Le fournisseur qui fournit l'élément.
Modèle de produit	La version spécifique ou la configuration de l'élément.
Épuisé	L'option qui indique si l'élément est indisponible à la commande. Ce champ est important si vous gérez l'approvisionnement des éléments de demande. Décochez cette case si l'élément est disponible à la commande.
ID produit	Numéro d'identification d'élément attribué par votre entreprise.
Prix catalogue	Le prix auquel l'élément se vend, hors remises du fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Prix fournisseur	Le prix auquel l'élément est disponible dans le catalogue du fournisseur. Si le fournisseur offre une remise, le prix fournisseur reflète le prix réduit.
Niveau de classement	Affiche le classement global des produits et services de ce fournisseur, selon les critères Partenaire apprécié ou Fournisseur tactique, par exemple. Le champ Niveau de rang exprime l'opinion de votre entreprise sur les performances de ce fournisseur. Il aide à décider s'il faut promouvoir les produits du fournisseur, ou cesser de les utiliser. Les utilisateurs disposant du rôle vendor_manager sont habilités à modifier ce champ.
Brève description	Courte description de l'élément.
Section Généralités	
Élément du catalogue de produits	Nom de l'élément du catalogue de produits, si l'élément a été ajouté au catalogue de produits. Laissez ce champ vide si vous prévoyez de lier un élément de catalogue du fournisseur au catalogue de matériels.
UPC	Numéro de code-barres utilisé pour identifier de façon unique et suivre les éléments à vendre.
Actif	Cochez la case pour inscrire l'élément dans le catalogue fournisseur. Décochez cette case pour masquer l'élément dans le catalogue fournisseur.
Description	Description détaillée de l'élément.
Section Informations	
Spécifications	Faits concernant l'élément tels que la taille, le poids, la version ou la vitesse.
Fonctionnalités	Propriétés distinctes ou caractéristiques distinctives de l'élément.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Lier un élément au catalogue de matériels

Après avoir créé un élément de catalogue du fournisseur, vous pouvez le lier au catalogue de matériels pour consultation.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour voir le lien connexe **Lien vers un élément du catalogue de matériels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle matériel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Lien vers un élément du catalogue de matériels**.
4. Sélectionnez un **Élément de catalogue**.
5. Cliquez sur **OK**.
   La page s'actualise pour afficher l'élément du catalogue de matériels sélectionné. L'élément de catalogue du fournisseur est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lier un élément au catalogue de logiciels

Après avoir créé un élément de catalogue du fournisseur, vous pouvez le lier au catalogue de logiciels pour consultation.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour voir le lien connexe **Lien vers un élément de catalogue de logiciels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle logiciel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Lien vers un élément du catalogue de logiciels**.
4. Sélectionnez un **Élément de catalogue**.
5. Cliquez sur **OK**.
   La page s'actualise pour afficher l'élément du catalogue de logiciels sélectionné. L'élément de catalogue du fournisseur est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur**.

Publier un élément dans le catalogue de matériels

Après avoir créé un élément matériel pour le catalogue fournisseur, vous pouvez le publier dans le catalogue de matériels pour consultation. Le catalogue de matériels est une section du catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour voir le lien connexe **Publier dans Élément de catalogue de matériels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle matériel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Après avoir publié un élément de catalogue fournisseur dans le catalogue de matériels, le lien connexe **Publier dans le catalogue de matériels** n'est plus disponible. Toutes les modifications apportées à l'enregistrement de l'élément du catalogue fournisseur sont synchronisées avec les informations du catalogue de matériels.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de matériels**.
4. Sélectionnez une **Catégorie**.
5. Sélectionnez **OK**.
   L'élément publié est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur** du formulaire Catalogue de matériels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publier un élément dans le catalogue de logiciels

Après avoir créé un élément logiciel pour le catalogue fournisseur, vous pouvez le publier dans le catalogue de logiciels pour consultation. Le catalogue de logiciels est une section du catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour voir le lien connexe **Publier dans Élément de catalogue de logiciels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle logiciel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Après avoir publié un élément de catalogue fournisseur dans le catalogue de logiciels, le lien connexe **Publier dans le catalogue de logiciels** n'est plus disponible. Toutes les modifications apportées à l'enregistrement de l'élément du catalogue fournisseur sont synchronisées avec les informations du catalogue de logiciels.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, sélectionnez **Publier dans le catalogue de logiciels**.
4. Sélectionnez une **Catégorie**.
5. Sélectionnez **OK**.
   L'élément publié est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur** du formulaire Catalogue de logiciels.

Afficher une liste de fournisseurs

Vous pouvez consulter une liste de fournisseurs depuis le catalogue de produits.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste répertorie toutes les entreprises qui ont l'option **Fournisseur** sélectionnée dans leur enregistrement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Fournisseurs**.
2. Cliquez sur n'importe quel **Nom** de fournisseur pour plus d'informations.

Éléments du catalogue de produits

Les éléments du catalogue de produits désignent les matériels et les logiciels que vous pouvez suivre et proposer dans le catalogue de services.

Le catalogue de produits est une extension du Service Catalog qui contient une liste des Modèles disponibles. Les utilisateurs disposant du rôle catalog_admin peuvent créer, activer et désactiver des éléments du catalogue de produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un élément de catalogue de produits

Créez des éléments du catalogue de produits matériels et logiciels à inclure dans le catalogue de produits et le catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez activer les éléments séparément avant qu'ils n'apparaissent dans le catalogue de produits ou de services.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments matériels et logiciels**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.
   Certains des champs énumérés n'apparaissent qu'une fois l'élément de catalogue de produits enregistré.

Champs d'éléments de catalogue de produits

Champ	Description
Nom	Nom de l'élément tel que vous souhaitez l'afficher dans le catalogue de produits.
Catalogues	Catalogue dans lequel cet élément est répertorié.
Fournisseur	Fournisseur qui fournit l'élément. Si l'élément est acheté auprès de plusieurs fournisseurs, utilisez le catalogue fournisseur et laissez ce champ vide.
Niveau de rang	Classement général des produits et services du fournisseur sélectionné. Ce champ est visible dans un enregistrement d'élément de catalogue de produits lorsque la classe CI est **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**.
Modèle	Version spécifique ou la configuration de l'élément.
ID produit	Numéro d'identification d'élément attribué par votre entreprise.
Prix	Prix auquel l'élément est disponible dans le catalogue de produits. Saisissez une valeur numérique et sélectionnez la devise appropriée.
Prix récurrent	Prix récurrent de l'élément. Par exemple, un abonnement à un contrat de téléphonie mobile pourrait coûter 500,00 $, avec un prix récurrent mensuel de 30,00 $.
Fréquence de prix récurrent	Intervalle auquel le prix récurrent est cumulé.
Prix catalogue	Prix auquel l'élément se vend. Ce champ n'est visible que lorsque le champ **Classe** est défini sur **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**.
Coût	Prix auquel l'élément a été acheté auprès du fournisseur. Le coût peut être inférieur au **Prix catalogue** si votre entreprise a bénéficié d'une remise du vendeur. Ce champ n'est visible dans un enregistrement d'élément de catalogue de produits que lorsque la classe CI est **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**.
Omettre le prix dans le panier	Lorsque cette case est cochée, le prix est masqué lorsque l'élément est affiché dans le catalogue de services. Décochez la case pour afficher le prix dans le catalogue de services. Ce champ n'est visible que dans un enregistrement d'élément de catalogue de produits lorsque la classe CI est **Catalogue de matériels**.
Workflow	Workflow associé à cet élément.

Traduction automatique

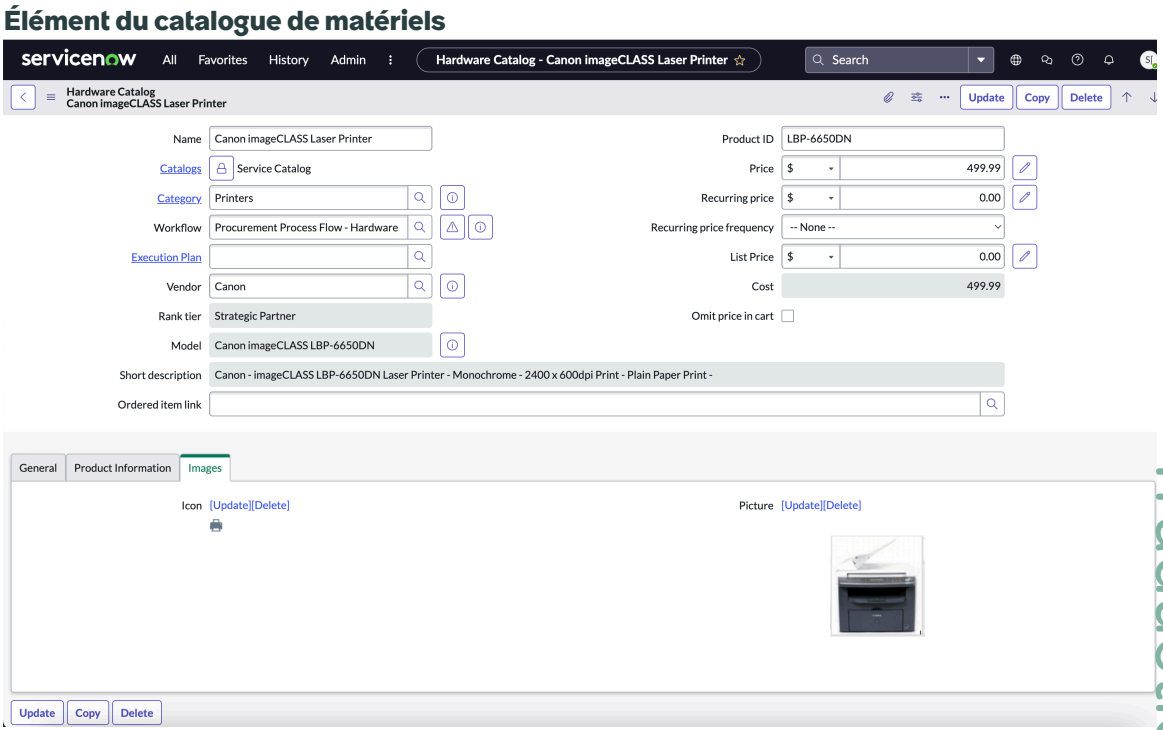
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Vous pouvez afficher les activités, les conditions et les étapes associées au workflow en sélectionnant **Afficher le workflow**.
Plan d'exécution	Plan d'exécution associé à cet élément.
Brève description	Brève description de l'élément.
Lien d'élément commandé	Liste des liens contenant davantage d'informations sur les éléments. Les liens peuvent être réutilisés à travers plusieurs éléments.
Classe	Classe d'élément de catalogue à laquelle appartient cet élément. Sélectionnez **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**. Ce champ est visible par défaut. Lorsque vous sauvegardez l'enregistrement en tant qu'élément de catalogue de matériels ou de logiciels, le formulaire est renommé Catalogue de matériels ou de logiciels, respectivement.
Section Généralités	
Catégorie	Groupe d'éléments nommé auquel appartient l'élément.
Délai de livraison	Délai nécessaire pour livrer l'élément, à partir du moment où il est commandé depuis le catalogue de produits.
UPC	Numéro de code-barres utilisé pour identifier et suivre les éléments.
Description	Description détaillée de l'élément. La description est affichée dans la liste du catalogue de produits.
Section Informations sur le produit	
Coût	Prix auquel l'élément a été acheté auprès du fournisseur. Ce champ n'est visible que lorsque la **Classe** est définie sur **Catalogue de logiciels**.
Spécifications	Faits concernant l'élément tels que la taille, le poids, la version ou la vitesse.
Fonctionnalités	Propriétés distinctes ou caractéristiques distinctives de l'élément.
Section Images	
Icône	Image miniature qui s'affiche en regard du nom lorsque l'élément est affiché dans le catalogue de services. Les types de fichiers pris en charge sont jpg, png, bmp, gif et jpeg.
Image	Image montrant l'élément. Les types de fichiers pris en charge sont jpg, png, bmp, gif et jpeg.
Listes connexes	
Inclut	Éléments de catalogue supplémentaires fournis avec cet élément. Cette liste connexe est fournie à des fins d'information uniquement.
Variables	Variables de catalogue de services associées à cet élément. Une variable de catalogue de services capture et transmet des informations sur les choix effectués par un client lors de la commande d'un élément à partir du catalogue de services.
Éléments de catalogue du fournisseur	Éléments de catalogue du fournisseur associés à cet élément. Les éléments de catalogue du fournisseur vous permettent de suivre les informations sur cet élément par spécifications pour chaque fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example
Enregistrement d'élément du catalogue de matériels avec une icône et une image de l'élément.



4. **Facultatif :** Sélectionnez **Testez-le** pour prévisualiser l'élément tel qu'il apparaît dans le catalogue de services.
5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Information associée

Créer un élément de catalogue du fournisseur

Créer un plan d'exécution

Variables du catalogue de services

Activer un élément du catalogue de produits

Activez un élément du catalogue de produits pour le rendre disponible dans le catalogue de produits et le catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez activer l'élément à partir de la vue de liste ou de l'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments matériels et logiciels**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Activer un ou plusieurs éléments de la vue de liste	Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs éléments de la liste d'enregistrement et sélectionnez **Activer** sous la liste.
Activer à partir de l'enregistrement	Sélectionnez **Activer** sous **Liens connexes**.

Désactiver un élément du catalogue de produits

Désactivez un élément du catalogue de produits pour le retirer du catalogue de produits et du catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez désactiver l'élément à partir de la vue de liste ou de l'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments matériels et logiciels**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Désactiver à partir de la vue de liste	Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs éléments de la liste d'enregistrement et cliquez sur **Désactiver** sous la liste.
Désactiver à partir de l'enregistrement	Sélectionnez **Désactiver** sous **Liens connexes**.

Catégories de modèles

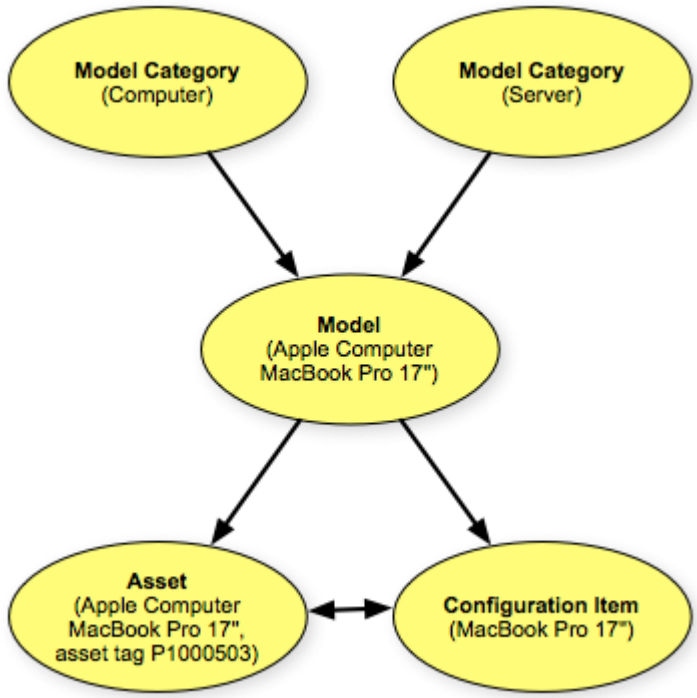
Les catégories de modèle associent les classes CI aux classes d'actifs. Les catégories de modèle font partie de l'application Catalogue de produits.

La configuration de la catégorie de modèle détermine si la plateforme ServiceNow crée un actif à partir d'un CI, et, dans ce cas, la classe d'actifs. Les classes d'actifs du système de base sont **Matériel**, **Licence de logiciel** et **Consommable**. Vous pouvez associer une catégorie de modèle à de nombreux modèles, ainsi qu'un modèle à de nombreuses catégories de modèle. Par exemple, un modèle spécifique d'ordinateur peut être un **Ordinateur** et un **Serveur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diagramme de modèles



Tout élément fourni en tant que service ou vendu à votre client est suivi en tant qu'élément de base d'installation (IBI). La table Catégorie de modèle associe la classe d'actifs, la classe de CI et la classe d'éléments de base d'installation (IBI).

Remarque :
La classe d'éléments de base d'installation est disponible dans le formulaire Catégorie de modèle uniquement si le module d'extension Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] est installé. Actuellement, seul l'élément de base d'installation des appareils médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item] est pris en charge lorsque l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie est installée. Pour en savoir plus, consultez Medical device install base item table . Lorsqu'une classe d'IBI est créée, elle s'associe à un actif si celui-ci existe, sinon un actif est créé.

Les champs de la classe d'actifs et de la classe d'IBI sont synchronisés comme suit :

1. Lorsqu'une classe d'IBI est mise à jour, les changements des champs Compte, Consommateur, Emplacement et Date d'installation sont synchronisés avec les champs correspondants de la classe d'actifs.
2. Lorsqu'une classe d'actifs est mise à jour, les changements des champs Emplacement et Date d'installation sont synchronisés avec les champs correspondants de la classe d'IBI.

Information associée

Classifications CMDB et dépendance de classe

Créer une classe d'actifs

Afficher les catégories de modèle

Les catégories de modèle par défaut sont incluses dans le catalogue de produits. Vous pouvez afficher une liste des catégories par défaut et des catégories que vous avez créées.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèle**.
2. Ouvrez une catégorie de modèle pour afficher ses détails.

Créer des catégories de modèle

Vous pouvez ajouter des catégories de modèle personnalisées pour votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez des catégories de modèle, gardez à l'esprit les points suivants :

- Le système de base fournit une catégorie de modèle pour chaque classe CI dans la CMDB. Au fur et à mesure que vous créez des classes `cmdb_ci`, créez une ligne correspondante dans la table de catégorie de modèle afin de pouvoir utiliser la table de modèle.
- Si vous sélectionnez une **Classe d'actifs** dans n'importe quelle catégorie de modèle existante, le système crée automatiquement des actifs pour tous les éléments de configuration associés à la catégorie de modèle, s'il est configuré pour le faire. Si aucun actif n'est créé automatiquement, vous pouvez le créer manuellement. Une fois qu'une classe d'actifs est sélectionnée pour une catégorie de modèle, la classe d'actifs ne peut pas être modifiée.
- Les options **Autoriser la préallocation**, **Autoriser dans le groupe** et **Autoriser comme principal** ne sont disponibles que si une classe d'actifs est spécifiée pour la catégorie de modèle.
- Si vous sélectionnez **Consommable** ou **Licence de logiciel** pour la classe d'actifs, l'option **Autoriser dans le groupe** est disponible, mais pas les options **Autoriser la préallocation** ou **Autoriser comme principal**.
- Lorsqu'un CI est créé à partir d'une catégorie de modèle qui nécessite un suivi des actifs, le système crée automatiquement un enregistrement d'actif pour la classe d'actifs spécifiée dans la catégorie de modèle. Cet enregistrement d'actif est alors lié au CI. Si un modèle est spécifié, la catégorie de modèle du CI est déterminée par une combinaison de la classe CI et de la liste des catégories prises en charge par le modèle. Le suivi des actifs est spécifié sur l'enregistrement du modèle.
- Lorsqu'un actif est créé à partir d'une catégorie de modèle qui nécessite un suivi de CI, le système crée automatiquement un enregistrement de CI de la classe spécifiée par la catégorie et le relie à l'actif.
- La liste des catégories de modèle (**Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèle**) affiche toutes les classes de CI et la classe d'actifs qui est générée côté actif.

Procédure

1. Accédez à **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèle** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de catégorie de modèle

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour cette catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Classe CI	Si une classe CI est nécessaire, elle doit être spécifiée au moment de la création de la catégorie de modèle. Vous ne pouvez pas ajouter ultérieurement la classe CI à la catégorie de modèle.
Classe d'actifs	Options par défaut et toutes les nouvelles classes d'actifs que vous avez créées. La définition de la classe d'actifs déclenche la création d'actifs en fonction de la catégorie de modèle sélectionnée. Vous pouvez ajouter ultérieurement une classe d'actifs à la catégorie de modèle, mais elle n'est plus modifiable une fois ajoutée. Si vous sélectionnez **Consommable** ou **Licence de logiciel**, le champ **Classe CI** bascule en lecture seule, car les consommables et les licences de logiciel ne créent pas de CI. Si vous spécifiez une classe CI, puis sélectionnez **Consommable** ou **Licence de logiciel**, le champ **Classe CI** est automatiquement défini sur **Aucun**. ◦ Actif : élément qui peut être suivi individuellement. ◦ Consommable : actif qui n'est pas suivi individuellement, tel que les claviers. ◦ Matériel : équipement informatique physique, tel qu'un ordinateur portable ou un serveur. ◦ Licence de logiciel : déclaration juridique définissant l'utilisation des logiciels, telle que le nombre d'installations autorisées ou les conditions de distribution.
Classe d'élément de base d'installation	Classe permettant de suivre l'actif en tant qu'élément de base d'installation. **Remarque :** Ce champ est disponible uniquement si le module d'extension Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] est installé. De plus, actuellement, seul l'élément de base d'installation des appareils médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item] est disponible lorsque l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie est installée.
Classe de modèle de produit	Table de classes dans laquelle les modèles sont stockés. Par défaut, les valeurs sont les suivantes : ◦ Application ◦ Consommable ◦ Contrat ◦ Installation ◦ Matériel ◦ Service ◦ Logiciel Une fois que vous avez sélectionné une valeur, le contenu de la table, les vues de formulaire et les fonctionnalités globales des modèles créés dans la catégorie de modèle sont impactés.
Est instance de produit	Détermine si la catégorie de modèle est associée à l'instance de produit, qui est un regroupement logique des classes d'actifs, de CI et d'IBI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Cette case est en lecture seule et est prise en charge uniquement pour la catégorie de modèle d'appareil médical. Une fois que vous avez sélectionné cette option, l'identificateur d'instance de produit (PID), un identificateur unique pour la classe d'actifs, de CI et d'IBI est généré chaque fois que vous créez un actif de cette catégorie de modèle. Toutefois, pour les actifs existants, le PID est généré uniquement lorsque l'un des champs d'actif tel que Numéro de série, ID de composant de modèle ou Parent est mis à jour.
Autoriser la préallocation	Ajoutez et suivez les éléments de cette catégorie en tant qu'Actifs préalloués.
Autoriser dans le groupe	Utilisez des éléments de cette catégorie dans des groupes.
Autoriser comme principal	Utilisez les éléments de cette catégorie en tant que composant principal d'un groupe.
Appliquer la vérification de CI	Empêche le système de créer automatiquement des actifs dans une catégorie de modèle spécifique quand les CI sont ajoutés manuellement ou détectés avec Découverte. Cette option permet à un administrateur d'examiner et de vérifier les nouveaux CI avant de les ajouter en tant qu'actifs.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Détection

Créer des actifs manuellement

Sous certaines conditions, la plateforme Now Platform ne crée pas automatiquement un actif. Vous pouvez créer un actif manuellement au besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'un actif n'est pas automatique notamment sous les conditions suivantes.

- Vérification de CI forcée : si vous cochez la case **Appliquer la vérification de CI** dans le formulaire **Catégorie de modèle**, le système ne crée pas automatiquement un actif à la création ou détection d'un CI. Lorsque l'option **Appliquer la vérification de CI** est activée, les CI nouvellement créés ne déclenchent pas la création automatique d'un actif. Au lieu de cela, le champ **Requiert une vérification** de ces CI nouvellement créés bascule automatiquement sur true, et les actions d'interface utilisateur suivantes du CI s'affichent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- `Create Asset` : crée un actif et définit le champ `Requires verification` sur false.
- `Merge CI` : fusionne les doublons d'un CI. Cette action est utile si un actif de CI a été créé dans un processus distinct, qui a créé un CI associé. Puis un deuxième CI a été créé manuellement ou via la source de détection, et les CI en double n'ont pas été correctement fusionnés.

- Erreurs de configuration : il arrive parfois que le système ne crée pas automatiquement l'actif. Cette défaillance peut se produire si vous attribuez le modèle et la catégorie de modèle au CI dans le mauvais ordre.

Suivez ces étapes pour créer un actif manuellement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèle**.
2. Ouvrez une catégorie de modèle qui n'a aucune classe CI affectée.
3. Cliquez sur **Créer des actifs**.
   Cette action crée des actifs à partir de tous les CI reportés aux fins de vérification dans cette catégorie de modèle. Cette option est disponible uniquement aux utilisateurs disposant du rôle admin.

Modifier les catégories de modèle

Toutes les catégories de modèle par défaut peuvent être modifiées, à l'exception de la catégorie de modèle Contrat. Vous pouvez modifier toutes les catégories de modèle personnalisées que vous avez créées à un moment donné.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèle**.
2. Ouvrez un enregistrement de catégorie de modèle.
3. Modifiez les champs si nécessaire.

   Remarque :
   Si une classe CI est nécessaire, vous devez la spécifier au moment de la création de la catégorie de modèle. Vous ne pouvez pas ajouter la classe CI à la catégorie de modèle ultérieurement.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Supprimer des catégories de modèle

Si une catégorie de modèle n'est plus nécessaire, vous pouvez la supprimer.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Seules les catégories de modèle qui ne sont référencées par aucun modèle peuvent être supprimées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèle**.
2. Cochez la case en regard de la catégorie de modèle **Nom**.
3. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** situé sous la liste, cliquez sur **Supprimer**.
4. Cliquez sur **Supprimer**.

Séparation de domaine et Catalogue de produits

Catalogue de produits prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Catalogue de produits

Les employés et les locataires du propriétaire de domaine peuvent utiliser les mêmes processus si le travail est effectué dans le domaine correct. Lors de l'ajustement de n'importe quelle configuration, vous devez être dans le domaine où vous effectuez le travail. Utilisez le sélecteur de domaine pour sélectionner le domaine correct dans lequel travailler.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Benchmarks

L'application ServiceNow® Benchmarks vous donne une visibilité instantanée sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances, ainsi que des observations comparatives relatives aux moyennes de résultats de vos homologues du secteur et aux meilleurs exécutants du secteur. Vous pouvez comparer la performance de votre organisation avec les normes du secteur reconnues, consulter une comparaison de la performance avec des points de référence mondiaux et mettre en œuvre des recommandations pour améliorer la performance.

Cette vidéo vous fournit une vue d'ensemble de Benchmarks. Vue d'ensemble de Benchmarks

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer	Configurer	Administrer
• Vue d'ensemble de Benchmarks • KPI de point de référence • Séparation de domaine et Benchmarks	• Activation de Benchmarks • Activer un KPI de point de référence	• Liaison ou personnalisation d'un KPI de point de référence • Analyser les données KPI de point de référence (déconseillé)

Utiliser	Dépannage et demande d'aide
• Tableau de bord Benchmarks obsolète • Afficher les données KPI de point de référence (déconseillé) • Tendances et recommandations de performance KPI Benchmarks (obsolète) • Tableaux de bord ITSM	• Dépannage de Benchmarks • Poser des questions ou y répondre dans le forum Benchmarks • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service et assistance client

Traduction automatique

Vue d'ensemble de Benchmarks

L'application ServiceNow Benchmarks collecte en toute sécurité des données quotidiennes sur votre instance, puis agrège ces données en rapports de point de référence mensuels mondiaux.

Cette vidéo fournit une vue d'ensemble et vous explique la mise en route de Benchmarks.

Mise en route de Benchmarks

Analyse des performances collecte des données quotidiennes sur les instances des clients. Les données du mois précédent sont chargées au début du mois suivant via une tâche planifiée. En cas d'erreurs, plusieurs tentatives sont effectuées.

Pendant le mois où les données sont chargées, les données sont agrégées et les résultats mensuels (les résultats de votre instance, les résultats globaux et votre classement) sont téléchargés sur l'instance du client en milieu de mois. Les candidats de recommandation mensuels sont fournis ; vous pouvez les implémenter pour aider à améliorer les performances de vos KPI. Une notification par e-mail est envoyée lorsque les données globales sont disponibles.

ServiceNow compte plus de 2 850 clients qui ont opté pour le programme Benchmarks. Tous les clients ServiceNow sont autorisés à participer au programme Benchmarks en s'abonnant à partir de leur instance de production ServiceNow, sauf :

- Clients Express
- Clients fédéraux
- Clients ayant des instances sur place

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
vous devez disposer d'une instance de production pour vous abonner au programme Benchmarks.

Les fournisseurs de services gérés (MSP) et les instances gérées par des MSP sont pris en charge et disposent d'un accès exclusif aux données globales de score agrégé MSP. Toutes les instances prendront en charge les points de référence suivants qui peuvent être téléchargés à des fins de comparaison dans le tableau de bord Benchmarks :

- Global, qui s'applique à tous les clients
- Catégorie de secteur
- Taille des utilisateurs basée sur le nombre d'utilisateurs actifs
- Entreprises de votre catégorie de secteur et de taille similaire à la vôtre
- Régions géographiques

Remarque :

- Ces points de référence ne sont pas calculés à l'aide des données MSP.
- En plus des points de référence ci-dessus, vous recevrez également les meilleurs exécutants dans chacune de ces catégories.

La modification de la configuration des KPI en cours de mois nécessite un à deux mois de collecte de données avant que vos valeurs mensuelles ne reflètent ce changement.

Remarque :
l'utilisateur Benchmark Scheduler (bm.scheduler) est ajouté avec Benchmarks. Il est nécessaire pour la collecte de données Benchmarks.

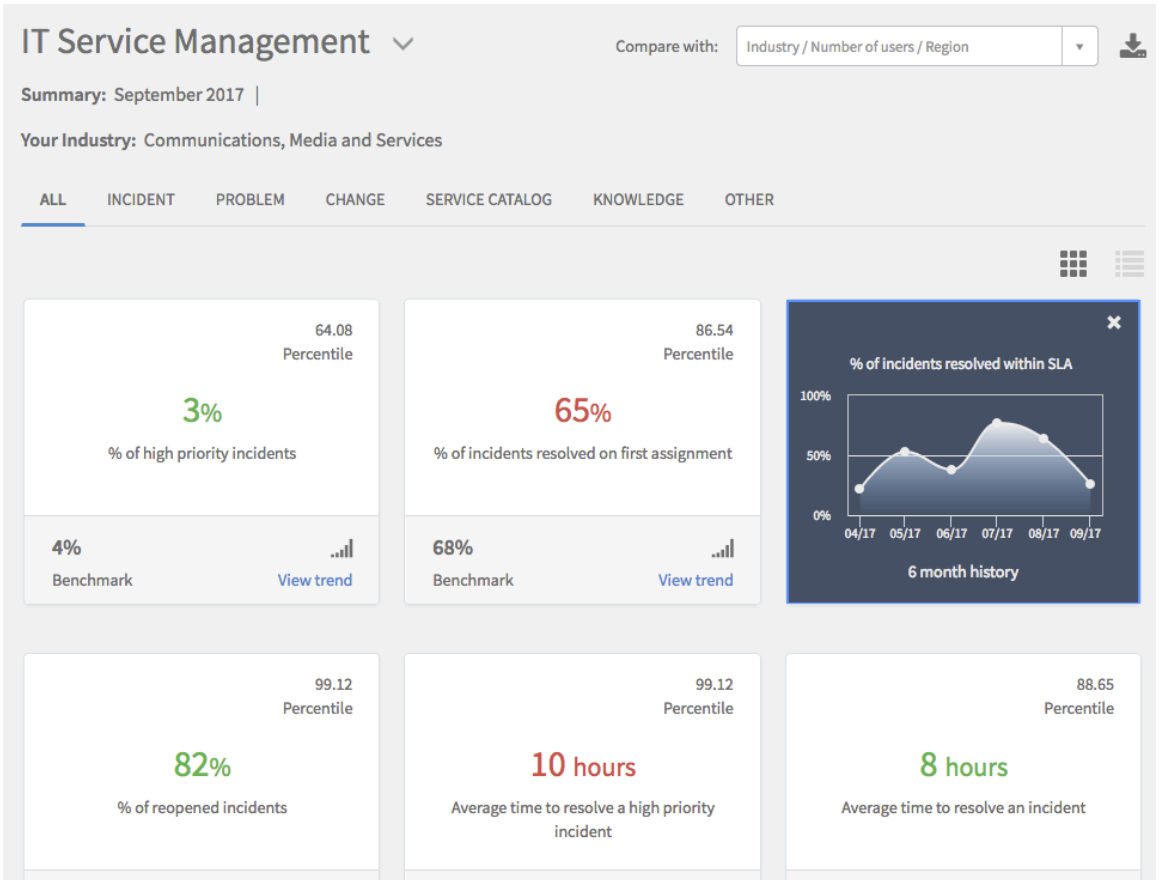
Fonctionnalités principales

- KPI disponibles à partir d'autres applications ServiceNow parmi lesquelles ITSM, ITOM et Opérations de sécurité. Pour en savoir plus, consultez KPI de point de référence.
- Possibilité de changer les définitions KPI pour qu'elles correspondent aux personnalisations.
- Tableau de bord Benchmarks dans Portail de services (adapté aux mobiles).
- Possibilité de télécharger des rapports KPI.
- Possibilité de filtrer les données en fonction des paramètres suivants :
  - Secteur, nombre d'utilisateurs ou région géographique.
  - Entreprises de votre catégorie de secteur et de taille similaire.
- Notification par e-mail lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles.
- Classement centile pour indiquer votre position au sein de votre groupe de pairs participant.
- Candidats de recommandation avec configuration guidée pour aider à améliorer les performances des KPI.
- Rôles basés sur la catégorie de produits pour limiter l'accès aux données.
- Intégration à Analyse des performances pour la collecte quotidienne de données et exploration des données KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Benchmarks



Avantages

Avantage	Description
Anonymat mondial	Les visualiseurs de votre organisation disposent de points de référence d'accès pour votre organisation, mais les points de référence globaux sont anonymes et n'incluent aucune information sur l'entreprise.
Comparaison par rapport au secteur	Grâce au menu déroulant **Comparaison avec** accessible depuis le tableau de bord de Benchmarks, vous pouvez filtrer les résultats des points de référence par secteur, par nombre d'utilisateurs de ServiceNow ou par région géographique pour que les résultats soient plus pertinents pour votre organisation. • Le secteur est déterminé en fonction du code industriel standard dans l'enregistrement de compte de la société. • Le nombre d'utilisateurs est déterminé par le nombre d'utilisateurs actifs de ServiceNow au sein de l'entreprise, de sorte que vous puissiez comparer votre entreprise à des implémentations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages (suite)

Avantage	Description
	de ServiceNow de taille similaire et obtenir un aperçu de votre entreprise. • La région est déterminée en fonction du champ **Région** de la table Société. Si une catégorie de filtre contient moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre**.
Tendances	Vous pouvez voir les résultats de tous les KPI publiés ainsi que les six mois précédents de l'historique. Vous pouvez ensuite utiliser les données de tendance pour mesurer et rendre compte des progrès réalisés dans la livraison de service sur une période et déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré.
Recommandations	Les données sont analysées et des candidats de recommandation sont fournis pour aider à améliorer la performance de vos KPI. Toutes les recommandations sont dynamiques et mises à jour mensuellement, sur la base des données du mois précédent.
Rapports	Les rapports Benchmarks sont actualisés mensuellement et peuvent être téléchargés au format PDF. Une notification par e-mail est envoyée au client lorsque de nouvelles données sont disponibles.

Notification par e-mail

Les utilisateurs disposant des rôles administrateur (sn_bm_client.benchmark_admin) et visionneur de données de points de référence (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) pour Benchmarks reçoivent automatiquement une notification par e-mail concernant la disponibilité des scores mensuels, le recalcul des données historiques et les nouveaux KPI. Vous devez disposer du rôle d'administrateur système (administrateur) pour modifier la liste des destinataires des e-mails.

- Un e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsque les données globales mensuelles sont disponibles. Les résultats mensuels (vos résultats d'instance et les résultats globaux) sont téléchargés sur l'instance client en milieu de mois.
  - Objet : Un nouveau rapport Benchmarks mensuel est disponible dès maintenant
  - Corps : ServiceNow Benchmarks a été mis à jour avec les données de <mois>. Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.
- Un e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsque les données historiques des six derniers mois sont recalculées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - Objet : Les scores des points de référence globaux historiques ont été actualisés
  - Corps : Les scores des points de référence globaux des six derniers mois ont été recalculés avec une meilleure qualité des données. Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.
- Un e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsqu'une version mise à jour des KPI est introduite (avec quelques correctifs, par exemple).
  - Objet : Une ou plusieurs versions de KPI Benchmarks ont changé
  - Corps : Les derniers scores Benchmarks disposent d'une nouvelle version des KPI suivants avec une meilleure qualité des données.

    < nom du KPI >.

    Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.

Les e-mails de notification Benchmarks sont accessibles à l'aide du menu de navigation **Paramètres du système** > **Notifications**.

Transfert des données Benchmarks

Les données de score Benchmarks sont automatiquement téléchargées sur ServiceNow le troisième jour du mois. Les scores globaux sont automatiquement téléchargés sur votre instance le 11e jour du mois.

Vous pouvez charger manuellement ou télécharger des scores au-delà de ces jours du mois (sur demande) en exécutant les travaux planifiés de scores Benchmarks via l'élément de navigation **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

- Charger les scores de point de référence (s'exécute automatiquement le premier jour du mois)
- Télécharger les scores de point de référence (s'exécute automatiquement le neuvième jour du mois)

Ces travaux planifiés à la demande sont utiles si, pour une raison quelconque, un échec se produisait lors du processus automatique de téléchargement ou de chargement des scores et si cela avait lieu au-delà des dates limites. Vous pouvez également exécuter une tâche planifiée pour générer six mois de données historiques.

Catégories de KPI Benchmarks

Benchmarks prend en charge les KPI provenant d'autres applications ServiceNow parmi lesquelles ITSM, ITOM, Opérations de sécurité, Interfaces conversationnelles, Tableau de bord des performances et Gestion stratégique des portefeuilles. Pour en savoir plus, consultez KPI de point de référence.

Remarque :
Les catégories ne s'affichent pas sur le tableau de bord Benchmarks, sauf si un KPI est choisi pour le suivi des mesures dans Benchmarks.

Rôles Benchmarks

Ces rôles sont introduits avec Benchmarks.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un aperçu de la fonctionnalité Benchmarks dans ServiceNow, y compris l'adhésion, la configuration de Benchmarks, la lecture du tableau de bord KPI, la lecture des cartes KPI, les recommandations et leur implémentation.

Rôles

Rôle	Options	Rôles hérités
sn_bm_client.benchmark_admin	• Configuration de Benchmarks à partir d'une instance • Adhésion ou annulation de l'adhésion au programme Benchmarks • Activation, désactivation ou modification des indicateurs (notamment la modification de la source de l'indicateur Analyse des performances, du script et des conditions pour les KPI ne nécessitant pas de rôles spécifiques à l'application) • Réception d'une notification par e-mail lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles • Toutes les fonctions des rôles de visualiseur Benchmarks et de recommandations Benchmarks	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• Affichage des rapports de point de référence complets dans Portail de services • Affichage des visualisations de données et des analyses des tendances (et non des tableaux de bord PA) • Téléchargement des visualisations • Affichage des comparaisons de catégories ou de tailles du secteur	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Rôle	Options	Rôles hérités
	• Réception d'une notification par e-mail lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles	
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	Affichage des candidats de recommandation KPI de point de référence.	sn_process_optimization_viewer

Activation de Benchmarks

Vous devez adhérer à Benchmarks pour participer à la collecte de données Benchmarks. Cependant, vous pouvez annuler votre adhésion à tout moment.

Avant de commencer

Pour maintenir les données de comparaison Benchmarks propres, vous pouvez vous abonner à Benchmarks uniquement depuis votre instance de production.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous devez installer les applications Tableau de bord des performances et Gestion stratégique des portefeuilles pour accéder aux KPI Benchmarks respectifs. Pour en savoir plus sur ces KPI, consultez la rubrique KPI de point de référence.

Une fois que vous avez adhéré manuellement à Benchmarks, activez et configurez les KPI de point de référence. Depuis le tableau de bord Benchmarks, affichez les données KPI de Benchmarks, les tendances des performances et les tableaux de résultats des indicateurs.

Remarque :
L'application Portail de services doit être installée pour afficher le tableau de bord Benchmarks.

Six mois de données globales sont disponibles après l'adhésion. Si disponibles, les données correspondantes pour votre instance sont également incluses.

Remarque :
les données passées pour votre instance ne sont disponibles que pour les utilisateurs Benchmarks effectuant une mise à niveau à partir d'une version précédente.

Procédure

1. Abonnez-vous à Benchmarks à l'aide de la configuration guidée ou du navigateur d'application.
2. Cliquez sur **Accord d'adhésion** et lisez l'accord.
3. Après avoir lu l'accord, cliquez sur **Terminé**.
4. Cochez la case **Oui, j'ai lu et j'accepte l'accord d'adhésion** et cliquez sur **Adhésion**.
   L'écran de confirmation d'adhésion s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

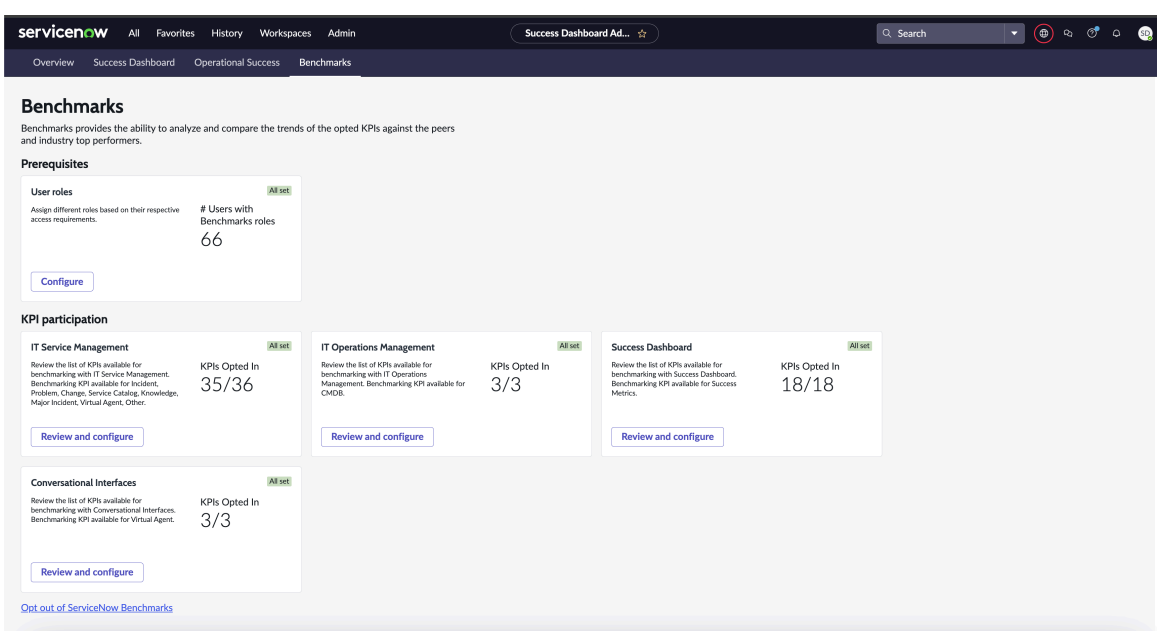
Activez et configurez vos KPI.

Premier pas avec la console d'administration de Tableau de bord des performances ITSM

Avec la nouvelle console d'administration Tableau de bord des performances ITSM, vous pouvez accéder à l'application Benchmarks.

La console d'administration affiche les mises à jour ou les modules d'extension requis pour Benchmarks afin d'optimiser les performances des KPI sélectionnés. Il vous aide également à configurer Benchmarks et à personnaliser les KPI et les tendances en fonction des besoins de votre organisation.Pour en savoir plus sur la console d'administration, reportez-vous à la section Console d'administration Tableau de bord des performances ITSM.

- Rôles d'utilisateur : vous pouvez attribuer différents rôles en fonction des besoins d'accès spécifiques.
- Participation aux KPI : vous pouvez examiner et configurer les KPI choisis pour les catégories ITSM, ITOM et Tableau de bord des performances.
- Annulation : vous pouvez annuler votre adhésion à Benchmarks à tout moment. Si vous annulez votre adhésion, les données d'utilisation de votre société ne sont plus incluses dans l'ensemble de données de Benchmarks et vous ne voyez plus les mesures agrégées.



Annulation de l'adhésion à Benchmarks

Vous pouvez annuler votre adhésion à Benchmarks à tout moment. Si vous annulez votre adhésion, les données d'utilisation de votre société ne sont plus incluses dans l'ensemble de données de Benchmarks et vous ne voyez plus les mesures agrégées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous vous retirez du forum Benchmarks, cela signifie que vous n'avez plus accès aux informations de benchmarking pour votre organisation. Vos données d'utilisation sont

Traduction automatique

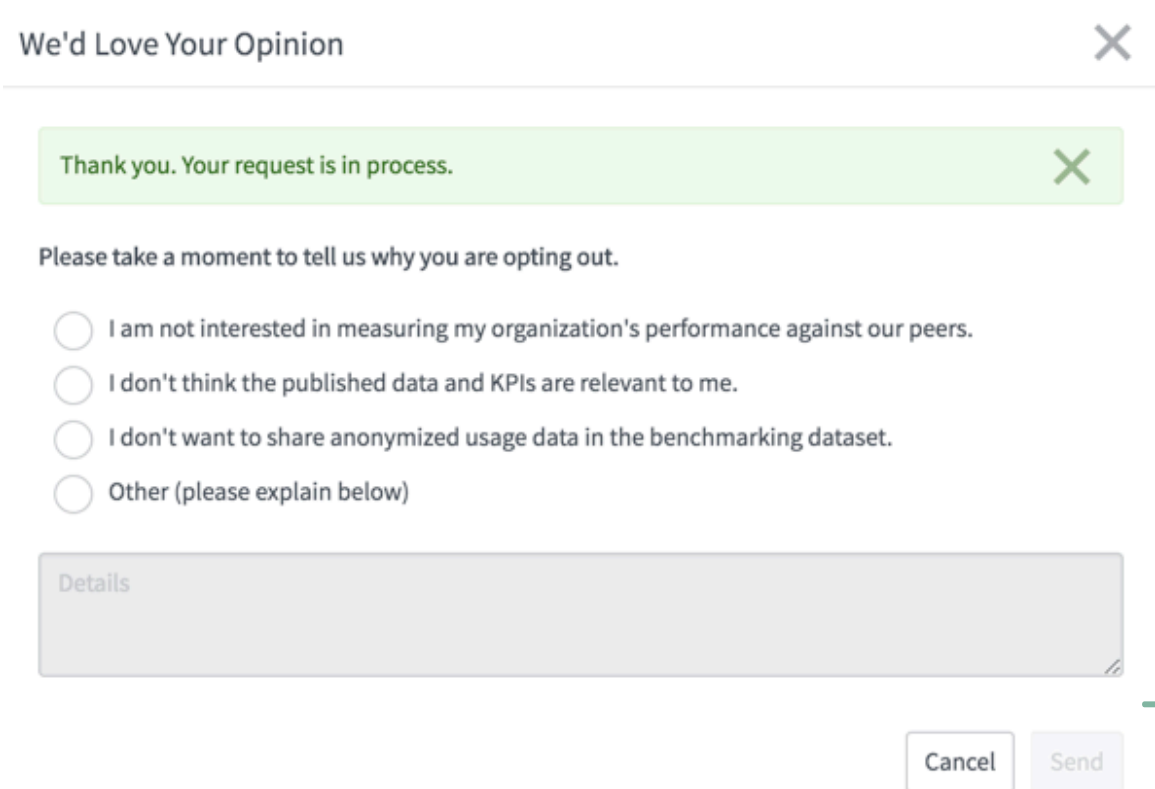
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également retirées de l'ensemble de données de Benchmarks à l'avenir. Toutefois, votre société peut rejoindre le programme Benchmarks à tout moment.

Remarque :
cela peut prendre jusqu'à deux cycles d'actualisation mensuels pour que la demande soit traitée.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Configuration**.
2. Cliquez sur **Annuler l'adhésion à ServiceNow Benchmarks**.
3. Cliquez sur **Annuler l'adhésion**.
4. **Facultatif :** Pour envoyer vos commentaires, fournissez les informations pertinentes et cliquez sur **Envoyer**.
   Sinon, cliquez sur **Annuler** pour ignorer l'enquête.



La confirmation d'annulation de l'adhésion s'affiche. Vous pouvez réadhérer à tout moment.

KPI de point de référence

Vous pouvez activer ou désactiver un KPI de référence et personnaliser les conditions KPI. L'intégration à Analyse des performances fournit une collecte quotidienne des données et des options d'exploration des données KPI.

Benchmarks offre des KPI ITSM, ITOM, Agent virtuel, Opérations de sécurité, Tableau de bord des performances et Gestion stratégique des portefeuilles.

Remarque :
la mise à niveau de Benchmarks ne modifie pas l'état ou la configuration des KPI de la version précédente. Les nouveaux KPI sont activés par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Benchmarks utilise des données d'utilisation anonymes, agrégées, provenant de clients qui ont opté pour le calcul des points de référence globaux et du secteur. Les KPI dans l'application Benchmarks désignent des indicateurs d'analyse des performances qui collectent uniquement les données du nombre d'utilisations, par exemple, le nombre total d'incidents dans un mois, en fonction des agrégats mensuels. Au cours de la collecte de données, l'application Benchmarks ne prend pas en compte d'autres détails tels que la description des incidents ou des informations sur les demandes, les changements ou les applications.

Les clients participants pour chaque catégorie de cohorte dans les agrégats de catégorie du secteur, de taille de l'utilisateur et de trois régions géographiques sont assez nombreux pour calculer les valeurs de points de référence mensuelles et pour maintenir l'anonymat intégral. Pour garantir l'anonymat des données, l'interface utilisateur des points de référence vous permet d'utiliser un seul filtre à la fois.

KPI ITSM

Incident

KPI	Description
Remarque : dans certains environnements, les KPI impliquant des incidents résolus peuvent nécessiter une configuration supplémentaire pour récupérer les données des incidents résolus.	
% d'incidents de priorité haute résolus	[Nombre d'incidents de priorité 1 (P1) et de priorité 2 (P2) résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Le Nombre d'incidents est généré à partir de la table Incident. **Remarque :** La définition des incidents P1 et P2 est susceptible de varier d'un participant à l'autre. Vos incidents P1 et P2 peuvent être similaires ou non aux incidents d'autres personnes. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	[Nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Première affectation apparaît lorsque le champ **Nombre de réaffectations** est de 0 pour l'incident.
% d'incidents résolus selon le SLA	[Nombre d'incidents dont les SLA ont été respectés résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident (suite)

KPI	Description
	Les SLA respectés sont calculés à partir de la table task_sla des incidents résolus au cours du mois.
% d'incidents rouverts	[Nombre d'incidents résolus au cours du mois qui ont été rouverts] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Rouvert apparaît lorsque le champ **Nombre de réouvertures** est supérieur à 0 pour l'incident.
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité haute	[Somme de la durée de tous les incidents de priorité haute résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents de priorité haute résolus au cours du même mois] • Durée est le délai écoulé de la création à la résolution. • Les incidents de Priorité haute incluent la priorité 1 (P1) et la priorité 2 (P2).
Délai moyen de résolution d'un incident	[Somme de la durée de tous les incidents résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Durée est le délai écoulé de la création à la résolution.
Nombre d'incidents créés par utilisateur	Nombre d'incidents par utilisateur créés au cours du mois. Global est la moyenne de tous les clients participants par utilisateur.

Problème

KPI	Description
% de problèmes de priorité élevée	[Nombre de problèmes de priorité haute fermés au cours du mois] / [Nombre total de problèmes fermés au cours du même mois] Les problèmes de Priorité haute incluent la priorité 1 (P1) et la priorité 2 (P2).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème (suite)

KPI	Description
% d'incidents résolus par problème	[Nombre d'incidents résolus au cours du mois qui sont associés à un problème] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois]
Délai moyen de fermeture d'un problème	[Somme de la durée de tous les problèmes fermés au cours du mois] / [Nombre total de problèmes fermés au cours du même mois] • Durée est le délai écoulé de la création à la clôture. • Les problèmes vont de la priorité 1 (P1) à la priorité 5 (P5).

Changement

KPI	Description
% de changements urgents	[Nombre de changements urgents fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois] Tous les changements incluent les niveaux standard, normal et urgent.
% de changements échoués	[Nombre de changements en échec au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]
Délai moyen de clôture d'un changement	[Somme de la durée de tous les changements fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois] • Durée représente le délai écoulé de la création à la fermeture. • Tous les changements incluent les niveaux standard, normal et urgent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catalogue de services

KPI	Description
% de demandes fermées avec des SLA rompus	[Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus au cours du mois] / [Nombre total de demandes fermées au cours du même mois] Les SLA rompus sont calculés à partir de la table task_sla des demandes fermées au cours du mois.
Délai moyen de traitement d'une demande	[Somme de la durée des demandes de Catalogue de services exécutées au cours du mois] / [Nombre total de demandes de Catalogue de services exécutées le même mois] • **Durée** représente le délai écoulé de la création à la fermeture. • **Nombre de demandes de Catalogue de services exécutées** représente le nombre d'enregistrements de la table sc_req_item qui ont été fermés au cours d'un mois.
Nombre de demandes créées par utilisateur	Nombre de demandes par utilisateur créées au cours du mois.

Connaissances

KPI	Description
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	[Nombre d'incidents avec articles de la base de connaissances résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du mois]
Nombre de vues par utilisateur des articles de la base de connaissances	Nombre de vues des articles de la base de connaissances par utilisateur au cours du mois. • **Les vues de la base de connaissances** sont générées à partir de la table kb_use. • **Global** est la moyenne de tous les clients participants par utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel ITSM

KPI	Description
% de déviation d'appels	[Nombre d'incidents et de demandes créés à l'aide de Agent virtuel] / [Nombre total d'incidents et de demandes créés] Nombre de fois, en pourcentage, où l'incident ou la demande ont été envoyés à l'aide de Agent virtuel. Cette valeur est déterminée par le modèle de déviation ajouté dans la rubrique Agent virtuel.
% d'incidents résolus automatiquement	[Nombre d'incidents résolus automatiquement par Agent virtuel] / [Nombre total d'incidents résolus] Nombre de fois, en pourcentage, où les incidents ont été automatiquement résolus à l'aide de workflows automatisés ou par résolution automatique des problèmes .

Autre

KPI	Description
Satisfaction client moyenne	[Somme de valeurs métriques normalisées de toutes les instances d'enquête effectuées au cours du mois] / [Nombre total d'instances d'enquête effectuées au cours du même mois] • Table : asmt_metric_results. • Enquête : Enquête de satisfaction des clients • La valeur métrique est normalisée en fonction des poids de catégorie. **Remarque :** ce KPI utilise l'enquête de satisfaction des clients du système de base. Si vous utilisez une autre enquête pour collecter les commentaires des utilisateurs, vous pouvez personnaliser la définition KPI.
Nombre de demandes par prestataire	[Nombre d'utilisateurs (non-ITIL) demandeurs actifs au cours du mois] /

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autre (suite)

KPI	Description
	[Nombre total d'utilisateurs ITIL actifs au cours du même mois]

KPI ITOM

CMDB

KPI	Description
% de duplication des CI	% moyen de CI en double au cours du mois. Les CI en double sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des CI en double varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition des CI en double peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% de CI non conformes	% moyen de CI non conformes au cours du mois. Les CI non conformes sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des audits de conformité des CI varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition d'audit de conformité des CI peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% de CI périmés	% moyen de CI périmés au cours du mois. Les CI périmés sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des CI périmés varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition des CI périmés peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Interfaces conversationnelles

Agent virtuel

KPI	Description
% d'utilisateurs utilisant Agent virtuel	[Nombre total d'utilisateurs utilisant Agent virtuel] / [Nombre total d'utilisateurs actifs] Pourcentage d'utilisateurs uniques qui utilisent Agent virtuel pour gérer les tâches et les demandes quotidiennes.
% de conversations remises à un agent actif	[Nombre de conversations affectées à un agent actif] / [Nombre total de conversations] Pourcentage de conversations d'Agent virtuel qui ont été redirigées pour gérer les tâches et les demandes quotidiennes.
Score CSAT de Agent virtuel	Utilise le score moyen quotidien des enquêtes menées pour analyser la qualité des interactions avec les utilisateurs avec les conversations Agent virtuel.

Opérations de sécurité des KPI

Réponse aux incidents de sécurité

KPI	Description
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	[Nombre d'incidents de sécurité critiques et priorité haute créés au cours du mois] / [Nombre total de tous les incidents de sécurité créés au cours du même mois]

Réponse aux vulnérabilités

KPI	Description
Âge moyen de vulnérabilité critique	[Âge cumulé des éléments vulnérables critiques] / [Nombre d'éléments vulnérables critiques]
Âge moyen de vulnérabilité	[Âge cumulé des éléments vulnérables] / [Nombre d'éléments vulnérables]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réponse aux vulnérabilités (suite)

KPI	Description
Vulnérabilité moyenne par actif	[Somme des éléments vulnérables actifs] / [Nombre total d'éléments de configuration analysés]
Délai moyen de rattrapage (MTTR) du VI	[Somme de la durée des éléments vulnérables fermés] / [Nombre total d'éléments vulnérables fermés affichés comme moyenne d'exécution sur 30 jours]
% d'efficacité de la remédiation	[Nombre d'éléments vulnérables fermés au cours d'un mois] / [Nombre d'éléments vulnérables nouveaux ou rouverts au cours du même mois]

KPI du Tableau de bord des performances

KPI	Formule	Description
% d'auto-résolution	[Auto-résolution (VA, KB, QnA, Engagement proactif) + Résolutions automatisées] / [Total des résolutions de tickets + Auto-résolus (VA, KB, QnA, Engagement proactif) + Libre-service à l'aide des applications Réinitialisation du mot de passe]*100	Le pourcentage d'auto-résolution est calculé à partir du nombre moyen de fois par jour où les utilisateurs résolvent un incident sans intervention des agents. Il comprend le nombre d'éléments suivants : • Auto-résolution à l'aide de Agent virtuel. • Auto-résolution à l'aide des articles de la base de connaissances. • Auto-résolution à l'aide de questions-réponses. • Auto-résolution à l'aide de PE. • Résolutions automatisées. Il peut notamment s'agir des incidents résolus automatiquement à l'aide de Agent virtuel.
% de déviation d'appels	[Soumissions de tickets de catalogue + Soumissions de tickets VA + Auto-résolus (VA, KB, QnA et Engagement proactif) + Libre-service à l'aide des applications de Réinitialisation	La déviation d'appels est calculée à partir du nombre de fois par jour où les demandeurs ont effectués les actions suivantes sans intervention des agents de niveau 1 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Formule	Description
	du mot de passe] / [Total des tickets soumis + Auto-résolus (VA, KB, QnA et Engagement proactif) + Libre-service à l'aide des applications Réinitialisation du mot de passe]*100	• Soumissions de tickets à l'aide de Catalogue de services • Soumissions de tickets à l'aide de l'Agent virtuel • Auto-résolu à l'aide de l'Agent virtuel • Auto-résolu à l'aide des articles de la base de connaissances
% de tickets structurés	[Tickets structurés terminés]/[Total des résolutions de tickets]*100	Nombre du pourcentage de tickets terminés et structurés. Il peut notamment s'agir du traitement d'un élément demandé ou d'un ticket RH pour lequel une ambiguïté en matière de paie a été résolue.
Scores des enquêtes de satisfaction de la clientèle (CSAT)	[Score de satisfaction de la clientèle ITSM] + [Score de satisfaction de la clientèle Agent virtuel]	Moyenne des scores de satisfaction de la clientèle basée sur les enquêtes effectuées après la résolution du problème. **Remarque :** Le score de satisfaction de la clientèle ITSM et le score de satisfaction de la clientèle Agent virtuel sont normalisé avec une base de 10.
MTTR - Délai de résolution moyen	[Délai de résolution]/[Problèmes résolus]/24	Le délai moyen de résolution (MTTR) est calculé à partir de la moyenne quotidienne du temps entre la création du ticket et la fermeture du ticket. La carte affiche le MTTR moyen pour la plage de rapport.
% de violations de SLA	[Problèmes résolus avec SLA rompus]/[Problèmes résolus]*100	Le pourcentage de violation d'accord sur les niveaux de service (SLA) est calculé à partir du nombre moyen quotidien de problèmes qui ont été fermés après une violation de SLA.
Résolution de la première affectation	[Tickets résolus sans réaffectation]/[Problèmes résolus]*100	Tickets résolus sans réaffectation à un agent.
% des résolutions automatisées	([[Résolutions automatisées]]/[[Résolution automatique - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets terminés et fermés à l'aide de workflows automatisés, par résolution automatique des problèmes ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Formule	Description
		par l'application Web/Windows Réinitialisation du mot de passe.
% de BC : auto-résolu (nombre)	([[BC - Auto-résolu (nombre)]]/[[BC - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets terminés ou fermés après consultation des articles de la base de connaissances. Cette valeur est déterminée lorsque les utilisateurs consultent les articles de la base de connaissances et ne créent pas de ticket dans un délai de 24 heures.
% de VA : auto-résolu (nombre)	([[VA - Auto-résolu (nombre)]]/[[Auto-résolu - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de conversations automatisées ayant permis de résoudre le problème. Cette valeur est déterminée par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique Agent virtuel.
% de déviation d'appel si auto-résolu (nombre)	([[Déviation d'appel si auto-résolu (nombre)]]/[[Déviation d'appels - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de problèmes ou de demandes résolus à l'aide de l'Agent virtuel ou des articles de la base de connaissances ayant donné lieu à une déviation d'appel.
% de soumissions de tickets VA (nombre)	([[VA - Soumissions de tickets (nombre)]]/[[Déviation d'appel - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de fois où le ticket a été soumis à l'aide de l'Agent virtuel. Cette valeur est déterminée par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique Agent virtuel.
% de soumissions de tickets de catalogue (nombre)	([[Soumissions de tickets de catalogue (nombre)]]/[[Déviation d'appels - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets (tickets, incidents, éléments demandés, etc.) soumis à l'aide de Catalogue de services dans Portail de services ou NOW Mobile.
Moments de productivité	[[Productivité dans la recherche (nombre)]] + [[Productivité dans l'acheminement (nombre)]] + [[Productivité dans l'exécution (nombre)]] / [[Nombre moyen d'utilisateurs actifs]]	Instances dans lesquelles des options ServiceNow telles que NLU, LLM, un article de la base de connaissances, l'Expérience de visite ou d'autres ont aidé l'agent ou le demandeur à améliorer leur productivité. • Productivité dans la recherche par utilisateur • Productivité dans l'acheminement par utilisateur • Productivité dans le traitement par utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les définitions et les formules KPI du Tableau de bord des performances, consultez Définitions et formules des indicateurs KPI d'Tableau de bord des performances ITSM.

KPI de Gestion stratégique des portefeuilles

Benchmarks prend en charge les KPI Gestion stratégique des portefeuilles. Pour en savoir plus, consultez KPI benchmarking SPM .

Activer un KPI de point de référence

Activez les KPI à utiliser dans votre reporting de données.

Avant de commencer

Rôle requis :
Le rôle sn_bm_client.benchmark_admin peut activer les KPI.

Les administrateurs peuvent affecter des rôles à une catégorie de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les KPI sont regroupés en catégories (par exemple, ITSM, ITOM, Opérations de sécurité). Vous pouvez affecter des rôles à certaines catégories afin que les données KPI correspondantes soient limitées aux groupes autorisés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Administration** > **Configuration**.
2. Pour activer ou désactiver un KPI, cliquez sur le curseur KPI.
3. Pour afficher plus d'informations sur un KPI, cliquez sur le KPI en question.
   Les informations supplémentaires comprennent la description, la formule, les conditions et les tables à partir desquelles les données sont collectées.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Prévoyez un à deux mois pour que les données mensuelles agrégées reflètent fidèlement les modifications apportées à l'état du KPI.

   Remarque :
   Dans certains environnements, les KPI d'incidents résolus peuvent nécessiter une configuration supplémentaire pour récupérer les données d'incident résolues.

5. **Facultatif :** Pour limiter l'accès des données de point de référence à certaines catégories spécifiques, affectez des rôles à une catégorie de KPI.

   a. Accédez à **Benchmarks** > **Administration** > **Catégorie** et sélectionnez une catégorie de KPI.

   b. Pour ajouter un rôle, cliquez sur **Rôles pour l'affichage**.

   Remarque :
   vous devez disposer du rôle admin pour affecter des rôles à des catégories.

Configuration des KPI Benchmarks pour les incidents résolus

La source pour les KPI contenant des données d'incidents résolus est le champ **resolved_at** dans la table Incident [incident], qui peut ne pas exister dans certains environnements. Dans ce cas, une configuration supplémentaire est nécessaire pour utiliser ces KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
Si vous n'avez jamais suivi d'incidents résolus dans votre environnement auparavant, installez le module d'extension Champs de résolution d'incident (com.snc.incident_resolution_fields), qui ajoute automatiquement le champ **resolved_at** à la table Incident. Aucune autre étape n'est requise.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous recevez des erreurs dans le journal de tâches de collecte des données Benchmarks pour les KPI d'incidents résolus car vous utilisez un champ personnalisé (créé par l'utilisateur) pour suivre les incidents résolus, la procédure suivante est nécessaire pour la récupération correcte de données à l'aide de ces KPI Benchmarks.

- % d'incidents de priorité haute résolus
- % d'incidents résolus lors de leur première affectation
- % d'incidents résolus selon le SLA
- % d'incidents rouverts
- Délai moyen de résolution d'un incident de priorité haute
- Délai moyen de résolution d'un incident
- Nombre d'incidents créés par utilisateur

Configurez les conditions KPI et le script pour utiliser votre champ personnalisé (au lieu du champ **resolved_at** par défaut) pour les KPI Benchmarks d'incidents résolus.

Procédure

1. Configurez la condition source d'indicateurs Benchmark.Incidents.Resolved avec votre champ personnalisé.
   a. Accédez à **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.
   b. Sélectionnez la source d'indicateurs **Benchmark.Incidents.Resolved** et passez en mode d'édition.
   c. Dans la section Conditions, sélectionnez votre champ personnalisé dans la liste (les noms des champs personnalisés sont généralement précédés de `u_`).
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Configurez le script Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours avec le nom de votre champ personnalisé.
   a. Accédez à **Analyse des performances** > **Automatisation** > **Scripts**.
   b. Sélectionnez le script **Benchmark.Incident.ResolveTime.Hours** et passez en mode d'édition.
   c. Remplacez l'occurrence du nom de champ `resolved_at` dans le script par le nom de votre champ personnalisé (les noms des champs personnalisés sont généralement précédés de `u_`).
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. Vérifiez que vous ne recevez plus d'erreurs dans le journal de tâches de collecte des données Benchmarks.

Liaison ou personnalisation d'un KPI de point de référence

Vous pouvez personnaliser les conditions KPI pour qu'elles correspondent au mieux aux besoins de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Le rôle administrateur de Benchmarks ne fournit pas de rôles spécifiques aux applications. Par conséquent, bien qu'un administrateur Benchmarks puisse accéder à un KPI via l'application Benchmarks, les modifications apportées aux conditions KPI exigent le rôle spécifique à l'application de KPI.

Par exemple, un administrateur Benchmarks ne peut pas modifier les conditions pour le KPI de la base de connaissances (table Knowledge Use [kb_use]), le KPI SLA (table Task SLA [task_sla]), les KPI ITOM (table Tableau de résultats Intégrité CMDB [cmdb_health_scorecard]), les Opérations de sécurité des KPI (tables Vulnerable Item [sn_vul_vulnerable_item] ou Incident de sécurité [sn_si_incident]) à partir de Benchmarks sans accès spécifique accordé à ces tables (rôles knowledge_admin, sla_admin, asset, sn_si.special_access).

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La personnalisation des conditions KPI est utile pour ajuster les critères, et ce afin de représenter plus précisément les données qui intéressent votre société.

Par exemple, si votre implémentation n'utilise pas d'incidents de priorité 1, vous pouvez modifier les critères pour les KPI de priorité haute de 1 à 0, ce qui renvoie des données plus précises pour votre organisation.

Remarque :
cela prend un à deux mois pour que les données mensuelles agrégées reflètent fidèlement les changements apportés aux conditions KPI. Par exemple, les modifications apportées au cours du mois comprennent une combinaison de données :

- Données pour la condition précédente (jusqu'à la date à laquelle la condition a été modifiée)
- Données pour la nouvelle condition à partir de cette date

Pour une analyse plus approfondie, vous pouvez lier un indicateur Analyse des performances que vous utilisez déjà à l'indicateur Benchmarks correspondant pour voir les répartitions, en plus des scores individuels, lors de l'analyse des données KPI.

Par exemple, liez **Nombre d'incidents résolus par le premier groupe assigné** à **Point de référence : nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation** pour afficher les valeurs de répartition par priorité, groupe d'affectation et catégorie.

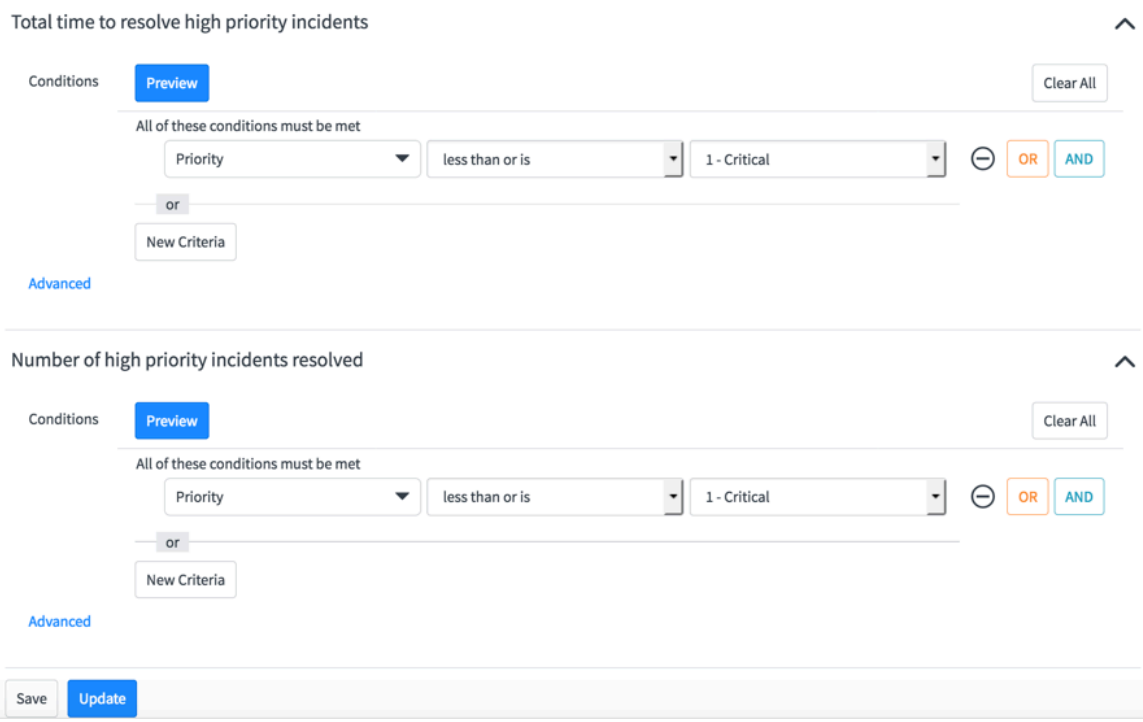
Remarque :
Les scores individuels sont affichés par défaut, mais vous devez disposer de l'application Analyse des performances pour utiliser les liens et afficher les répartitions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Configuration** et cliquez sur un KPI pour accéder aux conditions KPI.



2. Modifiez les conditions, le cas échéant.
3. Pour lier un indicateur Analyse des performances à un indicateur Benchmarks, suivez la procédure de la rubrique Liaison d'un indicateur automatisé à un point de référence .

Liaison des KPI Analyse des performances aux KPI Benchmarks

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
Nombre d'utilisateurs actifs	--	Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs
Délai total de fermeture des changements	--	Point de référence : délai total de fermeture des changements
% de changements échoués	[Nombre de changements ayant échoué au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]	Point de référence : % de changements échoués
Nombre de changements ayant échoué	--	Point de référence : Nombre de changements manqués
Nombre de changements fermés	--	Point de référence : nombre de changements fermés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
% de changements urgents	[Nombre de changements urgents fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]	Point de référence : % de changements urgents
Nombre de changements urgents fermés	--	Point de référence : nombre de changements urgents fermés
Délai moyen de clôture d'un changement	[Point de référence : délai total de fermeture des changements]] / [[Point de référence : nombre de changements fermés]]	Point de référence : délai moyen de fermeture d'un changement
% de CI périmés	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI périmés
% de duplication des CI	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI en double
% de CI non conformes	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI non conformes
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité élevée	[[Point de référence : délai total de résolution des incidents à priorité élevée]] / [[Point de référence : nombre d'incidents à priorité élevée résolus]]	Point de référence : délai moyen de résolution d'un incident à priorité élevée
% d'incidents résolus selon le SLA	(([[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec SLA]] - [[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec des SLA rompus]]) / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec SLA]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus au sein du SLA
Nombre total d'incidents résolus par problème	--	Point de référence : Nombre total d'incidents résolus par problème
Nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts	--	Point de référence : Nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
Nombre d’incidents de priorité élevée	--	Point de référence : nombre d’incidents à priorité élevée résolus
Délai moyen de résolution d’un incident	[[Point de référence : délai total de résolution d'un incident]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]]	Point de référence : délai moyen de résolution d’un incident
Nombre d’incidents résolus avec SLA	--	Point de référence : Nombre d’incidents résolus avec SLA
Nombre d’incidents créés par utilisateur	[[Point de référence : nombre d'incidents créés / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre d’incidents créés par utilisateur
Délai total de résolution des incidents de priorité élevée	--	Point de référence : délai total de résolution des incidents à priorité élevée
% d’incidents de priorité élevée	[[Point de référence : nombre d'incidents à priorité élevée résolus]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d’incidents à priorité élevée
Nombre d’incidents créés	--	Point de référence : nombre d’incidents créés
Nombre d’incidents résolus avec des articles de la base de connaissances joints	--	Point de référence : Nombre d’incidents résolus avec les articles de la base de connaissances joints
Nombre d’incidents résolus avec des SLA rompus	--	Point de référence : Nombre d’incidents résolus des SLA rompus
Nombre total d’incidents	--	Point de référence : nombre d’incidents résolus
Nombre d’incidents résolus lors de leur première affectation	--	Point de référence : nombre d’incidents résolus lors de leur première affectation
% d’incidents résolus lors de leur première affectation	[[Point de référence : délai total de résolution d'un incident]] /	Point de référence : % d’incidents résolus lors de leur première affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
	[[Point de référence : nombre d'incidents résolus]]	
Délai total de résolution des incidents	--	Point de référence : délai total de résolution d'un incident
% d'incidents rouverts	[[Point de référence : nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts]] / [[Point de référence : nombre d'incidents fermés]] * 100	Point de référence : % d'incidents rouverts
Nombre d'incidents fermés	--	Point de référence : Nombre d'incidents fermés
Nombre de vues d'articles de la base de connaissances	--	Point de référence : nombre de vues des articles de la base de connaissances
Nombre de vues par utilisateur de la base de connaissances	[[Point de référence : nombre de vues des articles de la base de connaissances / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre de vues de bases de connaissances par utilisateur
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	[[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec les articles de la base de connaissances joints]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances
Nombre d'instances d'enquête	--	Point de référence : Nombre d'instances d'enquête
Nombre d'utilisateurs ITIL actifs	--	Point de référence : Nombre d'utilisateurs ITIL actifs
Satisfaction normalisée des clients	--	Point de référence : Satisfaction normalisée des clients
Satisfaction client moyenne	[[Point de référence : satisfaction normalisée des clients]] /	Point de référence : Satisfaction client moyenne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
	[[Point de référence : nombre d'instances d'enquête]]	
Nombre de demandeurs par prestataire	(([[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs]] - [[Point de référence : nombre d'utilisateurs ITIL actifs]]) / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs ITIL actifs]]	Point de référence : Nombre de demandeurs par prestataire
% de problèmes de priorité élevée	[[Point de référence : nombre de problèmes à priorité élevée fermés]] / [[Point de référence : nombre de problèmes fermés]] * 100	Point de référence : % de problèmes à priorité élevée
Délai total de fermeture des problèmes	--	Point de référence : délai total de fermeture des problèmes
% d'incidents résolus par problème	[[Point de référence : nombre total d'incidents résolus par problème]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus par problème
Nombre de problèmes de priorité élevée fermés	--	Point de référence : nombre de problèmes à priorité élevée fermés
Nombre de problèmes fermés	--	Point de référence : nombre de problèmes fermés
Délai moyen de fermeture d'un problème	[[Point de référence : délai total de fermeture des problèmes]] / [[Point de référence : nombre de problèmes fermés]]	Point de référence : délai moyen de fermeture d'un problème
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	(([[Point de référence : nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité]] /	Point de référence : % d'incidents de sécurité critiques et haute priorité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
	[[Point de référence : nombre d'incidents de sécurité]]) * 100	
Nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	--	Point de référence : Nombre d’incidents de sécurité critiques et haute priorité
Nombre d'incidents de sécurité	--	Point de référence : Nombre d’incidents de sécurité
Nombre de demandes créées	--	Point de référence : nombre de demandes créées
Nombre de demandes fermées	--	Point de référence : nombre de demandes fermées
Délai moyen de traitement d’une demande	[[Point de référence : délai total de traitement des demandes]] / [[Point de référence : nombre de demandes fermées]]	Point de référence : délai moyen de traitement d’une demande
Nombre de demandes fermées avec SLA	--	Point de référence : Nombre de demandes fermées avec des SLA
Nombre de demandes créées par utilisateur	[[Point de référence : nombre de demandes créées / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre de demandes créées par utilisateur
Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus	--	Point de référence : nombre de demandes fermées avec des SLA rompus
Délai total de réponse aux demandes	--	Point de référence : délai total de traitement des demandes
% de demandes fermées avec des SLA rompus	[[Point de référence : nombre de demandes fermées avec des SLA rompus]] / [[Point de référence : Nombre de demandes fermées avec des SLA]] * 100	Point de référence : % de demandes fermées avec des SLA rompus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
Nombre d'éléments de vulnérabilité critique	--	Point de référence : Nombre d’éléments de vulnérabilité critiques
Nombre d'éléments de vulnérabilité	--	Point de référence : Nombre d’éléments de vulnérabilité
Âge moyen de vulnérabilité	[[Point de référence : âge cumulé des éléments vulnérables]] / [[Point de référence : nombre d'éléments de vulnérabilité]]	Point de référence : Âge moyen des éléments vulnérables
Âge moyen de vulnérabilité critique	[[Point de référence : âge cumulé des éléments vulnérables critiques]] / [[Point de référence : nombre d'éléments de vulnérabilité critiques]]	Point de référence : Âge moyen des éléments vulnérables critiques
Âge cumulé des éléments vulnérables critiques	--	Point de référence : Âge cumulé des éléments vulnérables critiques
Âge cumulé des éléments vulnérables	--	Point de référence : Âge cumulé des éléments vulnérables

Liaison des KPI Analyse des performances aux KPI Benchmarks

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances	Description
Déviation d'appel (triage VA et création)	--	Point de référence : déviation d'appel (triage VA et création)	Incidents créés avec Agent virtuel et suivis avec le modèle de déviation *ITSM VA-Triage and Created*.
Déviation d'appel (analyse du catalogue VA)	--	Point de référence : déviation d'appel via VA (analyse du catalogue)	Demandes créées avec Agent virtuel et suivies chaque fois que Agent virtuel a fait référence à un catalogue pour soumission.
% de déviation d'appels	([[Point de référence : déviation d'appel (triage VA et création)]] + [[Point de référence : déviation d'appel via VA (analyse de catalogue)]]) / ([[Point de référence : nombre	Point de référence : % de déviation VA	Nombre de fois où Agent virtuel a résolu les incidents ou terminé les demandes automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances	Description
	de demandes créées]] + [[Point de référence : nombre d'incidents créés]]) * 100		
IAR (intercepter et résolu)	--	Point de référence : IAR VA (intercepter et résolu)	Incidents qui ont été résolus avec le modèle de déviation de *ITSM VA-Intercept & Resolved*.
VA résolu automatiquement	--	Point de référence : VA résolu automatiquement	Chaque fois que l'utilisateur a pu résoudre lui-même les incidents ou terminer des demandes avec le modèle de déviation de *ITSM VA-Self Resolving*.
Nombre d'incidents résolus	--	Point de référence : nombre d'incidents résolus	Nombre total d'incidents résolus.
% d'incidents qui ont été résolus automatiquement avec VA	([[Point de référence : VA IAR (Intercepter et résolu)]] + [[Point de référence : VA résolu automatiquement]]) / ([[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] + [[Point de référence : VA résolu automatiquement]]) * 100	Point de référence : % d'incidents ayant été résolus automatiquement à l'aide de VA.	Pourcentage d'incidents ayant été résolus automatiquement à l'aide de Agent virtuel.
Nombre d'utilisateurs de VA par mois	--	Point de référence : nombre d'utilisateurs de VA par mois	Nombre d'utilisateurs mensuels qui utilisent Agent virtuel.
% d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel	[[Point de référence : nombre d'utilisateurs mensuels de VA]] - [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs]] * 100	Point de référence : % d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel	Pourcentage d'utilisateurs de l'organisation qui utilisent Agent virtuel comme canal d'engagement.
Nombre de conversations VA remises à un agent	--	Point de référence : nombre de conversations VA remises à un agent	Les conversations qui n'ont pas été résolues par Agent virtuel et qui ont dû être transmises à un agent actif.
nombre total de conversations dans VA	--	Point de référence : nombre total de conversations dans VA	Toutes les conversations qui se sont produites dans Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances	Description
% de conversations VA remises à l'agent actif	[[Point de référence : nombre de conversations VA remises à un agent]] / [[Point de référence : nombre total de conversations dans VA]] * 100	Point de référence : % de conversations VA remises à l'agent actif	Nombre de fois qu'une conversation a été remise à un agent, en pourcentage.
Score de satisfaction normalisé VA	--	Point de référence : score de satisfaction normalisé VA	Dans l'ensemble, le score normalisé total de toutes les enquêtes menées pour les conversations Agent virtuel.
Instances d'enquête VA	--	Point de référence : instances d'enquête VA	Nombre total d'enquêtes auxquelles un agent a répondu pour évaluer le score de satisfaction.
Score CSAT de l'Agent virtuel	[[Point de référence : score de satisfaction normalisé VA]]/[[Point de référence : instances d'enquêtes VA]]	Point de référence : score CSAT VA	Score moyen de satisfaction de Agent virtuel.

Utiliser des données Benchmarks pour l'analyse de la gestion des valeurs

Collectez manuellement des données Benchmarks historiques pour analyser les avantages de la croissance année après année lorsque vous utilisez l'application ServiceNow Benchmarks.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin, pa_data_collector ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous souhaitez analyser les performances année après année, vous devez collecter au moins 24 mois de données Benchmarks. Utilisez la propriété système **sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** pour définir le nombre de mois pour lequel vous souhaitez collecter des données historiques Benchmarks à compter du mois en cours.

Procédure

1. Configurez la collecte de données historiques Benchmarks.
   a. Accédez à **Analyse des performances** > **Travaux** > **de collecte de données**.
   b. Sélectionnez la tâche *`Benchmarks Historical Data Collection`*.
   c. Dans le champ **Début relatif**, entrez la période pour laquelle vous souhaitez collecter les données.
   d. Dans le champ **Intervalle de début relatif**, entrez la période pour laquelle vous souhaitez collecter les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'intervalle recommandé est de 24 mois.

e. Cliquez sur **Exécuter**.
Pour en savoir plus sur la planification d'un travail de collecte de données, consultez Créer ou planifier un travail de collecte de données .

2. Chargez les données collectées dans l'instance Benchmarks centralisée.

a. Dans la tâche *`Benchmarks Historical Data Collection`*, accédez à la liste connexe **Journaux des tâches**.

b. Assurez-vous que l'état de la tâche de collecte de données historiques est **Collecté**.
Cet état indique que toutes les données de la tâche ont été traitées avec succès et qu'elles ont été recueillies pour la période définie.

c. Accédez à **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

d. Sélectionnez la *`Copy historical scores from PA to Benchmarks table`*.

e. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Les données sont automatiquement envoyées pour analyse de la gestion des valeurs. Contactez votre représentant de compte pour recevoir le rapport et discuter des avantages pour la gestion des valeurs de votre organisation.

Tableau de bord Benchmarks obsolète

Le tableau de bord Benchmarks affiche les données KPI, les tendances des performances et les tableaux de bord des indicateurs.

Le tableau de bord des KPI Benchmarks affiche tous les KPI et peut être consulté via Portail de services.

Les fonctionnalités comprennent :

- Capacité d'afficher les KPI en vue liste ou carte.
- Rapports téléchargeables de la liste des KPI et de tous les graphiques au format PDF.
- Capacité de filtrer les données par type d'industrie, nombre d'utilisateurs, MSP ou région géographique (le filtre est conservé lors du basculement entre la vue des KPI et la vue des tendances).

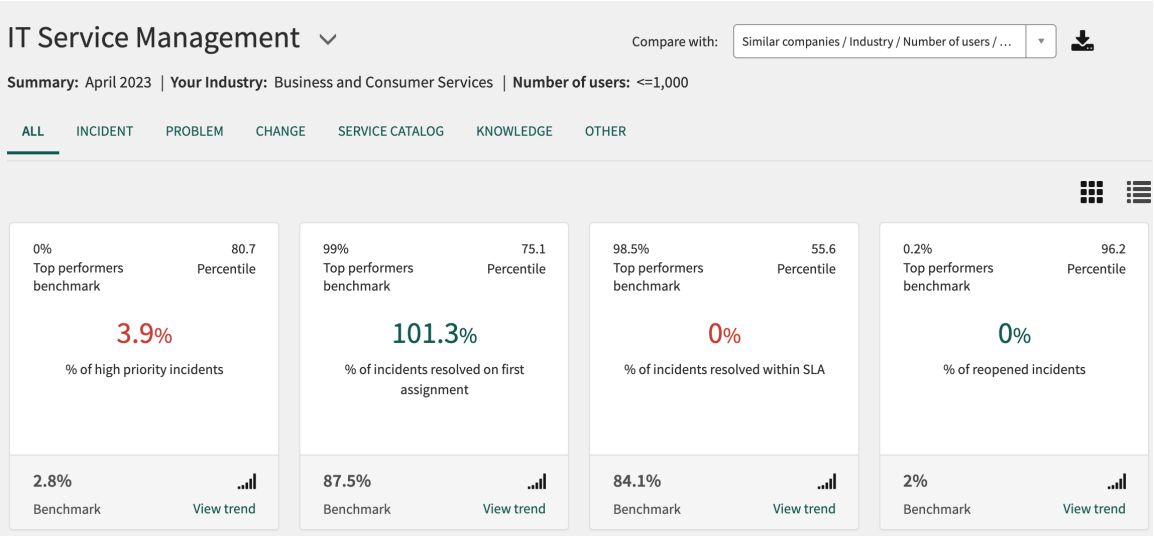
Remarque :
seuls les fournisseurs de services gérés (MSP) peuvent afficher les données globales de score agrégé MSP.

- Données KPI à code couleur (les résultats de comparaison favorables pour votre instance sont en vert, tandis que le rouge favorise les données globales).
- Calcul mensuel du pourcentage de variation de votre instance par rapport au mois précédent.
- Capacité de visualiser six mois de données KPI historiques.
- Capacité d'afficher des valeurs de temps en heures ou en jours (à l'aide de la propriété du système *`sn_bm_client.dashboard_display_unit`*).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'application Portail de services doit être installée pour afficher le tableau de bord Benchmarks.



Classement centile

La position exacte du KPI pour votre société au sein de votre groupe de pairs participants est indiquée par le classement centile. Un classement centile de KPI de 90 % indique que la position de votre instance pour ce KPI est supérieure à 90 % des instances participant à ce groupe.

Remarque :
un classement centile élevé n'indique pas toujours un résultat souhaitable.

Pour certains KPI, un classement plus élevé est préférable (% d'incidents résolus à l'aide d'articles de la base de connaissances), mais pour d'autres ce n'est pas le cas (% des changements d'urgence). La signification de votre classement centile doit être interprétée en fonction de la direction du KPI analysé.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Incident		
% d'incidents de priorité élevée résolus	✓	✗

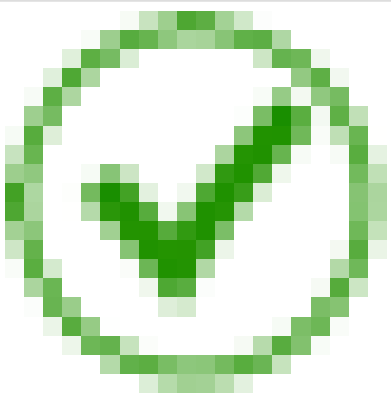
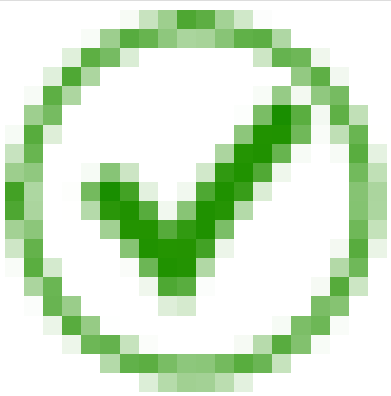
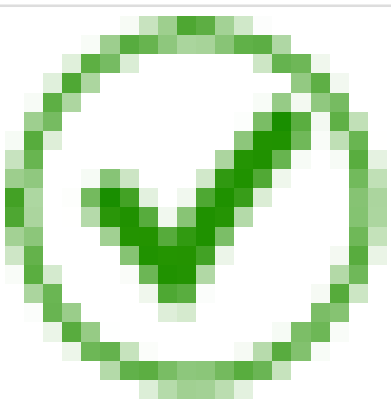
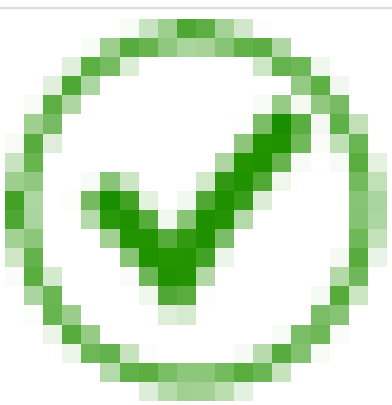
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	✗	✓
% d'incidents résolus selon le SLA	✗	✓
% d'incidents rouverts	✓	✗
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité élevée	✓	✗

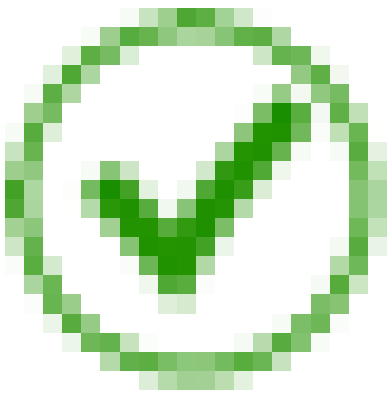
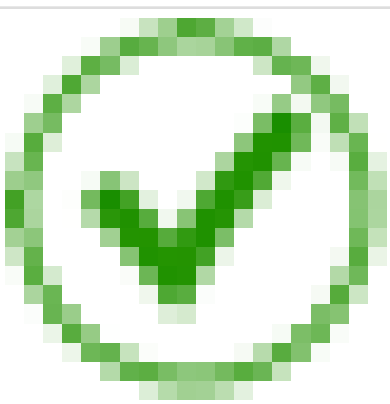
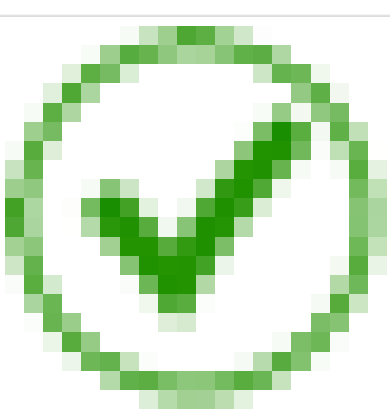
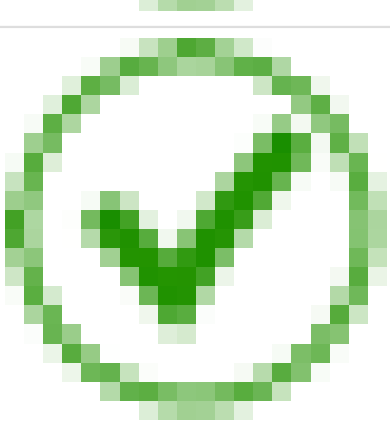
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Délai moyen de résolution d'un incident		
Nombre d'incidents créés par utilisateur		
Problème		
% de problèmes de priorité élevée		
% d'incidents résolus par problème		

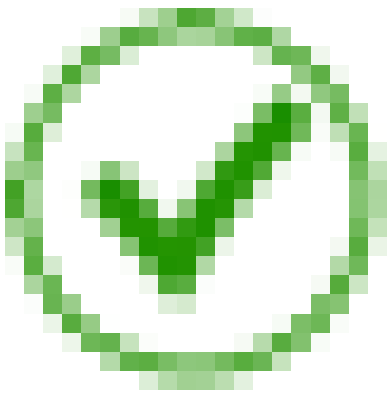
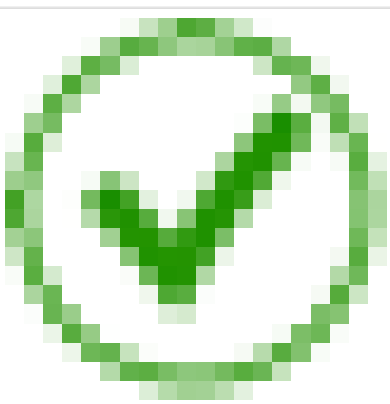
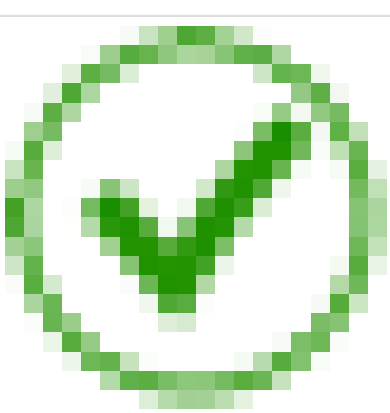
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Délai moyen de fermeture d'un problème		
Changement		
% de changements urgents		
% de changements échoués		
Délai moyen de clôture d'un changement		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Catalogue de services		
% de demandes fermées avec des SLA rompus		
Délai moyen de traitement d'une demande		
Nombre de demandes créées par utilisateur		
Connaissances		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	✗	✓
Nombre de vues par utilisateur des articles de la base de connaissances	✗	✓
ITSM Virtual Agent		
% de déviation d'appels	✗	✓
% d'incidents résolus automatiquement	✗	✓

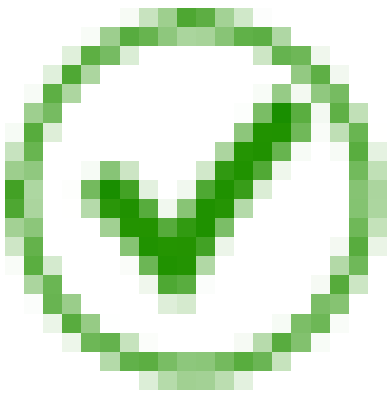
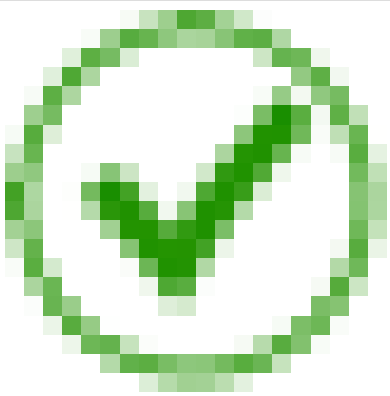
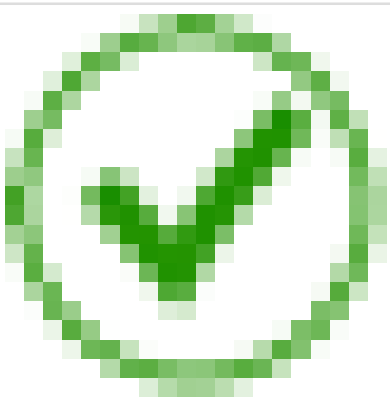
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Autre		
Satisfaction client moyenne	✗	✓
Nombre de demandeurs par prestataire	✗	✓
CMDB		
% de duplication des CI	✓	✗

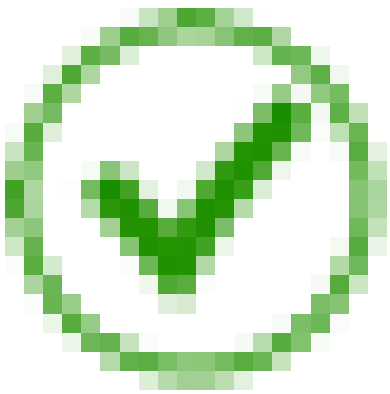
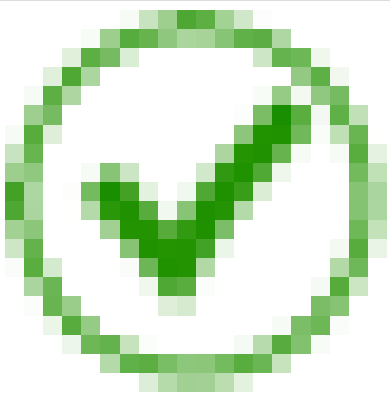
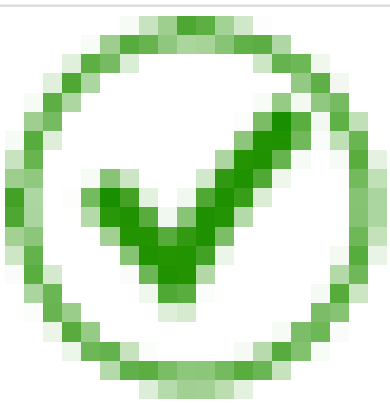
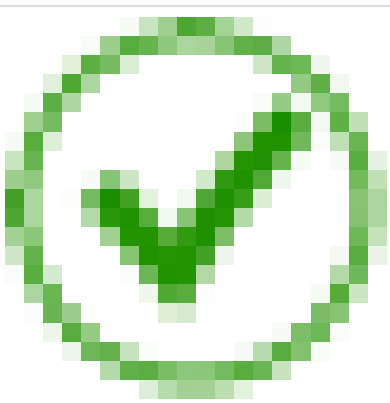
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% de CI non conformes		
% de CI périmés		
Réponse aux incidents de sécurité		
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité		
Réponse aux vulnérabilités		

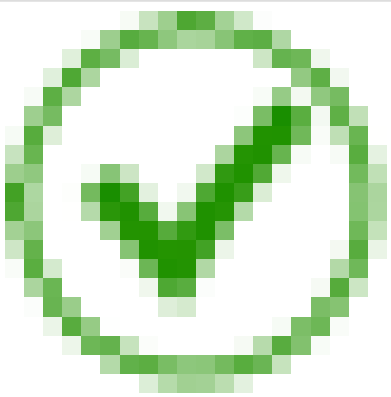
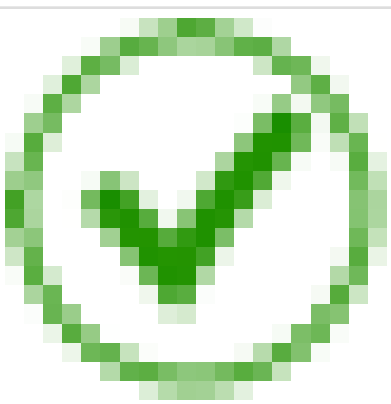
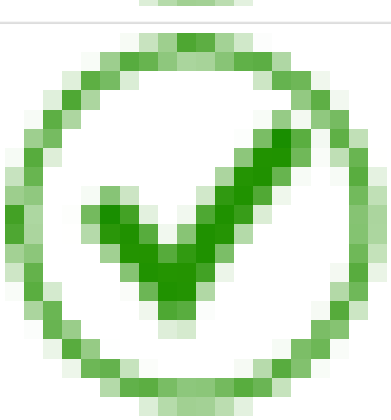
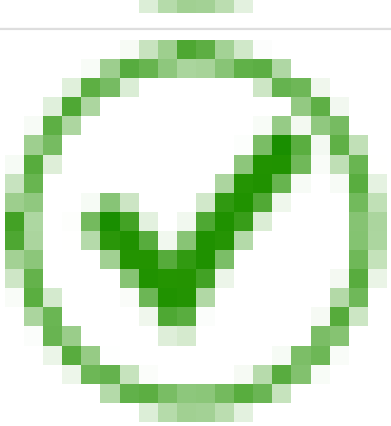
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Âge moyen de vulnérabilité critique		
Âge moyen de vulnérabilité		
Virtual Agent		
% d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel		
% de conversations remises à un agent actif		

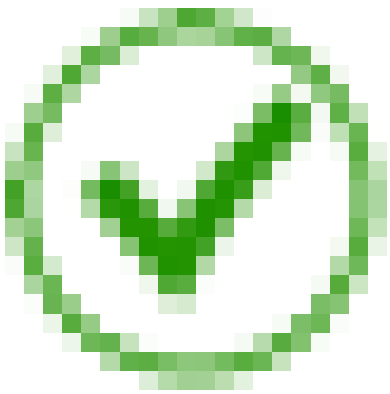
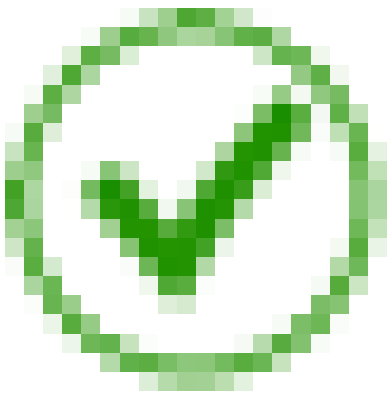
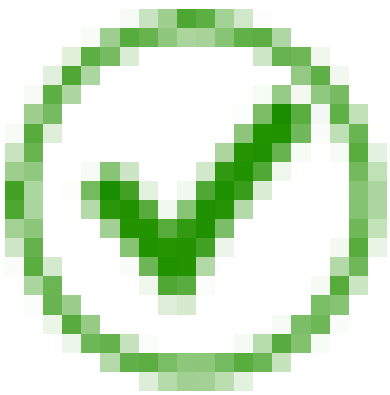
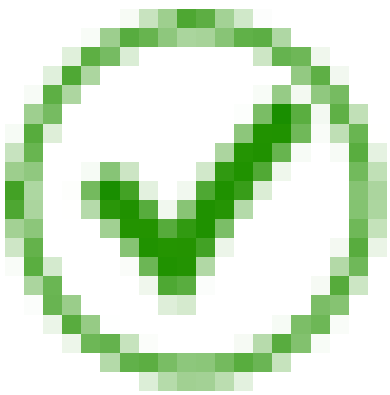
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Score CSAT de l'Agent virtuel		⊗
Tableau de bord des performances		
% d'auto-résolution		⊗
% de déviation d'appels		⊗
% de tickets structurés		⊗

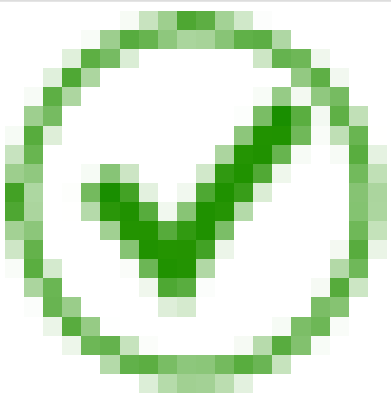
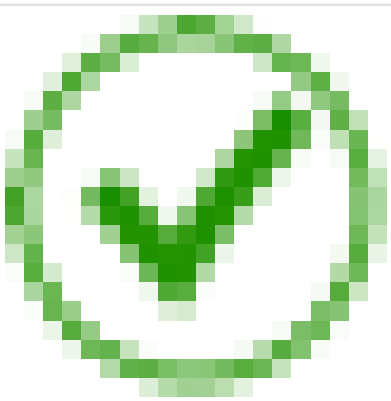
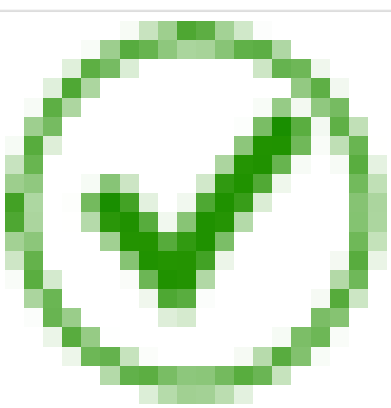
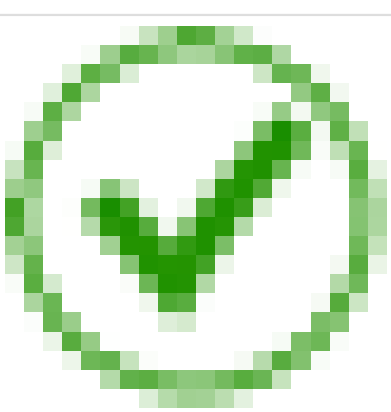
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Scores des enquêtes de satisfaction de la clientèle		✗
MTTR - Délai de résolution moyen	✗	
% de violations de SLA	✗	
Résolution de la première affectation		✗

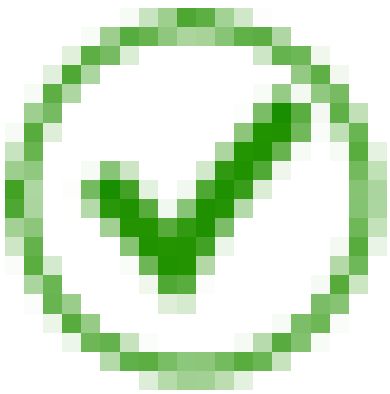
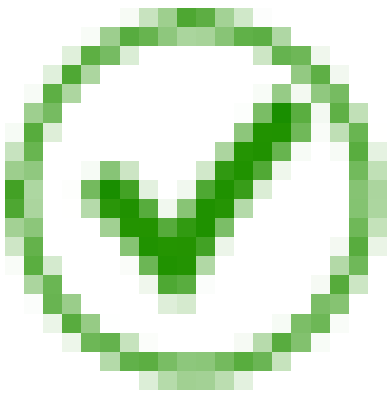
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% des résolutions automatisées		✗
% de BC : auto-résolu (nombre)		✗
% de VA : auto-résolu (nombre)		✗
% de déviation d'appel si auto-résolu (nombre)		✗

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% de soumissions de tickets VA (nombre)		
% de soumissions de tickets de catalogue (nombre)		

Meilleurs exécutants

Vous pouvez comparer le score de point de référence du client pour analyser vos performances par rapport aux dix premiers centiles d'une cohorte.

Tableaux de bord ITSM

Les tableaux de bord ITSM sont un lieu central pour les utilisateurs ITSM pour surveiller les opérations ITSM en cours. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Accédez aux tableaux de bord sous **Self-service** > **Tableaux de bord**. Pour afficher des informations détaillées, survolez n'importe quel graphique de rapport.

Remarque :
les modules d'extension Hérité : Tableaux de bord Analyse des performances ITSM ITSM Solutions Platform Analytics sont requis pour afficher ces tableaux de bord. Le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Tableaux de bord ITSM (com.snc.pa.itsm_dashboards) doit être activé.

Pour plus d'informations, consultez Solutions Platform Analytics .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord	Description	Rôle
Gestionnaire informatique	Rapports d'aperçu et rapports d'analyse des services informatiques	• Gestionnaire d'incidents • Gestionnaire SLA • pa_admin
Agent du service informatique	Rapports de travail d'agent et de groupe d'agents, et charge de travail priorisée	• itil • itil_admin • pa_admin
Direction informatique	Rapports de service clientèle, de performance et de carte des risques	• itil • itil_admin • pa_admin

Afficher les données KPI de point de référence (déconseillé)

Les données KPI Benchmarks sont affichées dans Portail de services. Ces données incluent des valeurs pour votre instance d'entreprise et pour les données globales.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_data_viewer

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez l'une des **catégories de KPI** dans la liste des KPI.
3. Pour afficher le groupe de KPI correspondant, cliquez sur un onglet.

   Remarque :
   si les données semblent incomplètes ou incorrectes, vous pouvez étudier la définition et les conditions des KPI dans **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.

4. Pour filtrer les résultats, sélectionnez un secteur, un nombre d'utilisateurs ou une région dans la liste **Comparer à :**.
   Les données sont automatiquement mises à jour lorsque vous sélectionnez un filtre.

   Remarque :
   si une catégorie de filtre contient moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre**.

5. Pour le choix de la vue, cliquez sur l'icône de liste ou sur l'icône de vue de carte.
   Dans la vue de carte, si vous cliquez sur un KPI, le graphique de tendance des performances KPI de six mois s'affiche.
6. Pour télécharger un rapport au format PDF, cliquez sur l'icône flèche ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Cliquez sur un KPI pour afficher les Tendances et recommandations de performance KPI Benchmarks (obsolète).

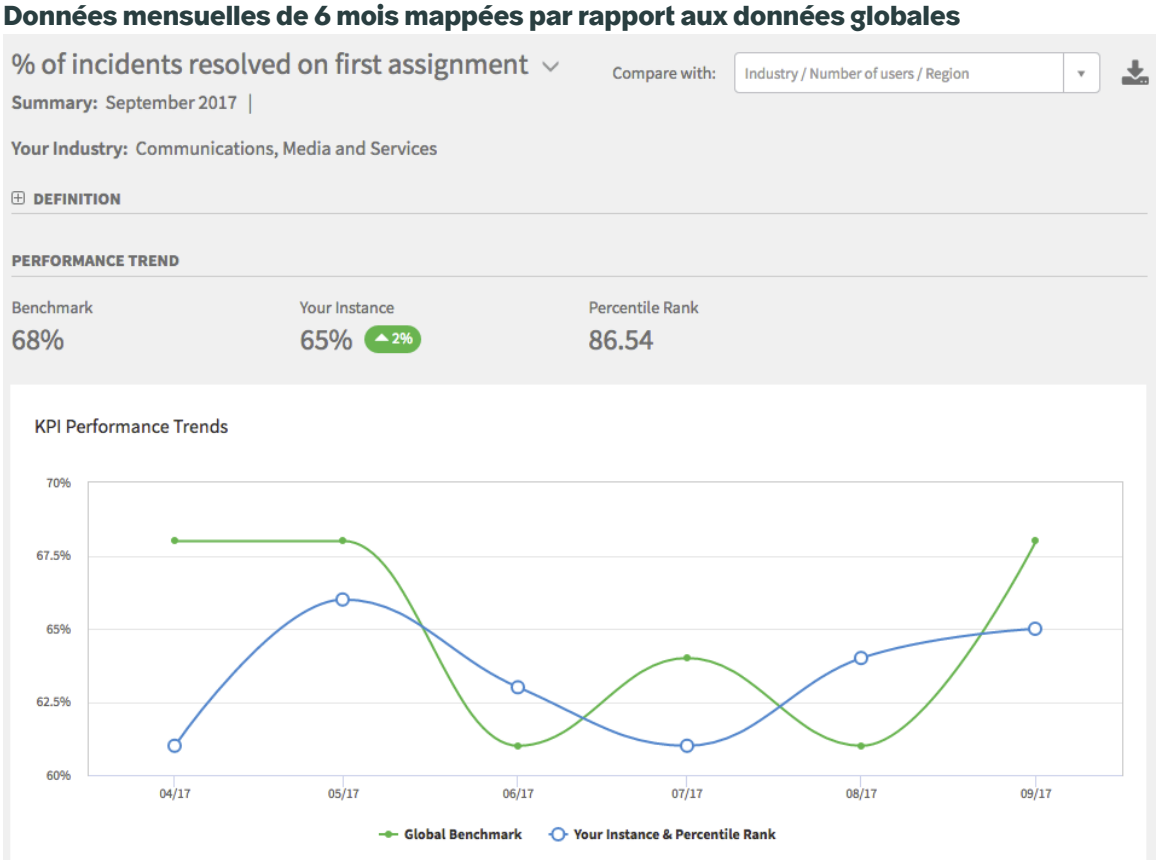
Tendances et recommandations de performance KPI Benchmarks (obsolète)

La vue de tendance des graphiques de performance KPI Benchmarks montre la comparaison des performances de votre KPI avec les données globales et fournit des recommandations à implémenter pour améliorer les performances de votre KPI.

La section de graphique Tendances des performances KPI n'est affichée que pour les utilisateurs disposant du rôle de visualiseur Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_data_viewer).

Graphique Tendances des performances KPI

Données mensuelles de 6 mois mappées par rapport aux données globales



Vos données mensuelles de 6 mois sont mappées par rapport aux données globales, et votre classement centile indiquant votre position au sein du groupe de pairs participants s'affiche.

La fonctionnalité de la vue du graphique des tendances des performances comprend :

- Passer d'un KPI à l'autre dans la même catégorie à l'aide de la liste KPI.
- Afficher les données de votre instance et globales pour un mois spécifique en survolant un point sur le graphique.
- Accéder au tableau de résultats Analyse des performances pour un point de données dans votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Télécharger des rapports de graphiques KPI.
- Filtrer les données par type de secteur, nombre d'utilisateurs ou région géographique.

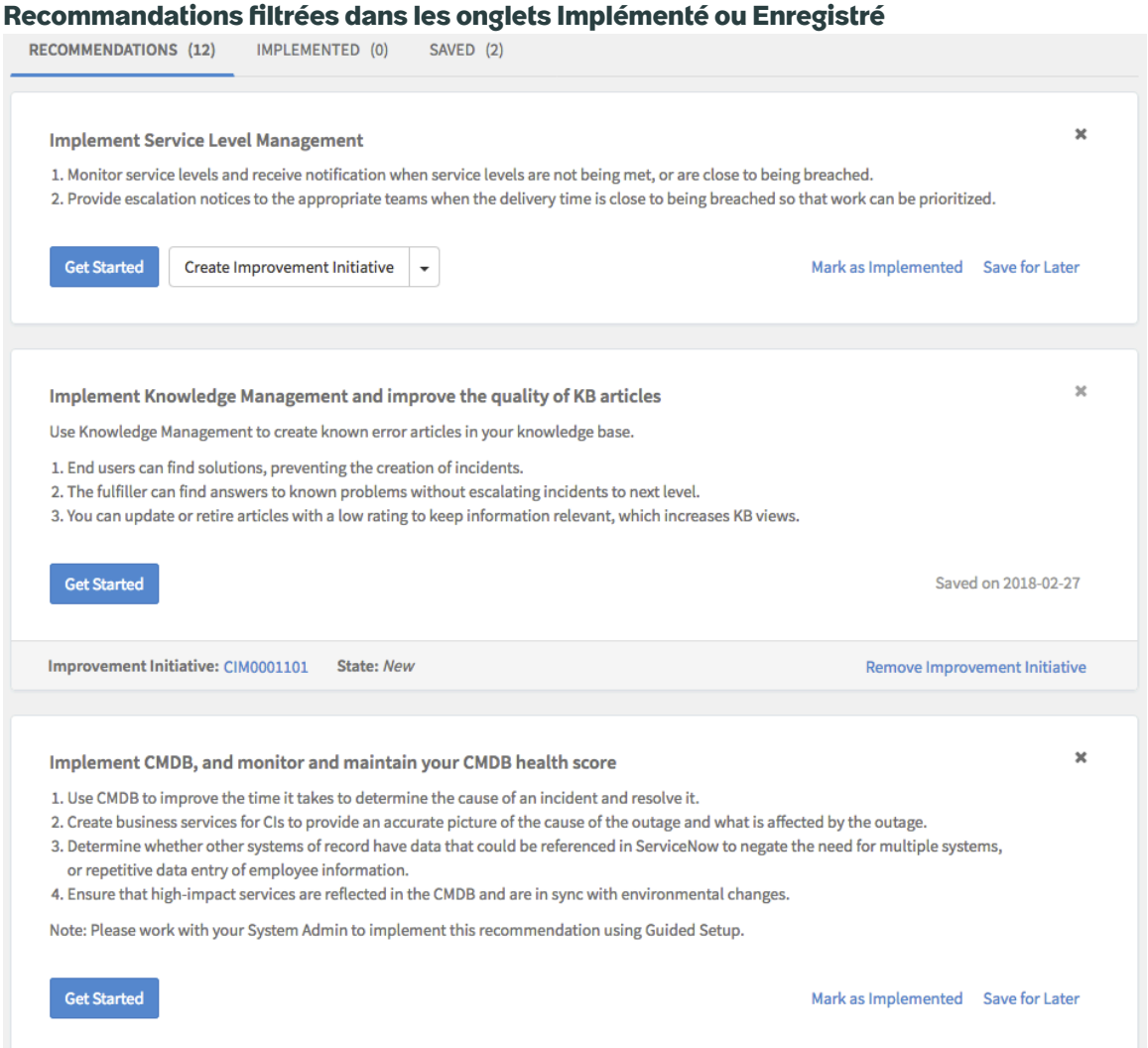
Recommandations

La section Recommandations n'est affichée que pour les utilisateurs disposant du rôle de recommandation Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer).

Des candidats de recommandation sont fournis dans la vue des tendances des performances pour aider à améliorer la performance de vos KPI. Toutes les recommandations sont dynamiques et mises à jour mensuellement, sur la base des données analysées du mois précédent. Les candidats de recommandation sont répertoriés par classement.

Remarque :
certaines recommandations KPI qui utilisent la configuration guidée nécessitent l'autorisation de l'administrateur système. Collaborez avec votre administrateur système pour implémenter ces recommandations.

Recommandations filtrées dans les onglets Implémenté ou Enregistré



Des actions sont disponibles pour chaque candidat de recommandation. Sur la base de l'action, les recommandations sont filtrées dans l'onglet de groupe approprié (Implémenté ou Enregistré). La clôture de la recommandation retire le candidat de recommandation de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Introduction** : exécute la configuration guidée, si disponible. Sinon, ouvre la documentation contenant des informations relatives à l'amélioration.
- **Marquer comme implémenté** : déplace le candidat de recommandation vers l'onglet Implémenté. Cette mesure n'est plus disponible lorsqu'une initiative d'amélioration CIM est associée au candidat de recommandation.
- **Enregistrer pour plus tard** : déplace le candidat de recommandation vers l'onglet Enregistré pour qu'il soit implémenté ultérieurement.
- Section **Initiative d'amélioration** :
  - **Créer une initiative d'amélioration** : crée une initiative d'amélioration CIM, qui contient des phases et des tâches visant à améliorer le KPI. Une fois l'initiative d'amélioration CIM créée, le candidat de recommandation est déplacé vers l'onglet Enregistré.

    Champs CIM renseignés automatiquement :
    - Brève description : nom du candidat de recommandation.
    - Description : contenu du candidat de recommandation et URL d'action.
  - **Sélectionner l'initiative d'amélioration** : associe une initiative d'amélioration CIM existante. L'état du candidat de recommandation est défini sur l'état de l'initiative d'amélioration CIM associée.

    Remarque :
    les champs CIM **Brève description** et **Description** ne sont automatiquement renseignés à partir du contenu du candidat de recommandation que lorsque l'initiative d'amélioration CIM est initialement créée à partir d'un candidat de recommandation, et non lorsqu'elle est associée ultérieurement.

  - Lien connexe **Initiative d'amélioration** : crée un lien vers l'initiative d'amélioration CIM associée. Cliquez sur le lien connexe pour afficher l'initiative d'amélioration CIM dans Gestion de l'amélioration continue.
  - **Supprimer l'initiative d'amélioration** : supprime l'initiative d'amélioration CIM associée de l'élément dans la liste Recommandations.

    Lorsque l'initiative d'amélioration CIM est fermée, le candidat de recommandation est retiré de l'onglet Implémenté. Si l'initiative d'amélioration CIM est annulée, le candidat de recommandation reste dans l'onglet Enregistré. L'initiative d'amélioration CIM associée peut toujours être supprimée, et une autre peut être sélectionnée.

Onglets pour les candidats de recommandation :

Recommandations

Répertorie tous les candidats de recommandation en fonction de l'analyse des données mensuelles. Cette liste est actualisée tous les mois.

Implémenté

Répertorie tous les candidats de recommandation que vous avez implémentés. Les candidats de recommandation qui ont été implémentés le mois précédent comprennent des informations de suivi sur le tableau des tendances afin que vous puissiez déterminer l'impact du changement. Si vous survolez le point d'implémentation, la recommandation implémentée s'affiche.

Remarque :
les candidats de recommandation implémentés au cours du mois actuel ne présentent aucun point de suivi sur le graphique avant le mois suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistré

Répertorie tous les candidats de recommandation qui ont été enregistrés pour être implémentés ultérieurement.

Analyser les données KPI de point de référence (déconseillé)

Vous pouvez analyser des données KPI de point de référence pour une analyse plus approfondie dans Analyse des performances.

Avant de commencer

Remarque :
lors de l'analyse d'une valeur de point de référence, les visualiseurs de Benchmarks doivent disposer du rôle pa_viewer pour afficher les tableaux de résultats de Analyse des performances.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin ou sn_bm_client.benchmark_data_viewer avec rôle pa_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez analyser une valeur de point de référence à partir du graphique des tendances des performances KPI pour afficher les données individuelles qui composent cette valeur. Par exemple, vous pouvez analyser et étudier les données qui sont présentées en rouge (performance inférieure) sur le graphique.

Remarque :
vous pouvez uniquement analyser les données KPI du graphique des tendances des performances KPI. Vous pouvez uniquement analyser les scores générés à l'aide de Analyse des performances.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Pour afficher la définition et les tendances des performances KPI, cliquez sur un KPI.
3. Pour analyser encore davantage le tableau de résultats Analyse des performances, cliquez sur une valeur dans vos données de point de référence sur le graphique des tendances de performance.

Remarque :
Pour une analyse supplémentaire sur **Graphique**, **Scores**, **Commentaires** ou **Plus d'infos**, consultez Analyse des performances .

Nouveau tableau de bord Benchmarks

Le tableau de bord Benchmarks affiche les données KPI, les tendances des performances et les tableaux de résultats des indicateurs.

Le tableau de bord des KPI Benchmarks affiche tous les KPI et peut être consulté via Portail de services.

Les fonctionnalités de ce tableau de bord sont les suivantes :

- Les KPI sont affichés sous forme de liste ou de carte.
- Les rapports téléchargeables de la liste des KPI sont disponibles au format PDF.
- Les données sont filtrées par type de secteur, nombre d'utilisateurs, fournisseurs de services gérés (MSP) ou région géographique (le filtre est conservé lors du basculement entre la vue des KPI et la vue des tendances).

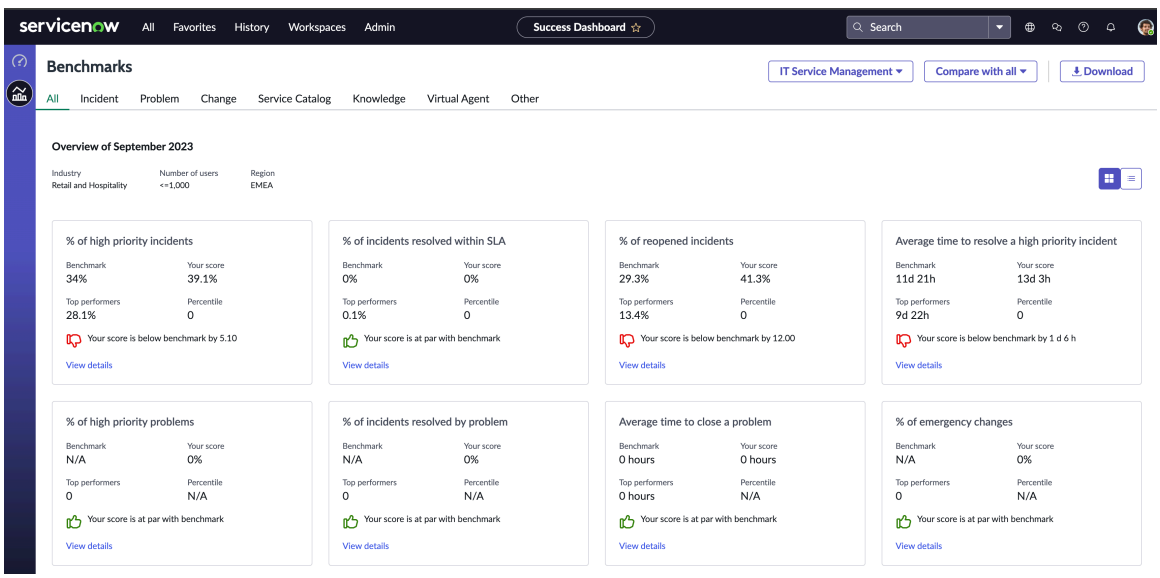
Remarque :
Seuls les MSP peuvent afficher les données globales de score agrégé MSP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

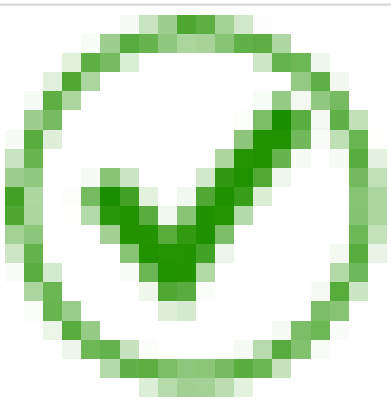
- La performance par rapport aux données globales est indiquée par un pouce vers le haut ou vers le bas.
- Selon l'abonnement, il est possible d'afficher de six mois à deux ans de données KPI historiques.
- Les valeurs de temps peuvent s'afficher en heures ou en jours à l'aide de la propriété du système *sn_bm_client.dashboard_display_unit*.

Remarque :
Le nouveau tableau de bord Benchmarks est disponible dans le magasin ServiceNow.



Classement centile

La position exacte du KPI pour votre société au sein de votre groupe de pairs participants est indiquée par le classement centile. Un classement centile de KPI de 90 % indique que la position de votre instance pour ce KPI est supérieure à 90 % des instances participant à ce groupe.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Incident		
% d'incidents de priorité élevée résolus		

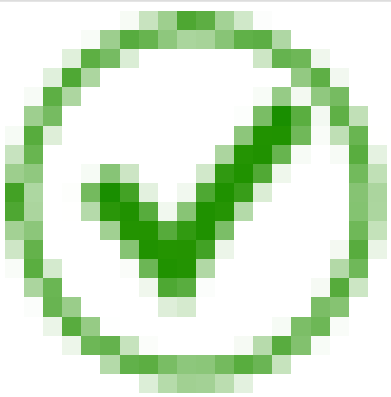
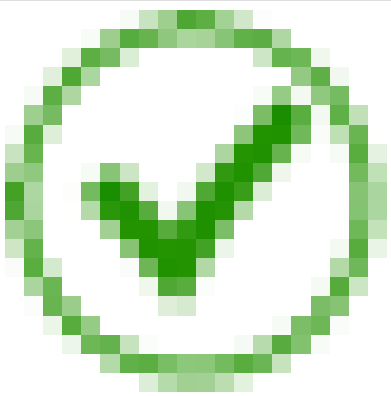
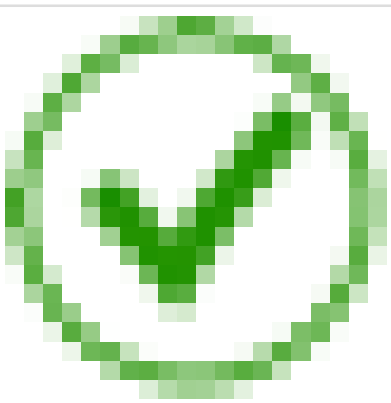
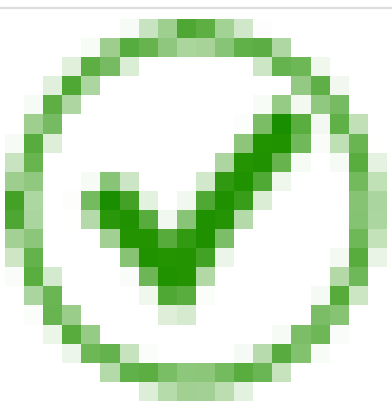
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	✗	✓
% d'incidents résolus selon le SLA	✗	✓
% d'incidents rouverts	✓	✗
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité élevée	✓	✗

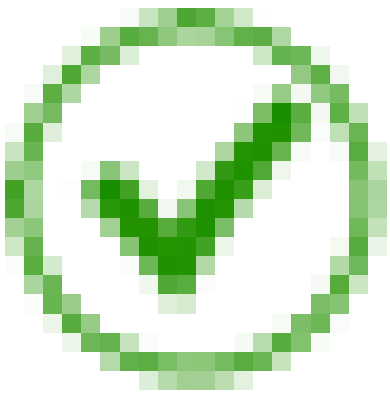
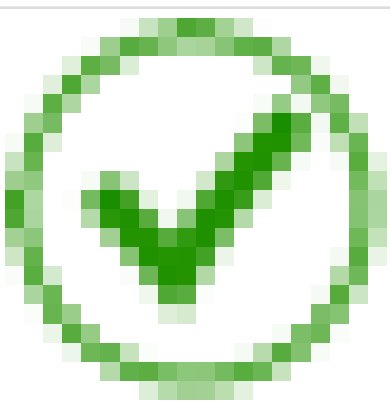
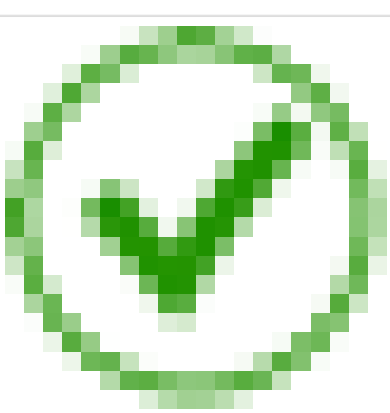
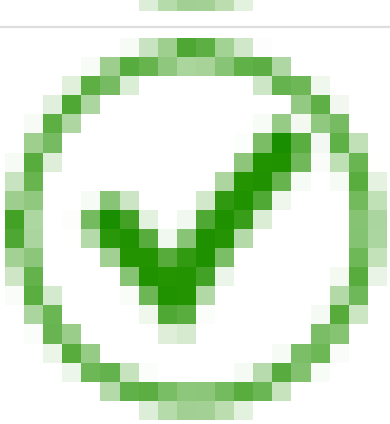
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Délai moyen de résolution d'un incident		
Nombre d'incidents créés par utilisateur		
Problème		
% de problèmes de priorité élevée		
% d'incidents résolus par problème		

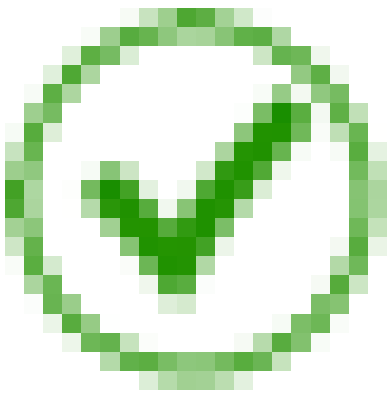
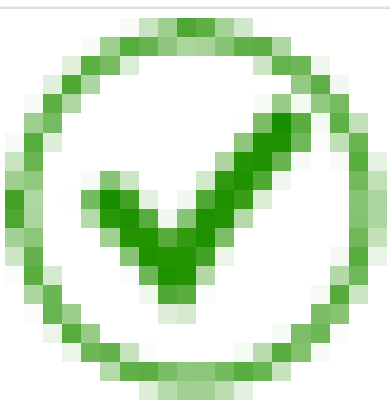
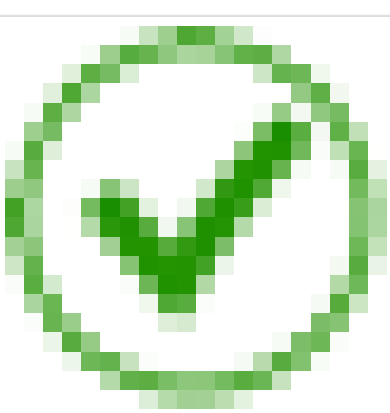
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Délai moyen de fermeture d'un problème		
Changement		
% de changements urgents		
% de changements échoués		
Délai moyen de clôture d'un changement		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Catalogue de services		
% de demandes fermées avec des SLA rompus		
Délai moyen de traitement d'une demande		
Nombre de demandes créées par utilisateur		
Connaissances		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	✗	✓
Nombre de vues par utilisateur des articles de la base de connaissances	✗	✓
ITSM Virtual Agent		
% de déviation d'appels	✗	✓
% d'incidents résolus automatiquement	✗	✓

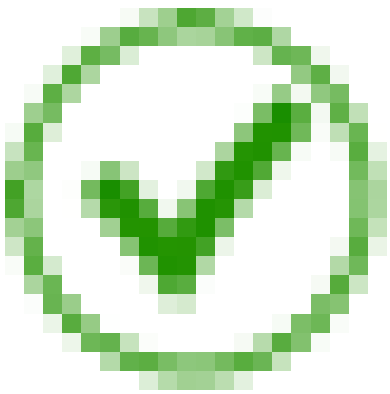
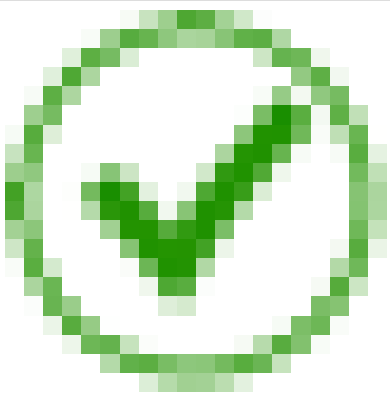
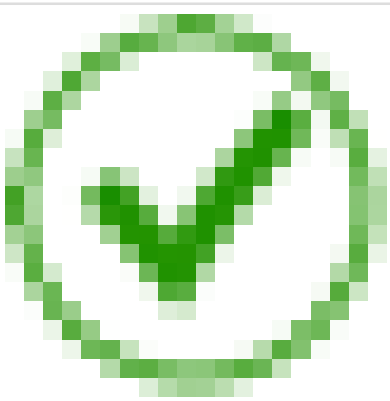
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Autre		
Satisfaction client moyenne	✗	✓
Nombre de demandeurs par prestataire	✗	✓
CMDB		
% de duplication des CI	✓	✗

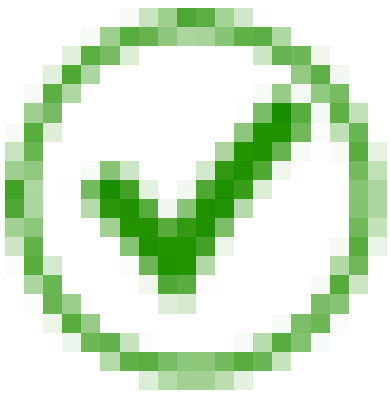
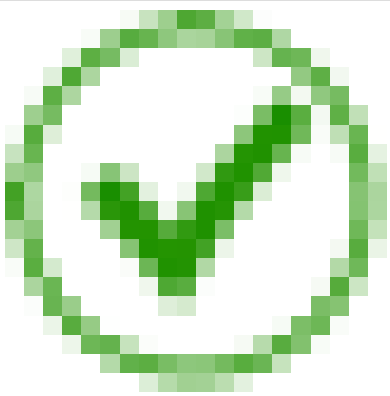
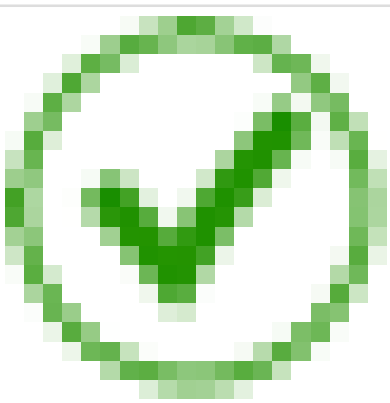
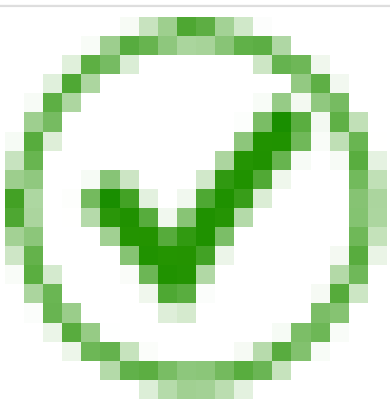
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% de CI non conformes		
% de CI périmés		
Réponse aux incidents de sécurité		
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité		
Réponse aux vulnérabilités		

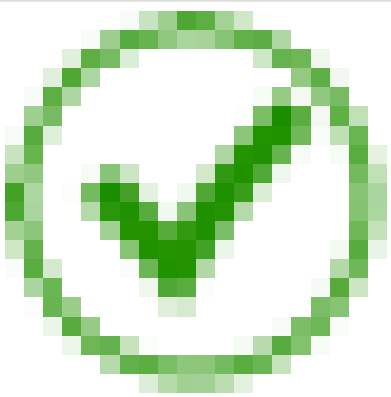
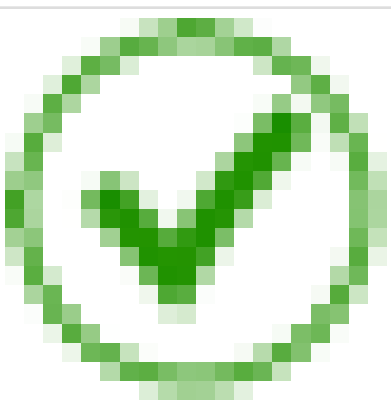
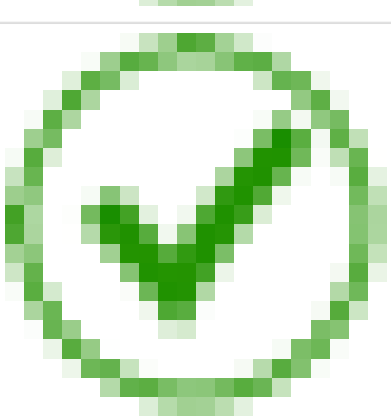
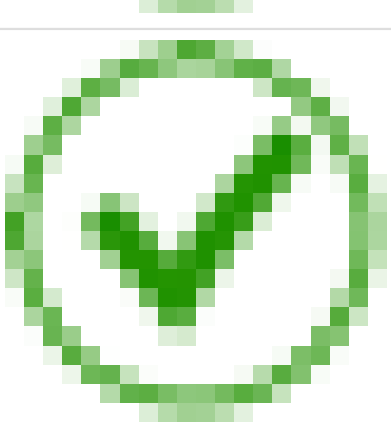
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Âge moyen de vulnérabilité critique		
Âge moyen de vulnérabilité		
Virtual Agent		
% d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel		
% de conversations remises à un agent actif		

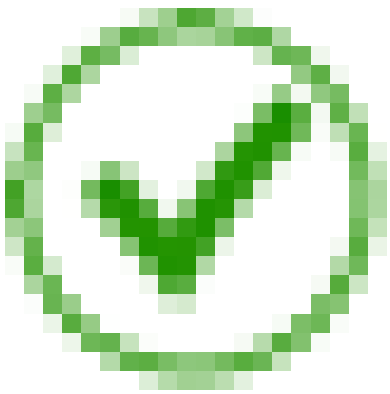
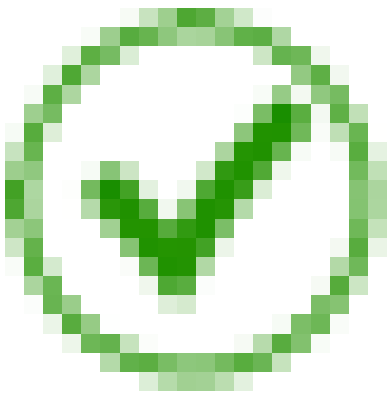
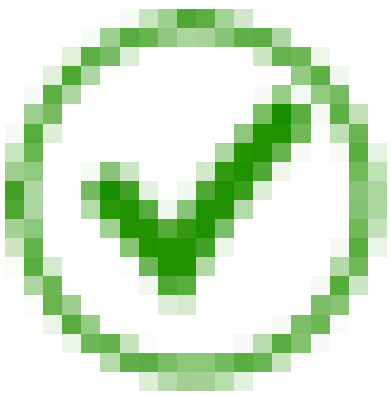
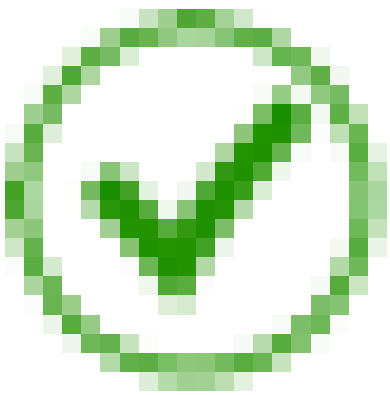
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Score CSAT de l'Agent virtuel		⊗
Tableau de bord des performances		
% d'auto-résolution		⊗
% de déviation d'appels		⊗
% de tickets structurés		⊗

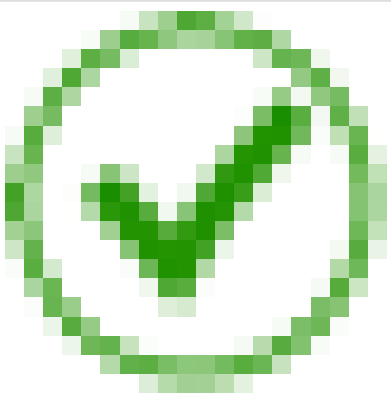
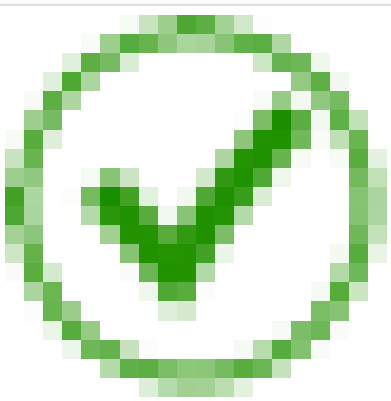
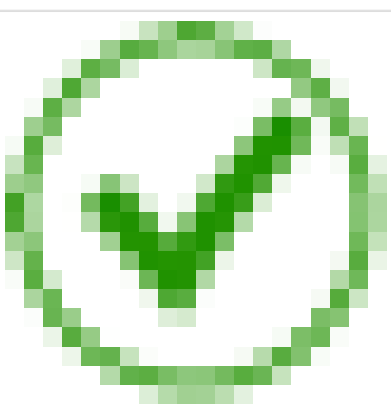
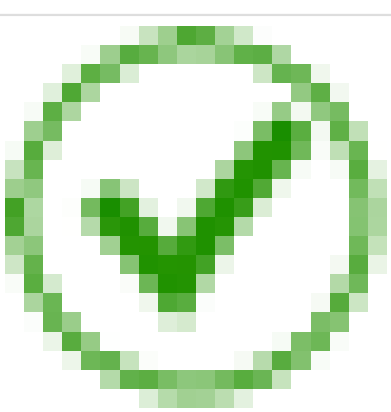
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Scores des enquêtes de satisfaction de la clientèle		✗
MTTR - Délai de résolution moyen	✗	
% de violations de SLA	✗	
Résolution de la première affectation		✗

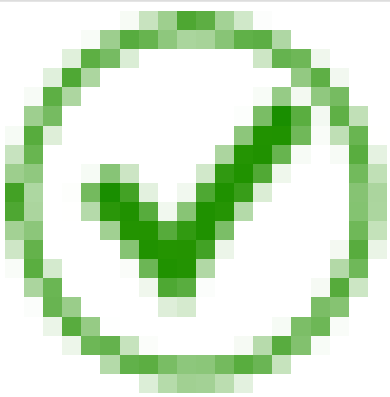
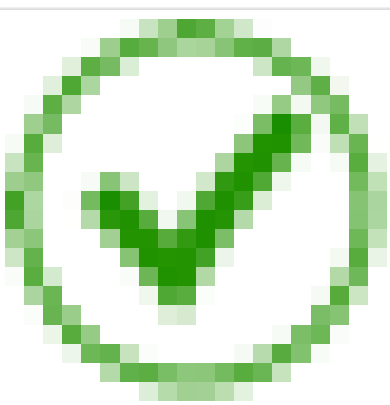
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% des résolutions automatisées		✗
% de BC : auto-résolu (nombre)		✗
% de VA : auto-résolu (nombre)		✗
% de déviation d'appel si auto-résolu (nombre)		✗

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% de soumissions de tickets VA (nombre)		
% de soumissions de tickets de catalogue (nombre)		

Affichage des données KPI de point de référence

Les données KPI Benchmarks s'affichent dans le tableau de bord Benchmarks intégré à l'interface utilisateur Next Experience. Ces données incluent des valeurs pour votre instance d'entreprise et pour les données globales.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_data_viewer

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez l'une des **catégories de KPI** dans la liste des KPI.
3. Pour afficher le groupe de KPI correspondant, cliquez sur un onglet.

   Remarque :
   si les données semblent incomplètes ou incorrectes, vous pouvez étudier la définition et les conditions des KPI dans **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.

4. Pour filtrer les résultats, sélectionnez un secteur, un nombre d'utilisateurs ou une région dans la liste **Comparer à :**.
   Les données sont automatiquement mises à jour lorsque vous sélectionnez un filtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si une catégorie de filtre contient moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre**.

5. Pour le choix de la vue, cliquez sur l'icône de liste ou sur l'icône de vue de carte.
   Dans la vue de carte, si vous cliquez sur un KPI, le graphique de tendance des performances KPI de six mois s'affiche.
6. Pour télécharger un rapport au format PDF, cliquez sur le bouton **Télécharger**.

Que faire ensuite
Cliquez sur un KPI pour afficher les Tendances de performances KPI Benchmarks.

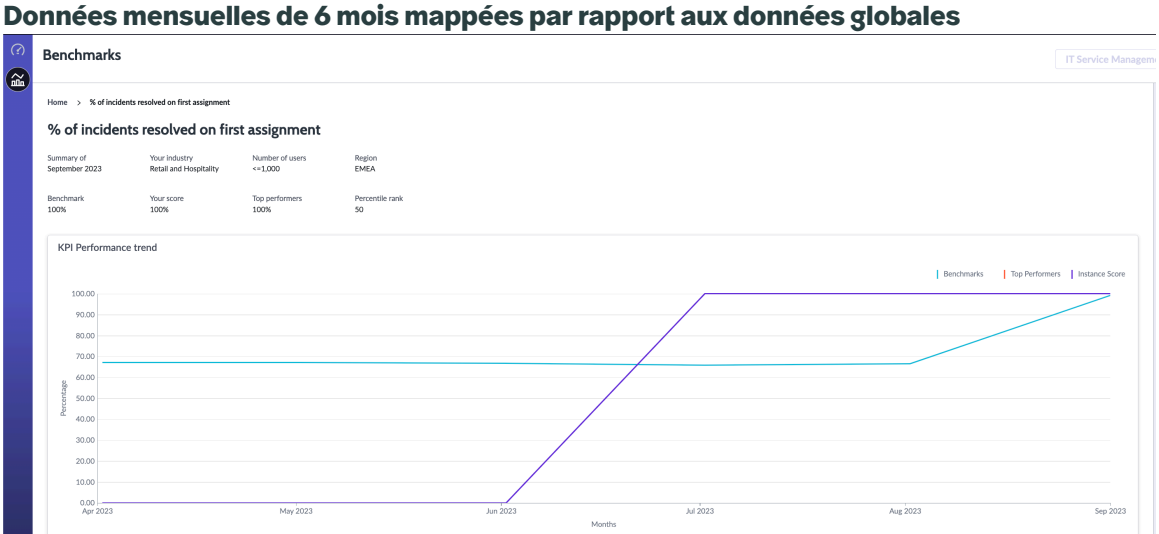
Tendances de performances KPI Benchmarks

La vue des tendances du graphique des performances KPI Benchmarks affiche vos performances KPI par rapport aux données globales et fournit des détails sur les KPI dans le panneau latéral contextuel.

La section de graphique Tendances des performances KPI n'est affichée que pour les utilisateurs disposant du rôle de visualiseur Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_data_viewer).

Graphique Tendances des performances KPI

Données mensuelles de 6 mois mappées par rapport aux données globales



Vos données mensuelles de 6 mois sont mappées par rapport aux données globales, et votre classement centile indiquant votre position au sein du groupe de pairs participants s'affiche.

La fonctionnalité de la vue du graphique des tendances des performances comprend :

- Afficher les données de votre instance et globales pour un mois spécifique en survolant un point sur le graphique.
- Accéder au tableau de résultats Analyse des performances pour un point de données dans votre instance.
- Filtrer les données par type de secteur, nombre d'utilisateurs ou région géographique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage de Benchmarks

Les actions de dépannage peuvent aider à résoudre les problèmes courants lors de la configuration ou de l'exécution de Benchmarks.

Scénarios d'erreur de données

Scénario	Motif	Action
Aucune donnée dans le tableau de bord après avoir adhéré.	L'API REST de téléchargement pendant six mois a échoué ou un échec de connexion est survenu.	Vérifiez dans la table sysevent que l'événement sn_bm_client.download.scores.6months est traité.
Aucune donnée d'instance n'est affichée dans le tableau de bord pour le dernier mois.	Échec de la collecte des données PA ou de l'API du tableau de résultats.	Assurez-vous que la condition de la source d'indicateur, le champ de script dans l'indicateur et les conditions supplémentaires dans l'indicateur sont corrects.
Aucune donnée globale dans le tableau de bord pour le dernier mois.	L'API REST de téléchargement a échoué ou un échec de connexion est survenu.	Vérifiez dans la table sysevent que l'événement sn_bm_client.download.scores est traité.
Le processus d'adhésion échoue.	L'authentification a échoué ou le type d'instance n'est pas pris en charge.	Contactez l'équipe Service et assistance client.
Données KPI incorrectes ou inexistantes dans le tableau de bord Benchmarks.	Configuration de la condition des KPI.	Vérifiez la définition et les conditions des KPI dans **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.
Aucune donnée dans la vue de liste Classement centile.	Le classement centile affiche N/A si vous visualisez un secteur dont vous ne faites pas partie.	Consultez le secteur dans lequel vos scores sont inclus.

Séparation de domaine et Benchmarks

L'application Benchmarks ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

[qa: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Benchmarks

L'application ServiceNow® Benchmarks vous donne une visibilité instantanée sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances, ainsi que des observations comparatives relatives aux moyennes de résultats de vos homologues du secteur et aux meilleurs exécutants du secteur. Vous pouvez comparer la performance de votre organisation avec les normes du secteur reconnues, consulter une comparaison de la performance avec des points de référence mondiaux et mettre en œuvre des recommandations pour améliorer la performance.

Vue d'ensemble de Benchmarks

Cette vidéo vous fournit une vue d'ensemble de Benchmarks. Vue d'ensemble de Benchmarks

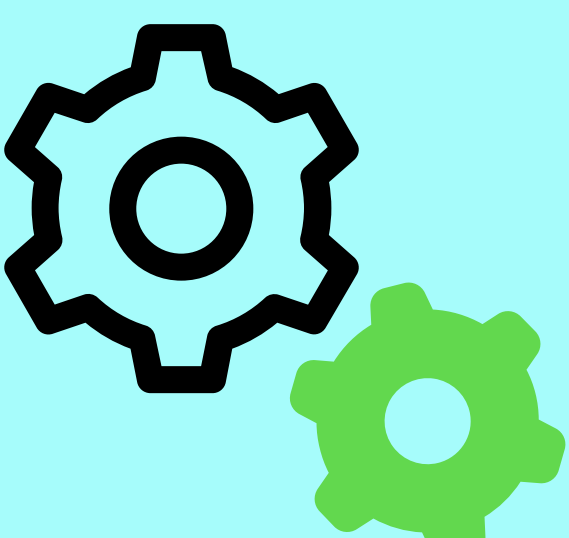
Premiers pas

L'application ServiceNow Benchmarks collecte en toute sécurité des données quotidiennes sur votre instance, puis agrège ces données en rapports de point de référence mensuels mondiaux.

Explorer

Découvrir les fonctionnalités et avantages Benchmarks

Configurer



Configurer et personnaliser les KPI Benchmarks

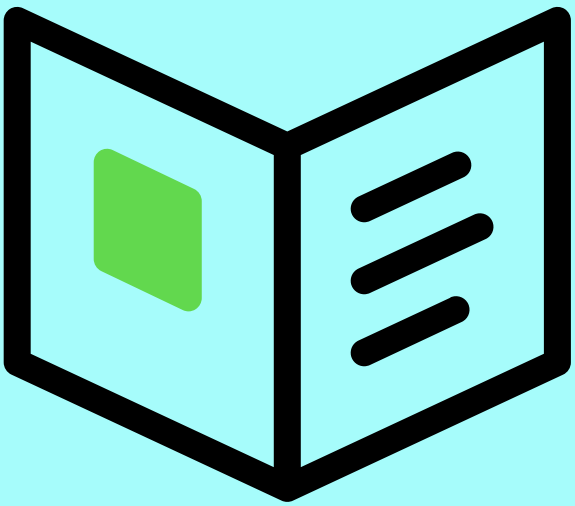
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Découvrir comment analyser les données Benchmarks

Utiliser

Référence



Obtenir des détails sur les composants Benchmarks, tels que les KPI, rôles et tendances

Dépannage et demande d'aide

Contacter Service et assistance client.

[End]
[qa: BEGIN review]

Explorer Benchmarks

Utilisez Benchmarks pour ITSM afin d'obtenir un aperçu comparatif par rapport aux moyennes de vos pairs et aux meilleurs exécutants du secteur. Benchmarks vous offre une visibilité rapide de vos indicateurs clés de performance (KPI) et des tendances.

L'application ServiceNow Benchmarks collecte en toute sécurité des données quotidiennes sur votre instance, puis agrège ces données en rapports de point de référence mensuels mondiaux.

Analyse des performances collecte des données quotidiennes sur les instances des clients. Les données du mois précédent sont chargées au début du mois suivant via une tâche planifiée. En cas d'erreurs, plusieurs tentatives sont effectuées.

Cette vidéo fournit une vue d'ensemble et vous explique la mise en route de Benchmarks.

Mise en route de Benchmarks

Pendant le mois où les données sont chargées, les données sont agrégées et les résultats mensuels (les résultats de votre instance, les résultats globaux et votre classement) sont téléchargés sur l'instance du client en milieu de mois. Les candidats de recommandation mensuels sont fournis ; vous pouvez les implémenter pour aider à améliorer les performances de vos KPI. Une notification par e-mail est envoyée lorsque les données globales sont disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow compte plus de 2 850 clients qui ont opté pour le programme Benchmarks. Tous les clients ServiceNow sont autorisés à participer au programme Benchmarks en s'abonnant à partir de leur instance de production ServiceNow, sauf :

- Clients Express
- Clients fédéraux
- Clients ayant des instances sur place

Remarque :
vous devez disposer d'une instance de production pour vous abonner au programme Benchmarks.

Les fournisseurs de services gérés (MSP) et les instances gérées par des MSP sont pris en charge et disposent d'un accès exclusif aux données globales de score agrégé MSP. Toutes les instances prendront en charge les points de référence suivants qui peuvent être téléchargés à des fins de comparaison dans le tableau de bord Benchmarks :

- Global, qui s'applique à tous les clients
- Catégorie de secteur
- Taille des utilisateurs basée sur le nombre d'utilisateurs actifs
- Entreprises de votre catégorie de secteur et de taille similaire à la vôtre
- Régions géographiques

Remarque :

- Ces points de référence ne sont pas calculés à l'aide des données MSP.
- En plus des points de référence ci-dessus, vous recevrez également les meilleurs exécutants dans chacune de ces catégories.
- La modification de la configuration des KPI en cours de mois nécessite un à deux mois de collecte de données avant que vos valeurs mensuelles ne reflètent ce changement.
- l'utilisateur Benchmark Scheduler (bm.scheduler) est ajouté avec Benchmarks. Il est nécessaire pour la collecte de données Benchmarks.

Fonctionnalités principales

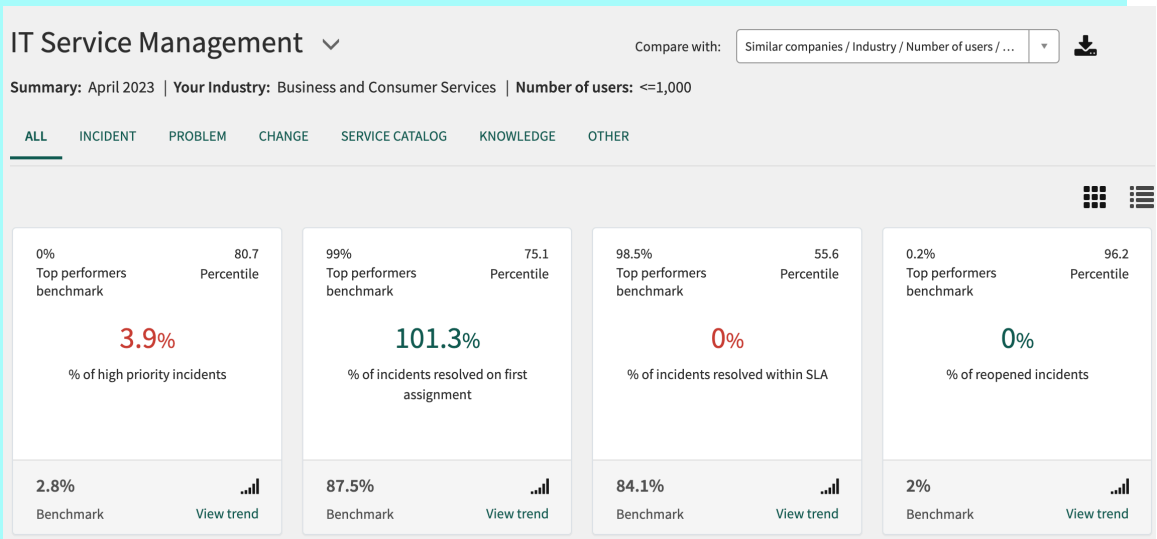
- KPI disponibles à partir d'autres applications ServiceNow parmi lesquelles ITSM, ITOM et Opérations de sécurité. Pour en savoir plus, consultez KPI de point de référence.
- Possibilité de changer les définitions KPI pour qu'elles correspondent aux personnalisations.
- Tableau de bord Benchmarks dans Portail de services (adapté aux mobiles).
- Possibilité de télécharger des rapports KPI.
- Possibilité de filtrer les données en fonction des paramètres suivants :
  - Secteur, nombre d'utilisateurs ou région géographique.
  - Entreprises de votre catégorie de secteur et de taille similaire.
- Notification par e-mail lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles.
- Classement centile pour indiquer votre position au sein de votre groupe de pairs participant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Candidats de recommandation avec configuration guidée pour aider à améliorer les performances des KPI.
- Rôles basés sur la catégorie de produits pour limiter l'accès aux données.
- Intégration à Analyse des performances pour la collecte quotidienne de données et exploration des données KPI.

Tableau de bord Benchmarks



Benchmarks avantages

Avantages

Avantage	Description
Anonymat mondial	Les visualiseurs de votre organisation disposent de points de référence d'accès pour votre organisation, mais les points de référence globaux sont anonymes et n'incluent aucune information sur l'entreprise.
Comparaison par rapport au secteur	Grâce au menu déroulant **Comparaison avec** accessible depuis le tableau de bord de Benchmarks, vous pouvez filtrer les résultats des points de référence par secteur, par nombre d'utilisateurs de ServiceNow ou par région géographique pour que les résultats soient plus pertinents pour votre organisation. • Le secteur est déterminé en fonction du code industriel standard dans l'enregistrement de compte de la société. • Le nombre d'utilisateurs est déterminé par le nombre d'utilisateurs actifs de ServiceNow au sein de l'entreprise, de sorte que vous puissiez comparer votre entreprise à des implémentations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages (suite)

Avantage	Description
	de ServiceNow de taille similaire et obtenir un aperçu de votre entreprise. • La région est déterminée en fonction du champ **Région** de la table Société. Si une catégorie de filtre contient moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre**.
Tendances	Vous pouvez voir les résultats de tous les KPI publiés ainsi que les six mois précédents de l'historique. Vous pouvez ensuite utiliser les données de tendance pour mesurer et rendre compte des progrès réalisés dans la livraison de service sur une période et déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré.
Recommandations	Les données sont analysées et des candidats de recommandation sont fournis pour aider à améliorer la performance de vos KPI. Toutes les recommandations sont dynamiques et mises à jour mensuellement, sur la base des données du mois précédent.
Rapports	Les rapports Benchmarks sont actualisés mensuellement et peuvent être téléchargés au format PDF. Une notification par e-mail est envoyée au client lorsque de nouvelles données sont disponibles.

[End]
[qa: BEGIN review]

Rôles Benchmarks

Les rôles administrateur et visionneur Benchmarks sont introduits avec Benchmarks.

Un aperçu de la fonctionnalité Benchmarks dans ServiceNow, y compris l'adhésion, la configuration de Benchmarks, la lecture du tableau de bord KPI, la lecture des cartes KPI, les recommandations et leur implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Rôle	Options	Rôles hérités
sn_bm_client.benchmark_admin	• Configuration de Benchmarks à partir d'une instance • Adhésion ou annulation de l'adhésion au programme Benchmarks • Activation, désactivation ou modification des indicateurs (notamment la modification de la source de l'indicateur Analyse des performances, du script et des conditions pour les KPI ne nécessitant pas de rôles spécifiques à l'application) • Réception d'une notification par e-mail lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles • Toutes les fonctions des rôles de visualiseur Benchmarks et de recommandations Benchmarks	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• Affichage des rapports de point de référence complets dans Portail de services • Affichage des visualisations de données et des analyses des tendances (et non des tableaux de bord PA) • Téléchargement des visualisations • Affichage des comparaisons de catégories ou de tailles du secteur • Réception d'une notification par e-mail	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Rôle	Options	Rôles hérités
	lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles	
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	Affichage des candidats de recommandation KPI de point de référence.	sn_process_optimization_viewer

[End]

[qa: BEGIN review]

Configurer Benchmarks

Activez Benchmarks pour ITSM et configurez les paramètres permettant d'assurer le suivi du KPI Benchmarks et des tendances.

Vous devez adhérer à Benchmarks pour participer à la collecte de données Benchmarks. Cependant, vous pouvez annuler votre adhésion à tout moment.

[End]
[qa: BEGIN review]

Activation de Benchmarks

Activez Benchmarks en y adhérant en vue de participer à la collecte de données Benchmarks. Grâce à Benchmarks, vous pouvez comparer les performances de votre organisation avec celles des normes reconnues de l'industrie.

Avant de commencer

Pour maintenir les données de comparaison Benchmarks propres, vous pouvez vous abonner à Benchmarks uniquement depuis votre instance de production.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous devez installer les applications Tableau de bord des performances et Gestion stratégique des portefeuilles pour accéder aux KPI Benchmarks respectifs. Pour en savoir plus sur ces KPI, consultez la rubrique KPI de point de référence.

Une fois que vous avez adhéré manuellement à Benchmarks, activez et configurez les KPI de point de référence. Depuis le tableau de bord Benchmarks, affichez les données KPI de Benchmarks, les tendances des performances et les tableaux de résultats des indicateurs.

Remarque :
L'application Portail de services doit être installée pour afficher le tableau de bord Benchmarks.

Six mois de données globales sont disponibles après l'adhésion. Si disponibles, les données correspondantes pour votre instance sont également incluses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les données passées pour votre instance ne sont disponibles que pour les utilisateurs Benchmarks effectuant une mise à niveau à partir d'une version précédente.

Procédure

1. Abonnez-vous à Benchmarks à l'aide de la configuration guidée ou du navigateur d'application.
2. Cliquez sur **Accord d'adhésion** et lisez l'accord.
3. Après avoir lu l'accord, cliquez sur **Terminé**.
4. Cochez la case **Oui, j'ai lu et j'accepte l'accord d'adhésion** et cliquez sur **Adhésion**.
   L'écran de confirmation d'adhésion s'affiche.

Que faire ensuite

Activez et configurez vos KPI.

[End]

[qa: BEGIN review]

Activer un KPI de point de référence

Activez les KPI à utiliser dans votre reporting de données.

Avant de commencer

Rôle requis :
Le rôle sn_bm_client.benchmark_admin peut activer les KPI.

Les administrateurs peuvent affecter des rôles à une catégorie de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les KPI sont regroupés en catégories (par exemple, ITSM, ITOM, Opérations de sécurité). Vous pouvez affecter des rôles à certaines catégories afin que les données KPI correspondantes soient limitées aux groupes autorisés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Administration** > **Configuration**.
2. Pour activer ou désactiver un KPI, cliquez sur le curseur KPI.
3. Pour afficher plus d'informations sur un KPI, cliquez sur le KPI en question.
   Les informations supplémentaires comprennent la description, la formule, les conditions et les tables à partir desquelles les données sont collectées.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Prévoyez un à deux mois pour que les données mensuelles agrégées reflètent fidèlement les modifications apportées à l'état du KPI.

Remarque :
Dans certains environnements, les KPI d'incidents résolus peuvent nécessiter une configuration supplémentaire pour récupérer les données d'incident résolues.

5. **Facultatif :** Pour limiter l'accès des données de point de référence à certaines catégories spécifiques, affectez des rôles à une catégorie de KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à **Benchmarks** > **Administration** > **Catégorie** et sélectionnez une catégorie de KPI.

b. Pour ajouter un rôle, cliquez sur **Rôles pour l'affichage**.

> **Remarque :**
> vous devez disposer du rôle admin pour affecter des rôles à des catégories.

[End]

[qa: BEGIN review]

Configuration des KPI Benchmarks pour les incidents résolus

La source pour les KPI contenant des données d'incidents résolus est le champ **resolved_at** dans la table Incident [incident], qui peut ne pas exister dans certains environnements. Dans ce cas, une configuration supplémentaire est nécessaire pour utiliser ces KPI.

Avant de commencer

> **Remarque :**
> Si vous n'avez jamais suivi d'incidents résolus dans votre environnement auparavant, installez le module d'extension Champs de résolution d'incident (com.snc.incident_resolution_fields), qui ajoute automatiquement le champ **resolved_at** à la table Incident. Aucune autre étape n'est requise.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous recevez des erreurs dans le journal de tâches de collecte des données Benchmarks pour les KPI d'incidents résolus car vous utilisez un champ personnalisé (créé par l'utilisateur) pour suivre les incidents résolus, la procédure suivante est nécessaire pour la récupération correcte de données à l'aide de ces KPI Benchmarks.

- % d'incidents de priorité haute résolus
- % d'incidents résolus lors de leur première affectation
- % d'incidents résolus selon le SLA
- % d'incidents rouverts
- Délai moyen de résolution d'un incident de priorité haute
- Délai moyen de résolution d'un incident
- Nombre d'incidents créés par utilisateur

Configurez les conditions KPI et le script pour utiliser votre champ personnalisé (au lieu du champ **resolved_at** par défaut) pour les KPI Benchmarks d'incidents résolus.

Procédure

1. Configurez la condition source d'indicateurs Benchmark.Incidents.Resolved avec votre champ personnalisé.
   a. Accédez à **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.
   b. Sélectionnez la source d'indicateurs **Benchmark.Incidents.Resolved** et passez en mode d'édition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la section Conditions, sélectionnez votre champ personnalisé dans la liste (les noms des champs personnalisés sont généralement précédés de `u_`).

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Configurez le script Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours avec le nom de votre champ personnalisé.

a. Accédez à **Analyse des performances** > **Automatisation** > **Scripts**.

b. Sélectionnez le script **Benchmark.Incident.ResolveTime.Hours** et passez en mode d'édition.

c. Remplacez l'occurrence du nom de champ `resolved_at` dans le script par le nom de votre champ personnalisé (les noms des champs personnalisés sont généralement précédés de `u_`).

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

3. Vérifiez que vous ne recevez plus d'erreurs dans le journal de tâches de collecte des données Benchmarks.

[End]

[qa: BEGIN review]

Utiliser Benchmarks

Utilisez l'application ServiceNow Benchmarks pour collecter des données historiques en vue d'analyser les avantages de la croissance année après année. Affichez les données KPI Benchmarks et analysez les performances.

[End]
[qa: BEGIN review]

Utiliser des données Benchmarks pour l'analyse de la gestion des valeurs

Collectez manuellement des données Benchmarks historiques pour analyser les avantages de la croissance année après année lorsque vous utilisez l'application ServiceNow Benchmarks.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin, pa_data_collector ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous souhaitez analyser les performances année après année, vous devez collecter au moins 24 mois de données Benchmarks. Utilisez la propriété système **sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** pour définir le nombre de mois pour lequel vous souhaitez collecter des données historiques Benchmarks à compter du mois en cours.

Procédure

1. Configurez la collecte de données historiques Benchmarks.

a. Accédez à **Analyse des performances** > **Travaux** > **de collecte de données**.

b. Sélectionnez la tâche *`Benchmarks Historical Data Collection`*.

c. Dans le champ **Début relatif**, entrez la période pour laquelle vous souhaitez collecter les données.

d. Dans le champ **Intervalle de début relatif**, entrez la période pour laquelle vous souhaitez collecter les données.
L'intervalle recommandé est de 24 mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Cliquez sur **Exécuter**.
Pour en savoir plus sur la planification d'un travail de collecte de données, consultez Créer ou planifier un travail de collecte de données .

2. Chargez les données collectées dans l'instance Benchmarks centralisée.

a. Dans la tâche *`Benchmarks Historical Data Collection`*, accédez à la liste connexe **Journaux des tâches**.

b. Assurez-vous que l'état de la tâche de collecte de données historiques est **Collecté**.
Cet état indique que toutes les données de la tâche ont été traitées avec succès et qu'elles ont été recueillies pour la période définie.

c. Accédez à **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

d. Sélectionnez la *`Copy historical scores from PA to Benchmarks table`*.

e. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Les données sont automatiquement envoyées pour analyse de la gestion des valeurs. Contactez votre représentant de compte pour recevoir le rapport et discuter des avantages pour la gestion des valeurs de votre organisation.

[End]

[qa: BEGIN review]

Nouveau tableau de bord Benchmarks

Le tableau de bord Benchmarks affiche les données KPI, les tendances des performances et les tableaux de résultats des indicateurs.

La vue du tableau de bord des KPI Benchmarks, qui affiche tous les KPI, est lancée dans Portail de services.

Les fonctionnalités de ce tableau de bord sont les suivantes :

- Les KPI sont affichés sous forme de liste ou de carte.
- Les rapports téléchargeables de la liste des KPI sont disponibles au format PDF.
- Les données sont filtrées par type de secteur, nombre d'utilisateurs, fournisseurs de services gérés (MSP) ou région géographique (le filtre est conservé lors du basculement entre la vue des KPI et la vue des tendances).

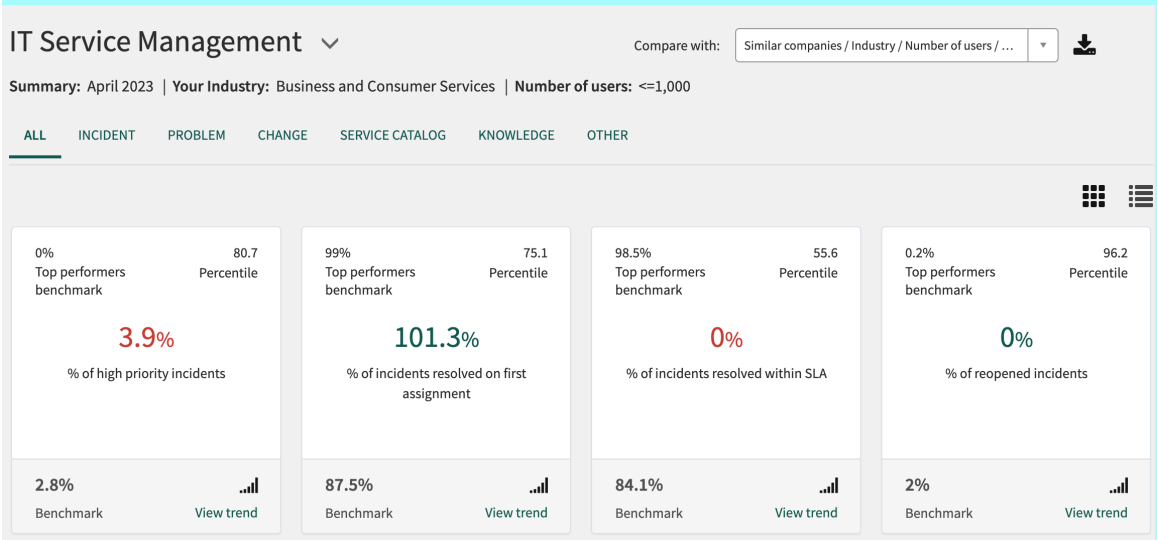
Remarque :
Seuls les MSP peuvent afficher les données globales de score agrégé MSP.

- La performance par rapport aux données globales est indiquée par un pouce vers le haut ou vers le bas.
- 6 mois de données KPI historiques peuvent être visualisés.
- Les valeurs de temps peuvent s'afficher en heures ou en jours à l'aide de la propriété du système *`sn_bm_client.dashboard_display_unit`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le nouveau tableau de bord Benchmarks est disponible dans le magasin ServiceNow.



Classement centile

La position exacte du KPI pour votre société au sein de votre groupe de pairs participants est indiquée par le classement centile. Un classement centile de KPI de 90 % indique que la position de votre instance pour ce KPI est supérieure à 90 % des instances participant à ce groupe.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Incident		
% d'incidents de priorité élevée résolus	✓	✗

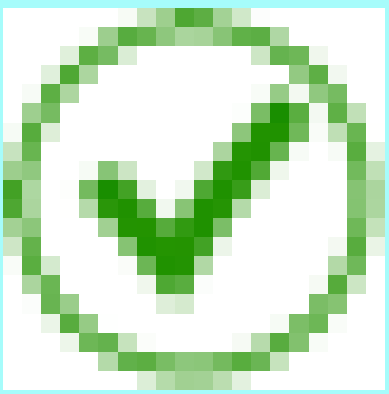
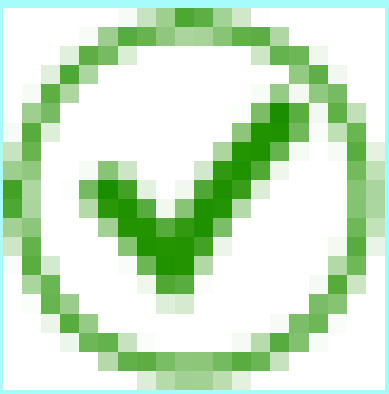
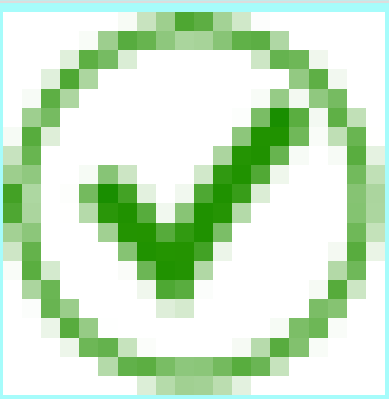
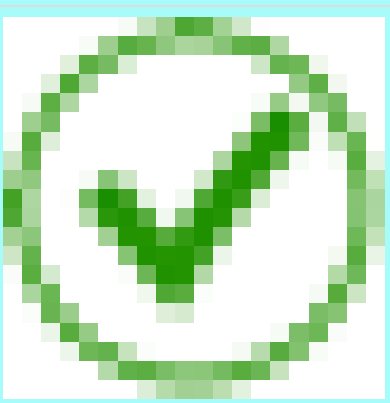
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	✗	✓
% d'incidents résolus selon le SLA	✗	✓
% d'incidents rouverts	✓	✗
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité élevée	✓	✗

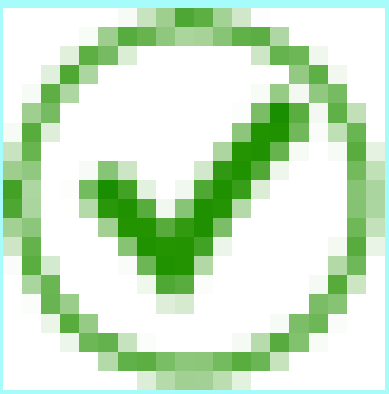
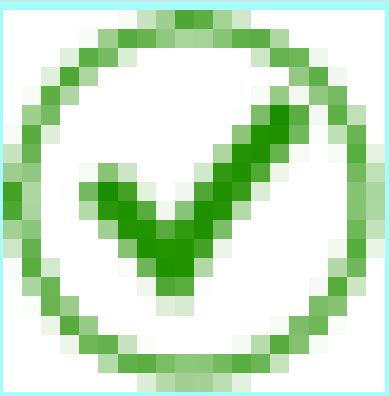
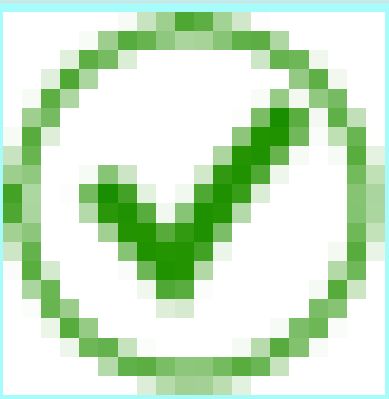
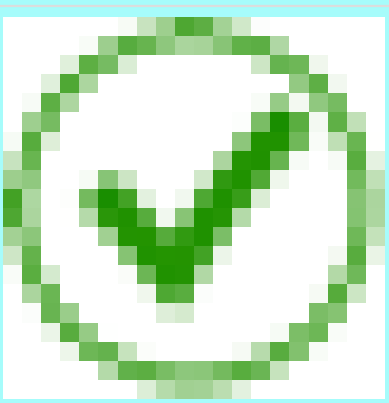
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Délai moyen de résolution d'un incident		✗
Nombre d'incidents créés par utilisateur		✗
Problème		
% de problèmes de priorité élevée		✗
% d'incidents résolus par problème	✗	

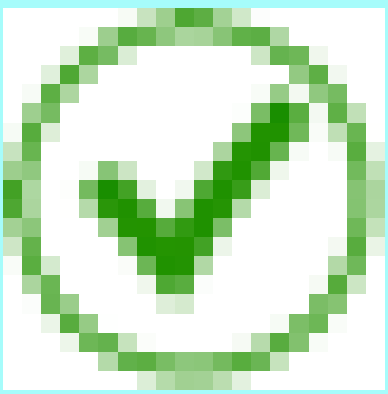
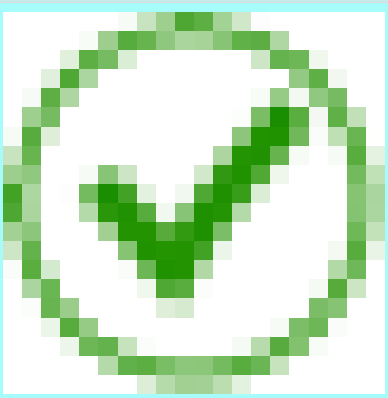
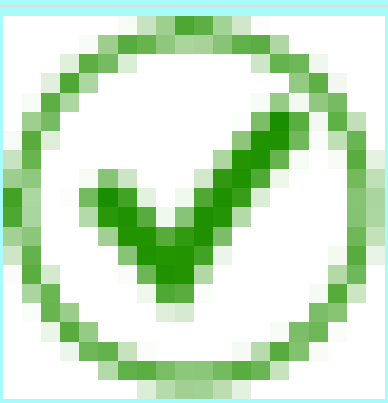
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Délai moyen de fermeture d'un problème		
Changement		
% de changements urgents		
% de changements échoués		
Délai moyen de clôture d'un changement		

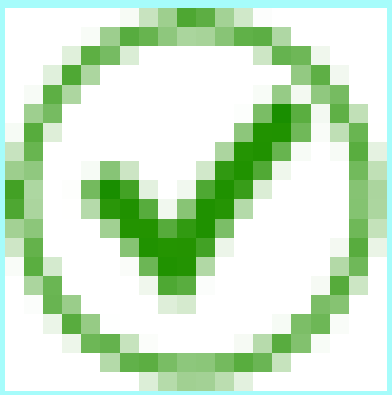
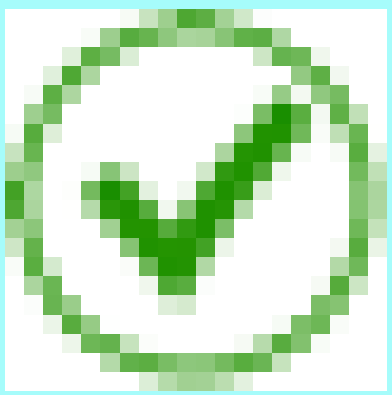
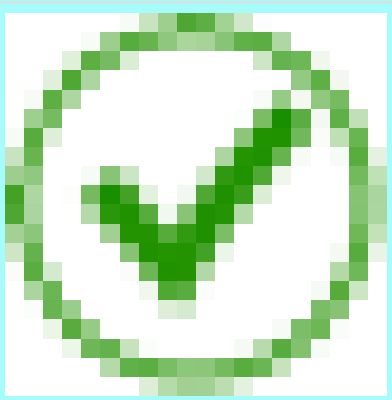
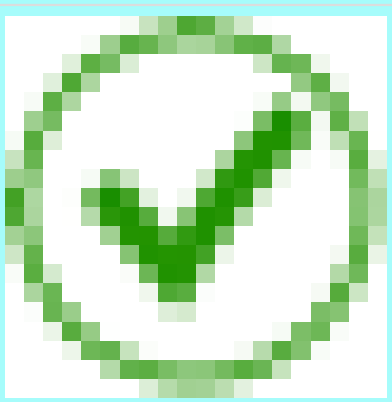
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Catalogue de services		
% de demandes fermées avec des SLA rompus		
Délai moyen de traitement d'une demande		
Nombre de demandes créées par utilisateur		
Connaissances		

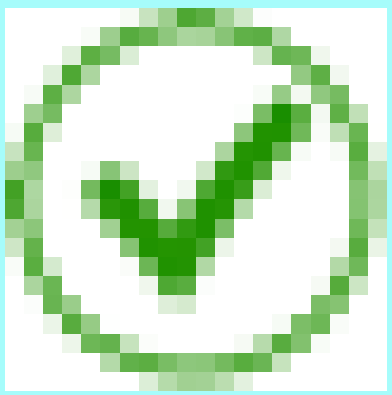
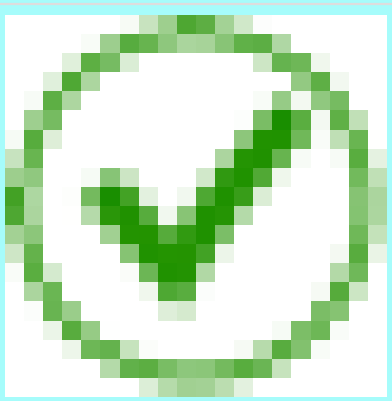
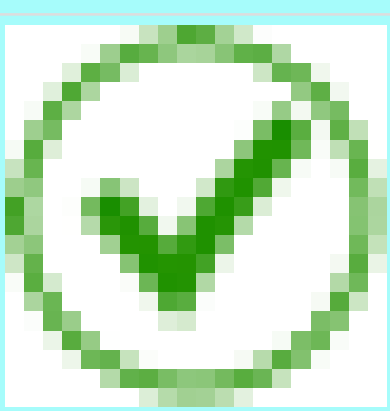
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances		
Nombre de vues par utilisateur des articles de la base de connaissances		
ITSM Virtual Agent		
% de déviation d'appels		
% d'incidents résolus automatiquement		

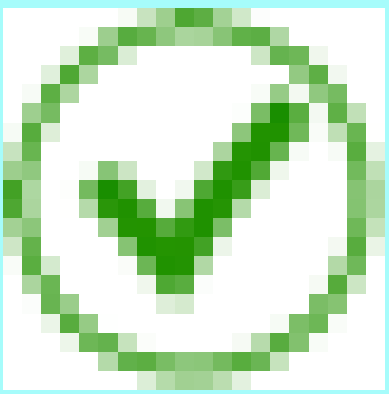
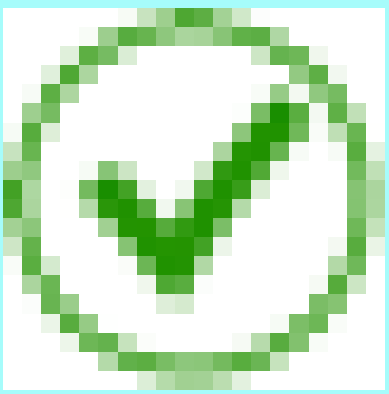
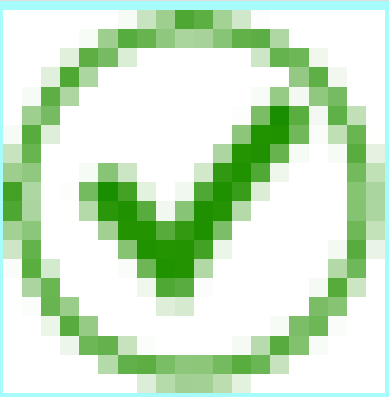
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Autre		
Satisfaction client moyenne		
Nombre de demandeurs par prestataire		
CMDB		
% de duplication des CI		

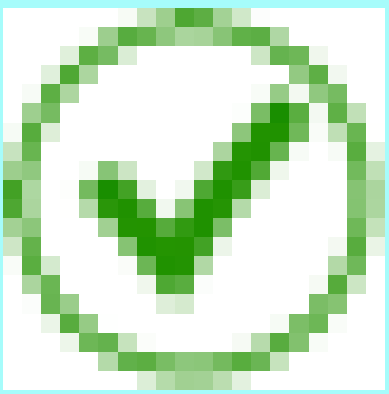
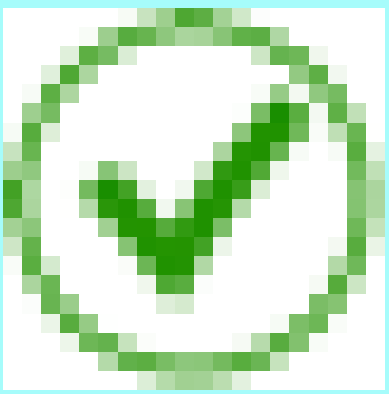
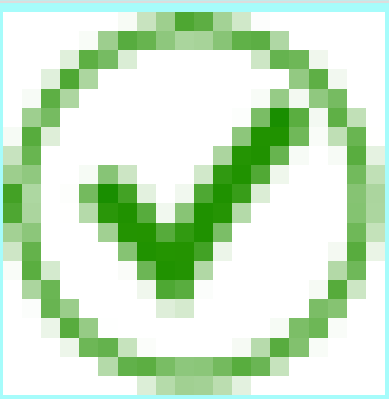
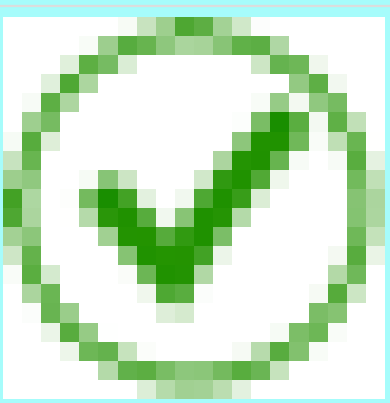
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% de CI non conformes		✗
% de CI périmés		✗
Réponse aux incidents de sécurité		
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité		✗
Réponse aux vulnérabilités		

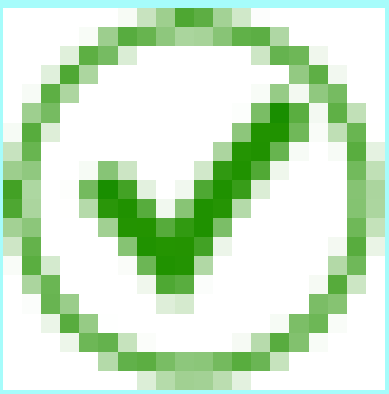
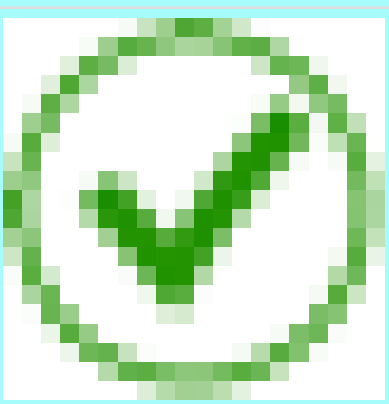
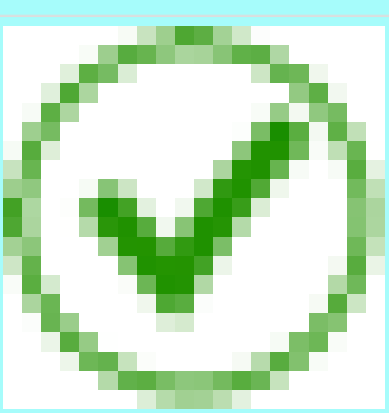
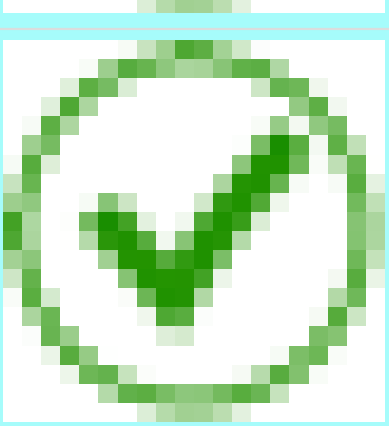
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Âge moyen de vulnérabilité critique		✗
Âge moyen de vulnérabilité		✗
Virtual Agent		
% d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel		✗
% de conversations remises à un agent actif	✗	

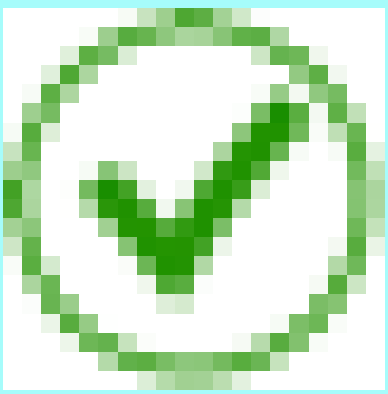
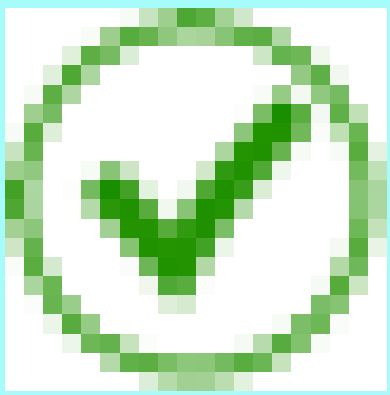
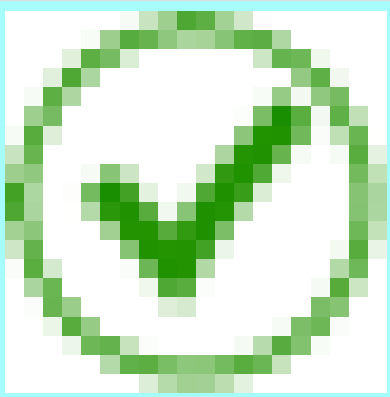
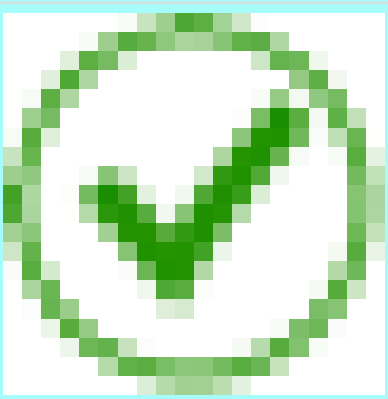
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Score CSAT de l'Agent virtuel		⊗
Tableau de bord des performances		
% d'auto-résolution		⊗
% de déviation d'appels		⊗
% de tickets structurés		⊗

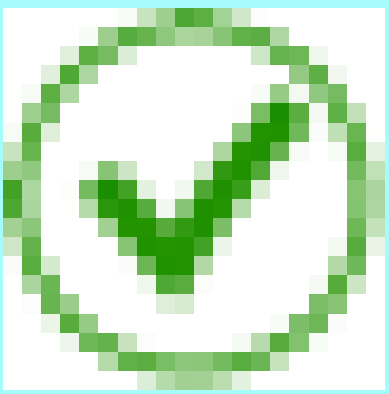
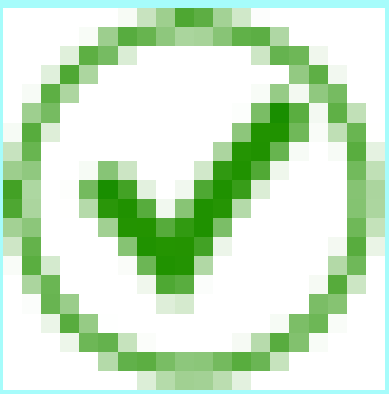
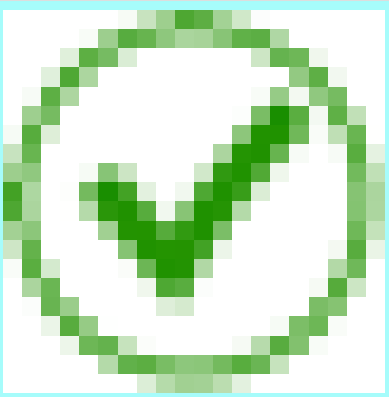
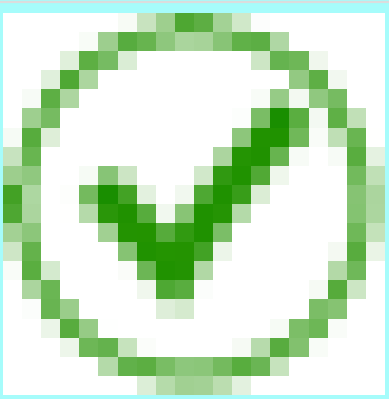
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Scores des enquêtes de satisfaction de la clientèle		
MTTR - Délai de résolution moyen		
% de violations de SLA		
Résolution de la première affectation		

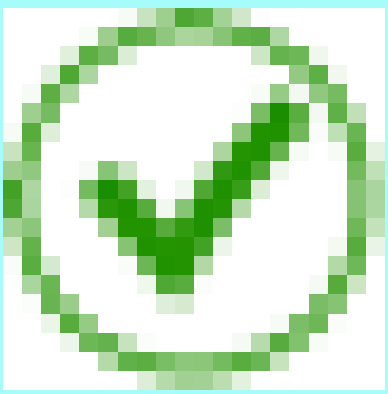
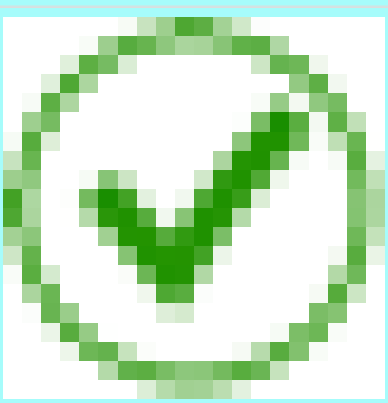
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% des résolutions automatisées		
% de BC : auto-résolu (nombre)		
% de VA : auto-résolu (nombre)		
% de déviation d'appel si auto-résolu (nombre)		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% de soumissions de tickets VA (nombre)		⊗
% de soumissions de tickets de catalogue (nombre)		⊗

[End]
[qa: BEGIN review]

Affichage des données KPI de point de référence

Les données KPI Benchmarks s'affichent dans le tableau de bord Benchmarks intégré à l'interface utilisateur Next Experience. Ces données incluent des valeurs pour votre instance d'entreprise et pour les données globales.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_data_viewer

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez l'une des **catégories de KPI** dans la liste des KPI.
3. Pour afficher le groupe de KPI correspondant, cliquez sur un onglet.

> **Remarque :**
> si les données semblent incomplètes ou incorrectes, vous pouvez étudier la définition et les conditions des KPI dans **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.

4. Pour filtrer les résultats, sélectionnez un secteur, un nombre d'utilisateurs ou une région dans la liste **Comparer à :**.
   Les données sont automatiquement mises à jour lorsque vous sélectionnez un filtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si une catégorie de filtre contient moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre**.

5. Pour le choix de la vue, cliquez sur l'icône de liste ou sur l'icône de vue de carte.
   Dans la vue de carte, si vous cliquez sur un KPI, le graphique de tendance des performances KPI de six mois s'affiche sur la carte.
6. Pour télécharger un rapport au format PDF, cliquez sur le bouton **Télécharger**.

Que faire ensuite

Cliquez sur un KPI pour afficher les Tendances de performances KPI Benchmarks.

[End]

[qa: BEGIN review]

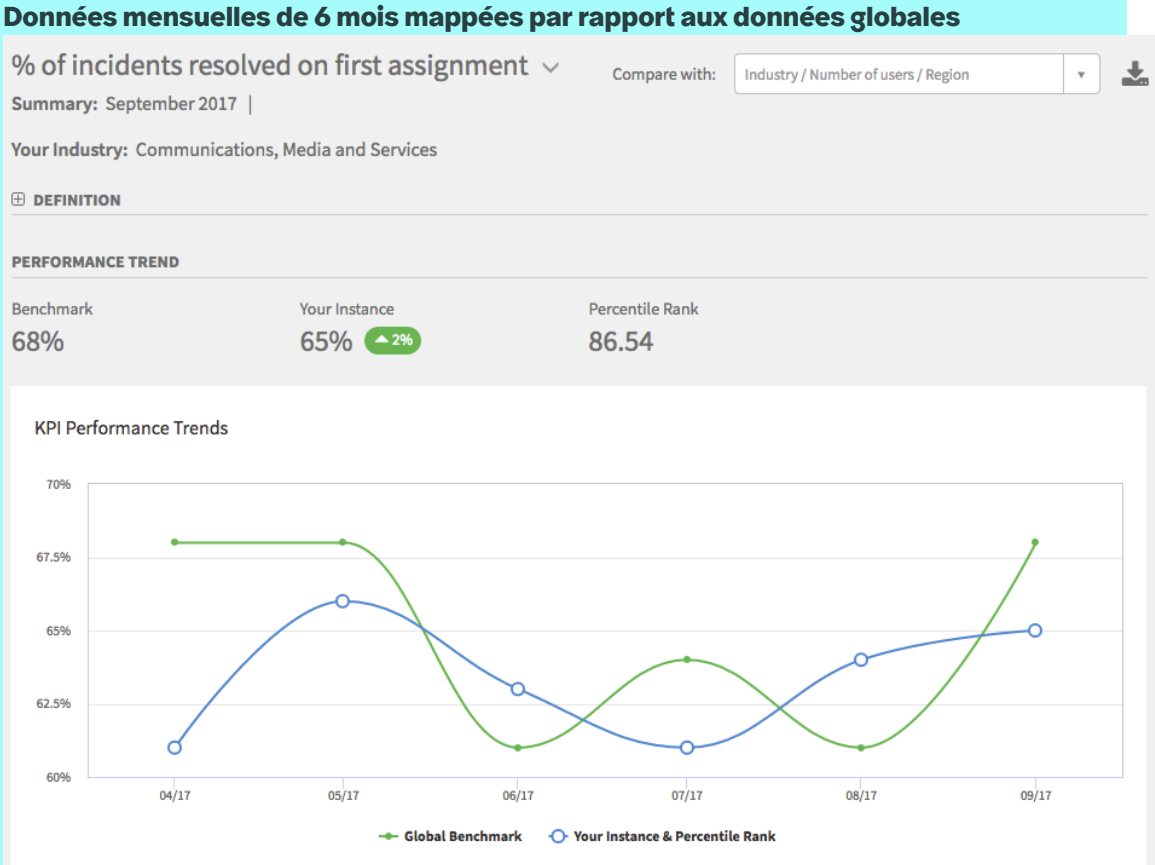
Tendances de performances KPI Benchmarks

La vue des tendances du graphique des performances KPI Benchmarks affiche vos performances KPI par rapport aux données globales et fournit des détails sur les KPI dans le panneau latéral contextuel.

La section de graphique Tendances des performances KPI n'est affichée que pour les utilisateurs disposant du rôle de visualiseur Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_data_viewer).

Graphique Tendances des performances KPI

Données mensuelles de 6 mois mappées par rapport aux données globales



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vos données mensuelles de 6 mois sont mappées par rapport aux données globales, et votre classement centile indiquant votre position au sein du groupe de pairs participants s'affiche.

La fonctionnalité de la vue du graphique des tendances des performances comprend :

- Afficher les données de votre instance et globales pour un mois spécifique en survolant un point sur le graphique.
- Accéder au tableau de résultats Analyse des performances pour un point de données dans votre instance.
- Filtrer les données par type de secteur, nombre d'utilisateurs ou région géographique.

[End]

[qa: BEGIN review]

Analyse des données KPI de point de référence

Vous pouvez analyser des données KPI de point de référence pour une analyse plus approfondie dans Analyse des performances.

Avant de commencer

Remarque :
lors de l'analyse d'une valeur de point de référence, les visualiseurs de Benchmarks doivent disposer du rôle pa_viewer pour afficher les tableaux de résultats de Analyse des performances.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin ou sn_bm_client.benchmark_data_viewer avec rôle pa_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez analyser une valeur de point de référence à partir du graphique des tendances des performances KPI pour afficher les données individuelles qui composent cette valeur. Par exemple, vous pouvez analyser et étudier les données qui sont présentées en rouge (performance inférieure) sur le graphique.

Remarque :
vous pouvez uniquement analyser les données KPI du graphique des tendances des performances KPI. Vous pouvez uniquement analyser les scores générés à l'aide de Analyse des performances.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Pour afficher la définition et les tendances des performances KPI, cliquez sur un KPI.
3. Pour analyser encore davantage le tableau de résultats Analyse des performances, cliquez sur une valeur dans vos données de point de référence sur le graphique des tendances de performance.

Remarque :
Pour une analyse supplémentaire sur **Graphique**, **Scores**, **Commentaires** ou **Plus d'infos**, consultez Analyse des performances .

[End]

[qa: BEGIN review]

Référence de Benchmarks

Consultez les différents rôles, tableaux de bord, catégories de KPI et tendances proposés par ServiceNow Benchmarks.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[End]
[qa: BEGIN review]

KPI de point de référence

Vous pouvez activer ou désactiver un KPI de référence et personnaliser les conditions KPI. L'intégration à Analyse des performances fournit une collecte quotidienne des données et des options d'exploration des données KPI.

Benchmarks offre des KPI ITSM, ITOM, Agent virtuel, Opérations de sécurité, Tableau de bord des performances et Gestion stratégique des portefeuilles.

Remarque :
la mise à niveau de Benchmarks ne modifie pas l'état ou la configuration des KPI de la version précédente. Les nouveaux KPI sont activés par défaut.

Benchmarks utilise des données d'utilisation anonymes, agrégées, provenant de clients qui ont opté pour le calcul des points de référence globaux et du secteur. Les KPI dans l'application Benchmarks désignent des indicateurs d'analyse des performances qui collectent uniquement les données du nombre d'utilisations, par exemple, le nombre total d'incidents dans un mois, en fonction des agrégats mensuels. Au cours de la collecte de données, l'application Benchmarks ne prend pas en compte d'autres détails tels que la description des incidents ou des informations sur les demandes, les changements ou les applications.

Les clients participants pour chaque catégorie de cohorte dans les agrégats de catégorie du secteur, de taille de l'utilisateur et de trois régions géographiques sont assez nombreux pour calculer les valeurs de points de référence mensuelles et pour maintenir l'anonymat intégral. Pour garantir l'anonymat des données, l'interface utilisateur des points de référence vous permet d'utiliser un seul filtre à la fois.

Catégories de KPI Benchmarks

Benchmarks prend en charge les KPI provenant d'autres applications ServiceNow parmi lesquelles ITSM, ITOM, Opérations de sécurité, Interfaces conversationnelles, Tableau de bord des performances et Gestion stratégique des portefeuilles. Pour en savoir plus, consultez KPI de point de référence.

KPI ITSM

Incident

KPI	Description
Remarque : dans certains environnements, les KPI impliquant des incidents résolus peuvent nécessiter une configuration supplémentaire pour récupérer les données des incidents résolus.	
% d'incidents de priorité haute résolus	[Nombre des incidents de priorité 0 (P0) et de priorité 1 (P1) résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Le Nombre d'incidents est généré à partir de la table Incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident (suite)

KPI	Description
	Remarque : la définition des incidents P0 et P1 varie probablement d'un participant à l'autre. Vos incidents P0 et P1 peuvent être similaires ou non aux incidents d'autres personnes. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	[Nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Première affectation apparaît lorsque le champ **Nombre de réaffectations** est de 0 pour l'incident.
% d'incidents résolus selon le SLA	[Nombre d'incidents dont les SLA ont été respectés résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Les SLA respectés sont calculés à partir de la table task_sla des incidents résolus au cours du mois.
% d'incidents rouverts	[Nombre d'incidents résolus au cours du mois qui ont été rouverts] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Rouvert apparaît lorsque le champ **Nombre de réouvertures** est supérieur à 0 pour l'incident.
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité haute	[Somme de la durée de tous les incidents de priorité haute résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents de priorité haute résolus au cours du même mois] • Durée est le délai écoulé de la création à la résolution. • Les incidents de Priorité haute incluent la priorité 0 (P0) et la priorité 1 (P1).
Délai moyen de résolution d'un incident	[Somme de la durée de tous les incidents résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident (suite)

KPI	Description
	Durée est le délai écoulé de la création à la résolution.
Nombre d'incidents créés par utilisateur	Nombre d'incidents par utilisateur créés au cours du mois. Global est la moyenne de tous les clients participants par utilisateur.

Problème

KPI	Description
% de problèmes de priorité élevée	[Nombre de problèmes de priorité haute fermés au cours du mois] / [Nombre total de problèmes fermés au cours du même mois] Les problèmes de Priorité haute incluent la priorité 0 (P0) et la priorité 1 (P1).
% d'incidents résolus par problème	[Nombre d'incidents résolus au cours du mois qui sont associés à un problème] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois]
Délai moyen de fermeture d'un problème	[Somme de la durée de tous les problèmes fermés au cours du mois] / [Nombre total de problèmes fermés au cours du même mois] Durée est le délai écoulé de la création à la clôture.

Changement

KPI	Description
% de changements urgents	[Nombre de changements urgents fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois] Tous les changements incluent les niveaux standard, normal et urgent.
% de changements échoués	[Nombre de changements en échec au cours du mois] / [Nombre total de tous les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changement (suite)

KPI	Description
	changements fermés au cours du même mois]
Délai moyen de clôture d'un changement	[Somme de la durée de tous les changements fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois] • Durée indique le délai écoulé de la création à la clôture. • Tous les changements incluent les niveaux standard, normal et urgent.

Catalogue de services

KPI	Description
% de demandes fermées avec des SLA rompus	[Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus au cours du mois] / [Nombre total de demandes fermées au cours du même mois] Les SLA rompus sont calculés à partir de la table task_sla des demandes fermées au cours du mois.
Délai moyen de traitement d'une demande	[Somme de la durée des demandes de Catalogue de services exécutées au cours du mois] / [Nombre total de demandes de Catalogue de services exécutées le même mois] • **Durée** représente le délai écoulé de la création à la fermeture. • **Nombre de demandes de Catalogue de services exécutées** représente le nombre d'enregistrements de la table sc_req_item qui ont été fermés au cours d'un mois.
Nombre de demandes créées par utilisateur	Nombre de demandes par utilisateur créées au cours du mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connaissances

KPI	Description
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	[Nombre d'incidents avec articles de la base de connaissances résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du mois]
Nombre de vues par utilisateur des articles de la base de connaissances	Nombre de vues des articles de la base de connaissances par utilisateur au cours du mois. • **Les vues de la base de connaissances** sont générées à partir de la table sys_view_count. • **Global** est la moyenne de tous les clients participants par utilisateur.

Agent virtuel ITSM

KPI	Description
% de déviation d'appels	[Nombre d'incidents et de demandes créés à l'aide de Agent virtuel] / [Nombre total d'incidents et de demandes créés] Nombre de fois, en pourcentage, où l'incident ou la demande ont été envoyés à l'aide de Agent virtuel. Cette valeur est déterminée par le modèle de déviation ajouté dans la rubrique Agent virtuel.
% d'incidents résolus automatiquement	[Nombre d'incidents résolus automatiquement par Agent virtuel] / [Nombre total d'incidents résolus] Nombre de fois, en pourcentage, où les incidents ont été automatiquement résolus à l'aide de workflows automatisés ou par résolution automatique des problèmes .

Autre

KPI	Description
Satisfaction client moyenne	[Somme de valeurs métriques normalisées de toutes les instances d'enquête effectuées au cours du mois] /

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autre (suite)

KPI	Description
	[Nombre total d'instances d'enquête effectuées au cours du même mois] • Table : metric_results. • Enquête : Enquête de satisfaction des clients • La valeur métrique est normalisée en fonction des poids de catégorie. **Remarque :** ce KPI utilise l'enquête de satisfaction des clients du système de base. Si vous utilisez une autre enquête pour collecter les commentaires des utilisateurs, vous pouvez personnaliser la définition KPI.
Nombre de demandes par prestataire	[Nombre d'utilisateurs (non-ITIL) demandeurs actifs au cours du mois] / [Nombre total d'utilisateurs ITIL actifs au cours du même mois]

KPI ITOM

CMDB

KPI	Description
% de duplication des CI	[Nombre de CI en double au cours du mois] / [Nombre total de CI au cours du même mois] Les CI en double sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des CI en double varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition des CI en double peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% de CI non conformes	[Nombre d'échecs d'audit de CI au cours du mois] / [Nombre total de CI audités au cours du même mois]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB (suite)

KPI	Description
	Les CI non conformes sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des audits de conformité des CI varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition d'audit de conformité des CI peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% de CI périmés	[Nombre de CI périmés au cours du mois] / [Nombre total de CI au cours du même mois] Les CI périmés sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des CI périmés varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition des CI périmés peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.

KPI Interfaces conversationnelles

Agent virtuel

KPI	Description
% d'utilisateurs utilisant Agent virtuel	[Nombre total d'utilisateurs utilisant Agent virtuel] / [Nombre total d'utilisateurs actifs] Pourcentage d'utilisateurs uniques qui utilisent Agent virtuel pour gérer les tâches et les demandes quotidiennes.
% de conversations remises à un agent actif	[Nombre de conversations affectées à un agent actif] / [Nombre total de conversations] Pourcentage de conversations d'Agent virtuel qui ont été redirigées pour gérer les tâches et les demandes quotidiennes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel (suite)

KPI	Description
Score CSAT de Agent virtuel	Utilise le score moyen quotidien des enquêtes menées pour analyser la qualité des interactions avec les utilisateurs avec les conversations Agent virtuel.

Opérations de sécurité des KPI

Réponse aux incidents de sécurité

KPI	Description
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	[Nombre d'incidents de sécurité critiques et priorité haute créés au cours du mois] / [Nombre total de tous les incidents de sécurité créés au cours du même mois]

Réponse aux vulnérabilités

KPI	Description
Âge moyen de vulnérabilité critique	[Âge cumulé des éléments vulnérables critiques] / [Nombre d'éléments vulnérables critiques]
Âge moyen de vulnérabilité	[Âge cumulé des éléments vulnérables] / [Nombre d'éléments vulnérables]
Vulnérabilité moyenne par actif	[Somme des éléments vulnérables actifs] / [Nombre total d'éléments de configuration analysés]
Délai moyen de rattrapage (MTTR) du VI	[Somme de la durée des éléments vulnérables fermés] / [Nombre total d'éléments vulnérables fermés affichés comme moyenne d'exécution sur 30 jours]
% d'efficacité de la remédiation	[Nombre d'éléments vulnérables fermés au cours d'un mois] / [Nombre d'éléments vulnérables nouveaux ou rouverts au cours du même mois]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI du Tableau de bord des performances

KPI	Formule	Description
% d'auto-résolution	[Auto-résolu (VA) + Auto-résolu (base de connaissances) + résolutions automatisées] / [Nombre total de tickets résolus + Auto-résolus (VA) + Auto-résolus (base de connaissances)] *100	Le pourcentage d'auto-résolution est calculé à partir du nombre moyen de fois par jour où les utilisateurs résolvent un incident sans intervention des agents. Il comprend le nombre d'éléments suivants : • Auto-résolution à l'aide de Agent virtuel. • Auto-résolution à l'aide des articles de la base de connaissances. • Résolutions automatisées. Il peut notamment s'agir des incidents résolus automatiquement à l'aide de Agent virtuel.
% de déviation d'appels	[Soumissions de tickets de catalogue + soumissions de tickets VA + Auto-résolus (VA) + Auto-résolus (base de connaissances)] / [Total des tickets soumis + Auto-résolus (VA) + Auto-résolus (base de connaissances)] * 100	La déviation d'appels est calculée à partir du nombre de fois par jour où les demandeurs ont effectués les actions suivantes sans intervention des agents de niveau 1 : • Soumissions de tickets à l'aide de Catalogue de services • Soumissions de tickets à l'aide de l'Agent virtuel • Auto-résolu à l'aide de l'Agent virtuel • Auto-résolu à l'aide des articles de la base de connaissances
% de tickets structurés	[Tickets structurés terminés]/[Total des résolutions de tickets]*100	Nombre total de tickets terminés et fermés avec succès pour la plage de rapport dont le processus de collecte et de traitement est prédéfini ou guidé. Il peut notamment s'agir du traitement d'un élément demandé ou d'un ticket RH pour lequel une ambiguïté en matière de paie a été résolue.
Scores des enquêtes de satisfaction de la clientèle	[Score de satisfaction de la clientèle ITSM] + [Score de	Moyenne des scores de satisfaction de la clientèle basée sur les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Formule	Description
	satisfaction de la clientèle Agent virtuel]	enquêtes effectuées après la résolution du problème. **Remarque :** Le score de satisfaction de la clientèle ITSM et le score de satisfaction de la clientèle Agent virtuel sont normalisé avec une base de 10.
MTTR - Délai de résolution moyen	[Délai de résolution]/[Problèmes résolus]/24	Délai moyen, en jours, entre le jour où un ticket est créé et le jour où il est fermé.
% de violations de SLA	[Problèmes résolus avec SLA rompus]/[Problèmes résolus]*100	Pourcentage de problèmes résolus après la violation du SLA
Résolution de la première affectation	[Tickets résolus sans réaffectation]/[Problèmes résolus]*100	Tickets résolus sans réaffectation à un agent.
% des résolutions automatisées	([[Résolutions automatisées]]/[[Résolution automatique - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets terminés et fermés à l'aide de workflows automatisés, par résolution automatique des problèmes ou par l'application Web/Windows Réinitialisation du mot de passe.
% de BC : auto-résolu (nombre)	([[BC - Auto-résolu (nombre)]]/[[BC - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets terminés ou fermés après consultation des articles de la base de connaissances. Cette valeur est déterminée lorsque les utilisateurs consultent les articles de la base de connaissances et ne créent pas de ticket dans un délai de 24 heures.
% de VA : auto-résolu (nombre)	([[VA - Auto-résolu (nombre)]]/[[Auto-résolu - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de conversations automatisées ayant permis de résoudre le problème. Cette valeur est déterminée par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique Agent virtuel.
% de déviation d'appel si auto-résolu (nombre)	([[Déviation d'appel si auto-résolu (nombre)]]/[[Déviation d'appels - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de problèmes ou de demandes résolus à l'aide de l'Agent virtuel ou des articles de la base de connaissances ayant donné lieu à une déviation d'appel.
% de soumissions de tickets VA (nombre)	([[VA - Soumissions de tickets (nombre)]]/[[Déviation d'appel - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de fois où le ticket a été soumis à l'aide de l'Agent virtuel. Cette valeur est déterminée par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique Agent virtuel.
% de soumissions de tickets de catalogue (nombre)	([[Soumissions de tickets de catalogue (nombre)]]/	Nombre total de tickets (tickets, incidents, éléments demandés, etc.)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Formule	Description
	[[Déviation d'appels - pourcentage (dénominateur)]])*100	soumis à l'aide de Catalogue de services dans Portail de services ou NOW Mobile.

Pour en savoir plus sur les définitions et les formules KPI du Tableau de bord des performances, consultez Définitions et formules des indicateurs KPI d'Tableau de bord des performances ITSM.

KPI de Gestion stratégique des portefeuilles

Benchmarks prend en charge les KPI Gestion stratégique des portefeuilles. Pour en savoir plus, consultez KPI benchmarking SPM .

Transfert des données Benchmarks

Les données de score Benchmarks sont automatiquement téléchargées sur ServiceNow le troisième jour du mois. Les scores globaux sont automatiquement téléchargés sur votre instance le 11e jour du mois.

Vous pouvez charger manuellement ou télécharger des scores au-delà de ces jours du mois (sur demande) en exécutant les travaux planifiés de scores Benchmarks via l'élément de navigation **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

- Charger les scores de point de référence (s'exécute automatiquement le premier jour du mois)
- Télécharger les scores de point de référence (s'exécute automatiquement le neuvième jour du mois)

Ces travaux planifiés à la demande sont utiles si, pour une raison quelconque, un échec se produisait lors du processus automatique de téléchargement ou de chargement des scores et si cela avait lieu au-delà des dates limites. Vous pouvez également exécuter une tâche planifiée pour générer six mois de données historiques.

Notification par e-mail

Les utilisateurs disposant des rôles administrateur (sn_bm_client.benchmark_admin) et visionneur de données de points de référence (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) pour Benchmarks reçoivent automatiquement une notification par e-mail concernant la disponibilité des scores mensuels, le recalcul des données historiques et les nouveaux KPI. Vous devez disposer du rôle d'administrateur système (administrateur) pour modifier la liste des destinataires des e-mails.

- Un e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsque les données globales mensuelles sont disponibles. Les résultats mensuels (vos résultats d'instance et les résultats globaux) sont téléchargés sur l'instance client en milieu de mois.
  - Objet : Un nouveau rapport Benchmarks mensuel est disponible dès maintenant
  - Corps : ServiceNow Benchmarks a été mis à jour avec les données de <mois>. Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.
- Un e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsque les données historiques des six derniers mois sont recalculées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Objet : Les scores des points de référence globaux historiques ont été actualisés
- Corps : Les scores des points de référence globaux des six derniers mois ont été recalculés avec une meilleure qualité des données. Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.

- Un e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsqu'une version mise à jour des KPI est introduite (avec quelques correctifs, par exemple).
  - Objet : Une ou plusieurs versions de KPI Benchmarks ont changé
  - Corps : Les derniers scores Benchmarks disposent d'une nouvelle version des KPI suivants avec une meilleure qualité des données.

    < nom du KPI >.

    Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.

Les e-mails de notification Benchmarks sont accessibles à l'aide du menu de navigation **Paramètres du système** > **Notifications**.

[End]

[qa: BEGIN review]

Annulation de l'adhésion à Benchmarks

Vous pouvez annuler votre adhésion à Benchmarks à tout moment. Si vous annulez votre adhésion, les données d'utilisation de votre société ne sont plus incluses dans l'ensemble de données de Benchmarks et vous ne voyez plus les mesures agrégées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous vous retirez du forum Benchmarks, cela signifie que vous n’avez plus accès aux informations de benchmarking pour votre organisation. Vos données d'utilisation sont également retirées de l'ensemble de données de Benchmarks à l'avenir. Toutefois, votre société peut rejoindre le programme Benchmarks à tout moment.

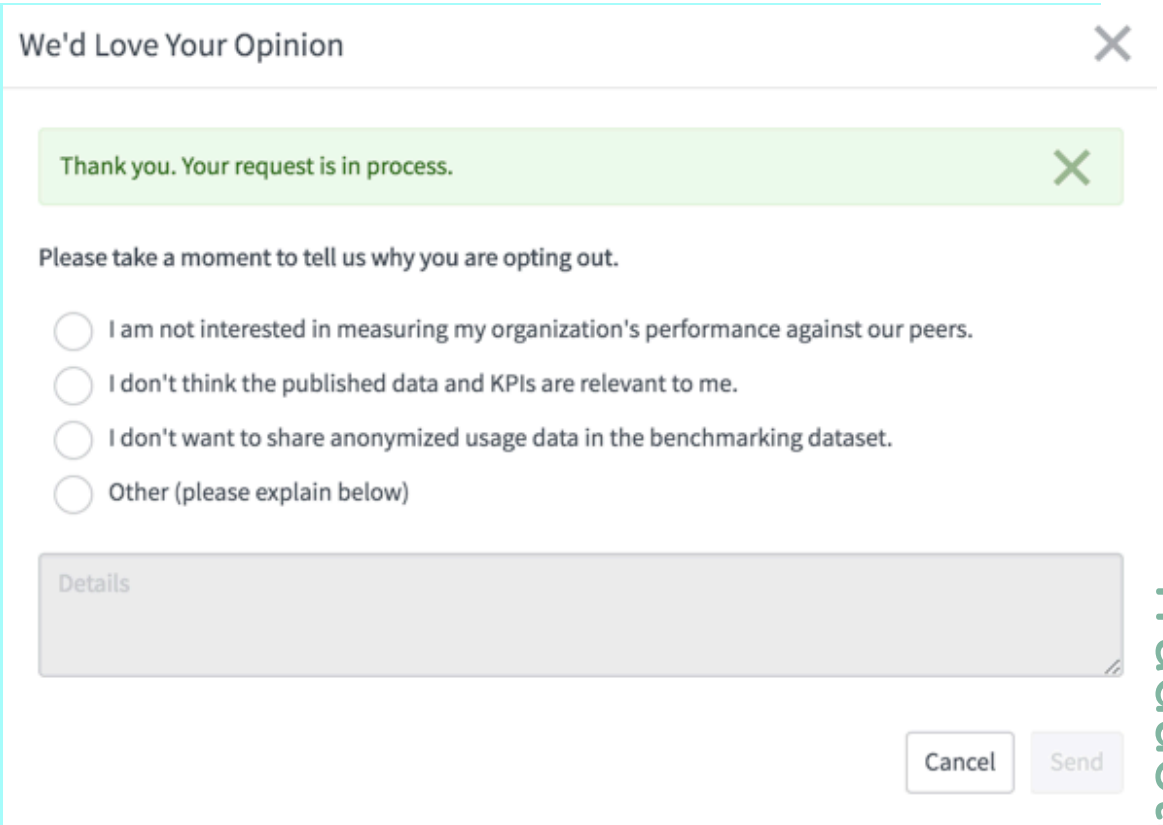
Remarque :
cela peut prendre jusqu'à deux cycles d'actualisation mensuels pour que la demande soit traitée.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Configuration**.
2. Cliquez sur **Annuler l'adhésion à ServiceNow Benchmarks**.
3. Cliquez sur **Annuler l'adhésion**.
4. **Facultatif :** Pour envoyer vos commentaires, fournissez les informations pertinentes et cliquez sur **Envoyer**.
   Sinon, cliquez sur **Annuler** pour ignorer l'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La confirmation d'annulation de l'adhésion s'affiche. Vous pouvez réadhérer à tout moment.

[End]

[qa: BEGIN review]

Séparation de domaine et Benchmarks

L'application Benchmarks ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

[End]

[qa: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liaison ou personnalisation d'un KPI de point de référence

Vous pouvez personnaliser les conditions KPI pour qu'elles correspondent au mieux aux besoins de votre organisation.

Avant de commencer
Le rôle administrateur de Benchmarks ne fournit pas de rôles spécifiques aux applications. Par conséquent, bien qu'un administrateur Benchmarks puisse accéder à un KPI via l'application Benchmarks, les modifications apportées aux conditions KPI exigent le rôle spécifique à l'application de KPI.

Par exemple, un administrateur Benchmarks ne peut pas modifier les conditions pour le KPI de la base de connaissances (table Knowledge Use [kb_use]), le KPI SLA (table Task SLA [task_sla]), les KPI ITOM (table Tableau de résultats Intégrité CMDB [cmdb_health_scorecard]), les Opérations de sécurité des KPI (tables Vulnerable Item [sn_vul_vulnerable_item] ou Incident de sécurité [sn_si_incident]) à partir de Benchmarks sans accès spécifique accordé à ces tables (rôles knowledge_admin, sla_admin, asset, sn_si.special_access).

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La personnalisation des conditions KPI est utile pour ajuster les critères, et ce afin de représenter plus précisément les données qui intéressent votre société.

Par exemple, si votre implémentation n'utilise pas d'incidents de priorité 1, vous pouvez modifier les critères pour les KPI de priorité haute de 1 à 0, ce qui renvoie des données plus précises pour votre organisation.

Remarque :
cela prend un à deux mois pour que les données mensuelles agrégées reflètent fidèlement les changements apportés aux conditions KPI. Par exemple, les modifications apportées au cours du mois comprennent une combinaison de données :

- Données pour la condition précédente (jusqu'à la date à laquelle la condition a été modifiée)
- Données pour la nouvelle condition à partir de cette date

Pour une analyse plus approfondie, vous pouvez lier un indicateur Analyse des performances que vous utilisez déjà à l'indicateur Benchmarks correspondant pour voir les répartitions, en plus des scores individuels, lors de l'analyse des données KPI.

Par exemple, liez **Nombre d'incidents résolus par le premier groupe assigné** à **Point de référence : nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation** pour afficher les valeurs de répartition par priorité, groupe d'affectation et catégorie.

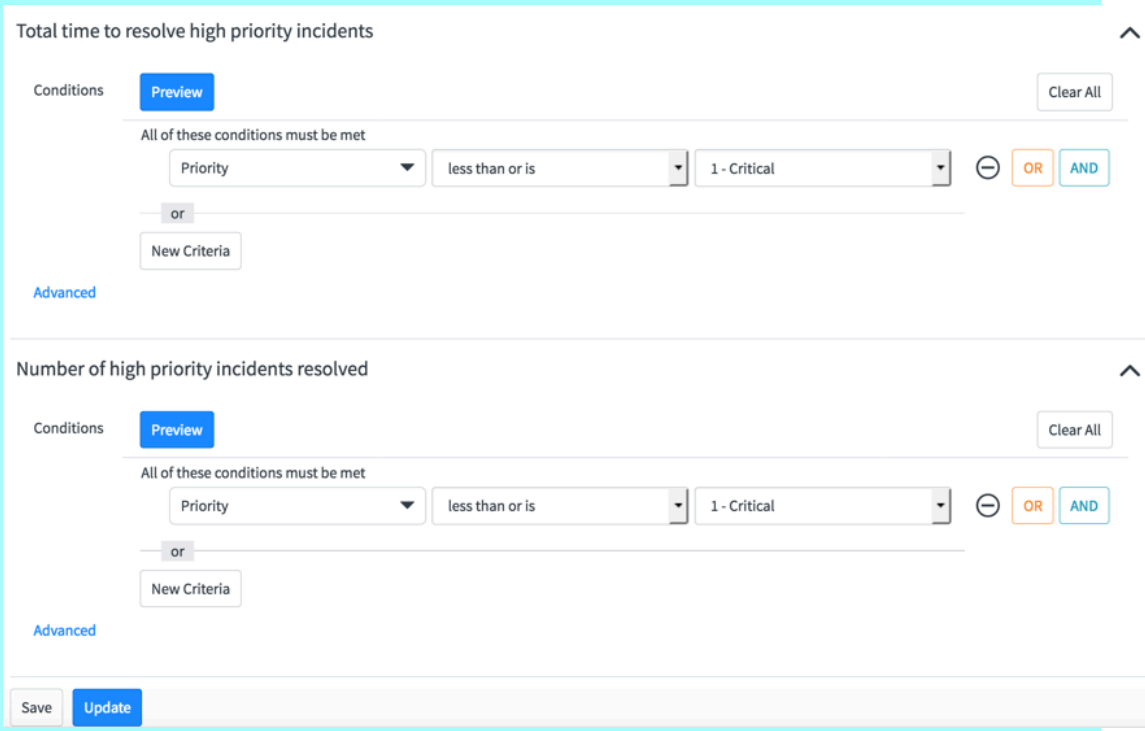
Remarque :
Les scores individuels sont affichés par défaut, mais vous devez disposer de l'application Analyse des performances pour utiliser les liens et afficher les répartitions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Configuration** et cliquez sur un KPI pour accéder aux conditions KPI.



2. Modifiez les conditions, le cas échéant.
3. Pour lier un indicateur Analyse des performances à un indicateur Benchmarks, suivez la procédure de la rubrique Liaison d'un indicateur automatisé à un point de référence .

Liaison des KPI Analyse des performances aux KPI Benchmarks

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
Nombre d'utilisateurs actifs	--	Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs
Délai total de fermeture des changements	--	Point de référence : délai total de fermeture des changements
% de changements échoués	[Nombre de changements ayant échoué au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]	Point de référence : % de changements échoués
Nombre de changements ayant échoué	--	Point de référence : Nombre de changements manqués
Nombre de changements fermés	--	Point de référence : nombre de changements fermés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
% de changements urgents	[Nombre de changements urgents fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]	Point de référence : % de changements urgents
Nombre de changements urgents fermés	--	Point de référence : nombre de changements urgents fermés
Délai moyen de clôture d'un changement	[Point de référence : délai total de fermeture des changements]] / [[Point de référence : nombre de changements fermés]]	Point de référence : délai moyen de fermeture d'un changement
% de CI périmés	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI périmés
% de duplication des CI	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI en double
% de CI non conformes	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI non conformes
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité élevée	[[Point de référence : délai total de résolution des incidents à priorité élevée]] / [[Point de référence : nombre d'incidents à priorité élevée résolus]]	Point de référence : délai moyen de résolution d'un incident à priorité élevée
% d'incidents résolus selon le SLA	(([[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec SLA]] - [[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec des SLA rompus]]) / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec SLA]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus au sein du SLA
Nombre total d'incidents résolus par problème	--	Point de référence : Nombre total d'incidents résolus par problème
Nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts	--	Point de référence : Nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
Nombre d’incidents de priorité élevée	--	Point de référence : nombre d’incidents à priorité élevée résolus
Délai moyen de résolution d’un incident	[[Point de référence : délai total de résolution d'un incident]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]]	Point de référence : délai moyen de résolution d’un incident
Nombre d’incidents résolus avec SLA	--	Point de référence : Nombre d’incidents résolus avec SLA
Nombre d’incidents créés par utilisateur	[[Point de référence : nombre d'incidents créés / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre d’incidents créés par utilisateur
Délai total de résolution des incidents de priorité élevée	--	Point de référence : délai total de résolution des incidents à priorité élevée
% d’incidents de priorité élevée	[[Point de référence : nombre d'incidents à priorité élevée résolus]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d’incidents à priorité élevée
Nombre d’incidents créés	--	Point de référence : nombre d’incidents créés
Nombre d’incidents résolus avec des articles de la base de connaissances joints	--	Point de référence : Nombre d’incidents résolus avec les articles de la base de connaissances joints
Nombre d’incidents résolus avec des SLA rompus	--	Point de référence : Nombre d’incidents résolus des SLA rompus
Nombre total d’incidents	--	Point de référence : nombre d’incidents résolus
Nombre d’incidents résolus lors de leur première affectation	--	Point de référence : nombre d’incidents résolus lors de leur première affectation
% d’incidents résolus lors de leur première affectation	[[Point de référence : délai total de résolution d'un incident]] /	Point de référence : % d’incidents résolus lors de leur première affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
	[[Point de référence : nombre d'incidents résolus]]	
Délai total de résolution des incidents	--	Point de référence : délai total de résolution d'un incident
% d'incidents rouverts	[[Point de référence : nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts]] / [[Point de référence : nombre d'incidents fermés]] * 100	Point de référence : % d'incidents rouverts
Nombre d'incidents fermés	--	Point de référence : Nombre d'incidents fermés
Nombre de vues d'articles de la base de connaissances	--	Point de référence : nombre de vues des articles de la base de connaissances
Nombre de vues par utilisateur de la base de connaissances	[[Point de référence : nombre de vues des articles de la base de connaissances / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre de vues de bases de connaissances par utilisateur
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	[[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec les articles de la base de connaissances joints]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances
Nombre d'instances d'enquête	--	Point de référence : Nombre d'instances d'enquête
Nombre d'utilisateurs ITIL actifs	--	Point de référence : Nombre d'utilisateurs ITIL actifs
Satisfaction normalisée des clients	--	Point de référence : Satisfaction normalisée des clients
Satisfaction client moyenne	[[Point de référence : satisfaction normalisée des clients]] /	Point de référence : Satisfaction client moyenne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
	[[Point de référence : nombre d'instances d'enquête]]	
Nombre de demandeurs par prestataire	(([[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs]] - [[Point de référence : nombre d'utilisateurs ITIL actifs]]) / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs ITIL actifs]]	Point de référence : Nombre de demandeurs par prestataire
% de problèmes de priorité élevée	[[Point de référence : nombre de problèmes à priorité élevée fermés]] / [[Point de référence : nombre de problèmes fermés]] * 100	Point de référence : % de problèmes à priorité élevée
Délai total de fermeture des problèmes	--	Point de référence : délai total de fermeture des problèmes
% d'incidents résolus par problème	[[Point de référence : nombre total d'incidents résolus par problème]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus par problème
Nombre de problèmes de priorité élevée fermés	--	Point de référence : nombre de problèmes à priorité élevée fermés
Nombre de problèmes fermés	--	Point de référence : nombre de problèmes fermés
Délai moyen de fermeture d'un problème	[[Point de référence : délai total de fermeture des problèmes]] / [[Point de référence : nombre de problèmes fermés]]	Point de référence : délai moyen de fermeture d'un problème
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	(([[Point de référence : nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité]] /	Point de référence : % d'incidents de sécurité critiques et haute priorité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
	[[Point de référence : nombre d'incidents de sécurité]]) * 100	
Nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	--	Point de référence : Nombre d’incidents de sécurité critiques et haute priorité
Nombre d'incidents de sécurité	--	Point de référence : Nombre d’incidents de sécurité
Nombre de demandes créées	--	Point de référence : nombre de demandes créées
Nombre de demandes fermées	--	Point de référence : nombre de demandes fermées
Délai moyen de traitement d’une demande	[[Point de référence : délai total de traitement des demandes]] / [[Point de référence : nombre de demandes fermées]]	Point de référence : délai moyen de traitement d’une demande
Nombre de demandes fermées avec SLA	--	Point de référence : Nombre de demandes fermées avec des SLA
Nombre de demandes créées par utilisateur	[[Point de référence : nombre de demandes créées / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre de demandes créées par utilisateur
Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus	--	Point de référence : nombre de demandes fermées avec des SLA rompus
Délai total de réponse aux demandes	--	Point de référence : délai total de traitement des demandes
% de demandes fermées avec des SLA rompus	[[Point de référence : nombre de demandes fermées avec des SLA rompus]] / [[Point de référence : Nombre de demandes fermées avec des SLA]] * 100	Point de référence : % de demandes fermées avec des SLA rompus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
Nombre d'éléments de vulnérabilité critique	--	Point de référence : Nombre d'éléments de vulnérabilité critiques
Nombre d'éléments de vulnérabilité	--	Point de référence : Nombre d'éléments de vulnérabilité
Âge moyen de vulnérabilité	[[Point de référence : âge cumulé des éléments vulnérables]] / [[Point de référence : nombre d'éléments de vulnérabilité]]	Point de référence : Âge moyen des éléments vulnérables
Âge moyen de vulnérabilité critique	[[Point de référence : âge cumulé des éléments vulnérables critiques]] / [[Point de référence : nombre d'éléments de vulnérabilité critiques]]	Point de référence : Âge moyen des éléments vulnérables critiques
Âge cumulé des éléments vulnérables critiques	--	Point de référence : Âge cumulé des éléments vulnérables critiques
Âge cumulé des éléments vulnérables	--	Point de référence : Âge cumulé des éléments vulnérables

Liaison des KPI Analyse des performances aux KPI Benchmarks

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances	Description
Déviation d'appel (triage VA et création)	--	Point de référence : déviation d'appel (triage VA et création)	Incidents créés avec Agent virtuel et suivis avec le modèle de déviation *ITSM VA-Triage and Created*.
Déviation d'appel (analyse du catalogue VA)	--	Point de référence : déviation d'appel via VA (analyse du catalogue)	Demandes créées avec Agent virtuel et suivies chaque fois que Agent virtuel a fait référence à un catalogue pour soumission.
% de déviation d'appels	([[Point de référence : déviation d'appel (triage VA et création)]] + [[Point de référence : déviation d'appel via VA (analyse de catalogue)]]) / ([[Point de référence : nombre	Point de référence : % de déviation VA	Nombre de fois où Agent virtuel a résolu les incidents ou terminé les demandes automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances	Description
	de demandes créées]] + [[Point de référence : nombre d'incidents créés]]) * 100		
IAR (intercepter et résolu)	--	Point de référence : IAR VA (intercepter et résolu)	Incidents qui ont été résolus avec le modèle de déviation de *ITSM VA-Intercept & Resolved*.
VA résolu automatiquement	--	Point de référence : VA résolu automatiquement	Chaque fois que l'utilisateur a pu résoudre lui-même les incidents ou terminer des demandes avec le modèle de déviation de *ITSM VA-Self Resolving*.
Nombre d'incidents résolus	--	Point de référence : nombre d'incidents résolus	Nombre total d'incidents résolus.
% d'incidents qui ont été résolus automatiquement avec VA	([[Point de référence : VA IAR (Intercepter et résolu)]] + [[Point de référence : VA résolu automatiquement]]) / ([[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] + [[Point de référence : VA résolu automatiquement]]) * 100	Point de référence : % d'incidents ayant été résolus automatiquement à l'aide de VA.	Pourcentage d'incidents ayant été résolus automatiquement à l'aide de Agent virtuel.
Nombre d'utilisateurs de VA par mois	--	Point de référence : nombre d'utilisateurs de VA par mois	Nombre d'utilisateurs mensuels qui utilisent Agent virtuel.
% d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel	[[Point de référence : nombre d'utilisateurs mensuels de VA]] - [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs]] * 100	Point de référence : % d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel	Pourcentage d'utilisateurs de l'organisation qui utilisent Agent virtuel comme canal d'engagement.
Nombre de conversations VA remises à un agent	--	Point de référence : nombre de conversations VA remises à un agent	Les conversations qui n'ont pas été résolues par Agent virtuel et qui ont dû être transmises à un agent actif.
nombre total de conversations dans VA	--	Point de référence : nombre total de conversations dans VA	Toutes les conversations qui se sont produites dans Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances	Description
% de conversations VA remises à l'agent actif	[[Point de référence : nombre de conversations VA remises à un agent]] / [[Point de référence : nombre total de conversations dans VA]] * 100	Point de référence : % de conversations VA remises à l'agent actif	Nombre de fois qu'une conversation a été remise à un agent, en pourcentage.
Score de satisfaction normalisé VA	--	Point de référence : score de satisfaction normalisé VA	Dans l'ensemble, le score normalisé total de toutes les enquêtes menées pour les conversations Agent virtuel.
Instances d'enquête VA	--	Point de référence : instances d'enquête VA	Nombre total d'enquêtes auxquelles un agent a répondu pour évaluer le score de satisfaction.
Score CSAT de l'Agent virtuel	[[Point de référence : score de satisfaction normalisé VA]]/[[Point de référence : instances d'enquêtes VA]]	Point de référence : score CSAT VA	Score moyen de satisfaction de Agent virtuel.

[End]

Gestion des changements

L'application Gestion des changements de ServiceNow® offre une approche systématique permettant de contrôler le cycle de vie de tous les changements et apporte des changements bénéfiques en garantissant une perturbation minimale des services informatiques.

ServiceNow Gestion des changements s'intègre au module d'extension Réponse aux vulnérabilités pour inclure des fonctionnalités supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer

Découvrez les concepts et fonctionnalités de Gestion des changements.

Configurer

Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser

Découvrez comment utiliser Gestion des changements.

Référencer

Obtenez des détails sur les composants Gestion des changements tels que les rôles et les applications dépendantes.

Traduction automatique

Explorer Gestion des changements

Les processus Gestion des changements pour une demande de changement sont contrôlés par des workflows définis pour un type de demande de changement spécifique.

Modèles de changement

Les gestionnaires de changement peuvent utiliser la fonctionnalité de modèles de changement pour adapter facilement les activités et les flux de changement aux cas d'utilisation spécifiques.

Cette fonctionnalité est une extension des types et workflows de changement déjà existants dans IT Infrastructure Library (ITIL) OOB. Vous pouvez l'utiliser pour transiter vers des modèles adaptés aux besoins et vers ServiceNow® *Studio de workflow* sans compromettre les options existantes.

Les modèles de changement vous permettent de définir :

- Des modèles d'état adaptés aux besoins
- Des transitions d'états
- Des conditions de transitions d'états

Par défaut, les modèles suivants sont fournis à titre d'exemples pour les modes 1 et 2 des processus ITIL. Ces modèles sont disponibles en activant le

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

module d'extension Gestion des changements - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.change_model.foundation).

- Mode ITIL 1 - Il s'agit d'une approche traditionnelle et séquentielle visant à traiter les demandes de changement. Ce mode passe par un processus séquentiel défini pour mener à bien un changement.
- Mode ITIL 2 - Il s'agit d'une approche adaptable visant à accélérer la demande de changement. Ce mode prend en charge le processus adapté à un changement donné afin de s'assurer qu'un changement n'est pas un obstacle à un autre changement.

Modèles de changement

Modèle de changement	Description
Normal	Modèle de changement utilisé pour les changements normaux en mode 1 ITIL.
Urgence	Modèle de changement utilisé pour les changements urgents en mode 1 ITIL.
Standard	Modèle de changement utilisé pour les changements standard en mode 1 ITIL.
Enregistrement des changements	Modèle de changement utilisé pour capturer les demandes de changement dans un système externe. Aucune approbation n'est associée à ce modèle.
Infrastructure de cloud	Modèle de changement utilisé pour les demandes de changement qui activent et désactivent les services d'infrastructure de cloud.
Site Reliability Ops	Modèle de changement utilisé pour les opérations de fiabilité du site.
Changement non autorisé	Modèle de changement utilisé pour les demandes de changement qui sont créées à partir d'événements de changement non autorisé.
DevOps	Modèle de changement utilisé pour les demandes de changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez DevOps Modèles de changement.

Propriétés des modèles de changement

Configurez les propriétés des modèles de changement pour accéder à leurs options lors de la création d'une demande de changement.

Les propriétés suivantes vous permettent d'accéder aux fonctionnalités des modèles de changement. Pour les utilisateurs ayant effectué une mise à niveau, ces propriétés sont définies sur **vrai**.

Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation et saisissez `*change_model` dans le panneau de recherche pour afficher et modifier les propriétés.

Propriétés des modèles de changement

Propriété	Description
com.snc.change_management.change_model.hide	Masque la fonctionnalité des modèles de changement lorsque la propriété

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés des modèles de changement (suite)

Propriété	Description
	`com.snc.change_management.change_model.type_compa` est activée. Lors de la création d'un nouveau changement, vous n'avez pas l'option de choix du modèle, et le champ **Modèle** n'est pas disponible dans le formulaire de demande de changement.
com.snc.change_management.change_model.manage_workflow	Active la prise en charge de la gestion des workflows pour l'API ChangeRequest si le module d'extension `com.snc.change_management.state_model` est installé. La méthode « deleteDefaultWorkflowContext » sera appelée pour des changements d'état et de type spécifiques.
com.snc.change_management.change_model.type_compatibility	Permet la compatibilité des types de changement pour les modèles de changement si le module d'extension `com.snc.change_management.state_model` est installé. Si la valeur est définie sur True, les changements peuvent être créés avec le workflow basé sur le type et les modèles de changement.

Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Gestion des changements

Créez un enregistrement de critères d'utilisateur pour contrôler l'accès des utilisateurs aux widgets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Modèles de changements**.
2. Sélectionnez un modèle de changement.
3. Sélectionnez **Sécurité avancée**.
4. Dans la liste connexe située au bas de l'enregistrement, sélectionnez **Available For** (Disponible pour) afin de gérer l'accès aux widgets.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Enregistrement des critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'enregistrement des critères d'utilisateur.
Actif	Option pour rendre la condition active.
Utilisateurs	Utilisateurs auxquels l'accès doit être accordé.
Groupes	Groupes auxquels l'accès doit être accordé.
Rôles	Rôles auxquels l'accès doit être accordé.
Sociétés	Sociétés auxquelles l'accès doit être accordé.
Emplacements	Emplacements auxquels l'accès doit être accordé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Départements	Départements auxquels l'accès doit être accordé.
Respecter tout	Détermine si tous les éléments de chaque champ de critères renseigné doivent correspondre. Si la case est cochée, seuls les utilisateurs qui correspondent à tous les critères ont l'accès. Si elle est décochée, l'utilisateur doit répondre à un ou plusieurs des critères définis pour avoir l'accès. Par défaut, la case n'est pas cochée. Ainsi, n'importe quelle condition remplie fournit une correspondance.
Avancé	Affiche ou masque le champ **Script**.
Script	Définit tous les critères supplémentaires et renvoie vrai ou faux. Ce champ n'est disponible que si la case **Avancé** est cochée.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Types de changements

Gestion des changements prend en charge les trois types de changements de service décrit par ITIL : standard, urgent et normal. Le type de changement détermine le modèle d'état invoqué et le processus de changement à suivre.

Visionnez cette vidéo de huit minutes pour obtenir un aperçu de Gestion des changements dans ITSM. Introduction à Gestion des changements ; types de changements ; création et utilisation des demandes de changement ; amélioration de l'efficacité via des changements standard.

Changement standard

Un changement standard est un changement pré-autorisé à risque faible, relativement commun et qui suit une procédure ou une instruction de travail spécifique.

Un changement standard est un changement fréquemment implémenté, comprenant des étapes d'implémentation reproductibles et ayant fait ses preuves par le passé. Les changements standard étant pré-approuvés, ils suivent un processus optimisé dans lequel les étapes d'autorisation CAB (Change Advisory Board, Comité consultatif sur les changements) et d'approbation par les pairs ou de niveau groupe ne sont pas nécessaires.

Les demandes de changement standard approuvées peuvent être prédéfinies dans un catalogue de modèles pour améliorer l'accès et le processus de demande d'un changement standard. Cette capacité permet également à l'équipe Gestion des changements de contrôler les changements standard autorisés.

Changement urgent

Ce type de changement doit être implémenté dès que possible, par exemple pour résoudre un incident majeur ou implémenter un correctif de sécurité. Ce changement est d'une priorité telle qu'il contourne l'examen et l'approbation des groupes et des pairs, allant directement à l'état Autorisation pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

Les changements urgents couvrent les types d'urgence suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résolution de situations d'échec ou de rétroactivité dans lesquelles l'impact sur le service a déjà été ressenti.
- Échec ou situations d'échec où l'impact sur le service est imminent si aucune action n'est appliquée.

Ces changements ne suivent pas le cycle de vie complet d'un changement normal en raison de la rapidité avec laquelle ils doivent être autorisés. Par conséquent, ils progressent directement vers l'état **Autoriser** pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

Lors d'un changement urgent, une activité imprévue de changement de CI peut se produire. Dans ce cas, une demande de changement non autorisée est créée et envoyée pour approbation. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Demande de changement non autorisé.

Changement normal

Il s'agit d'un changement de service qui n'est ni un changement standard ni un changement urgent.

Les demandes de changement normal suivent un processus prescriptif qui requiert deux niveaux d'approbation avant leur implémentation, revue et fermeture. Ces changements requièrent une gamme complète d'évaluations et d'autorisations telles que l'approbation technique ou par les pairs, la gestion des changements et l'autorisation du Comité consultatif sur les changements (CAB), afin d'assurer l'exhaustivité, l'exactitude et entraîner le moins de perturbations possibles du service. Ces changements sont le plus souvent planifiés hors des fenêtres de proscription de changement définies ou pendant les fenêtres de maintenance définies. Le type normal est utilisé pour implémenter un changement bénéfique, apporté à un service, qui n'est ni standard ni urgent.

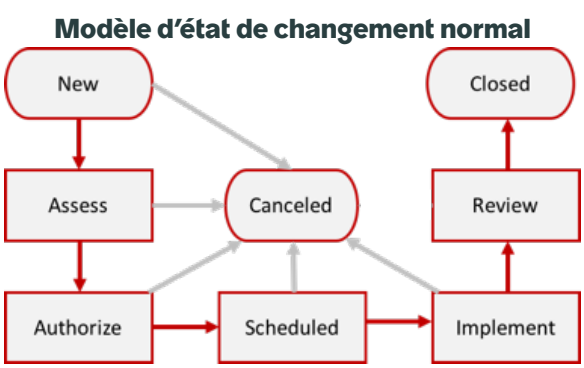
Information associée

Ajouter un nouveau type de demande de changement

Progression de l'état pour les changements de type Normal, Standard et Urgence

Chaque modèle de demande de changement passe par un certain nombre de valeurs d'état dans un ordre spécifique.

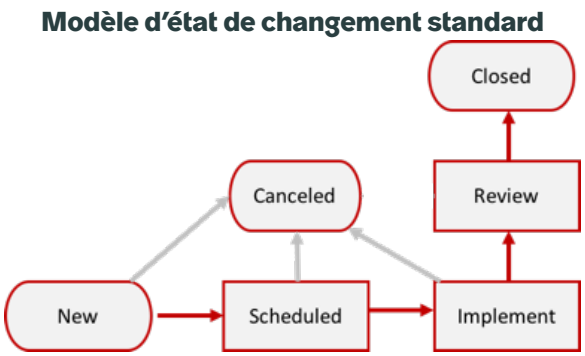
Progression de l'état d'un changement normal

	État	Annulable ?	Diagramme
1.	**Nouveau**	Oui	
2.	**Évaluer**	Oui	
3.	**Autoriser**	Oui	
4.	**Planifié**	Oui	
5.	**Implémenter**	Oui	
6.	**Revue**	Non	
7.	**Fermé**	Non	

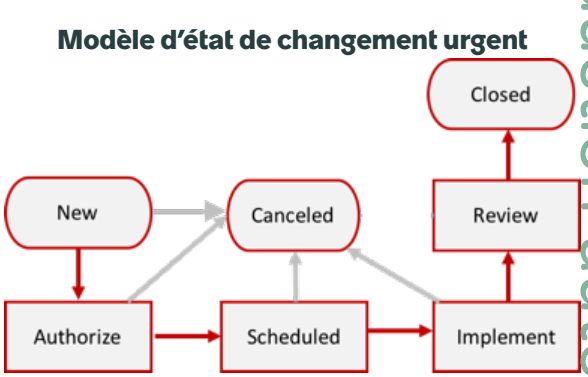
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Progression de l'état d'un changement standard

	État	Annulable ?	Diagramme
1.	**Nouveau**	Oui	
2.	**Planifié**	Oui	
3.	**Implémenter**	Oui	
4.	**Revue**	Non	
5.	**Fermé**	Non	

Progression de l'état d'un changement urgent

	État	Annulable ?	Diagramme
1.	**Nouveau**	Oui	
2.	**Autoriser**	Oui	
3.	**Planifié**	Oui	
4.	**Implémenter**	Oui	
5.	**Revue**	Non	
6.	**Fermé**	Non	

Modifier la notification par e-mail pour les modifications apportées à l'état des demandes de changement

Si elle est activée, une notification par e-mail de demande de changement est envoyée à l'utilisateur lorsque l'état progresse vers les états **Planifié**, **Implémenter**, **Revue** ou **Annulé**. Vous pouvez modifier la notification de demande de changement pour spécifier le moment de l'envoi, le destinataire et le contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la notification est envoyée à l'utilisateur qui a initialement demandé le changement. Les notifications ne sont pas envoyées à l'utilisateur qui a mis à jour l'état dans la demande de changement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Recherchez et ouvrez **Notification de changement d'état de la demande de changement**.
3. Dans le formulaire, modifiez les informations des sections de formulaire suivantes : **Quand envoyer**, **Qui recevra**, **Ce qu'il contiendra**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les notifications par e-mail et les champs du formulaire, consultez Créer une notification par e-mail .

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Politiques d'approbation de changement

Dans les politiques d'approbation de changement, les définitions d'approbation sont utilisées pour générer des approbations en fonction des besoins de votre entreprise.

Une politique d'approbation de changement est une ligne de conduite qui peut être appliquée à une demande de changement. Elle utilise un ensemble d'entrées variables pour évaluer les décisions qui lui sont associées. Pour chaque décision de correspondance, la définition d'approbation associée est appliquée.

Une politique d'approbation peut contenir plusieurs décisions permettant à une seule politique de gérer toutes les approbations requises pour un type de changement. Lorsqu'une condition de décision correspond, la définition de l'approbation correspondante est évaluée. Si une ou plusieurs décisions correspondent, toutes les définitions d'approbation connexes sont évaluées.

Utilisez l'activité de workflow **Politique d'approbation de changement** au lieu des activités du workflow **Utilisateur** et **Approbation de groupe** pour gérer les approbations à une étape particulière du workflow. Pour plus d'informations, voir Activité de workflow de la politique d'approbation de changement

Remarque :
pour utiliser les politiques d'approbation de changement après la mise à niveau :

1. Configurez les politiques d'approbation selon vos besoins.
2. Remplacez les activités **Utilisateur** et **Approbation de groupe** par l'activité **Politique d'approbation de changement** dans le workflow.

Une politique d'approbation de changement comprend trois composants :

- **Entrées de la politique** : sources variables évaluées dans la condition définie sur une décision.
- **Décisions** : en fonction des conditions, détermine si la définition de l'approbation de changement associée s'applique.
- **Définitions d'approbation :** définit le type d'approbation qui peut s'appliquer.

Console du comité consultatif sur les changements (CAB)

La console du comité consultatif sur les changements (CAB) permet à un responsable CAB de planifier et de gérer les réunions CAB.

Les réunions CAB visent généralement à passer en revue et à autoriser les demandes de changement, ainsi qu'à examiner les changements récemment implémentés. Un ordre du jour standard avec les détails pertinents des demandes de changement permet aux membres du CAB d'effectuer des analyses de risque et d'impact avant la réunion CAB.

Aperçu de la console CAB. Cette vidéo couvre les thèmes suivants : Qu'est-ce que la console CAB, Responsable CAB, Avantages de la console CAB, Structures clés de la console CAB.

La console CAB vous aide à gérer les réunions CAB comme suit :

Définir un calendrier pour les réunions CAB

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifiez une série récurrente de réunions CAB pour les membres du CAB afin d'évaluer l'impact et le risque des demandes de changement avant les réunions.

Définir les participants à la réunion CAB

Définissez les membres qui assisteront à cette série de réunions CAB pour chaque événement. Par exemple, définissez les membres du comité CAB ou des délégués si le responsable CAB ne peut assister aux réunions.

Définir l'ordre du jour de la réunion CAB

Définissez des critères de filtre qui déterminent les demandes de changement à inclure dans une réunion CAB. Si une demande de changement est incluse dans un ordre du jour, le demandeur de changement est informé de la réunion CAB au cours de laquelle la demande fera l'objet d'une discussion. Le demandeur de changement peut assister et présenter les raisons du changement proposé, ainsi qu'expliquer les résultats escomptés et les risques potentiels du changement.

Afficher le calendrier des changements

Planifiez les changements en affichant la planification existante dans un calendrier des changements sous forme de vue quotidienne, hebdomadaire et mensuelle. La vue de calendrier contient également les fenêtres de maintenance et de proscription, le cas échéant.

Approuver ou rejeter une demande de changement

Approuvez ou rejetez une demande de changement fondée sur la décision prise lors de la réunion CAB.

Afficher et enregistrer les notes de réunion

Enregistrez les notes d'une réunion CAB spécifique et partagez-les avec d'autres participants.

La table Définition de CAB (cab_definition) hérite des propriétés de domaine de la table Calendrier (cmn_schedule), qui contient les colonnes Domaine et Chemin de domaine. Comme la table Définition de CAB utilise les mêmes tables Calendrier enfant et Entrée de calendrier que la table Calendrier, la prise en charge de domaine est identique, lorsque l'attribut domain_master est utilisé pour dériver le domaine d'un enregistrement parent. Pour en savoir plus, consultez Prise en charge de domaine pour les calendriers .

Mise à niveau de Gestion des changements

Suivez les instructions ci-après pour mettre à niveau votre système Gestion des changements.

Avant de commencer

Avant la version Geneva, la fonction Demande de changement installait par défaut les modules d'extension Détection de conflit, Best Practice Calculateur de risques de changement, Évaluation des risques de changement et Bulk CI Changes.

Pour les nouvelles instances à partir de la version Geneva, les modules d'extension Catalogue de changement standard, State Model et Mass updates CI sont également installés par défaut.

Rôle requis : administrateur

Procédure

Choisissez une des options suivantes.

- Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous pouvez activer les modules d'extension Gestion des changements Core, State Model, Catalogue de changement standard, et Mass updates CI. Les modules d'extension State Model et Catalogue de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

standard, dépendent du module d'extension Gestion des changements Core. Par conséquent, l'activation des modules d'extension State model ou Catalogue de changement standard, entraîne l'activation du module d'extension Gestion des changements Core.

Tenez également compte des conséquences suivantes de l'activation de Gestion des changements Core et des modifications ultérieures que vous devrez peut-être apporter pour répondre au mieux aux exigences de votre organisation :

- Les types de changement précédents sont mis à jour, passant de Routine, Complet et Urgence à Standard, Normal et Urgence respectivement. Analysez les personnalisations que vous avez peut-être effectuées et qui référencent d'anciennes valeurs de type de changement, car elles sont affectées et requièrent une mise à jour.
- lorsque Gestion des changements Core est activé, les types de changement sont mis à jour.

- Effectuez les tâches suivantes après avoir activé Gestion des changements Core pour vous assurer que les types de changement et les personnalisations sont mis à jour, si vous avez déjà effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva.
  - Si vous avez créé d'autres types de changement en plus de ceux par défaut, vous devez les personnaliser en fonction des nouveaux types de changement introduits.
  - Modifiez les personnalisations qui sont affectées pour utiliser les nouvelles valeurs de type de changement.
  - Une nouvelle ACL (*change_request.type*) empêche les utilisateurs de mettre à jour le type de changement. Si vous autorisez des rôles à mettre à jour le type de demande de changement (par ex. de **Normal** à **Urgence**), modifiez l'ACL. Supprimez **nobody** de la liste **Demande un rôle** et ajoutez les rôles autorisés à mettre à jour le type de changement.
  - Si vous aviez installé le module d'extension Bulk CI, installez le module d'extension Mass updates CI pour obtenir une expérience utilisateur améliorée et un alignement avec les nouveaux modules d'extension.

Configurer Gestion des changements

Vous pouvez configurer divers aspects de Gestion des changements en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Configuration guidée ITSM fournit une séquence de tâches qui vous permet de configurer Gestion des changements sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la configuration guidée de ITSM, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée ITSM**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Modules d'extension de Gestion des changements

Vous pouvez activer un ou plusieurs modules d'extension de Gestion des changements s'ils ne sont pas déjà actifs. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Divers modules d'extension de Gestion des changements parmi les suivants sont activés dans le système de base. D'autres peuvent être activés lorsque vous voulez les utiliser. Les modules d'extension de Gestion des changements inactifs dans le système de base comprennent les éléments suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mass Update CI pour Gestion des changements (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- Évaluation des risques pour Gestion des changements (com.snc.change_management.risk_assessment)
- Best Practice - Bulk CI Changes (com.snc.bestpractice.bulkchange)

Vous pouvez activer un ou plusieurs des modules d'extension de Gestion des changements suivants.

Demander ITSM des rôles - Gestion des changements

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles - Gestion des changements (com.snc.itsm.roles.change_management) pour obtenir davantage de contrôle sur l'accès auquel les différents agents de changement, techniciens et gestionnaires disposent dans votre processus Gestion des changements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension ITSM Roles active plusieurs modules d'extension connexes, notamment Parties prenantes de l'entreprise (com.snc_business_stakeholder), ITSM Roles — Gestion des incidents (com.snc.itsm.roles.incident_management), ITSM Roles — Gestion des problèmes (com.snc.itsm.roles.problem_management), ITSM Roles — Gestion des changements (com.snc.itsm.roles.change_management) et ITSM Roles — Gestion des requêtes (com.snc.service_management.roles.request_management). Les modules d'extension connexes mettent à jour le modèle de sécurité et introduisent les rôles des produits respectifs.

Avec l'introduction des nouveaux rôles, ITSM fournit davantage de contrôle sur l'accès dont disposent les utilisateurs dans le processus.

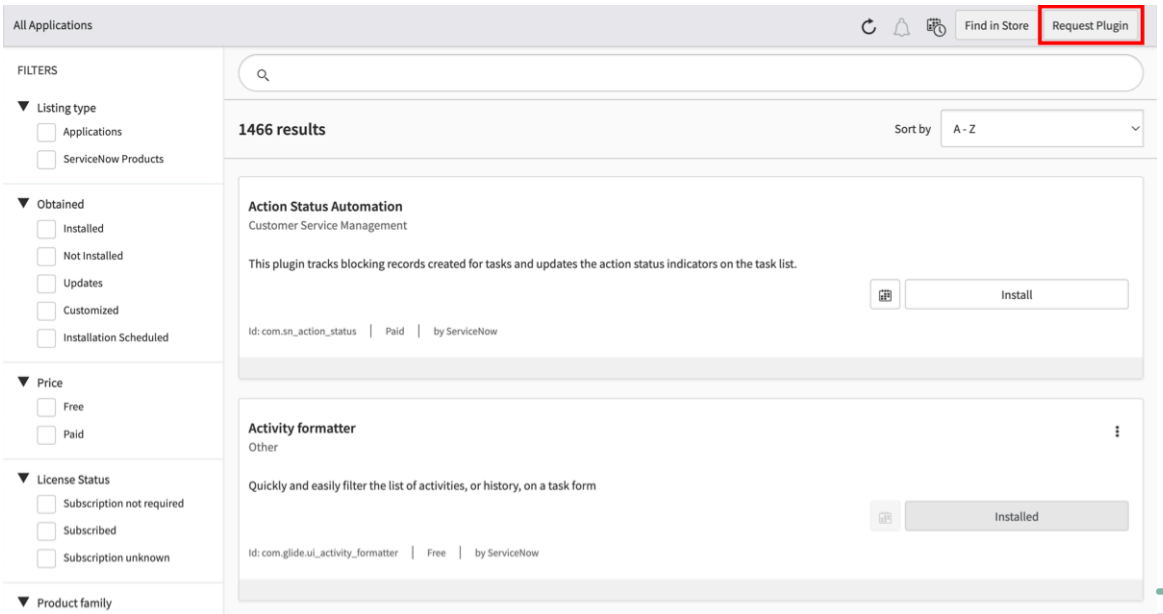
Par défaut, cette fonctionnalité est activée uniquement dans les nouvelles instances créées dans New York ou dans les versions ultérieures. Elle n'est pas automatiquement activée lors de la mise à niveau vers New York ou des versions plus récentes à partir d'une version antérieure à New York.

Procédure

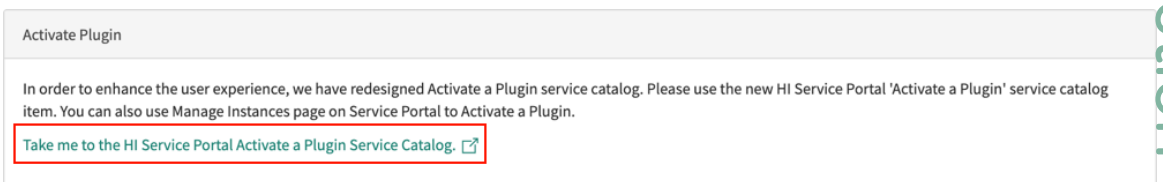
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

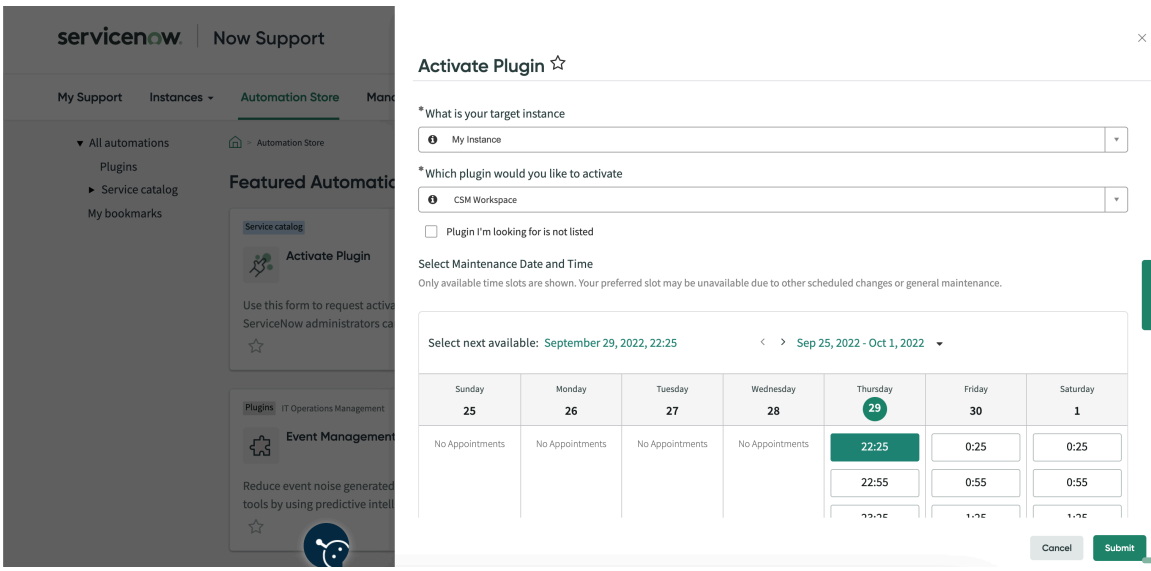
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Composants installés avec ITSM Roles - Gestion des changements

Plusieurs rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements Rôles ITSM (com.snc.itsm.roles.change_management). Des ACL de sécurité pour la prise en charge du modèle de sécurité pour Gestion des changements et des fonctionnalités connexes sont également installées.

Lorsque vous installez le module d'extension Gestion des changements Rôles ITSM (com.snc.itsm.roles.change_management), le module d'extension met à jour les listes de contrôle d'accès (ACL) de sécurité, en intégrant les scripts révisés et d'autres fichiers afin de réviser le modèle de sécurité de ces applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Changement lecture [sn_change_read]	Accès en lecture à l'application Gestion des changements et aux enregistrements connexes. **Remarque :** un utilisateur avec le rôle sn_change_read peut afficher toutes les demandes de changement ainsi que la console CAB.	• sn_cmdb_user • dependency_views • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
Changement écriture [sn_change_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des changements et aux enregistrements connexes.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
Lecture d'incident [sn_incident_read]	Accès en lecture à l'application Gestion des incidents et aux enregistrements connexes. **Remarque :** Un utilisateur ESS (utilisateur sans rôle) ne peut voir que les incidents qu'il crée ou que quelqu'un crée en son nom. Un utilisateur disposant du rôle sn_incident_read peut voir tous les incidents ainsi que la console des incidents majeurs.	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
Écriture d'incident [sn_incident_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des incidents et aux enregistrements connexes.	• sn_incident_read • template_editor
Lecture des problèmes sn_problem_read	Accès en lecture à l'application Gestion des problèmes et aux enregistrements connexes.	N/A
Écriture des problèmes [sn_problem_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des problèmes et aux enregistrements connexes.	• sn_problem_read • template_editor
sn_request_read	Lisez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item) uniquement pour un utilisateur qui est aussi l'approbateur de la demande ou de l'élément demandé.	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
	Remarque : Comme des mises à jour futures sont attendues pour le rôle sn_request_read, ne l'affectez pas aux utilisateurs sans le rôle business_stakeholder.	
sn_request_write	Écrivez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item).	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	Accès en écriture aux commentaires de l'élément demandé (sc_req_item). **Remarque :** comme le rôle sn_request_comment_write seul ne donne pas accès à l'écriture des commentaires, vous aurez besoin d'un accès en écriture pour la table.	N/A

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension installe le rôle Partie prenante de l'entreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les niveaux des produits ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Assurez-vous que le module d'extension Rôles ITSM (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Personnes concernées de l'entreprise. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension Rôles ITSM, consultez Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Activer Gestion des changements - State Model

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - State Model (com.snc.change_management.state_model) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le modèle d'état active le module d'extension connexe suivant s'il n'est pas déjà activé.

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Core [com.snc.change_management]	L'application Gestion des changements est utilisée pour créer et gérer les demandes de changement. Une fois activée, les valeurs du champ **Type** dans la demande de changement sont mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous installez le module d'extension Gestion des changements - Core (com.snc.change_management), le module d'extension Gestion des changements - Modèle d'état (com.snc.change_management.state_model) ne fonctionne pas comme prévu. Vous ne devez pas installer le module d'extension Gestion des changements - Modèle d'état (com.snc.change_management.state_model) si vous installez le module d'extension Gestion des changements - Core (com.snc.change_management).

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Que faire ensuite

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous devez mettre à jour les anciennes étiquettes d'état vers les nouvelles étiquettes d'état.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Mise à jour des états des demandes de changement

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous devez mettre à jour les anciennes étiquettes d'état vers les nouvelles étiquettes d'état après avoir activé Gestion des changements State Model.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les valeurs d'état des enregistrements de changement actuels ne sont pas modifiées lorsque vous activez Gestion des changements State Model. Toutefois, vos enregistrements de changement actuels affichent les nouvelles étiquettes d'état dans le champ État.

Valeur d'état	Nouvelle étiquette d'état	Ancienne d'étiquette d'état
-5	Nouveau	En attente
-4	Évaluer	(Non utilisé)
-3	Autoriser	(Non utilisé)
-2	Planifié	(Non utilisé)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur d'état	Nouvelle étiquette d'état	Ancienne d'étiquette d'état
-1	Implémenter	(Non utilisé)
0	Revue	(Non utilisé)
1	(Non utilisé)	Ouvert
2	(Non utilisé)	En cours de résolution
3	Fermé	Fermé terminé
4	Annulé	Fermé incomplet
7	(Non utilisé)	Fermé ignoré

Par exemple, avant l'activation de Gestion des changements State Model, les enregistrements d'une valeur d'état de -5 présentent l'étiquette d'état **En attente**. Une fois State Model activé, ces enregistrements conservent la valeur d'état de -5, mais présentent l'étiquette **Nouveau**. Pour utiliser le processus Gestion des changements requis par votre organisation avec State Model, vous devez mettre à jour les valeurs d'état vers les nouvelles étiquettes dans vos enregistrements de changement existants comme il convient, manuellement ou via un script.

Vous devez également mettre à jour tous les rapports qui exécutent des requêtes basées sur d'anciennes étiquettes d'état pour refléter les nouvelles étiquettes d'état.

Procédure

1. Pour mettre à jour automatiquement les valeurs de champ d'état d'anciennes étiquettes d'état vers les nouvelles étiquettes d'état, personnalisez le script d'exemple suivant et exécutez-le :

```
updateStates();

function updateStates() {

 function hasApprovers(changeGr) {
  var approverGr = new GlideRecord("sysapproval_approver");
  approverGr.addQuery('sysapproval', changeGr.getUniqueValue());
  approverGr.query();
  return approverGr.getRowCount() > 0;
 }

 function hasRunningWorkflows(changeGr) {
  var workflow = new Workflow();
  var workflowGr = workflow.getRunningFlows(changeGr);
  var hasRunningFlows = workflowGr.getRowCount() > 0;
  return hasRunningFlows;
 }

 // Old State Model
 var PENDING = '-5';
 var OPEN = '1';
 var CLOSED_COMPLETE = '3';
 var CLOSED_INCOMPLETE = '4';
 var CLOSED_SKIPPED = '7';

 // New State Model
 var NEW = '-5';
 var ASSESS = '-4';
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var AUTHORIZE = '-3';
var SCHEDULED = '-2';
var IMPLEMENT = '-1';
var REVIEW = '0';
var CLOSED = '3';
var CANCELLED = '4';

// Find all change requests
var record = new GlideRecord('change_request');
record.query();

// Update state from old value to new value
while (record.next()) {
  switch(record.getValue('state')) {
    case OPEN:
      if (!hasRunningWorkflows(record) && !hasApprovers(record))
        record.state = NEW;
      break;
    case CLOSED_COMPLETE:
      record.state = CLOSED;
      record.close_code = "successful";
      break;
    case CLOSED_SKIPPED:
      record.state = CANCELLED;
      record.close_code = "unsuccessful";
      break;
    case CLOSED_INCOMPLETE:
      record.state = CLOSED;
      record.close_code = "successful_issues";
      break;
  }
  record.autoSysFields(false);
  record.setWorkflow(false);
  record.update();
 }

}
```

2. Vérifiez que les étiquettes d'état sont modifiées dans les enregistrements de demande de changement existants.

Composants installés avec le module d'extension Gestion des changements - State Model

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Gestion des changements - State Model.

Table modifiée avec le module d'extension Gestion des changements - State Model

Gestion des changements - State Model modifie la vue de liste de la table suivante.

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Définit l'ordre de colonne dans la liste des demandes de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion des changements - Collision Detector

Vous pouvez activer le modèle d'extension Gestion des changements - Collision Detector (com.snc.change.collision) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Composants installés avec Gestion des changements - Collision Detector

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Gestion des changements - Collision Detector.

Tables installées avec Gestion des changements - Collision Detector

Gestion des changements - Collision Detector ajoute ou modifie les tables suivantes.

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Spécifie la couleur d'arrière-plan du message **État des conflits** en fonction de la présence d'un conflit.
Calendrier de proscription [cmn_schedule_blackout]	Représente un calendrier de proscription.
Calendrier de condition [cmn_schedule_condition]	Représente un calendrier de condition.
Conflit [conflit]	Représente les conflits trouvés au cours du processus de détection.
Calendrier de maintenance [cmn_schedule_maintenance]	Représente un calendrier de maintenance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Best Practice - Calculateur de risques de changement

Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement (com.snc.bestpractice.change_risk) est activé par défaut dans le système de base. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Que faire ensuite

Vous pouvez définir les conditions de risque et d'impact pour vos enregistrements de changement.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Composants installés avec Best Practice - Calculateur de risques de changement

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement

Tables installées avec Best Practice - Calculateur de risques de changement

Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement ajoute la table suivante.

Table	Description
Conditions de risque [risk_conditions]	Représente les conditions de risque, par exemple **Délai insuffisant** ou **Service critique affecté.**

Activer Gestion des changements - Change Schedule

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Gestion des changements - Change Schedule

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Change Schedule foundation [com.snc.change_management.soc.foundation]	Ce module d'extension contient six calendriers des changements pour aider les utilisateurs. L'activation de ce module d'extension active automatiquement Gestion des changements - Calendriers des changements version 1.0.0.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée
Liste des modules d'extension (Xanadu)

Composants installés avec Gestion des changements - Change Schedule
Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Change Schedule.

Modules d'extension installés avec Gestion des changements - Change Schedule
Des modules d'extension sont ajoutés avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Module d'extension	ID	Description
Gestion des changements	com.snc.change_management.soc	Il s'agit du module d'extension Calendriers des changements principal qui inclut la structure de la table Calendriers des changements de prise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	ID	Description
- Change Schedule		en charge, la page de destination et l'interface utilisateur Calendriers des changements.
Gestion des changements - Change Schedule foundation	com.snc.change_management.soc.foundation	Ce module d'extension contient six calendriers des changements pour aider les utilisateurs. L'activation de ce module d'extension active automatiquement Gestion des changements - Calendriers des changements version 1.0.0.

Rôles installés avec Gestion des changements - Change Schedule

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Titre du rôle [nom]	Description
[sn_chg_soc.change_soc_admin]	Ce rôle dispose de tous les droits administratifs sur les pages Calendriers des changements.

Tables installées avec Gestion des changements - Change Schedule

Des tables sont ajoutées avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Gestion des changements - Change Schedule ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Règle de style [chg_soc_style_rule]	Définir une règle de style par défaut qui s'applique à toutes les définitions de Calendriers des changements pour chaque enregistrement de changement affiché sur la page
Règle de style [chg_soc_definition_style_rule]	Définir une règle de style pour chaque enregistrement de changement affiché sur la page Calendriers des changements
Règle de style [chg_soc_def_child_style_rule]	Définir une règle de style pour chaque enregistrement connexe affiché sur la page Calendriers des changements
Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Définir une page Calendriers des changements
Définition de Calendriers des changements - Core [chg_soc_definition_child]	Définir des enregistrements connexes pour chaque enregistrement de changement présenté sur la page Calendriers des changements

Propriétés installées avec Gestion des changements - Change Schedule

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Les calendriers des changements sont chargés par lots de 20 sur la page de chronologie côté client. Vous pouvez charger 1 000 enregistrements au maximum. Ces nombres peuvent être modifiés à l'aide des propriétés suivantes à partir de la table Propriétés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

système [sys_properties]. Pour ouvrir la table Propriétés système, entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriété	Utilisation
sn_chg_soc.change_soc_initial_limit	Définissez le nombre d'enregistrements change_request à afficher lors du chargement de la page Calendriers des changements. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 40 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit	Définissez le nombre d'enregistrements change_request à afficher à mesure que la page Calendriers des changements défile. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 20 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.change_soc_total_limit	Définissez le nombre total d'enregistrements change_request qui peuvent s'afficher sur une page Calendriers des changements. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 1 000 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification	Affichez un message lorsqu'un utilisateur épingle ou détache un calendrier des changements. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : true • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.schedule_window_days	Définissez le nombre de jours à prendre en compte avant et après le démarrage/la fin respectifs d'un enregistrement change_request lors de l'affichage d'étendues de fenêtre de proscription et de maintenance sur la page Calendriers des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Utilisation
	• **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 30 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Règles métier installées avec Gestion des changements - Change Schedule

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Règle métier	Table	Description
Créer une règle de style par défaut	Définition connexe [chg_soc_definition_child]	Définissez une règle de style standard de haut niveau pour les enregistrements connexes.
Champs de début et de fin différents	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	S'assure que les champs de début et de fin sont différents en abandonnant une opération d'insertion ou d'enregistrement lorsque nécessaire.
Vider les listes de partage lorsque l'option Partager avec est définie sur Aucun	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Vide les listes Partagé avec lorsque l'option Partager avec est définie sur Aucun.
Vider les listes Partager avec pour correspondre aux listes vides	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	S'assure que l'option Partagé avec est mise à jour pour refléter les options de partage sélectionnées, telles que des groupes, des rôles ou des utilisateurs.
Mettre à jour le champ de style	Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core]	Met à jour la feuille de style définie dans le champ de style lorsque l'une des conditions suivantes est remplie : • La couleur de l'étiquette change. • Le poids de l'étiquette change. • La couleur de l'événement change. Fournir des paramètres avancés n'est pas défini sur true.

Politiques d'interface utilisateur installées avec Gestion des changements - Change Schedule

Des politiques d'interface utilisateur sont ajoutées avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Politique d'interface utilisateur	Table	Description
Afficher la couleur de la maintenance	Définition de Calendriers des changements	Affiche uniquement le champ de couleur de la maintenance si l'option Afficher la maintenance a été activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politique d'interface utilisateur	Table	Description
	[chg_soc_definition]	
Passer de De base à Avancé	Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core]	Affiche uniquement les options d'étiquette et d'événement si l'option Avancé de la règle de style est définie sur false. Si l'option Avancé est spécifiée, seul le champ de style est présenté.
Masquer les utilisateurs, les groupes et les rôles de partage si l'option Partager est définie sur Tout le monde	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Si l'option de partage avec tout le monde est activée, les autres options de partage sont masquées.
Afficher la couleur de la proscription	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Affichez uniquement le champ de couleur de la proscription si l'option Afficher la proscription a été activée.
Masquer le nom de la table	Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core]	Créateur de conditions requiert qu'un champ de table figure dans le formulaire, mais il n'est pas nécessaire de le présenter, c'est pourquoi il est masqué.
Masquer le nom de la table	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Créateur de conditions requiert qu'un champ de table figure dans le formulaire, mais il n'est pas nécessaire de le présenter, c'est pourquoi il est masqué.

Includes de script installés avec Gestion des changements - Change Schedule

Des Includes de script sont ajoutés avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Include de script	Description
SoC	Classe de base qui fournit des utilitaires et des constantes pour Calendriers des changements.
SoCChangeRequest	Étend SoCChangeRequestSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCChangeRequestSNC	Fournit des utilitaires pour la table change_request.
SoCDefinition	Étend SoCDefinitionSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_definition.
SoCDefinitionChild	Étend SoCDefinitionChildSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionChildSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_child_def.
SoCDefinitionChildStyleRule	Étend SoCDefinitionChildStyleRuleSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionChildStyleRuleSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_def_child_style_rule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Include de script	Description
SoCDefinitionStyleRule	Étend SoCDefinitionStyleRuleSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionStyleRuleSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_definition_style_rule.
SoCLandingModelBuilder	Étend SoCLandingModelBuilderSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCLandingModelBuilderSNC	Crée le modèle de définition de calendriers des changements utilisé par la page de destination Calendriers des changements.
SoCModelBuilder	Étend SoCModelBuilderSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCModelBuilderSNC	Crée le modèle de calendrier des changements utilisé par la page Calendriers des changements.
SoCRefFieldsList	Processeur de liste de choix de champ. Renvoie les champs dans la table actuelle qui référence la table parente.
SoCRefTablesList	Processeur de liste de choix de champ. Renvoie les tables référençant le nom de la table fournie.
SoCStyleRule	Étend SoCStyleRuleSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCStyleRuleSNC	Fournit des utilitaires pour les règles de style.

Scripts d'interface utilisateur installés avec Gestion des changements - Change Schedule

Des scripts d'interface utilisateur sont ajoutés avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Scripts d'interface utilisateur	Description
sn_chg_soc.change_soc	Module d'angle du calendrier des changements, qui comprend toutes les dépendances d'applications d'angle
sn_chg_soc.change_soc_filter	Module d'angle pour le filtrage de texte sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.config	Module d'angle pour le panneau de configuration sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.context_menu	Module d'angle pour le menu contextuel sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.data	Module d'angle pour le modèle de données sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.duration	Module d'angle pour un utilitaire de calcul de durée
sn_chg_soc.filter_control	Implémentation du module d'angle du widget de filtre
sn_chg_soc.filter_widget	Module d'angle qui fournit un contrôle de filtre similaire à un créateur de conditions
sn_chg_soc.gantt	Module d'angle qui gère des instances d'objets Gantt et la définition de l'échelle de Gantt
sn_chg_soc.keyboard	Module d'angle pour le panneau du clavier sur la page de calendriers des changements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts d'interface utilisateur	Description
sn_chg_soc.landing.app	Module d'angle de la page de destination de calendriers des changements, qui comprend toutes les dépendances d'applications d'angle
sn_chg_soc.landing_accessibility	Module d'angle de la prise en charge de l'accessibilité sur la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_card	Le module d'angle définit une directive pour une carte de définition de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_decoration	Le module d'angle définit une directive qui fournit l'application d'un style
sn_chg_soc.landing_notifications	Module d'angle pour l'affichage des notifications
sn_chg_soc.landing_page_header	Le module d'angle fournit l'en-tête pour la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_sort	Le module d'angle fournit un utilitaire pour trier les cartes sur la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_splash_screens	Le module d'angle fournit un écran principal lorsqu'aucune définition de calendrier des changements n'est présente dans un onglet de la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_tabs	Le module d'angle fournit des onglets pour la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_wizard	Le module d'angle définit la création d'une nouvelle définition de calendrier des changements à partir de la page de destination
sn_chg_soc.loading	Le module d'angle définit le moment du chargement de la page de calendriers des changements en écoutant les demandes
sn_chg_soc.mousedown	Module d'angle qui entraîne plusieurs exécutions d'un bouton en maintenant enfoncé le bouton de la souris
sn_chg_soc.notification	Module d'angle utilisé pour afficher les messages sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.popover	Module d'angle utilisé pour la prise en charge de l'accessibilité du popover qui s'affiche sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.share	Module d'angle pour le panneau de partage sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.sn.app_itsm.now.iscroll	Module d'angle qui prend en charge le défilement pour charger plus de contenu sur la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.snCreateNewInvite	Module d'angle du composant de panneau de partage qui ajoute des éléments au champ Partagé avec à la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.sn_soc_now.scheduleService	Module d'angle pour la page de destination de calendriers des changements qui est utilisé pour récupérer les définitions de calendriers des changements à partir du serveur
sn_chg_soc.style	Module d'angle pour le panneau de style sur la page de calendriers des changements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion des changements - Évaluation des risques

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques (com.snc.change_management.risk_assessment) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des changements - Évaluation des risques active les modules d'extension connexes suivants s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Gestion des changements - Évaluation des risques

Module d'extension	Description
Assessment Components [com.snc.assessment]	Fournit les composants principaux requis pour les enquêtes héritées.
Best Practice - Calculateur de risques de changement [com.snc.bestpractice.change_risk]	Fournit des calculs simples de risque et d'impact pour Gestion des changements.
Concepteur d'évaluation [com.glide.assessment_designer]	Fournit une interface pour créer et modifier le formulaire d'évaluation des risques de changement, requis pour recueillir les informations utilisateur sur le risque de la demande de changement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Que faire ensuite

Vous pouvez définir les conditions d'évaluation des risques pour les demandes de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Conditions et calcul du risque
- Propriétés du Gestion des changements
- Liste des modules d'extension de Xanadu

Activer Gestion des changements - Catalogue de changement standard,

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Catalogue de changement standard, (com.snc.change_management.standard_change_catalog) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Catalogue de changement standard, active le module d'extension connexe suivant s'il n'est pas déjà activé.

Module d'extension pour Catalogue de changement standard,

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Core [com.snc.change_management]	L'application Gestion des changements est utilisée pour créer et gérer les demandes de changement. Une fois activée, elle met à jour les valeurs du champ **Type** dans la demande de changement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

- Catalogue de changement standard
- Propriétés du Gestion des changements
- Liste des modules d'extension de Xanadu

Composants installés avec Gestion des changements - Catalogue de changement standard,

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Catalogue de changement standard,.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des changements - Catalogue de changement standard,

Gestion des changements - Catalogue de changement standard, ajoute ou modifie les tables suivantes.

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Ajoute la version du modèle de changement standard à la table.
Version du créateur de changement standard [std_change_producer_version]	Contient le créateur d'enregistrement et la proposition de changement standard avec la version actuelle du modèle. Il comprend également le nombre et le pourcentage de demandes de changement approuvées et rejetées créées à partir de la proposition.
Propriétés de changement standard [std_change_properties]	Liste des propriétés du catalogue de changement standard.
Proposition de changement standard [std_change_proposal]	Liste des propositions de changement standard.
Créateur d'enregistrement de changement standard [std_change_record_producer]	Liste des créateurs d’enregistrement de changement standard.
Modèle de changement standard [std_change_template]	Liste des modèles de changement standard.

Activer Gestion des changements - Score de réussite de changement

Vous pouvez activer le module d’extension Gestion des changements - Score de réussite de changement (com.snc.change_management.change_success_score) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d’extension active les module d’extensions connexes s’ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d’extension Gestion des changements - Score de réussite de changement (com.snc.change_management.change_success_score) active ces modules d’extension associés s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d’extension pour Gestion des changements - Score de réussite de changement

Module d’extension	Description
Gestion des changements - Fondation Score de réussite de changement [com.snc.change_management.change_success_score.foundation]	Ajoute l'icône du score de réussite de changement au formulaire de changement, charge les enregistrements de notation par défaut et installe les configurations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour Gestion des changements - Score de réussite de changement (suite)

Module d'extension	Description
	de base nécessaires pour utiliser la fonctionnalité du score de réussite de changement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Composants installés avec Gestion des changements - Score de réussite de changement

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Score de réussite de changement (com.snc.change_management.change_success_score), y compris les tables et les travaux planifiés.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Mesures du score de réussite de changement (quotidien)	Collecte les mesures individuelles pour les changements effectués et les incidents signalés le jour précédent. Cette tâche s'exécute quotidiennement à 2h00 (UTC). Lorsque cette tâche est terminée, l'action des scripts de score de réussite de changement quotidien est exécutée. Cette action déclenche le calcul des indicateurs de formule d'ajustement et enregistre le nouveau score dans la table de mesures.
Score de réussite de changement pour aujourd'hui	Lit les scores à partir de la table de mesures et calcule les moyennes quotidiennes des 30 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
Mesures du score de réussite de changement (données historiques)	Regroupe quotidiennement les mesures individuelles pour les 30 derniers jours. Ce résultat remplace ce qui est déjà enregistré dans PA et qui ne remonte pas à plus de 30 jours. Lorsque cette tâche est terminée, l'action des scripts de scores de réussite des changements historiques est exécutée. La fonctionnalité de cette action des scripts est similaire à celle du score de réussite de changement quotidien. En outre, la création d'un nouvel enregistrement de mesure historique pour chacun des 30 derniers jours.
Score de réussite de changement (données historiques)	Lit les scores à partir de la table de mesures et calcule la moyenne quotidienne des 30 derniers jours.

Remarque :

Les calculs historiques vous aident à décider si vous voulez modifier ultérieurement la formule globale ou les multiplicateurs pour les mesures individuelles. Vous pouvez exécuter des mesures de score de réussite de changement (données historiques) pour recalculer les mesures et le score au cours des 30 derniers jours de création d'un nouvel enregistrement d'historique.

Tables installées

Table	Description
Évaluation du score de réussite de changement [chg_success_score_rating]	Définit l'enregistrement qui associe un choix d'évaluation et une couleur avec une plage de scores de réussite de changement, par exemple, de 0 à 499.

Activer Gestion des changements - Mass Update CI

Vous pouvez activer le module d’extension Gestion des changements - Mass Update CI (com.snc.change_management.mass_update_ci) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d’extension inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modules d’extension pour Gestion des changements - Mass Update CI

Module d’extension	Description
Gestion des changements - State Model [com.snc.change_management.state_model]	State Model est utilisé pour déplacer et suivre les demandes de changement selon différents états.
Best Practice - Bulk CI Changes [com.snc.bestpractice.bulkchange]	Best Practice - Bulk CI Changes vous permet d’enregistrer une seule proposition de changement liée à tous les CI affectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Composants installés avec Gestion des changements - Mass Update CI

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Mass Update CI.

Table modifiée avec Gestion des changements - Mass Update CI

Gestion des changements - Mass Update CI met à jour la table suivante.

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Ajoute le champ **Mettre à jour en masse la classe CI** (is_bulk) à la table pour l'utiliser lorsque le changement effectue une mise à jour en masse d'éléments de configuration.

Activer Gestion des changements - Approval policy

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Approval policy (com.sn_chg_pol_appr) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Composants installés avec Gestion des changements - Approval policy

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Approval policy, qui inclut des tables.

Tables installées

Table	Description
Politique d'approbation du changement [chg_policy_approval]	Étend la table de politique de changement.

Activer Gestion des changements - Console CAB

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Console CAB (com.snc.change_management.cab) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modules d'extension pour CAB Workbench

Module d'extension	Description
Portail de services [com.glide.service-portal]	Portail de services offre une expérience utilisateur alternative à l'interface utilisateur de la plateforme standard. Il est facile à configurer, personnaliser et étendre, comme pour d'autres produits de consommation avec lesquels les utilisateurs sont familiarisés.
[com.snc.app_common.service_portal]	Composants d'application communs pour Portail de services.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Composants installés avec Gestion des changements - Console CAB

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Console CAB.

Tables installées avec Gestion des changements - Console CAB

Gestion des changements - Console CAB ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Point à l'ordre du jour de la réunion [mtg_agenda_item]	Table parente de la table Point à l'ordre du jour CAB.
Point à l'ordre du jour CAB [cab_agenda_item]	Contient la liste des points à l'ordre du jour CAB.
Participant CAB [cab_attendee]	Contient la liste des participants CAB.
Définition de réunion [mtg_definition]	Table parente de la table Définitions de CAB.
Définition de CAB [cab_definition]	Contient la liste des définitions de CAB.
Réunion [mtg_meeting]	Table parente de la table Réunion CAB.
Réunion CAB [cab_meeting]	Contient la liste des réunions CAB sans information de fin.
État d'exécution de la réunion [mtg_runtime_state]	Table parente de la table État d'exécution CAB
État d'exécution CAB	Contient la liste des états d'exécution de réunion CAB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[cab_runtime_state]	

Activer Gestion des changements - ATF Tests

Vous pouvez activer le module d’extension Gestion des changements - ATF Tests (com.snc.change_management.atf) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d’extension inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gestion des changements - ATF Tests (com.snc.change_management.atf) charge les tests ATF lorsque le module d’extension Gestion des changements - State Model est activé.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Activer Gestion des changements - Core

Vous pouvez activer le module d’extension Gestion des changements - Core (com.snc.change_management) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d’extension inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce module d'extension met à jour le champ Type sur la demande de changement pour obtenir les valeurs Normal, Standard ou Urgent.

La valeur Type des demandes de changement existantes est mise à jour comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de changement

Avant l'installation du module d'extension	Après l'installation du module d'extension
Routine	Standard
Complet	Normal
Urgence	Urgence

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Que faire ensuite

Vous pouvez activer un ou plusieurs des modules d'extension suivants :

- State model (com.snc.change_management.state_model)
- Gestion des changements - Collision Detector (com.snc.change.collision)
- Best Practice - Calculateur de risques de changement (com.snc.bestpractice.change_risk)
- Évaluation des risques de changement (com.snc.change_management.risk_assessment)
- Catalogue de changement standard, (com.snc.change_management.standard_change_catalog)
- Best Practice - Bulk CI Changes (com.snc.bestpractice.bulkchange)
- Mass update CI (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- Console CAB (com.snc.change_management.cab)

Vous pouvez maintenant configurer Gestion des changements.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Composants installés avec Gestion des changements - Core

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Core.

Tables installées avec Gestion des changements - Core

Gestion des changements - Core modifie la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
CI de tâche [task_ci]	Ajoute le champ **Changement proposé manuel** (manual_proposed_change) si le changement proposé a été apporté manuellement, non via la fonction de mise à jour en masse de CI.

Demander Gestion des changements - Évaluation des risques

Pour activer l'aptitude de Gestion des changements permettant de prédire le risque de changement à l'aide de Intelligence prédictive, demandez le module d’extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques (com.snc.change_management.ml.risk) via le système de service clientèle de Now Support.

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

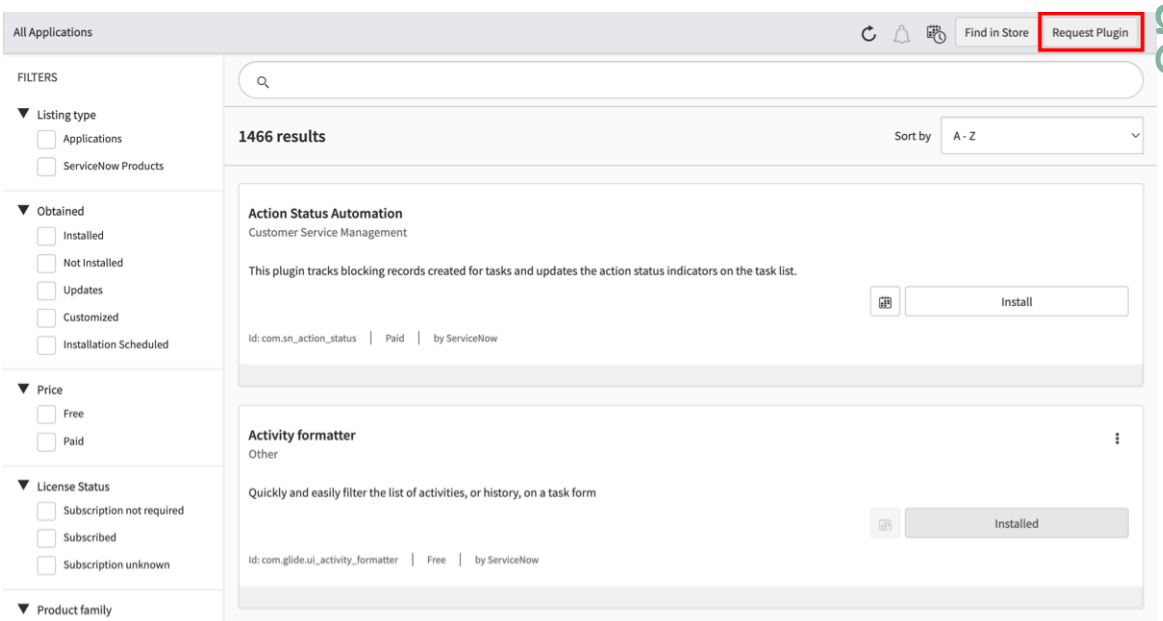
Le module d’extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques (com.snc.change_management.ml.risk) active les modules d’extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d’extension pour le module d’extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques

Module d’extension	Description
Gestion des changements - Intelligence prédictive Core [com.snc.change_management.ml]	Vous permet d'utiliser Intelligence prédictive dans Gestion des changements .

Procédure

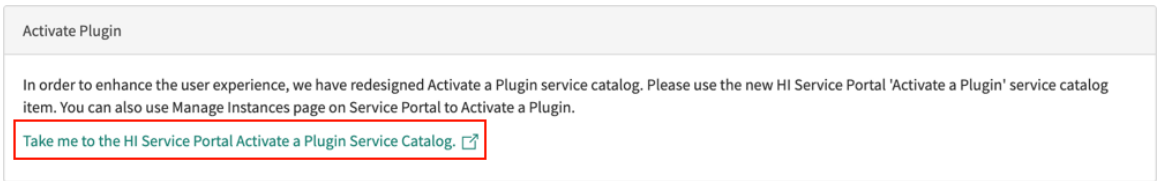
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

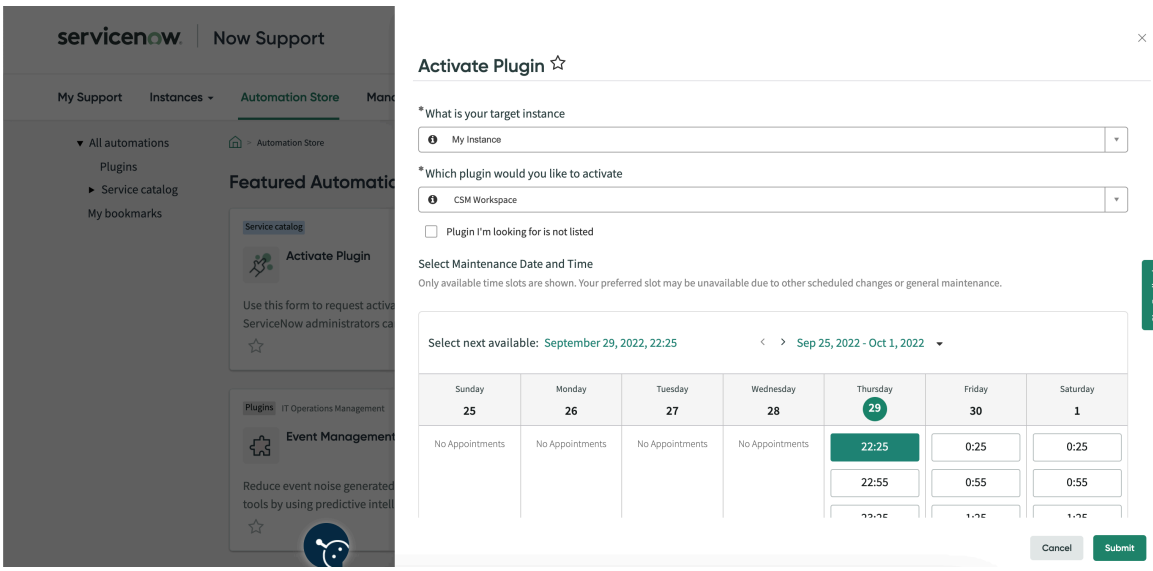
Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Composants installés avec Gestion des changements - Renseignement sur les risques

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques, qui inclut des tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Solution de catégorisation des risques [chg_ml_prop_risk_solution_cat]	Catégorisation des définitions de solutions configurées pour la fonctionnalité de renseignements sur les risques. Utilisée lorsque la fonctionnalité est configurée pour utiliser une définition de solution de type de catégorisation.
Solution de similarité des risques [chg_ml_prop_risk_solution_sim]	Définitions de solutions de similarité configurées pour la fonctionnalité de renseignements sur les risques. Utilisée lorsque la fonctionnalité est configurée pour utiliser une définition de solution de type de similarité.
Propriétés des renseignements sur les risques [chg_ml_prop_risk]	Propriétés utilisées pour configurer la fonctionnalité de renseignements sur les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence

Pour activer l'aptitude de Gestion des changements qui utilise Intelligence prédictive pour identifier les grappes de changements et proposer des modèles de changement standard, demandez le module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp) via le système de service clientèle de Now Support.

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

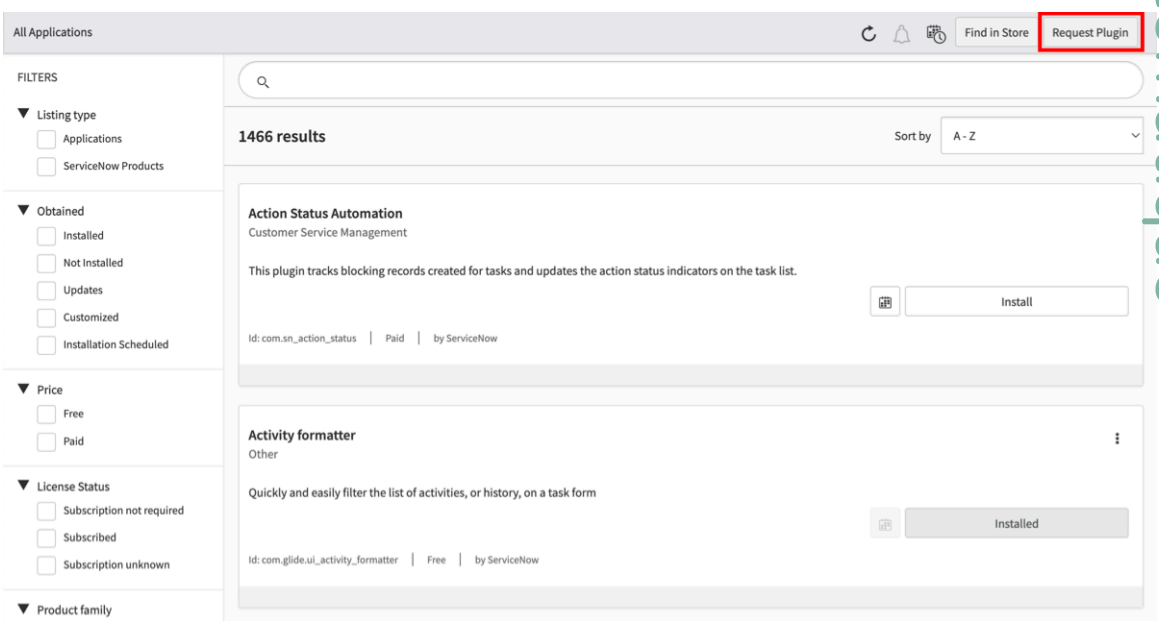
Le module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Module d'extension pour le module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Intelligence prédictive Core [com.snc.change_management.ml]	Vous permet d'utiliser Intelligence prédictive dans Gestion des changements .

Procédure

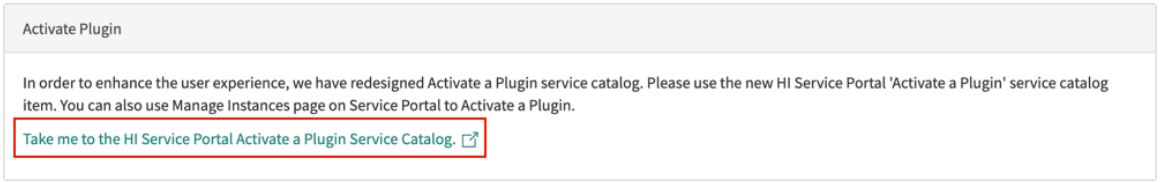
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

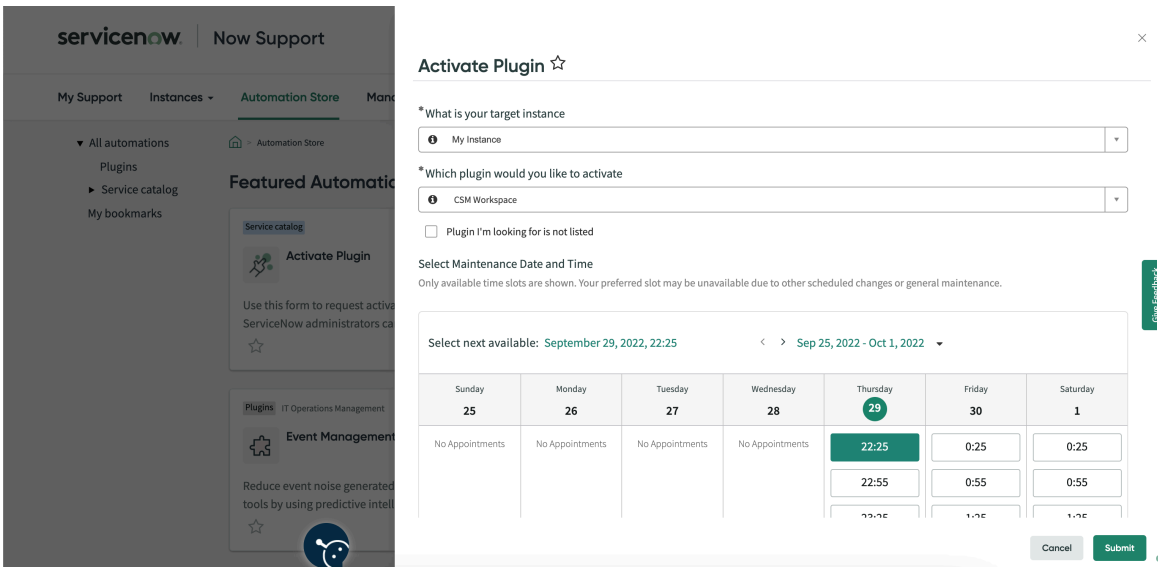
Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Composants installés avec Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence, qui inclut des tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Propriétés de la proposition de modèle de changement standard [chg_ml_prop_sctp]	Propriétés utilisées pour configurer la fonctionnalité de proposition de modèle de changement standard.
Candidat de modèle de changement standard [std_change_template_candidate]	Candidats de modèle de changement standard identifiés par la fonctionnalité Intelligence prédictive.
Solution de proposition de modèle de changement standard [chg_ml_prop_sctp_solution]	Définitions de solutions configurées pour la fonctionnalité de la solution de proposition de modèle de changement standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander Gestion des changements - Case Intelligence

Pour activer la fonctionnalité Gestion des changements qui permet à Intelligence prédictive d'identifier des tickets similaires possiblement provoqués par le changement, demandez le module d’extension Gestion des changements - Case Intelligence (com.snc.change_management.ml.ccbc) via le système de Now SupportService clientèle.

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

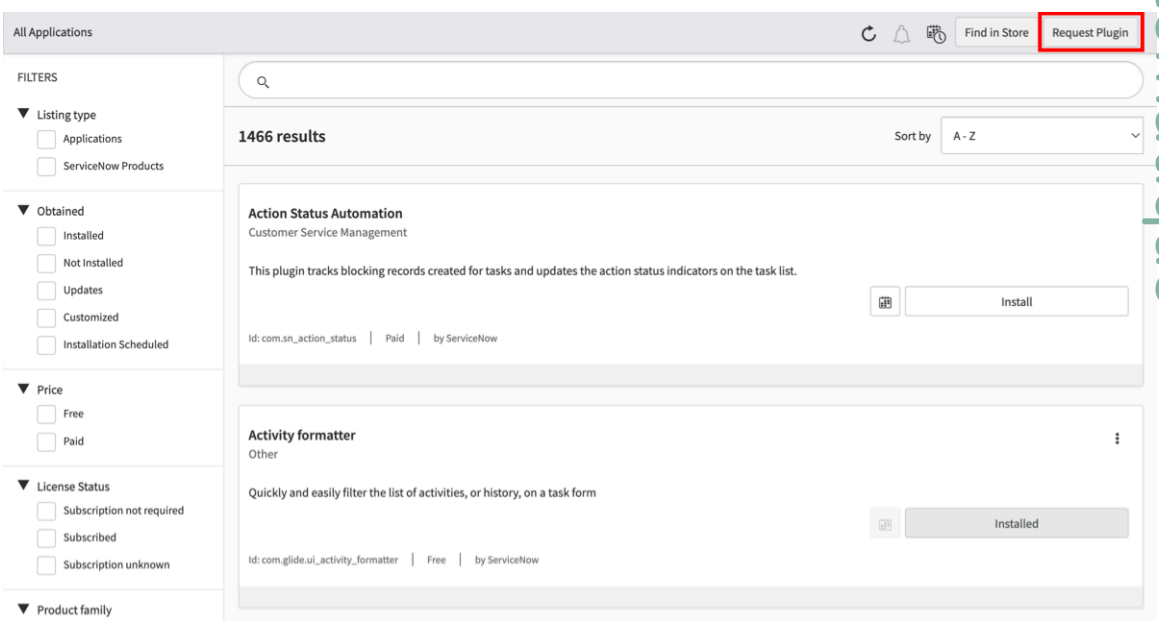
Le module d’extension Gestion des changements - Case Intelligence (com.snc.change_management.ml.ccbc) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour le module d'extension Gestion des changements - Case Intelligence

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Intelligence prédictive Core [com.snc.change_management.ml]	Vous permet d'utiliser Intelligence prédictive dans Gestion des changements .

Procédure

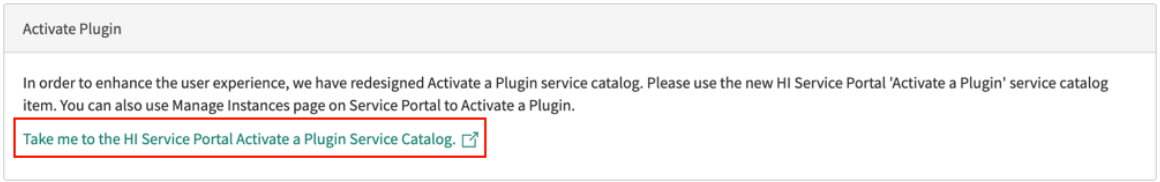
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

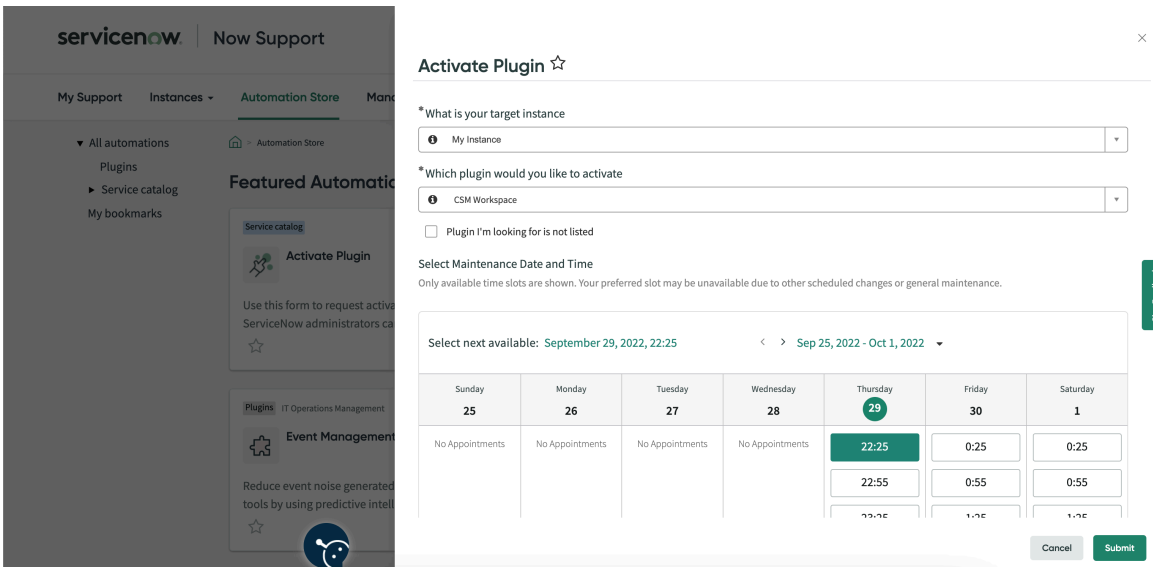
Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Gestion des changements - Intelligence prédictive Core

Pour activer les fonctionnalités intelligentes prédictives de Gestion des changements, le module d'extension Gestion des changements - Intelligence prédictive Core (com.snc.change_management.ml) est requis et est automatiquement installé avec d'autres modules d'extension d'intelligence prédictive Gestion des changements qui sont demandés via le système de service clientèle de Now Support.

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des changements - Intelligence prédictive Core (com.snc.change_management.ml) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour le module d'extension Gestion des changements - Intelligence prédictive Core

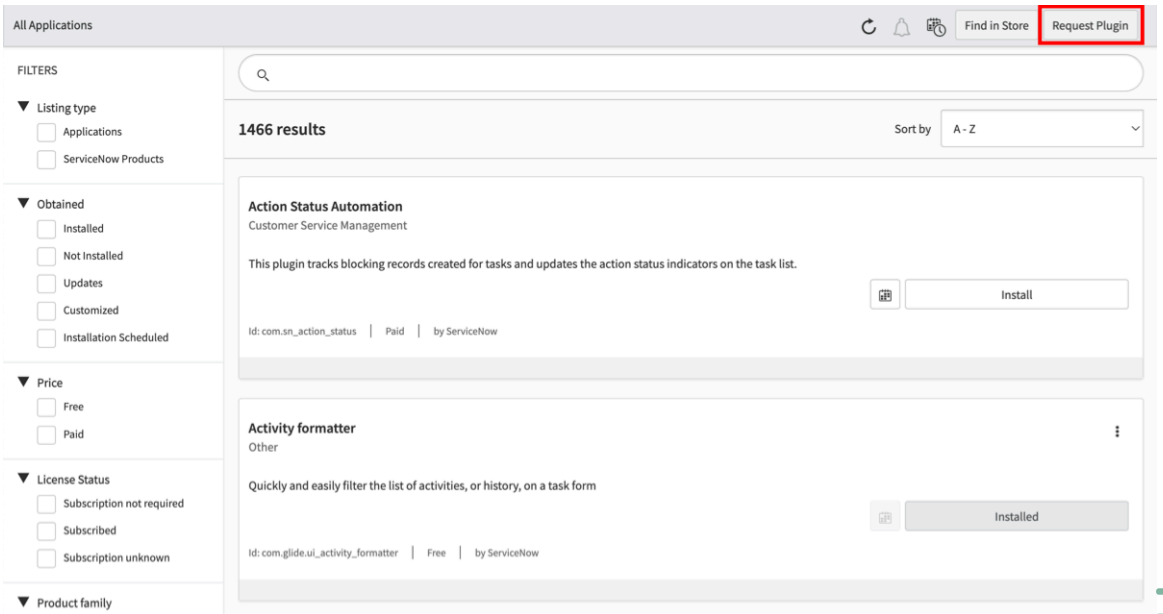
Module d'extension	Description
Intelligence prédictive [com.glide.platform_ml]	En utilisant Intelligence prédictive, vous créez, formez et testez des solutions vous permettant de comprendre rapidement les fonctionnalités de base sur la façon dont fonctionne une solution d'apprentissage machine.

Procédure

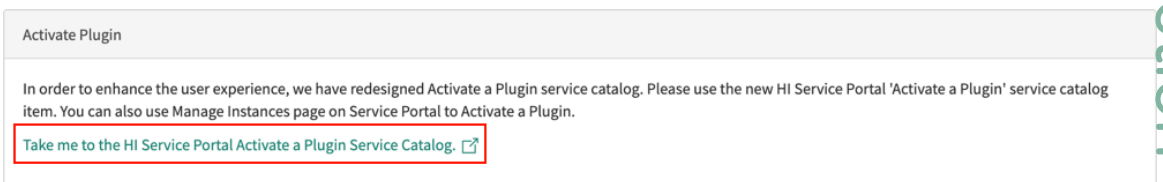
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

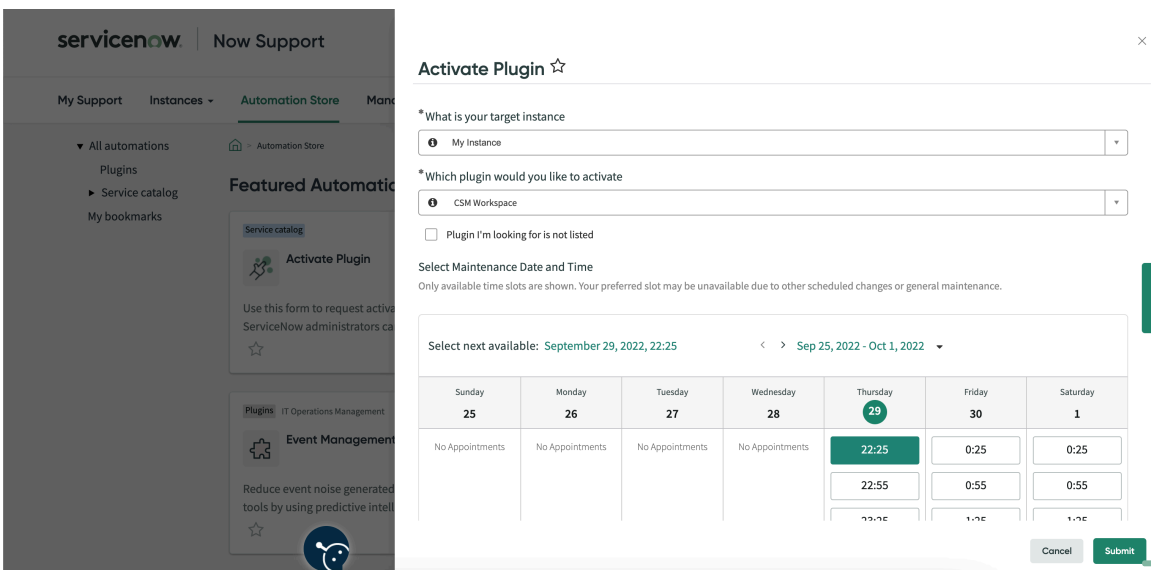
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Composants installés avec Gestion des changements - Intelligence prédictive Core

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Intelligence prédictive Core, qui inclut des tables. Ces tables peuvent être utilisées uniquement après l'activation des autres modules d'extension de Intelligence prédictive de Gestion des changements.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Propriétés Change Intelligence prédictive [chg_ml_prop]	Table de base pour les propriétés de Gestion des changements.
Solution Change Intelligence prédictive [chg_ml_prop_solution]	Table de base pour les solutions intelligentes de Gestion des changements.
Changer les amplificateurs de similarité [chg_ml_similarity_boosters]	Fournit des fonctionnalités d'amplification pour les solutions basées sur la similarité.

Activer Gestion des changements - Flux de changement

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.chnage_model.foundation) si vous disposez du rôle admin. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Activer Gestion des changements - Tableau de bord de vélocité de changement

Vous pouvez activer les modules d'extension Analyse des performances - Content Pack - Gestion des changements (com.snc.pa.change) et Optimisation de processus (com.sn_process_optimization) si vous disposez du rôle admin. Ces modules d'extension incluent des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Activer Gestion des changements - Modèles de changement

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.change_model.foundation) si vous disposez du rôle admin. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Activer Gestion des changements Probabilité de réussite

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Probabilité de réussite (com.snc.change_management.success_probability) si vous disposez du rôle d'administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez le module d'extension Gestion des changements - Probabilité de réussite (com.snc.change_management.success_probability) pour calculer la probabilité de réussite d'une demande de changement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Activer Gestion des changements - Data Archiving

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Data Archiving (com.glide.auxdb) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des changements - Data Archiving (com.glide.auxdb) permet de déplacer un sous-ensemble de données de tables volumineuses vers l'archive de données.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Catalogue de changement standard

Les changements standard sont préapprouvés, à faible risque et avec un historique de réussite. Le catalogue de changement standard contient des changements qui ont été approuvés par l'application Gestion des changements en tant que changements standard.

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent consulter la liste des changements standard disponibles et envoyer des demandes de changement.

Cette vidéo présente le fonctionnement du catalogue de changement standard et comment il permet aux gestionnaires de changement de gérer efficacement les demandes de changement. Catalogue de changement standard

Une propriété contrôle si la sélection d'une demande de changement standard du catalogue insère l'enregistrement de demande de changement dans la base de données. Un administrateur peut sélectionner la case à cocher **Deux étapes** dans les Propriétés de changement standard. Cette propriété requiert que le demandeur clique sur **Envoyer** pour insérer l'enregistrement de demande de changement.

Les changements standard sont regroupés de façon logique en catégories spécifiques. L'application Gestion des changements utilise un processus de proposition pour contrôler quels changements deviennent disponibles dans le catalogue de changement standard.

Le catalogue de changement standard vous permet d'effectuer les activités suivantes :

- Demander, examiner et approuver des modèles de changements standard.
- Demander des changements standard préapprouvés.
- Déterminer l'accès aux modèles de changements standard au niveau des utilisateurs.

Vous pouvez proposer, modifier et retirer des modèles de changement standard en fonction des exigences de votre organisation.

Changements standard préapprouvés

L'envoi d'une demande de changement à partir d'un modèle de changement standard garantit que les informations pré-approuvées sont automatiquement remplies dans les champs nécessaires. Les changements standard sont envoyés plus rapidement et l'exécution peut être accélérée.

Remarque :
vous ne pouvez pas mettre à jour en masse un ensemble d'éléments de configuration (CI) dans les changements standard. Cependant, vous pouvez proposer des changements spécifiques.

Déterminer l'accès aux modèles de changement standard au niveau utilisateur

Les modèles de changement standard sont regroupés en catégories logiques spécifiques. Ces catégories sont affichées en fonction de critères d'utilisateur tels que le rôle de l'utilisateur, l'emplacement géographique et le département.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les propriétés du catalogue de changement standard

Configurez le catalogue de changement standard via les propriétés de changement standard.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des changements - Catalogue de changement standard, (com.snc.change_management.standard_change_catalog) doit être activé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de changement standard**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriétés de changement standard

Champ	Description
Catalogue	Sélectionnez le catalogue de services auquel ajouter le modèle de changement standard généré.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie de catalogue de services à laquelle ajouter le modèle de changement standard généré. Vous pouvez également choisir la catégorie ou une catégorie enfant du catalogue sélectionné. **Remarque :** cette valeur n'est pas définie automatiquement dans le formulaire de changement, mais elle doit être spécifiée avant d'être approuvée.
Deux étapes	Cochez la case pour convertir la demande d'un changement standard en processus en deux étapes. Le processus redirige le demandeur d'un modèle de changement standard vers une demande de changement qui peut être révisée avant son envoi. Cette option est activée par défaut dans les instances mises en service dans Jakarta. Les clients qui effectuent une mise à niveau à partir de versions antérieures doivent activer la propriété **Deux étapes**.
Valeurs de demande de changement obligatoires	Spécifiez une liste de champs obligatoires qui requièrent des valeurs lorsque vous proposez un nouveau modèle de changement standard ou une modification à apporter à un modèle de changement standard. Cette configuration garantit que, lorsqu'une demande de changement standard est créée à partir d'un modèle de changement standard, un ou plusieurs champs du formulaire Demande de changement contiennent des valeurs prédéfinies.
Valeurs de demandes de changement par défaut	Spécifiez les valeurs par défaut des champs communs dans le formulaire Demande de changement.
Valeurs de demandes de changement restreintes	Spécifiez la liste des champs pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à fournir de valeur dans leur proposition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : vérifiez que les colonnes internes, telles que **Mises à jour**, **Mis à jour**, **Mis à jour par**, **Domaine**, **Créé**, **Créé par** sont restreintes.
Champs en lecture seule	Spécifiez les champs pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à fournir de valeur dans la demande de changement standard créée. **Remarque :** cette configuration garantit que les valeurs approuvées des champs spécifiés dans le modèle de changement standard ne sont pas modifiées lors de l'envoi de la demande de changement standard.
Champs à copier	Spécifiez les champs dont les valeurs sont copiées dans le créateur d'enregistrement **Proposer un nouveau modèle de changement standard** à partir d'une demande de changement non standard. **Remarque :** si des champs non spécifiés dans cette liste ont des valeurs par défaut spécifiées, elles seront copiées dans le créateur d'enregistrement.
Propriétés des tâches de changement	
Champs de tâches de changement obligatoires	Spécifiez une liste de champs obligatoires. Entrez les valeurs de ces champs lors de la proposition d'un nouveau modèle de tâche de changement ou de la modification d'un modèle de tâche de changement.
Valeurs de tâches de changement par défaut	Spécifiez les valeurs par défaut de champs dans le formulaire de tâche de changement lors de la création d'un modèle de tâche de changement.
Champs de tâche de changement restreints	Spécifiez la liste des champs de demande de changement pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à fournir de valeur lors de la création d'un modèle de tâche de changement.
Champs de tâche de changement en lecture seule	Spécifiez les champs pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à modifier la valeur dans la tâche de changement. **Remarque :** cette configuration garantit que les valeurs approuvées des champs spécifiés dans le modèle de tâche de changement ne sont pas modifiées lors de la création de la tâche de changement.
Champs de tâche de changement à copier	Spécifiez les champs dont les valeurs sont copiées dans un ou plusieurs modèles de tâches de changement lors de la proposition d'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	nouveau modèle de changement standard à partir d'une demande de changement existante.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous pouvez créer un catalogue de changement standard. Par défaut, le workflow de base de la proposition de changement standard envoie les enregistrements d'approbation aux membres du groupe Gestion des changements, qui doivent vérifier les enregistrements et les modifier, le cas échéant.

Créer un modèle de tâche de changement standard

Vous pouvez créer un modèle de tâche de changement à ajouter à une proposition de changement standard. Si la proposition de changement standard est approuvée, les tâches de changement connexes sont créées lorsque la demande de changement standard est créée.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, change_manager ou sn_change_write

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement standard** > **Propositions ouvertes**.

> **Remarque :**
> vous pouvez ajouter des tâches de changement standard à une proposition de changement standard uniquement lorsque la proposition est dans l'état **Nouveau**. Lorsque vous envoyez une tâche de changement standard pour approbation, vous ne pouvez pas ajouter de tâches supplémentaires.

2. Cliquez sur l'onglet **Modèles de tâches de changement**, puis cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de tâche de changement

Champ	Description
Nom	Nom unique de la tâche de changement.
Proposition de changement standard	Nom de la proposition de changement standard pour laquelle vous souhaitez créer le modèle de tâche de changement.
Ordre	Ordre dans lequel les tâches de changement sont créées dans la demande de changement. Le champ **Ordre** détermine l'ordre dans lequel vous ajoutez les tâches de changement à la demande de changement lorsque vous la sélectionnez dans le catalogue de changement standard.
Description courte	Brève description du modèle de tâche de changement.
Valeurs de tâche de changement	Valeurs de champ qui sont remplies dans la tâche de changement créée dans le cadre du changement standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> les modèles de catalogue de changement standard ne sont pas pris en charge dans Portail de services.

Proposer un modèle de changement standard

Proposez un nouveau modèle de changement standard lorsque vous identifiez un besoin lors de la création d'une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que technicien informatique, vous pouvez proposer un nouveau modèle de changement pour une demande de changement que vous créez fréquemment. Ce nouveau modèle est ensuite envoyé pour approbation à l'équipe Gestion des changements, qui passe la demande en revue et approuve le modèle dans le cadre du processus d'approbation.

Procédure

1. Pour proposer un modèle de changement standard, accédez à **Changement** > **Changement standard** > **Catalogue de changement standard** > **Gestion de modèles** > **Proposer un nouveau modèle de changement standard** et remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de proposition de changement standard

Champ	Description
Description courte	Brève description du modèle de proposition de changement standard.
Catégorie	Catégorie sous laquelle le modèle est publié. Par exemple, Changements de serveur standard.
Exemple de demandes de changement	Exemples de demande de changement disponibles pour le changement que vous proposez. L'équipe Gestion des changements passe en revue les demandes dans le cadre du processus d'approbation.
Valeurs de demandes de changement	Texte qui apparaît par défaut dans le modèle de proposition de changement standard.

2. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La proposition est créée avec le statut **Nouveau**.
3. Cliquez sur **Demander l'approbation**.
   La proposition est créée avec le statut **En cours**.
4. **Facultatif :** Créez un modèle de changement standard à partir d'un changement existant en procédant comme suit.
   a. Accédez à **Changement** > **Ouvrir** et cliquez sur le changement dont vous souhaitez utiliser les informations dans le modèle de changement standard.
   b. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Proposer un modèle de changement standard**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Toutes les tâches de changement incluses avec le changement sont également copiées dans la nouvelle proposition de changement standard. Les champs copiés à partir du changement et des tâches de changement sont définis dans les Propriétés de changement standard.
- Par défaut, les enregistrements d'approbation sont créés pour les membres du groupe Gestion des changements.

En tant que gestionnaire des changements, vous pouvez également créer et envoyer une proposition de changement standard qui peut servir de modèle pour rédiger une demande de changement standard qui se produit fréquemment et présente un faible risque. Par défaut, le workflow de base de la proposition de changement standard envoie des enregistrements d'approbation aux membres du groupe Gestion des changements, qui vérifient les enregistrements et les modifient, le cas échéant. Accédez à **Changement** > **Changement standard** > **Mes propositions**. Cliquez sur **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un nouvel enregistrement de modèle est créé à des fins d'utilisation.

Joindre des fichiers à un modèle de changement standard

Joignez des fichiers, tels que des documents, des feuilles de calcul et des images, à une proposition de changement standard. Les modèles de changement standard copient tout fichier joint au modèle dans une demande de changement créée par le modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Changement standard** > **Mes propositions**.
2. Ouvrez la proposition à laquelle vous souhaitez ajouter la pièce jointe.
3. Cliquez sur l'icône pour rechercher et sélectionner le fichier.

   Le fichier joint apparaît en haut de la proposition.

   Remarque :
   vous pouvez ajouter plusieurs fichiers comme pièce jointe.

4. Cliquez sur **Mettre à jour** et demandez l'approbation de la proposition.

Résultats

Les pièces jointes associées à une proposition de changement standard sont copiées dans le modèle de changement standard créé lors de l'approbation de la proposition. Lorsque ce modèle est utilisé pour créer un changement standard, les pièces jointes qui lui sont associées sont également copiées dans ces demandes de changement standard.

Modifier ou mettre hors service un modèle de changement standard

Vous pouvez modifier et mettre hors service des modèles de changement standard en fonction des exigences de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, change_manager, sn_change_write ou itil

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Changement standard** > **Tous les modèles**.
2. Sélectionnez le modèle que vous souhaitez modifier ou mettre hors service et effectuez l'une des étapes suivantes.

Option	Description
Modifier un modèle de changement standard	**a.** Cliquez sur **Modifier le modèle** sous **Liens connexes**. **b.** Entrez vos modifications dans le formulaire **Modifier un modèle de changement standard**.
Mettre hors service un modèle de changement standard	**a.** Cliquez sur **Mettre hors service le modèle** sous **Liens connexes**. **b.** Entrez votre justification commerciale pour mettre hors service le modèle spécifique dans le formulaire **Mettre hors service un modèle de changement standard**.

3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez sur **Enregistrer**. Les modifications sont enregistrées, mais ne sont pas envoyées pour approbation.
   - Cliquez sur **Demander l'approbation**. Le modèle est envoyé pour approbation à l'équipe Gestion des changements.

Calendriers des changements

La page de destination Calendriers des changements fournit une vue des calendriers classés comme **Calendriers épinglées**, **Vos calendriers** et **Tous les calendriers**. Le groupement de calendriers vous permet d'accéder facilement à vos calendriers les plus requis et de gagner du temps en évitant de rechercher dans tous les calendriers du système.

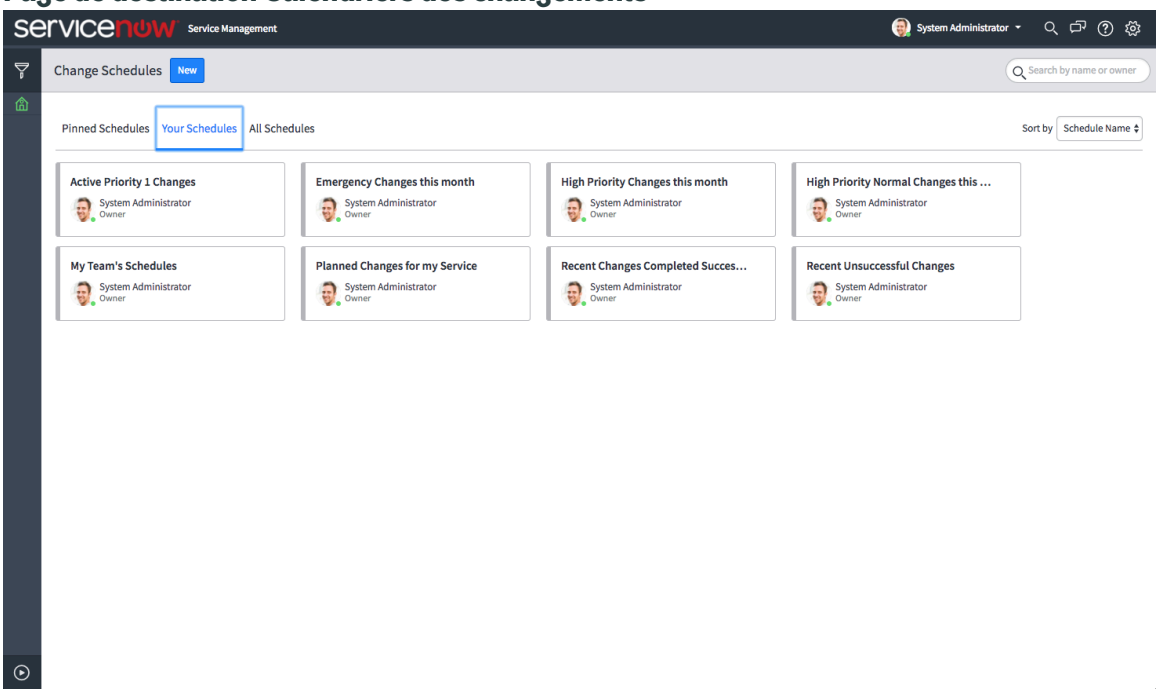
Pour accéder aux calendriers des changements, accédez à **Changement** > **Calendrier** > **Calendriers des changements**.

Remarque :
pour afficher la page Calendriers des changements, vous devez activer le module d'extension Gestion des changements - Calendriers des changements (com.snc.change_management.soc).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination Calendriers des changements



Vous pouvez trouver des calendriers classés en trois catégories comme suit :

- **Calendriers épinglés** : inclut tous les calendriers des changements que vous avez précédemment épinglés pour y accéder rapidement.
- **Vos calendriers** : comprend tous les calendriers des changements que vous possédez ou qu'un groupe dont vous êtes membre possède.
- **Tous les calendriers** : comprend tous les calendriers des changements auxquels vous avez accès.

Pour épingler un calendrier, passez la souris sur sa tuile et cliquez sur l'icône Épingler ( ). Le calendrier apparaît sous **Calendriers épinglés**. Pour détacher une tuile, cliquez à nouveau sur l'icône Épingler.

Remarque :
la propriété **Afficher un message d'information lorsqu'un calendrier des changements est épinglé** dans les propriétés de changement contrôle l'affichage d'un message d'information confirmant l'épinglage ou le détachement du calendrier.

Cliquez sur un onglet pour afficher un calendrier des changements. Pour plus d'informations, consultez la section Afficher les calendriers des changements.

Afficher les calendriers des changements

Le module Calendriers des changements fournit une vue Gantt ou chronologique des demandes de changement en fonction des critères définis dans une définition de calendrier des changements.

Le calendrier des changements fournit des détails sur les demandes de changement incluses en fonction de la définition de calendrier des changements. Les demandes de changement peuvent inclure le minutage et la durée du changement, les tâches connexes, les périodes de proscription et les fenêtres de maintenance pour une date, une semaine ou un mois donné.

Traduction automatique

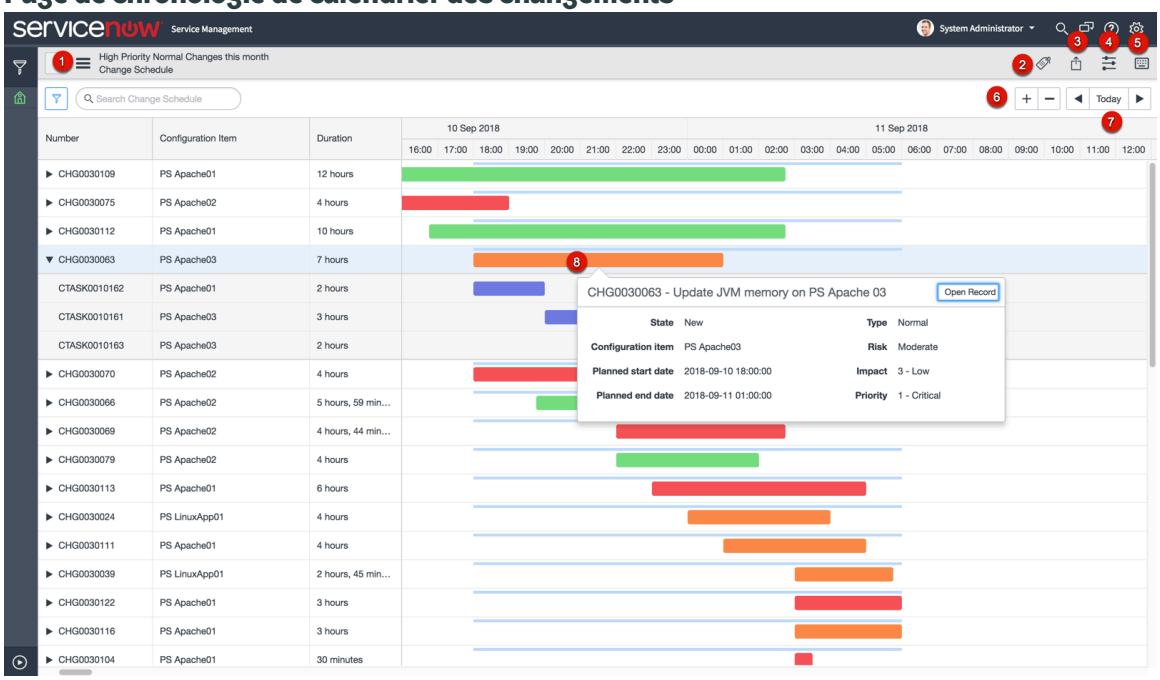
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher la page Calendriers des changements, vous devez activer le module d'extension Gestion des changements - Calendriers des changements (com.snc.change_management.soc).

Les demandes de changement sont représentées par un parcours. La durée du parcours est définie par les champs de dates de début et de fin définis dans la définition de calendrier des changements. La page Calendriers des changements permet de définir les conditions à l'aide du Créateur de conditions. Le Créateur de conditions détermine les demandes de changement à afficher et trier dans un calendrier des changements.

Remarque :
pour afficher les fenêtres de proscription et de maintenance du changement de la vue Calendrier, vous devez configurer le champ **CI affecté**.

Page de chronologie de calendrier des changements



SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
1	Menu contextuel	Option permettant les actions suivantes : • Créer un nouveau calendrier : vous pouvez créer un calendrier à partir d'un assistant simplifié. • Modifier un calendrier : permet de modifier les calendriers des changements que vous possédez ; les modifications apportées sont enregistrées dans l'enregistrement connexe de la définition de calendrier des changements. • Copier un calendrier : si vous êtes le propriétaire du calendrier des changements que vous souhaitez copier, la copie sera créée. Si vous souhaitez copier un calendrier des changements appartenant à un autre utilisateur, vous devenez le propriétaire de la copie et pouvez la modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
		• Afficher la définition de calendrier : vous pouvez afficher la définition de calendrier des changements et les champs connexes qui y sont associés. • Supprimer : permet aux utilisateurs de supprimer un calendrier des changements dont ils sont propriétaires. **Remarque :** • Un utilisateur qui possède uniquement le rôle ITIL et qui n'est pas propriétaire d'un calendrier des changements peut seulement créer un calendrier, copier un calendrier ou afficher une définition de calendrier existante. • Vous devenez le propriétaire des calendriers que vous créez. Le nouveau calendrier que vous créez apparaît dans la page Calendriers des changements sous forme de tuile sous l'onglet **Vos calendriers**.
2	Styles de parcours	Couleur de parcours définie en fonction des conditions que vous spécifiez. Vous pouvez ajouter de nouveaux styles de parcours en cliquant sur **Ajouter des styles de parcours**. Vous pouvez également modifier une règle de style existante, appliquer des filtres à une règle de style ou supprimer une règle de style. **Remarque :** par défaut, les styles de parcours sont basés sur la valeur de risque d'un changement. • Risque élevé : style de parcours rouge • Risque modéré : style de parcours orange • Risque faible : style de parcours vert
3	Partager	Calendriers à partager avec d'autres utilisateurs par nom d'utilisateur, groupe ou rôle. Le volet de partage contient également une case à cocher permettant le partage d'un calendrier des changements avec tout le monde. Si des calendriers des changements ne sont partagés avec personne, seuls le propriétaire, le groupe propriétaire et l'administrateur peuvent les afficher. Si un calendrier des changements est partagé avec d'autres utilisateurs, une option est disponible pour envoyer une notification par e-mail pour les informer de leur accès.
4	Configuration	Les composants du calendrier des changements, incluant l'élément de configuration, la durée ou toutes les tâches connexes peuvent être masqués ou affichés.
5	Raccourcis clavier	Liste des raccourcis clavier disponibles pour vous aider à naviguer rapidement et fournir l'accessibilité aux utilisateurs. La liste des raccourcis de navigation s'affiche lorsque vous cliquez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
6	Zoom	Niveaux de zoom pour contrôler la résolution du zoom dans les calendriers des changements. La plage peut varier entre une vue d'heures à une vue d'années des calendriers des changements.
7	Touches de direction	Option permettant d'avancer ou de reculer dans le temps dans le calendrier des changements, en fonction du niveau de zoom actuel. Cliquez sur **Aujourd'hui** pour revenir au jour et à l'heure actuels en un seul clic.
8	Enregistrement d'un changement	Résumé de l'enregistrement d'un changement lorsque vous cliquez sur un parcours. Utilisez **Ouvrir l'enregistrement** dans l'en-tête du résumé pour ouvrir la demande de changement dans la vue du formulaire. Dans le formulaire, vous pouvez afficher l'enregistrement complet de la demande de changement. **Remarque :** vous pouvez spécifier les champs qui s'affichent dans cette fenêtre. Dans le formulaire Définition du calendrier des changements, sous l'onglet **Résumé de l'enregistrement**, spécifiez les champs requis dans les **champs de colonnes de gauche** et les **champs de colonnes de droite**.

Remarque : les calendriers des changements sont chargés par lots de 20 sur la page de chronologie côté client. Vous pouvez charger 1 000 enregistrements au maximum. Ces nombres peuvent être modifiés par l'administrateur système. Pour plus d'informations, consultez les propriétés à la section Composants installés avec Gestion des changements - Change Schedule.

Créer un calendrier des changements à partir de la page Calendriers des changements

Vous pouvez créer un calendrier des changements pour afficher tous les changements planifiés, les tâches de changement, les périodes de proscription, les fenêtres de maintenance pour une date, une semaine, un mois ou une année spécifique.

Avant de commencer

- Vous avez activé le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Remarque :

- Un utilisateur disposant d'un rôle ITIL peut créer une définition de calendrier des changements et l'afficher.
- Un administrateur ou administrateur de calendriers des changements peut lire ou modifier toutes les définitions de calendrier des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Calendriers** > **Calendriers des changements** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Nouveau formulaire de calendrier des changements

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier des changements.
Champ de date de début	Champ du formulaire de demande de changement qui indique la date de début comme exemple de date de début planifiée.
Champ de date de fin	Champ du formulaire de demande de changement qui indique la date de fin comme exemple de date de fin planifiée.
Condition	Les conditions qui déterminent les demandes de changement s'affichent dans l'interface de Calendriers des changements et l'ordre de tri de ces demandes de changement.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le calendrier des changements s'affiche dans la vue de chronologie.

Créer un calendrier des changements à partir de la définition de calendrier des changements

Vous pouvez définir un calendrier des changements à partir d'un enregistrement de définition de calendrier des changements. Les définitions de calendrier des changements permettent de définir le contenu qui s'affiche dans le popover du résumé des changements, les utilisateurs, les groupes ou les rôles avec lesquels un calendrier doit être partagé et les couleurs de style de parcours connexes.

Avant de commencer

- Vous avez activé le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer un nouveau calendrier des changements, spécifiez les champs de date de début et de fin que vous souhaitez afficher dans l'interface utilisateur, ainsi que les conditions permettant de déterminer les demandes de changement à afficher.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Calendriers** > **Définitions de calendrier des changements** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de calendrier des changements

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier des changements.
Actifs	Cochez la case pour indiquer qu'un calendrier est actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Changements	
Champ de date de début	Champ du formulaire de demande de changement qui détermine la date de début du parcours.
Champ de date de fin	Champ du formulaire de demande de changement qui détermine la date de fin du parcours.
Condition	Les conditions qui déterminent les demandes de changement s'affichent dans l'interface de Calendriers des changements et l'ordre de tri de ces demandes de changement.
Résumé de l'enregistrement	
Champs de la colonne de gauche	Liste des champs qui apparaissent dans la colonne de gauche de la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement. Le résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.
Champs de la colonne de droite	Liste des champs qui apparaissent à droite de la fenêtre lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements. Le résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.
Proscription et maintenance	
Afficher la fenêtre de proscription	Cochez la case pour indiquer que la fenêtre de proscription associée à une demande de changement apparaît dans la chronologie du calendrier des changements.
Couleur de la fenêtre de proscription	Couleur représentant la fenêtre de proscription dans la chronologie du calendrier des changements.
Afficher la fenêtre de maintenance	Cochez la case pour indiquer que la fenêtre de maintenance associée à une demande de changement apparaît dans le calendrier des changements.
Couleur de la fenêtre de maintenance	Couleur représentant la fenêtre de maintenance dans la chronologie du calendrier des changements.
Partage	
Partager avec	Option de partage du calendrier avec toutes les personnes associées au changement ou avec des utilisateurs et des groupes spécifiques.
Propriétaire	Propriétaire du calendrier des changements.
Propriétaire du groupe	Groupe qui possède un calendrier des changements et a des droits administratifs sur celui-ci.
Lien connexe	
Afficher le calendrier	Lien vers le calendrier des changements que vous avez défini.
Listes connexes	
Définitions connexes	Détails des calendriers enfants connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Règles de style	Options de définition des conditions de style permettant de déterminer la couleur d'un parcours à l'aide d'un créateur de conditions. Par exemple, si vous voulez que tous les changements de type Urgence s'affichent sous forme de parcours rouge, un style de parcours peut être défini pour cette condition.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des tâches connexes à un calendrier des changements

Créez des définitions connexes pour présenter les tâches connexes de demandes de changement dans le calendrier des changements. Par exemple, pour afficher les tâches de changement associées à une demande de changement, vous devez spécifier une définition connexe. Vous pouvez également ajouter des règles de style spécifiques à une tâche connexe.

Avant de commencer

- Vous avez activé le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- Un calendrier des changements parent est défini.
- Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Calendriers** > **Définitions de calendrier des changements**.
2. Sélectionnez une définition de Calendriers des changements.
3. Sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Définition connexe**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition connexe

Champ	Description
Nom	Nom de la définition connexe.
Définition de Calendriers des changements	Référence du calendrier des changements parent.
Actifs	Cochez la case pour indiquer qu'un calendrier est actif.
Enregistrements connexes	
Nom de la table	Liste de choix parmi lesquels vous sélectionnez la table de base de la définition connexe.
Champ de référence	Référence de base de la définition connexe ; par exemple, la demande de changement.
Champ de date de début	Champ de date de début issu de l'enregistrement connexe.
Champ de date de fin	Champ de date de fin issu de l'enregistrement connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition	Conditions incluses dans le calendrier des changements et leur ordre associé.
Résumé de l'enregistrement **Remarque :** la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.	
Champs de la colonne de gauche	Liste des champs qui apparaissent dans la colonne de gauche de la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement. Le résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.
Champs de la colonne de droite	Liste des champs qui apparaissent dans la colonne de droite de la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement. La fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Définition de règles de style

Vous pouvez créer un style de parcours pour spécifier la couleur d'événements différents dans un calendrier des changements. Les parcours dans un calendrier permettent d'identifier rapidement les caractéristiques d'un changement en fonction de la valeur d'un champ dans la demande de changement.

L'interface Calendriers des changements comprend plusieurs styles de base pour permettre à chaque calendrier de disposer de styles de parcours pour commencer. Par défaut, les calendriers de proscription sont représentés en gris, les calendriers de maintenance sont représentés en bleu clair et les demandes de changement sont représentées en rouge (risque élevé), orange (risque modéré) ou vert (risque faible).

Pour définir des règles de style, vous devez activer le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).

Vous pouvez définir les styles de plusieurs façons, par exemple à partir des règles de style par défaut, des définitions de calendrier des changements ou de la fenêtre Style de parcours dans la chronologie d'un calendrier des changements.

Remarque :
toutes les tables de règles de style étendent la table Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core].

Définir des règles de style par défaut

Vous pouvez définir des règles de style à partir du module Règles de style par défaut si vous souhaitez que les calendriers des changements les utilisent de manière globale, non pour une application spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Calendrier** > **Règles de style par défaut**.
2. Sur la page Règle de style, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle de style

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de style.
Conditions	Conditions qui dictent la règle de style. Par exemple, risque élevé = rouge.
Actifs	Cochez la case pour indique que la règle de style est active.
Application d'un style	
Avancé	Cochez la case pour écrire le script de définition des valeurs de couleur d'étiquette, de poids d'étiquette et de couleur d'événement. Si vous ne sélectionnez pas la case à cocher, les champs **Couleur d'étiquette**, **Poids d'étiquette** et **Couleur d'événement** apparaissent.
Couleur d'étiquette	Couleur du texte qui s'affiche pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.
Poids de l'étiquette	Épaisseur de l'étiquette, par exemple en normal ou gras.
Couleur d'événement	Couleur du parcours de calendrier affichée pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définir des règles de style à partir de définitions de calendrier des changements

Vous pouvez définir des règles de style à partir de définitions de calendrier des changements lorsque vous souhaitez appliquer ces règles au calendrier des changements associé à la définition de calendrier des changements.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Calendriers** > **Définitions de calendrier des changements**.
2. Ouvrez la définition pour laquelle vous souhaitez définir ou modifier une règle de style.
3. Cliquez sur la liste connexe Règles de style et cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle de style

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de style.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Conditions	Conditions qui dictent la règle de style. Par exemple, risque élevé = rouge.
Actifs	Cochez la case pour indique que la règle de style est active.
Application d’un style	
Avancé	Cochez la case pour écrire le script de définition des valeurs de couleur d’étiquette, de poids d’étiquette et de couleur d’événement. Si vous ne sélectionnez pas la case à cocher, les champs **Couleur d’étiquette**, **Poids d’étiquette** et **Couleur d’événement** apparaissent.
Couleur d’étiquette	Couleur du texte qui s’affiche pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.
Poids de l’étiquette	Épaisseur de l’étiquette, par exemple en normal ou gras.
Couleur d’événement	Couleur du parcours de calendrier affichée pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
les règles de style que vous créez à partir d’une définition de calendrier des changements ont priorité sur les règles de style qui existent dans la table de règles de style de base [chg_soc_style_rule].

Définir des règles de style à partir de la vue Calendriers des changements

Vous pouvez créer des règles de style à partir de la vue de calendriers des changements si vous souhaitez les appliquer à un calendrier des changements spécifique dans lequel il est défini.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Calendrier** > **Calendriers des changements**.
2. Cliquez sur une tuile pour afficher la page Calendriers des changements.
3. Cliquez sur l’icône de style ( ).
4. Effectuez l'une des actions suivantes.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer la possibilité de copier une demande de changement

Vous pouvez configurer la possibilité de copier un enregistrement de demande de changement et ses détails à l’aide de propriétés système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Désactiver la possibilité de copier une demande de changement.
- Désactiver la possibilité de copier des pièces jointes.
- Déterminer les composants de la demande de changement source qui sont copiés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de changement**.
   Vous pouvez rechercher certaines propriétés en entrant `sys_properties.list` dans le navigateur d'application, comme indiqué.
2. Définissez les propriétés suivantes comme il vous convient.

Option	Description
Désactiver la possibilité de copier une demande de changement	Définissez **Activer la fonctionnalité de copie du changement** (*com.snc.change_request.enable_copy*) sur false.
Désactiver la possibilité de copier une pièce jointe	Définissez **Copier les pièces jointes à partir du changement d'origine** (*com.snc.change_request.attach.enable_copy*) sur false.
Désactiver la possibilité de copier les pièces jointes à partir de la tâche de changement	Cette propriété système figure dans la table [sys_properties]. Définissez la propriété système **Activer la copie de pièces jointes à partir des tâches connexes de changement d'origine** (*com.snc.change_request.rl.change_task.attach.ena* sur false. **Remarque :** si la possibilité de copier des pièces jointes est activée, la pièce jointe apparaît sur la copie de la demande de changement une fois enregistrée.
Configurer les attributs à copier	Modifiez la liste de valeurs dans **Liste (séparée par des virgules) des attributs qui seront copiés à partir du changement d'origine** (*com.snc.change_request.copy.attributes*) pour supprimer ou ajouter d'autres attributs. Par exemple, pour éviter la copie de l'attribut **Affecté à**, supprimez la valeur `assigned_to` de la liste des attributs dans la zone de texte de la propriété.
Configurer les listes connexes à copier	Cette propriété système figure dans la table [sys_properties]. Les listes connexes suivantes sont copiées par défaut :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ **CI affectés** ○ **Services/CI impactés** ○ **Tâches de changement** Modifiez la liste des valeurs dans les **listes connexes (séparées par des virgules) qui seront copiées à partir du changement d'origine** (*com.snc.change_request.copy.related_lists*)–. Par exemple, si vous ne souhaitez pas co–pier la liste connexe **Tâches de change ment**, supprimez la valeur change_task de la liste des listes connexes dans la zone de texte de la propriété. **Remarque :** vous pouvez configurer cette propriété pour contrôler la fonctionnalité de copie des **CI af fectés**, **Services/CI affectés** et des listes connexes **Tâches de changement**. Vous ne pouvez pas ajouter d'autres listes connexes à cette propriété.
Configurer les attributs des listes connexes par défaut à copier	Ces propriétés système figurent dans la table [sys_-properties]. Accédez à la propriété système appro-priée pour l'une des listes connexes par défaut pour configurer les attributs à copier. **Propriétés système des attributs de liste connexe** **Liste connexe** / **Propriété système** Tâches de changement / *com.snc.change_request.copy.rl.change* CI affectés / *com.snc.change_request.copy.rl.task_c* Services/CI impactés / *com.snc.change_request.copy.rl.task_c*

3. Pour personnaliser davantage la possibilité de copier une demande de changement en modifiant un include de script, réalisez les étapes suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à **Définition du système** > **Includes de scripts**.

b. Modifier l'include de script `ChangeUtils`.

Example
Par exemple, la possibilité de copier une demande de changement n'est pas disponible par défaut pour les changements standard. Toutefois, vous pouvez fournir votre propre implémentation de la fonction `isCopyRulesValid` dans l'include de script `ChangeUtils` pour remplacer la valeur par défaut.

Information associée

Copier une demande de changement

Créer un modèle de demande de changement

Vous pouvez créer un modèle qui peut être utilisé pour la création de demandes de changement avec des tâches de prise en charge prédéfinies. Les modèles simplifient le processus d'envoi des nouveaux enregistrements en remplissant automatiquement les champs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

L'administrateur doit configurer la mise en page du formulaire pour ajouter les champs suivants : **Modèle suivant connexe**, **Modèle enfant connexe suivant**, **Élément de lien**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux éléments de configuration de modèle de demande de changement.

- **Change_request** : cet objet n'a pas d'élément de lien, car il est au niveau racine.
- **Change_task** : cet objet de tâche se trouve à un niveau au-dessous du niveau racine, il utilise donc la table parente comme élément de lien.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Modèles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire comme décrit dans Créer un modèle à l'aide du formulaire Modèle .
4. Renseignez les champs restants, comme il vous convient.

Champ	Description
Modèle suivant connexe	Modèle situé au même niveau hiérarchique que le modèle actuel (frère). Utilisez ce champ dans un modèle enfant pour spécifier un modèle enfant supplémentaire sous le même modèle parent. Par exemple, vous pouvez utiliser des modèles enfants pour créer plusieurs tâches de changement pour un modèle de demande de changement et spécifier des modèles enfants frères. Ce champ n'est pas pris en charge dans les modèles de niveau supérieur.
Modèle enfant connexe suivant	Modèle situé au niveau hiérarchique en dessous du modèle actuel (enfant). Vous pouvez affecter un modèle enfant à un modèle enfant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Élément de lien	Spécifie un lien vers un enregistrement créé à partir d'un modèle enfant vers l'enregistrement créé à partir du modèle parent. Lorsque ce champ est laissé vide, le script de modèle choisit le premier champ de référence valide qui peut être lié à l'enregistrement parent.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une règle d'affectation de demande de changement

Vous pouvez définir des règles d'affectation pour automatiser le processus d'affectation des demandes de changement au groupe ou à l'utilisateur approprié.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir une règle d'affectation pour la demande de changement ou pour les tâches de changement générées pour les demandes de changement. Dans l'exemple suivant, vous créez une règle d'affectation pour affecter des demandes de changement d'éléments de configuration dans la classe de base de données au groupe **Base de données**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Politique système** > **Affectation**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez le nom : Changement de base de données.
3. Dans la section du formulaire S'applique à, sélectionnez la table **Demande de changement [change_request]** et ajoutez une condition **[Configuration Item.Class] [is] [Database]**.
4. Dans la section Affecter à, sélectionnez le groupe **Base de données**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

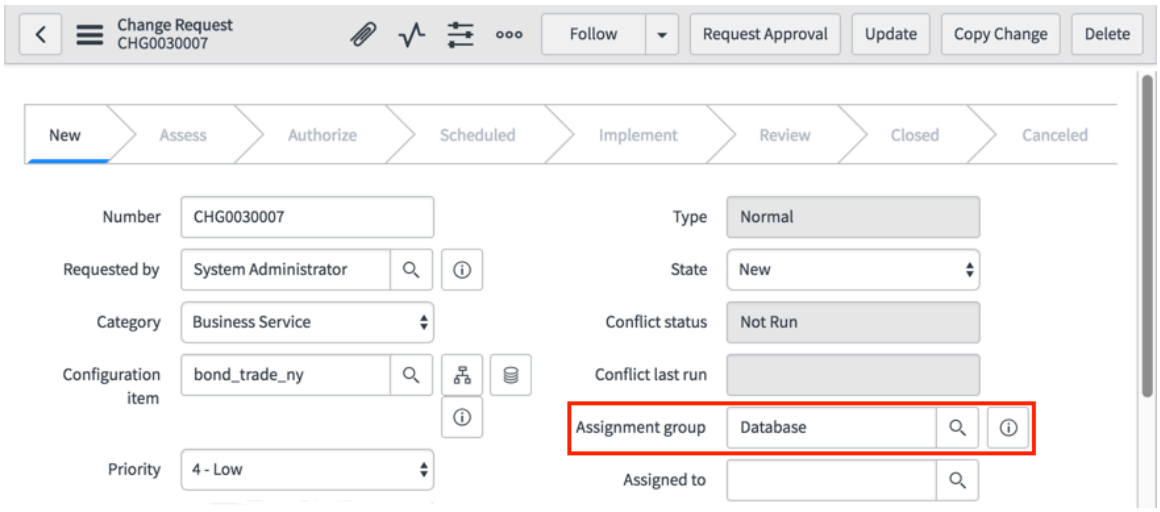
Que faire ensuite

Pour tester la règle d'affectation, accédez à **Changement** > **Créer** et entrez un changement normal. Remplissez le formulaire, en sélectionnant **bond_trade_ny**, ou un autre CI dans la classe de base de données, dans le champ **Élément de configuration**.

Enregistrez le changement ; vous pouvez constater qu'il a été automatiquement affecté au groupe **Base de données**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Ajouter un nouveau type de demande de changement

Vous pouvez ajouter un nouveau type de changement à votre processus de changement. Plusieurs processus sont impliqués dans l'ajout d'un type de changement. Ces processus comprennent la gestion des includes de script et des workflows.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En plus des trois types de changement disponibles par défaut, vous pouvez ajouter de nouveaux types de changement en fonction des exigences de votre organisation. Par exemple, vous pouvez créer un type de changement **Accéléré** pour les changements qui doivent être immédiatement traités.

Procédure

1. Pour ajouter un nouveau choix au champ **Type**, procédez comme suit.

   a. Ouvrez une demande de changement existante.

   b. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le champ **Type** et sélectionnez **Afficher une liste de choix**.

   c. Cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs suivants.

Nom de champ	Description
Table	Sélectionnez la table **Demande de changement**.
Étiquette	Entrez une valeur pour le nouveau type de changement. Par exemple, Accéléré.
Valeur	Entrez une valeur pour le nouveau type de changement. Par exemple, Accéléré.
Séquence	Entrez une séquence pour le type de changement. Par exemple, 4.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Envoyez le formulaire.

Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence	Updated
change_request	type	en	standard	Standard	false	1	2015-06-03 03:45:26
change_request	type	en	normal	Normal	false	2	2015-06-03 03:45:33
change_request	type	en	emergency	Emergency	false	3	2015-06-03 03:45:37
change_request	type	en	expedited	Expedited	false	4	2017-03-14 11:25:10

2. Pour ajouter le nouveau type de changement à l'intercepteur de demande de changement, procédez comme suit.

a. Accédez à **Définition du système** > **Intercepteurs**.

b. Ouvrez l'intercepteur **Demande de changement**.

c. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Réponses**.

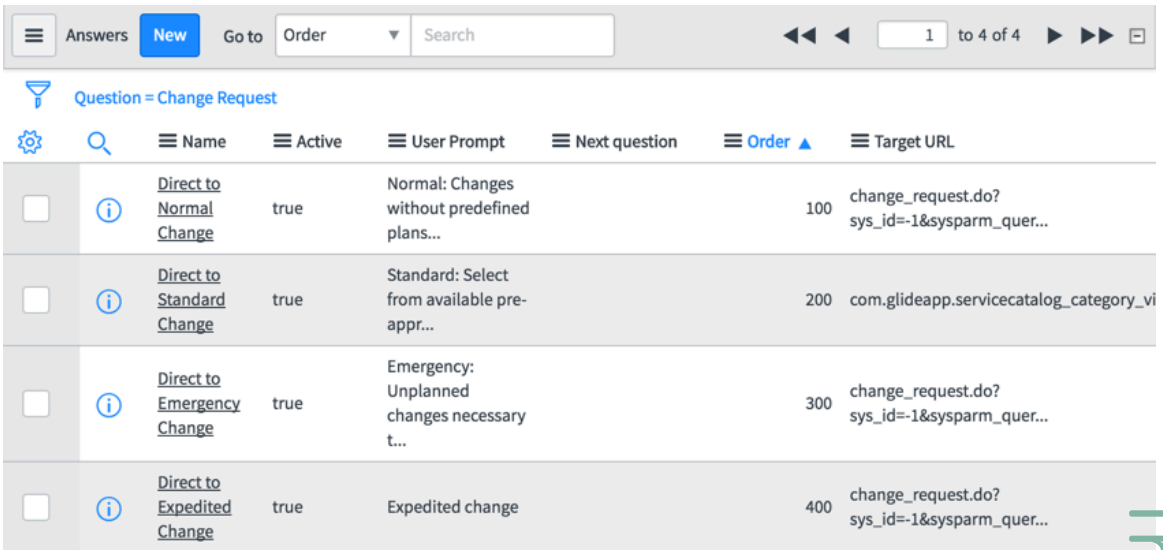
d. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Champ	Description
Question	Demande de changement
Nom	Entrez un nom pour le nouveau type de changement. Par exemple, Changement de Direct à Accéléré.
Invite utilisateur	Entrez une description qui s'affiche lorsque l'utilisateur final clique sur **Créer** sous **Changement**.
URL cible	Définissez l'URL cible appropriée. Par exemple : change_request.do?sys_id=-1&sysparm_query=type=expedited.
Ordre	Définissez le niveau d'ordre approprié pour le type de changement. Par exemple, 400.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Envoyez le formulaire.



3. Pour créer l'include de script pour le nouveau type de changement, procédez comme suit.

a. Accédez à **Définition du système** > **Includes de script**.

b. Recherchez un include de script de type de changement qui servira de base au workflow pour le nouveau type de changement.
Par exemple, pour le baser sur le type de changement Urgence, recherchez `ChangeRequestStateModelSNC_emergency` et ouvrez l'include de script.

c. Copiez le script de l'include de script `ChangeRequestStateModelSNC_emergency` à partir du champ **Script**.

d. Accédez à **Définition du système** > **Includes de script** et cliquez sur **Nouveau**.

e. Nommez le nouveau include de script pour correspondre à la valeur du nouveau type.
Par exemple : `ChangeRequestStateModelCust_expedited`.

f. Collez le script copié dans le champ **Script** du nouvel include de script.

g. Mettez à jour toutes les références dans l'include de script collé de `ChangeRequestStateModelSNC_emergency` vers `ChangeRequestStateModelCust_expedited`.

h. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
un include de script existant contient l'implémentation pour toutes les fonctions `moving` et `canMove`. La fonction `moving` est utilisée pour préremplir tous les champs requis pour le nouvel état. La fonction `canMove` est utilisée pour vérifier les exigences supplémentaires et pour valider le passage d'une tâche à l'état suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour créer l'include de script pour définir les transitions d'états et contrôler la transition entre les états pour le nouveau type de changement, procédez comme suit.

   a. Accédez à **Définition du système** > **Includes de script**.

   b. Recherchez un include de script de type de changement qui servira de base aux contrôles de transition pour le nouveau type de changement.

      Par exemple, pour le baser sur le type de changement Urgence, recherchez `ChangeRequestStateModel_emergency` et ouvrez l'include de script.

   c. Mettez à jour le nom de l'include de script pour correspondre à la valeur du nouveau type.

      Par exemple, `ChangeRequestStateModel_expedited`.

   d. Mettez à jour la référence à l'include de script de base pour le nouveau type de modification créé à l'étape 3.

      Remplacez l'objet étendu dans la ligne 2 par le nom d'include de script de base. Par exemple : `ChangeRequestStateModelCust_expedited` ; ainsi la référence est similaire à la chaîne suivante.

      ```
      ChangeRequestStateModel_expedited.prototype =
      Object.extendsObject(ChangeRequestStateModelCust_expedited,
      ```

      Assurez-vous que la référence du type est similaire à l'include de script créé. Par exemple, type:"ChangeRequestStateModel_expedited"});. Le type est indiqué en bas du script.

   e. Cliquez sur **Insérer et rester** pour créer une copie de l'include de script `ChangeRequestStateModel_emergency` avec le nouveau nom `ChangeRequestStateModel_expedited`.

5. Pour modifier l'include de script qui contrôle la transition entre les états à l'aide de l'un des modèles définis pour le nouveau type de changement, procédez comme suit.

   a. Accédez à **Définition du système** > **Includes de script**.

   b. Recherchez et ouvrez l'include de script `ChangeRequestStateHandler`, qui contrôle la transition entre les états à l'aide de l'un des modèles définis.

   c. Créez une propriété pour référencer la nouvelle valeur de type de demande de changement. Par exemple : `EXPEDITED:"expedited"`.

   d. Remplacez la méthode de base `_resetModel` pour pouvoir inclure le nouveau modèle.

      Par exemple, si le type de demande de changement est *Accéléré*, le nouveau modèle d'état `ChangeRequestStateModel_expedited` sera inclus. Vous devez inclure la chaîne `EXPEDITED:"expedited"` après `initialize: function(changeRequestGr) {` comme indiqué dans l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
ChangeRequestStateHandler.prototype = Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
    initialize: function(changeRequestGr) {
        ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this, changeRequestGr);
    },
    EXPEDITED:"expedited",
    type: "ChangeRequestStateHandler"
});
```

e. Enregistrez l'include de script.

6. Pour créer un workflow pour le nouveau type de demande de changement, procédez comme suit.

a. Accédez à **Workflow** > **Éditeur de workflow**.

b. Ouvrez un workflow de demande de changement existant.
Par exemple, **Demande de changement - Urgence**.

c. Sélectionnez **Copier** dans le menu **Actions** pour copier le workflow et nommez le nouveau workflow.
Par exemple : Demande de changement - Accéléré.

d. Sélectionnez **Propriétés** dans le menu **Actions** pour mettre à jour la condition sous laquelle le nouveau workflow est exécuté.
Par exemple : **[Type] [is] [Expedited]** dans la condition.

e. Ouvrez le workflow de tâches de changement correspondant qui est appelé par le workflow principal.
Par exemple : **Demande de changement - Tâches de changement urgent**.

f. Sélectionnez **Copier** dans le menu **Actions** pour copier le workflow et nommez le nouveau workflow.
Par exemple : Demande de changement - Tâches de changement accéléré.

g. Sélectionnez **Publier** dans le menu **Actions** pour publier le nouveau workflow de tâches de changement et permettre son utilisation.

h. Revenez au premier workflow que vous avez créé et mettez à jour l'activité de workflow pour référencer le nouveau workflow de tâches de changement.
Par exemple, **Demande de changement - Tâches de changement accéléré**.

i. Sélectionnez **Publier** dans le menu **Actions** pour publier le nouveau workflow et permettre son utilisation.

Information associée

Types de changements

Ajouter un état au modèle d'état

Étendre ou désactiver l'association de CI multiples

La possibilité d'associer plusieurs CI à une tâche peut être étendue à d'autres types de tâches. Vous pouvez également désactiver plusieurs associations de CI des listes connexes dans les enregistrements de demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list` pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties].
2. Ouvrez la propriété système **Liste de tous les types de tâches où l'utilisateur veut associer des CI à l'aide d'une liste** (*com.snc.task.associate_ci*).
   La valeur de cette propriété est définie sur change_request, incident par défaut pour permettre l'association de CI multiples à des demandes de changement.
3. Pour activer l'association de CI multiples à d'autres types de tâche, ajoutez la table requise en tant que valeur. Par exemple, pour activer l'association de CI multiples pour les enregistrements de problème, ajoutez la valeur `problème` séparée par une virgule.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer et mettre à jour la propriété.
5. **Facultatif :** Pour désactiver l'association de CI multiples pour le formulaire de demande de changement, procédez comme suit.

   a. Supprimez la valeur **change_request** de la propriété système **Liste de tous les types de tâches où l'utilisateur veut associer des CI à l'aide d'une liste** (*com.snc.task.associate_ci*).

   b. Accédez à **Interface utilisateur du système** > **Contrôle de la liste**.

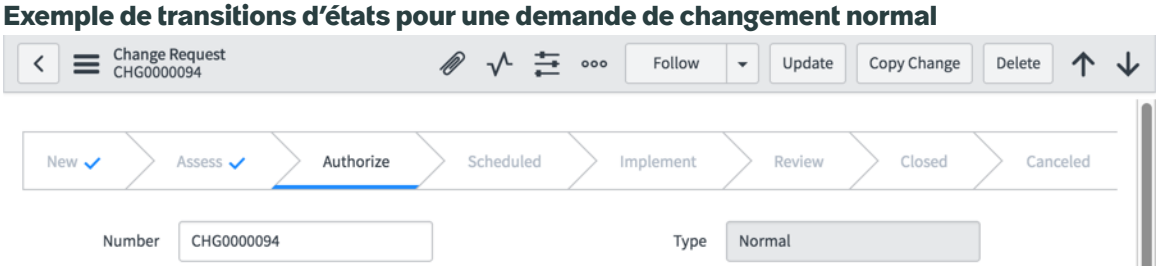
   c. Réalisez les deux tâches suivantes ou l'une d'elles pour désactiver l'association de CI multiples pour les listes connexes.

CI associés	Ouvrez l'entrée avec la liste connexe **task_ci.task** et décochez la case **Omettre la modification**.
Services/CI impactés	Ouvrez l'entrée avec la liste connexe **task_cmdb_ci_service.task** et décochez la case **Omettre la modification**.

Modèle et transitions d'état

Gestion des changements fournit un modèle d'état pour déplacer et suivre les demandes de changement selon différents états.

Exemple de transitions d'états pour une demande de changement normal



La table suivante fournit une liste de tous les états par lesquels une demande de changement peut passer. Des notifications par e-mail peuvent être envoyées à l'utilisateur à l'origine de la demande de changement lorsqu'elle passe aux états suivants : **Planifié, Implémenter**, **Revue** et **Annulé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des changements

État	Description	Valeur d'état
Nouveau	La demande de changement n'est pas encore envoyée à des fins de revue et d'autorisation. Un demandeur de changement peut enregistrer une demande de changement autant de fois que nécessaire tout en peaufinant les détails du changement avant son envoi.	-5
Évaluer	L'examen par les pairs et l'approbation technique des détails du changement sont effectués au cours de cet état.	-4
Autoriser	Gestion des changements et le CAB planifient le changement et fournissent l'autorisation finale pour continuer.	-3
Planifié	Une fois entièrement planifié et autorisé, le changement attend la date de début planifiée. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement.	-2
Implémenter	La date de début planifiée approche et les tâches réelles d'implémentation du changement sont en cours. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement.	-1
Examen	Les tâches sont terminées. Le demandeur de changement détermine si le changement est correctement implémenté. Une revue post-implémentation peut être effectuée au cours de cet état. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement. **Remarque :** vous ne pouvez pas annuler la demande de changement une fois dans l'état Revue.	0
Fermé	Toutes les tâches de revue sont terminées. Le changement est fermé sans autre action requise.	3
Annulé	Un changement peut être annulé à tout moment s'il n'est plus nécessaire. Toutefois, un changement ne peut pas être annulé une fois dans l'état **Fermé**. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement.	4

Les changements normaux, standard et urgents passent par des états de différentes manières.

Progression de l'état du changement

	New	Assess	Authorize	Scheduled	Implement	Review	Closed	Canceled
Normal	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Standard	✔	✗	✗	✔	✔	✔	✔	✔
Emergency	✔	✗	✔	✔	✔	✔	✔	✔

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Progression de l'état pour différents changements

- Les changements normaux passent par tous les états.
- Les changements standard sont considérés comme pré-autorisés, ils contournent donc les états **Évaluer** et **Autoriser** qui déclenchent des enregistrements d'approbation. L'approbation de ces changements les fait avancer vers l'état approprié suivant. Le rejet de ces changements les renvoie vers l'état **Nouveau**.
- Les changements urgents sont semblables aux changements standard, hormis le fait qu'ils doivent être autorisés.

Rétablissement de l'état Nouveau pour une demande de changement

Gestion des changements permet de rétablir l'état Nouveau pour les types de changement Urgence et Normal, qui est le premier état d'approbation, à l'aide de l'action **Revenir à Nouveau** dans le menu **contextuel**. Cette action est effectuée si l'approbation a été demandée et que l'émetteur reconnaît que tous les éléments de configuration concernés par le changement n'ont pas été inclus avant l'envoi pour approbation.

- Pour rétablir l'état de la demande de changement Normal sur Nouveau, remplacez l'état d'une demande de changement **Évaluer** par **Nouveau** en cliquant sur **Revenir à Nouveau** dans le menu contextuel.
- Pour rétablir l'état de demande de changement Urgent sur Nouveau, remplacez l'état d'une demande de changement **Autorisé** par **Nouveau** en cliquant sur **Revenir à Nouveau** à partir du menu Contexte.

> **Remarque :**
> lorsque vous revenez à l'état **Nouveau** à partir de l'état **Évaluer** ou **Autorisé**, le workflow est redémarré et toutes les approbations en attente sont annulées.

Modifier le type de demande de changement

- Une nouvelle ACL pour change_request.type a été ajoutée et permet la modification du champ **Type** dans la demande de changement lorsqu'elle se trouve dans l'état **Nouveau** et qu'aucune approbation n'a encore été générée pour elle.
- Dans le cas d'une demande de changement **Standard**, vous pouvez modifier son type de Standard à **Normal** ou **Urgence**, si son état est **Nouveau**.
- Dans le cas d'une demande de changement **Normal** ou **Urgence**, vous pouvez modifier son type de **Normal** à **Urgence** et inversement, si son état est **Nouveau**.
- Si une demande de changement **Normal** ou **Urgence** est rejetée, l'état de la demande de changement est défini sur **Nouveau**. Comme l'état de la demande de changement est **Nouveau**, vous pouvez modifier à nouveau le type de demande de changement. Par exemple, si votre demande de changement **Urgence** est rejetée au motif qu'elle est de type **Normal**, vous pouvez remplacer le **Type** de la demande de changement par **Normal** et renvoyer la demande de changement.

Action Annuler le changement désactivée

L'option Annuler d'une demande de changement dans l'état Revue est désactivée. Cela empêche d'annuler la demande lorsque les tâches sont terminées et en attente d'examen.

Ajouter un état au modèle d'état

Vous pouvez ajouter un nouvel état au modèle d'état existant pour différents types de changement en fonction des exigences de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : script_include_admin, ui_policy_admin, ui_action_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension State Model est activé par défaut. Pour plus d'informations sur les états du système de base pour les demandes de changement, consultez Modèle et transitions d'état.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Créer** et procédez comme suit pour ajouter un choix à la liste de choix.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur le champ **État**, puis cliquez sur **Configurer le dictionnaire**.
   b. Dans la liste connexe **Choix**, exécutez un filtre pour **[Table] [is] [change_request]**.
   c. Cliquez sur **Nouveau** et ajoutez le nouvel état avec les informations suivantes.
      - **Table** : Demande de changement [change_request]
      - **Étiquette** : nom de votre nouvel état
      - **Valeur** : valeur numérique non encore affectée à un choix d'état existant
      - **Séquence** : numéro correspondant à l'emplacement d'affichage dans la liste des états. Si vous lui affectez le même numéro de séquence qu'un autre choix, il s'affichera en dessous de celui-ci.
   d. Cliquez sur **Envoyer**.
2. Accédez à **Définition du système** > **Includes de script**.
   Les enregistrements d'include de script dont le nom contient *SNC* sont en lecture seule. Lorsque vous effectuez les étapes suivantes, assurez-vous de sélectionner l'include de script correct à modifier. Par exemple, modifiez `ChangeRequestStateHandler`, non `ChangeRequestStateHandlerSNC`.

   Remarque :
   les includes de script étendus (sans *SNC*) incluent toutes les fonctionnalités de leurs équivalents SNC. Si vous modifiez un l'include de script de base (ajouté avec *SNC*), il n'est plus mis à jour lors des mises à niveau du système.
3. Ouvrez le script `ChangeRequestStateHandler` pour apporter les modifications suivantes.
   - Mettez à jour la section **statehandler constants** (constantes du gestionnaire d'état) au début de cet include de script pour inclure des valeurs pour l'état que vous venez d'ajouter. Par exemple :

     ```
     ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE = "mynewstate";
     ```

   - Mettez à jour la carte **STATE_NAMES** à la fin de la fonction d'initialisation pour inclure la valeur numérique de l'état que vous venez d'ajouter. Par exemple :

     ```
     this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE;
     ```

     Remarque :
     la carte **STATE_NAMES** fournit un mappage entre les valeurs numériques stockées dans le champ **État** d'une demande de changement sous un nom mémorisable. Ce mappage permet d'utiliser le nom mémorisable dans les includes de script du modèle d'état.

Traduction automatique

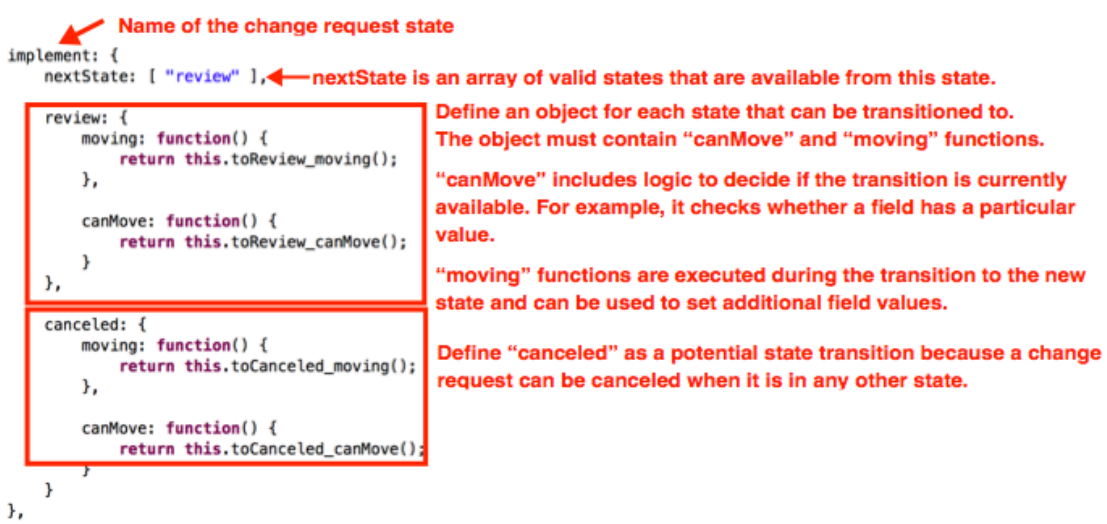
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Modifiez l'include de script approprié pour intégrer au modèle les nouveaux états destinés aux types de demande de changement pertinents.
   Chaque type de demande de changement dispose d'un include de script correspondant nommé *ChangeRequestStateModel_<type>* où *<type>* est la valeur du type de demande de changement. Par exemple, *ChangeRequestStateModel_normal* définit le modèle d'état des demandes de changement de type Normal.

   Chaque include de script de modèle d'état inclut des objets qui spécifient les informations suivantes :

   - Les états disponibles.
   - Le ou les états suivants pour chaque état disponible.
   - Les fonctions de chaque transition d'état pour déterminer si cette transition est disponible (canMove) avec une fonction à exécuter dans le cadre du passage vers cet état (moving).

   L'exemple suivant est issu de l'include de script *ChangeRequestStateModel_normal*.



5. Créez une action d'interface utilisateur pour afficher un bouton permettant de faire progresser la demande de changement vers le nouvel état.

   a. Utilisez **Insérer et rester** pour créer une copie de l'une des actions d'interface utilisateur par défaut, par exemple **Implémenter**.

   b. Mettez à jour les champs suivants sur le formulaire.

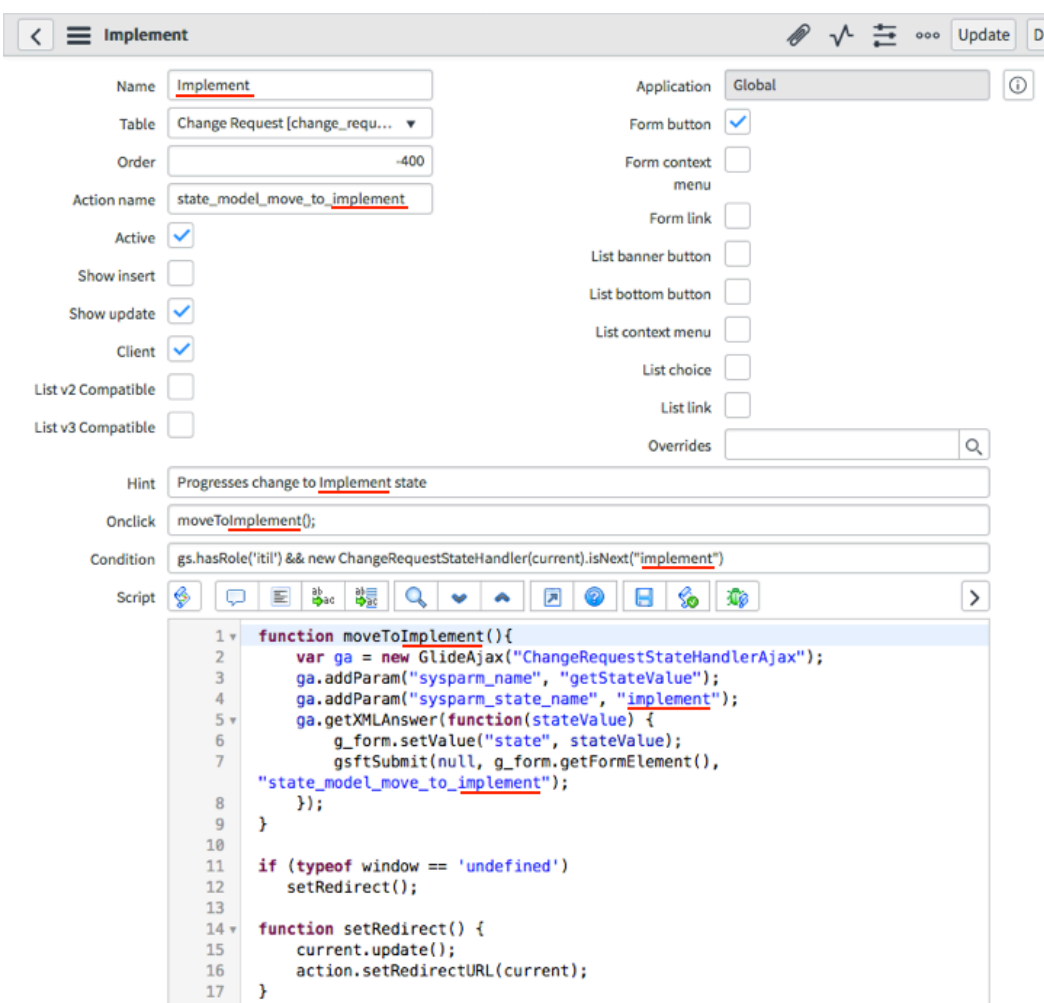
Nom de champ	Mettre à jour
Nom	Mettez à jour le nom pour correspondre à celui du nouvel état.
Nom de l'action	Remplacez l'état à la fin du nom par le nouvel état.
Conseil	Mettez à jour le texte pour référencer le nouvel état.
Onclick	Renommez la fonction pour correspondre au nouvel état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Mettre à jour
Condition	Mettez à jour l'appel de la fonction `isNext` avec le nouvel état.
Script	▪ Mettez à jour le nom de la fonction pour correspondre à celle spécifiée dans le champ **Onclick**. ▪ Mettez à jour la ligne commençant par `ga.addParam("sysparm_state_name",...` pour entrer le nom du nouvel état comme deuxième paramètre de la fonction `addParam`. ▪ Mettez à jour la ligne commençant par `gsftSubmit` et modifiez le troisième paramètre de cet appel de fonction pour correspondre à la valeur saisie dans le champ **Nom de l'action**.

L'exemple suivant utilise l'action d'interface utilisateur **Implémenter** pour afficher les valeurs à mettre à jour.



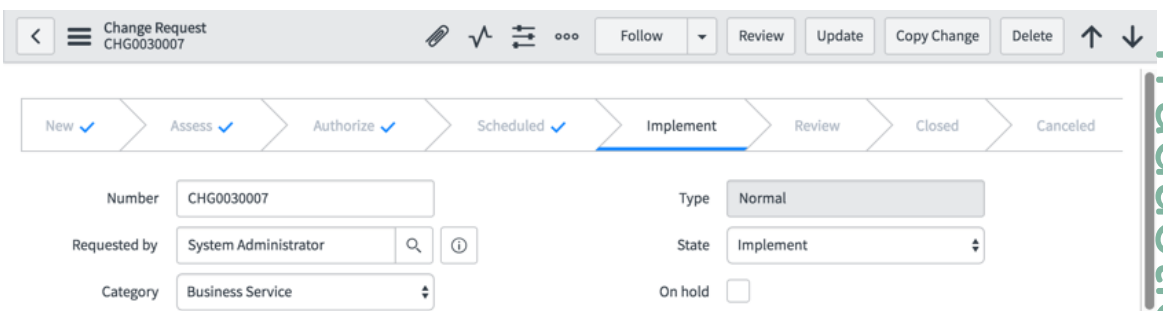
L'include de script *`ChangeRequestStateHandler`* contient deux fonctions utilisées pour déterminer si une action d'interface utilisateur est affichée en fonction de l'état actuel de la demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- isNext(StateName) : cette fonction vérifie uniquement si le *stateName* transmis en tant que paramètre est disponible en tant qu'état suivant de l'état actuel de la demande de changement.
- canMoveTo(StateName) : cette fonction effectue la même vérification que la fonction *isNext*. Toutefois, elle vérifie également le résultat de l'appel de la fonction appropriée *canMoveTo* pour la transition de l'état actuel vers l'état *stateName* transmis en tant que paramètre. Cette fonction est utilisée si des vérifications supplémentaires dans les fonctions *canMove* (par ex. un champ devant contenir une valeur particulière) doivent être effectuées.

6. Pour mettre à jour la configuration du flux de processus en vue d'incorporer le nouvel état de changement, procédez comme suit.
   Le flux de processus est affiché en haut du formulaire Demande de changement et est configuré dans différents enregistrements de flux de processus.



   a. Accédez au module **Interface utilisateur du système** > **Flux de processus** et appliquez un filtre pour **[Table] [is] [change_request]**.

   b. Ouvrez un enregistrement et utilisez **Insérer et rester** pour créer une copie.

   c. Mettez à jour les champs suivants sur le formulaire.

Nom de champ	Mettre à jour
Nom	Mettez à jour le nom pour correspondre à celui du nouvel état.
Étiquette	Mettez à jour le nom pour correspondre à celui du nouvel état. Cette valeur est incluse dans le flux de processus affiché dans la partie supérieure du formulaire Demande de changement.
Ordre	Mettez à jour ce numéro de manière à ce que le nouvel état figure dans la séquence correcte avec les enregistrements de flux de processus existants pour d'autres états.
Condition	Mettez à jour le filtre pour correspondre au nouvel état.

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour vous assurer que le nouvel état fonctionne comme prévu, examinez les workflows par défaut. Ajoutez le nouvel état au workflow pertinent.

Examiner les workflows par défaut

Toute modification apportée au modèle d'état peut avoir un impact sur les workflows par défaut des demandes de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque type de changement présente un workflow par défaut. Pour vous assurer que les modifications apportées au modèle d'état n'ont eu aucun impact négatif sur les workflows, vous devez examiner chacun des workflows par défaut.

Procédure

Examinez le workflow pour chaque include de script `ChangeRequestStateModel_<type>` qui a été modifié.

Workflows par défaut des demandes de changement

Type de changement	Nom de l'include de script	Workflow
Normal	ChangeRequestStateModel_normal	Demande de changement - Normal
Standard	ChangeRequestStateModel_standard	Demande de changement - Standard
Urgence	ChangeRequestStateModel_emergency	Demande de changement - Urgence

Les modifications apportées au workflow par défaut pour chaque type de changement dépendent de l'emplacement d'ajout du nouvel état dans les séquences d'états.

Configurer les transitions de modèle d'état

Vous pouvez utiliser des scripts includes ou des politiques d'interface utilisateur pour configurer des modèles d'état et des critères de passage des demandes de changement d'un état à l'autre.

Avant de commencer
Rôle requis : script_include_admin, ui_policy_admin ou admin

Procédure

1. Pour ajouter des critères de changement d'état dans un include de script permettant la transition vers un état, procédez comme suit.

   a. Accédez à **Définition du système** > **Includes de script**.

   b. Ouvrez l'include de script du modèle de transition d'état que vous souhaitez modifier.

Modèle de transition d'état	Include de script
Normal	ChangeRequestStateModel_normal
Standard	ChangeRequestStateModel_standard
Urgence	ChangeRequestStateModel_emergency

   c. Modifiez la méthode appropriée `canMove` dans l'include de script.

Example
Par exemple, pour ajouter une condition pour la transition d'un changement normal de l'état Nouveau à l'état Autorisé, modifiez la méthode `draft.authorized.canMove()` dans l'include de script

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ChangeRequestStateModel_normal. Dans le script, le GlideRecord sur lequel vous effectuez l'action peut être référencé à l'aide de la variable *this._gr*.

La méthode *canMove* fait partie d'une structure qui définit les transitions disponibles pour le type de changement. La méthode *canMove* est contenue dans la structure *currentState.nextState.canMove()*.

2. Pour utiliser une politique d'interface utilisateur afin d'ajouter de nouveaux critères pour les transitions d'états, procédez comme suit.

   a. Accédez à **Interface utilisateur du système** > **Politiques d'interface utilisateur**.

   b. Ouvrez une politique d'interface utilisateur par défaut pour la modifier ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle politique.
   Voici les politiques d'interface utilisateur par défaut.

Politique d'interface utilisateur	Description
Affichez la section	Champs CAB pour les changements normaux et urgents en transition à partir de l'état **Autoriser**
Obligatoire	Champ **Groupe d'affectation**
Obligatoire	Champs **Fermer les notes** et **Code** lorsqu'ils sont dans l'état **Fermé**

   Remarque :
   dans les deux politiques d'interface utilisateur obligatoires, l'état de la demande de changement détermine les champs obligatoires. Pour les champs **Afficher - CAB**, le type de changement est également pris en compte, car les changements standard ne requièrent aucune approbation.

   c. Renseignez et enregistrez la politique d'interface utilisateur.

Créer un modèle de changement

En fonction de vos besoins, vous pouvez créer un modèle de changement et configurer les états et les transitions pour un cas d'utilisation spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : change_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Modèles de changements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de changement

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modèle de changement par défaut	Option permettant d'utiliser ce modèle de changement par défaut dans le formulaire de demande de changement.
Actif	Rend ce modèle disponible à la sélection lors de la création d'une demande de changement.
Couleur	Couleur qui apparaît sur le côté gauche de la barre de modèle de changement dans l'onglet **Modèles** de la page de destination Changement.
Disponible dans « Créer nouveau »	Option permettant d'activer la sélection de ce modèle dans l'onglet **Modèles** de la page de destination Changement. Le modèle peut aussi être sélectionné dans le champ **Modèle** du formulaire de demande de changement.
Description	Description détaillée du modèle de changement.
États d'implémentation	État d'implémentation du modèle de changement. Pour en savoir plus sur les états, consultez Modèle et transitions d'état. Si vous utilisez la mise à jour en masse des CI avec des modèles de changement, assurez-vous que le champ États d'implémentation du modèle est défini sur l'état dans lequel vous souhaitez que les changements prennent effet.
Préréglage d'enregistrement	Valeurs prédéfinies pour tous les changements utilisant ce modèle.
Sécurité avancée	Option permettant d'activer les contrôles d'accès basés sur les rôles et les critères d'utilisateur afin d'adapter les vues de la page de destination Création de changement. Lorsque vous activez Sécurité avancée, les onglets **Available For** (Disponible pour), **Not Available For** (Non disponible pour) et **Can write** (Peut écrire) s'affichent en regard de l'onglet **Model States** (États du modèle).
Rôles de lecture	Option permettant de définir les rôles pour afficher le modèle de changement.
Rôles d'écriture	Option permettant de définir les rôles pour modifier le modèle de changement.

4. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et sélectionnez **Enregistrer**.
   Le menu contextuel des états de modèle s'affiche. Vous pouvez sélectionner les états de votre modèle de changement.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

7. Pour enregistrer l'état et revenir au formulaire de modèle de changement, cliquez sur **Envoyer**.
8. Pour ajouter une transition entre les états, cliquez sur l'icône afficher/masquer les listes hiérarchiques ( ) pour l'état du modèle auquel vous souhaitez appliquer la transition.
   Le menu contextuel Modèles de transitions d'états s'affiche.
9. Cliquez sur **Nouveau**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel la demande de changement commence sa transition.
À	État vers lequel la demande de changement transite.
Transition automatique	Option permettant d'appliquer la transition automatique à la demande de changement lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pourrez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans le formulaire de demande de changement.

11. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et sélectionnez **Enregistrer**.
    Le menu contextuel Condition de transition d'état du modèle s'affiche.
12. Cliquez sur **Nouveau**.
13. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de condition de transition d'état

Champ	Description
Nom	Nom unique de la condition.
Transition d'état	État auquel vous appliquez la condition de transition. Ce champ est automatiquement réglé sur l'état auquel vous appliquez la condition.
Description	Description détaillée de la condition.
Exige	Condition de votre transition. Vous pouvez choisir une condition prédéfinie ou sélectionner **Condition de transition** pour définir une condition. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	créer des conditions prédéfinies, consultez Créer des conditions prédéfinies.
Condition (Créateur de conditions)	Condition de la demande de changement qui doit être remplie pour permettre la transition.
Condition (script)	Script qui doit être exécuté pour permettre la transition. Le script renvoie une valeur **Vrai** lorsqu'il est valide.
Actif	Option pour rendre la condition active.

14. Cliquez sur **Envoyer**.
15. Sélectionnez l'onglet **Available For** (Disponible pour).
16. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la liste des utilisateurs qui peuvent accéder au modèle de changement.
17. Renseignez les champs du formulaire.

Enregistrement des critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'enregistrement des critères d'utilisateur.
Actif	Option pour rendre la condition active.
Utilisateurs	Option permettant de sélectionner les utilisateurs qui peuvent accéder au modèle de changement.
Groupes	Option permettant de sélectionner les groupes qui peuvent accéder au modèle de changement.
Rôles	Option permettant de sélectionner le rôle qui peut accéder au modèle de changement.
Sociétés	Option permettant de sélectionner les sociétés qui peuvent accéder au modèle de changement.
Emplacements	Option permettant de sélectionner l'emplacement de la société qui peut accéder au modèle de changement.
Départements	Option permettant de sélectionner les départements qui peuvent accéder au modèle de changement.
Respecter tout	Option permettant d'utiliser le modèle de changement s'il remplit toutes les conditions des critères d'utilisateur.
Avancé	Option permettant de créer un script pour répondre aux conditions des critères d'utilisateur.

18. Sélectionnez **Envoyer**.
19. Gérez l'accès des utilisateurs au modèle de changement en leur fournissant un accès dans les onglets **Not Available For** (Non disponible pour), **Available For** (Disponible pour) et **Can Write** (Peut écrire) :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Available For** (Disponible pour) : fournit l'accès au modèle de changement.
- **Not Available For** (Non disponible pour) : ne fournit pas l'accès au modèle de changement.
- **Can Write** (Peut écrire) : fournit un accès modifiable au modèle de changement.

Pour en savoir plus, consultez Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Gestion des changements.

20. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer des types de conditions de transition prédéfinis

Créez des conditions de transition prédéfinies à réutiliser avec vos modèles de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : change_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Application** > **Module** > **Types de conditions de modèle de changement**.
   Une liste des conditions de transition pour les demandes de changement s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
Nom	Nom unique du type de la condition. Ce nom est affiché dans le champ **Exige** dans le formulaire de condition de transition d'état de modèle.
Description	Description détaillée du type de condition.
Type de condition	Le type de condition est soit une **condition**, soit un **script**.
Nom de la table	Nom de la table sur laquelle est basée la condition.
Condition (Créateur de conditions)	Conditions qui doivent être remplies pour traiter la transition.
Condition (script)	Script qui doit être exécuté pour traiter la transition. Quand il est valide, il renvoie la valeur **vrai**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Joindre un processus pour les états du modèle de changement

Vous pouvez joindre un processus avec des conditions définies aux états du modèle de changement pour activer les transitions d'états.

Ce processus peut être effectué à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- ServiceNow® Studio de workflow : consultez Flow Designer.
- Règles métier : consultez Règles métier.
- Workflow : consultez Workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les flux de changement par défaut pour les modèles de changement sont disponibles dans Studio de workflow. Pour en savoir plus sur les flux de changement par défaut, consultez Flux de changement.

Évaluer un modèle de changement

Lorsque votre flux est terminé, vous pouvez évaluer le modèle de changement pour tester toutes les transitions automatisées. Dans Studio de workflow, l'action **Évaluer le modèle de changement** permet d'évaluer le modèle de changement.

Lorsque vous utilisez Règles métier ou Workflow, vous pouvez utiliser le script pour évaluer le modèle de changement. Par exemple, vous pouvez vous reporter à la règle métier *`Change Registration: Auto State Change`* dans la table change_request.

Vous pouvez également évaluer un modèle de changement pour une demande de changement spécifique à l'aide de cet événement :

Événement pour évaluer le modèle de changement

Nom d'événement	Paramètre	Description
change_model.evaluate	Demande de changement sys_id	Processus qui peut affecter l'état de la demande de changement, mais qui ne modifie pas l'enregistrement de la demande de changement.

Détection de conflit

La détection de conflit identifie les potentiels conflits de planification pour une demande de changement en fonction des éléments de configuration (CI), des dates de début et de fin planifiées dans le champ d'application du changement. En cas de conflit de planification, la détection de conflit vérifie également les calendriers de proscription ou de maintenance connexes et d'autres demandes de changement actives pour déterminer le conflit de planification.

La détection de conflit identifie les conflits causés par les raisons suivantes :

- Les CI sont déjà planifiés aux date et heure indiquées.
- Un parent du CI est déjà planifié aux date et heure indiquées.
- Un enfant du CI est déjà planifié aux date et heure indiquées.
- Le CI n'est pas dans la fenêtre de maintenance.
- Un parent du CI n'est pas dans la fenêtre de maintenance.
- Un enfant du CI n'est pas dans la fenêtre de maintenance.
- Le CI est dans une fenêtre de proscription.
- Un parent du CI est dans une fenêtre de proscription.
- Un enfant du CI est dans une fenêtre de proscription.
- Le délégataire est déjà planifié aux date et heure indiquées.

Si des conflits sont identifiés, le champ **État des conflits** est mis à jour pour les refléter et un message d'erreur vous dirige vers la section du formulaire de conflit de l'enregistrement de demande de changement pour les examiner. Lorsque vous créez une demande de changement et que vous fournissez un CI, une date de début planifiée et une date de fin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

planifiée, ou que vous mettez à jour l'une de ces valeurs, la détection de conflit s'exécute automatiquement.

Vous pouvez choisir d'afficher ou de masquer le message d'erreur de conflit à l'aide de l'élément de menu **Activer/Désactiver le message de conflit de planification** dans le menu contextuel. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer le paramètres d'affichage du message à l'aide de la propriété *change.conflict.show_conflict_message*. Pour plus d'informations sur la propriété, reportez-vous à Propriétés de l'analyse des conflits.

Vous pouvez exécuter manuellement la détection de conflit. Pour en savoir plus, consultez Détecter manuellement les conflits et examiner les détails correspondants.

La section du formulaire de conflit répertorie des détails spécifiques sur les conflits, notamment le type de conflit, le calendrier conflictuel ou la demande de changement conflictuelle. Si un conflit doit être résolu avant de demander l'approbation, modifiez les champs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** dans la section du formulaire de calendrier.

Calendrier de conflits

Vous pouvez également utiliser le Calendrier de conflits pour afficher visuellement tous les conflits de planification identifiés. Pour replanifier la demande de changement, cliquez sur l'enregistrement de la demande de changement ou déplacez la demande de changement vers d'autres date et heure dans le calendrier.

Configurer les propriétés de l'analyse des conflits

Configurez les propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements pour détecter les conflits de changement. Utilisez les informations pertinentes pour calculer les conflits des demandes de changement, ainsi qu'examiner et modifier le changement pour éliminer les conflits.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, toutes les propriétés ne sont pas sélectionnées dans la page Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements. Modifiez ou personnalisez les options de détection de conflit et répondez aux besoins de votre organisation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de conflit**.
2. Dans la page Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements, entrez les rôles qui ont accès à la fonction de détection de conflit.
3. Configurez les autres propriétés de personnalisation selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Propriétés de l'analyse des conflits

Propriétés de l'analyse des conflits

La détection de conflit comprend des propriétés qui déterminent le mode d'exécution de l'option de détection de conflit. Identifiez les conflits en fonction des propriétés sélectionnées et des rôles ayant accès à la fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces propriétés sont disponibles en accédant à **Changement** > **Administration** > **Propriétés de conflit**.

Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements

Propriété	Nom de la propriété	Description
Liste séparée par des virgules des rôles ayant accès à la fonction de détection de conflit. Les rôles inclus ici doivent avoir accès à l'enregistrement change_request sous-jacent.	`change.conflict.role`	Les rôles sont saisis exactement tel qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateur** > **Rôles** . Par exemple, entrez itil.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, comparer aux fenêtres de proscription	`change.conflict.blackout`	Pour vérifier si la demande de changement se produit pendant la fenêtre de proscription, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement se produit pendant la fenêtre de proscription des CI enfants	`change.conflict.relatedchildblackout`	Pour vérifier si la demande de changement de l'un des éléments de configuration (CI) enfants se produit dans la fenêtre de proscription, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement se produit pendant la fenêtre de proscription des CI parents	`change.conflict.relatedparentblackout`	Pour vérifier si la demande de changement du CI parent se produit pendant la fenêtre de proscription, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits des demandes de changement, vérifier si des changements déjà planifiés existent pour le même CI	`change.conflict.currentci`	Pour vérifier si la demande de changement est déjà planifiée par rapport au CI donné, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement est exécuté pendant la fenêtre de maintenance du CI	`change.conflict.currentwindow`	Pour vérifier si la demande de changement du CI se produit dans la fenêtre de maintenance, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement est exécuté pendant la fenêtre de maintenance des CI enfants	`change.conflict.relatedchildwindow`	Pour vérifier si la demande de changement des CI enfants se produit dans la fenêtre de maintenance, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement est exécuté pendant la fenêtre de maintenance du CI parent	`change.conflict.relatedparentwindow`	Pour vérifier si la demande de changement du CI parent se produit dans la fenêtre de maintenance, sélectionnez **Oui**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
Lors de la vérification des conflits de demande de changement, vérifiez si le changement est exécuté dans le cadre du calendrier défini dans le champ de référence du calendrier de maintenance sur le CI	`change.conflict.ci_maint_sched`	Pour vérifier si la demande de changement se produit dans la fenêtre de maintenance planifiée définie pour le CI dans le champ de référence du calendrier de maintenance, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifiez si le changement se produit pendant des fenêtres de maintenance ou de proscription affectant les services d'applications connexes	`change.conflict.relatedservices`	Pour vérifier si la demande de changement se produisant pendant des fenêtres de maintenance ou de proscription affecte d'autres services d'applications connexes, tels que les services créés qui incluent le CI planifié pour le changement ou un autre CI dans ce service, sélectionnez **Oui**. **Remarque :** cette action requiert la conversion de tous les services aux entreprises identifiés en service d'application. Pour en savoir plus, consultez Convertir les services d'entreprise en services d'application . Pour en savoir plus sur les services d'application, consultez Services d'application Services d'application .
Lors de la vérification des conflits des demandes de changement, vérifiez si d'autres demandes de changement sont déjà planifiées pour le même utilisateur affecté	`change.conflict.assigned_to`	Permet de vérifier si d'autres demandes de changement sont affectées à la même demande de changement affectée à un utilisateur. Par exemple, si vous attribuez une demande de changement à un utilisateur qui doit déjà implémenter une autre demande de changement aux mêmes date et heure, une erreur de conflit s'affiche ; sélectionnez **Oui**.
Mode de vérification des conflits CI. Le mode de base vérifie uniquement le CI des demandes de changement. Le mode avancé vérifie la	`change.conflict.mode`	Pour vérifier le mode de conflit pour un CI, sélectionnez le mode de conflit CI approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
liste connexe complète des CI affectés (le CI du changement sera automatiquement ajouté à la liste connexe).		• **De base** : si ce mode est sélectionné, seules les demandes de changement du CI sont vérifiées par rapport à la demande de changement du CI et de tous les CI affectés. • **Avancé** : si ce mode est activé, le CI de la demande de changement actuelle et les CI affectés sont vérifiés par rapport à d'autres demandes de changement pour le CI et les CI affectés.
Exécuter automatiquement la détection de conflit après des changements apportés à un élément de configuration, une date de début planifiée, une date de fin planifiée ou un état lorsqu'une demande de changement est mise à jour	`change.conflict.refresh.conflicts`	Pour actualiser et exécuter automatiquement la détection de conflit lorsque l'une des valeurs de champ suivantes est modifiée, sélectionnez **Oui**. • **Élément de configuration** • **Date de début planifiée** • **Date de fin planifiée**
Activer le vérificateur de conflits de changement planifié	`change.conflict.refresh.scheduled`	Pour activer le vérificateur de conflits de changement planifié, sélectionnez **Oui**.
Inclure automatiquement les services aux entreprises ou les services d'application associés à des CI avec des conflits dans la liste connexe CI impactés	`change.conflict.populateimpactedcis`	Pour inclure et répertorier automatiquement tous les services aux entreprises et d'application avec les CI connexes présentant des conflits, sélectionnez **Oui**.
Identifiez le service d'application ou business le plus critique affecté en cas de détection de conflit par rapport à un élément de configuration de prise en charge	`change.conflict.identifymostcritical`	Pour identifier les services aux entreprises ou d'application les plus affectés et qui présentent un CI conflictuel connexe, sélectionnez **Oui**.
Définissez le nombre de jours à prendre en compte après la date de début/fin planifiée d'un enregistrement de changement prévu lors de la recherche	`change.conflict.next_available_schedule_window`	Pour définir le nombre de jours à prendre en compte après la date de début ou de fin planifiée de la demande de changement pour rechercher les prochaine date

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
des prochaines date et heure disponibles. Cette fenêtre est utilisée pour rechercher tous les changements potentiellement conflictuels ; plus la fenêtre est grande, plus le nombre de changements à prendre en compte par recherche est élevé. La valeur par défaut est de 90 jours ; la valeur doit être un nombre entier positif.		et heure disponibles, entrez le nombre de jours. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **90**
Définissez le nombre de suggestions à calculer pour les champs des prochaines date et heure disponibles dans un changement. Plus la valeur est élevée, plus le calcul des prochaines date et heure disponibles pour implémenter le changement sera long. La valeur par défaut est de 100 suggestions ; la valeur doit être un nombre entier positif.	`change.conflict.next_available.limit`	Entrez le nombre de suggestions à calculer et afficher pour les prochaines date et heure disponibles. • Type : nombre entier • La valeur par défaut est **100**
Niveau de connexion pour ChangeCheckConflict (par défaut : remarque)	`change.conflict.log`	Sélectionnez l'un des niveaux de journalisation pour le conflit de changement. • **Urgence** • **Alerte** • **Critique** • **« Erreur »** • **Avertissement** • **Avis** • **Info** • **Déboguer** Niveau par défaut : **Avis**
Gérez les demandes de changement contiguës dont les calendriers se chevauchent et qui entraînent des conflits.	`change.conflict.allow_contiguous_changes`	Cette propriété est activée par défaut.
Affiche le message lorsque la planification du conflit est détectée.	`change.conflict.show_conflict`	Affiche le message lorsque la planification du conflit est détectée. Choisissez l'une des options indiquées pour configurer l'affichage du message de conflit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l’analyse des conflits de Gestion des changements (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		• **Préférence utilisateur** : affiche une option de menu d'interface utilisateur dans laquelle l'utilisateur peut afficher ou masquer le message de conflit. • **Toujours** : affiche toujours le message du conflit. • **Jamais** : le message de conflit n'est pas affiché, sauf si la propriété est paramétrée sur **Préférence utilisateur** ou **Toujours**. Par défaut, l'option **Préférence utilisateur** est sélectionnée.
Consolider les conflits afin qu’un conflit soit uniquement enregistré pour chaque combinaison unique de type de conflit et de calendrier ou de changement conflictuel.	change.conflict.consolidated_conflicts	Affiche uniquement les conflits qui résultent d'une combinaison unique du type de conflit et du calendrier ou du type de conflit et du changement conflictuel. La propriété est activée par défaut.

Traduction automatique

Créer des calendriers de proscription et de maintenance dans Gestion des changements

Utilisez les fenêtres de proscription et de maintenance pour planifier un changement. Les fenêtres de proscription spécifient les heures durant lesquelles l’activité de changement normal ne doit pas être planifiée. Les fenêtres de maintenance spécifient les heures durant lesquelles les demandes de changement doivent être planifiées. Par exemple, créez un calendrier de proscription pour bloquer le code à la fin de l'année. blackout-maintenance-schedule

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin ou admin

Vérifiez que le module d'extension Gestion des changements - Collision Detector (com.snc.change.collision) est activé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La détection de conflit utilise des calendriers de proscription et de maintenance pour détecter les potentiels conflits de planification pour les éléments de configuration (CI) associés à une demande de changement. Lorsque la détection de conflit est exécutée, automatiquement ou sur demande manuelle, elle détermine si un type de calendrier défini s’applique à la demande de changement. Si un conflit potentiel est identifié, un message d’avertissement apparaît et les conflits sont répertoriés dans la section du formulaire de conflit. Affichez les conflits dans le Calendrier de conflits.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
pour utiliser le service d'entreprise comme source d'un calendrier de proscription ou de maintenance, le service d'entreprise doit être converti en service d'application. Pour obtenir des instructions, consultez la rubrique Convertir les services d'entreprise en services d'application . Pour plus d'informations sur les services d'application, consultez la rubrique Services d'application .

Procédure

1. Créez un calendrier de proscription et de maintenance.

Option	Description
Créer un calendrier de proscription	**a.** Accédez à **Calendriers** > **des changements** > **Calendriers de proscription**. **b.** Cliquez sur **Nouveau**.
Créer un calendrier de maintenance	**a.** Accédez à **Calendriers** > **des changements** > **Calendriers de maintenance**. **b.** Cliquez sur **Nouveau**.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de calendrier de proscription et de maintenance

Champ	Description
Nom	Nom unique du calendrier.
Description	Brève description du calendrier.
Fuseau horaire	Fuseau horaire du calendrier. Sélectionnez **Flottant** pour évaluer les dates de début et de fin planifiées sur le formulaire de demande de changement de l'utilisateur connecté.
Source	Source du calendrier de proscription ou de maintenance. Les options disponibles sont **Service**, **Demande de changement** et **Classe CI**. **Remarque :** lorsque vous sélectionnez **Service** ou **Demande de changement** dans la liste Source, le champ **S'applique à** ne s'affiche pas. Le champ **S'applique à** s'affiche si vous sélectionnez la source **Classe CI**, ce qui permet alors de sélectionner une **Classe CI**.
S'applique à	Classification CI à laquelle le filtre de détection de conflit est appliqué. Vous pouvez sélectionner un groupe de CI dynamique afin que tous les éléments de configuration de ce groupe soient pris en compte pour la proscription et la maintenance lors de l'opération de détection de conflit. Le groupe de CI dynamique est considéré comme le CI parent de tous les CI qui se trouvent dans ce groupe. Si des conflits de planification sont liés à l'un des CI du groupe dynamique, le conflit s'affiche dans la table de conflits du groupe de CI dynamique.
Condition	Conditions de spécification des CI auxquels le calendrier s'applique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ n’apparaît pas lorsque le champ **S’applique à** est défini sur **Aucun**. **Remarque :** les champs connexes utilisés dans les conditions ne sont pas évalués pour les calendriers de proscription ou de maintenance.

3. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.
   Un calendrier de proscription ou de maintenance est créé et les listes connexes Entrées de calendrier, Calendriers enfants et Référencé par apparaissent dans le changement.

   Remarque :

   La table Calendrier de proscription [cmn_schedule_blackout] étend la table Calendrier de condition [cmn_schedule_condition] qui, à son tour, étend la table Calendrier [cmn_schedule]. La table Calendrier de proscription hérite des propriétés de domaine de la table Calendrier, qui contient les colonnes Domaine et Chemin de domaine.

   Comme le tableau Calendrier de proscription utilise les mêmes tables Calendrier enfant et Entrée de calendrier que la table Calendrier, la prise en charge de domaine est identique. L'attribut `domain_master` est utilisé pour dériver le domaine d'un enregistrement parent. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Prise en charge de domaine pour les calendriers .

4. Créez une ou plusieurs entrées de calendrier comme suit :

   a. Dans la liste connexe Entrées de calendrier du nouveau calendrier de maintenance, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Entrez un nom unique et définissez l’heure à laquelle vous souhaitez planifier la maintenance.
      Pour plus d'informations sur le champ Entrées de calendrier, consultez la rubrique Champs d'entrée de calendrier .

Résultats
Un calendrier de proscription ou de maintenance est créé.

Que faire ensuite
Associez l’élément de configuration au calendrier de maintenance utilisé dans la demande de changement.

Information associée

Définir un calendrier

Champs d’entrée de calendrier

Calendriers parents et enfants

Affecter un calendrier de maintenance à des éléments de configuration

Pour examiner et déterminer les conflits dans un calendrier des changements, affectez les calendriers de maintenance à des éléments de configuration (CI). Après avoir affecté un calendrier de maintenance au CI, ajoutez le CI à la demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'élément de configuration auquel un calendrier de maintenance est affecté est utilisé dans la demande de changement, la détection de conflit détermine le changement de calendrier hors de la fenêtre de maintenance et affiche un message d'erreur de conflit.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Configuration** > **Serveurs d'applications**.
2. Dans la liste des serveurs, sélectionnez le serveur auquel vous souhaitez ajouter le calendrier de maintenance.

> **Remarque :**
> si le champ **Calendrier de maintenance** n'apparaît pas dans l'enregistrement, cliquez sur l'icône Personnaliser la liste ( ) et modifiez les paramètres Personnaliser la liste pour ajouter ce champ.

3. Double-cliquez sur le champ **Calendrier de maintenance** et utilisez l'icône Rechercher pour sélectionner un calendrier et l'affecter au serveur.

Résultats

Le calendrier de maintenance sélectionné est affecté au serveur.

Configurer une demande de changement pour la surveillance des conflits de calendrier de maintenance externes

Lorsqu'une demande de changement est configurée pour afficher les conflits hors calendrier de maintenance, la détection de conflit indique si les dates de début et de fin planifiées se produisent hors de la fenêtre de maintenance ou non. En examinant les conflits détectés, vous pouvez modifier le calendrier de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_ui ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La case à cocher Hors du calendrier de maintenance fournit des informations ; l'instance définit cette valeur et ignore les modifications que vous y apportez. La case à cocher est sélectionnée par défaut si l'une des actions suivantes se produit.

- Les dates de début et de fin planifiées dans la demande de changement à laquelle un élément de configuration (CI) est associé sont comparées au calendrier de maintenance et considérées comme étant hors du calendrier.
- Les CI affectés associés à la demande de changement sont vérifiés par rapport aux calendriers de maintenance qui leur sont affectés, le cas échéant.

> **Remarque :**
> seule la fenêtre de maintenance du CI principal ou des CI affectés est vérifiée ; les éléments en amont et en aval ne sont pas vérifiés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir** et sélectionnez une demande de changement.
2. Si le champ **Hors du calendrier de maintenance** n'apparaît pas, ajoutez-le au formulaire.
   a. Cliquez sur l'icône du menu contextuel, puis cliquez sur **Actions supplémentaires** > **Configurer** > **Mise en page**.
   b. Déplacez le champ **Hors du calendrier de maintenance** vers la liste sélectionnée.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

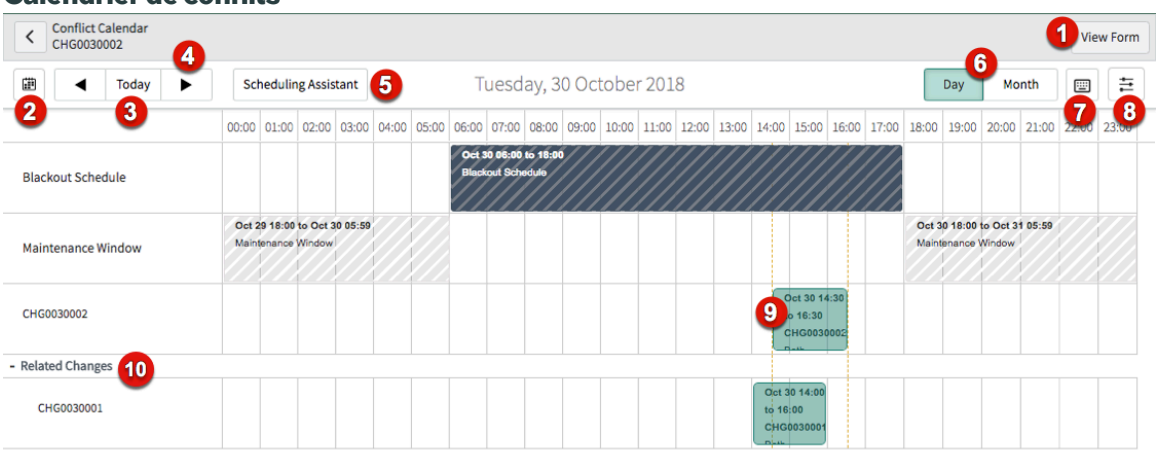
Résultats

Lorsque vous enregistrez une demande de changement qui n'appartient pas au calendrier de maintenance, un avertissement s'affiche pour chaque élément (principal ou affecté). Cet avertissement indique également les dates planifiées non comprises dans la fenêtre de maintenance.

Calendrier de conflits

Le calendrier de conflits représente sous forme graphique les potentiels conflits de planification pour une demande de changement. Les conflits sont identifiés comme des demandes de changement actives, des calendriers de proscription et des changements prévus hors des calendriers de maintenance. Utilisez l'**Assistant de planification** pour résoudre tous les conflits de calendrier.

Calendrier de conflits



SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
1	Afficher le formulaire	Vous renvoie au formulaire de demande de changement.
2	Calendrier	Vous permet de choisir une date. Lorsque vous sélectionnez une date, vous pouvez consulter les détails du calendrier pour ce jour.
3	Jour ou mois actuel	Permet d'afficher le calendrier du jour ou du mois actuel lorsque vous cliquez sur **Aujourd'hui**.
4	Navigation entre les dates	Vous permet d'accéder au jour précédent, au jour ou au mois suivant, selon le type de vue lorsque vous cliquez sur les flèches de direction.
5	Assistant de planification	Permet de choisir parmi la liste des créneaux horaires disponibles pour résoudre des conflits. Pour en savoir plus sur la résolution des conflits, consultez Gérer vos calendriers des changements et résoudre les conflits Gérer vos calendriers de changement et résoudre les conflits.
6	Vue du jour ou du mois	Vous permet de passer la vue du calendrier en vue de jour ou de mois.
7	Raccourcis clavier	Fournit des raccourcis clavier pour une navigation rapide.
8	Options	Permet de contrôler la vue du calendrier, de personnaliser des paramètres ou de définir des filtres de configuration à l'aide des onglets **Paramètres** et **Configuration**. Dans les filtres de configuration, vous pouvez sélectionner et afficher les options **Affecté à**, **Groupe d'affectation**, **Élément de configuration** ou **Afficher tout** dans la section Changements associés. Cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
		section a la même valeur que l'option sélectionnée pour le changement actuel.
9	Bloc de demande de changement	Permet de consulter les détails de la demande de changement.
10	Changements associés	Permet de détecter d'autres changements planifiés qui pourraient entrer en conflit avec le changement basé sur un calendrier ou une affectation. Par exemple, si la même personne est affectée à deux changements (ou plus) aux mêmes date et heure, vous pouvez afficher visuellement le conflit et mettre à jour l'un des changements planifiés, le cas échéant.

Gérer vos calendriers de changement et résoudre les conflits

Évitez les conflits de calendrier en utilisant le calendrier de conflits pour gérer les détails de votre calendrier des changements, personnaliser les vues et résoudre les conflits.

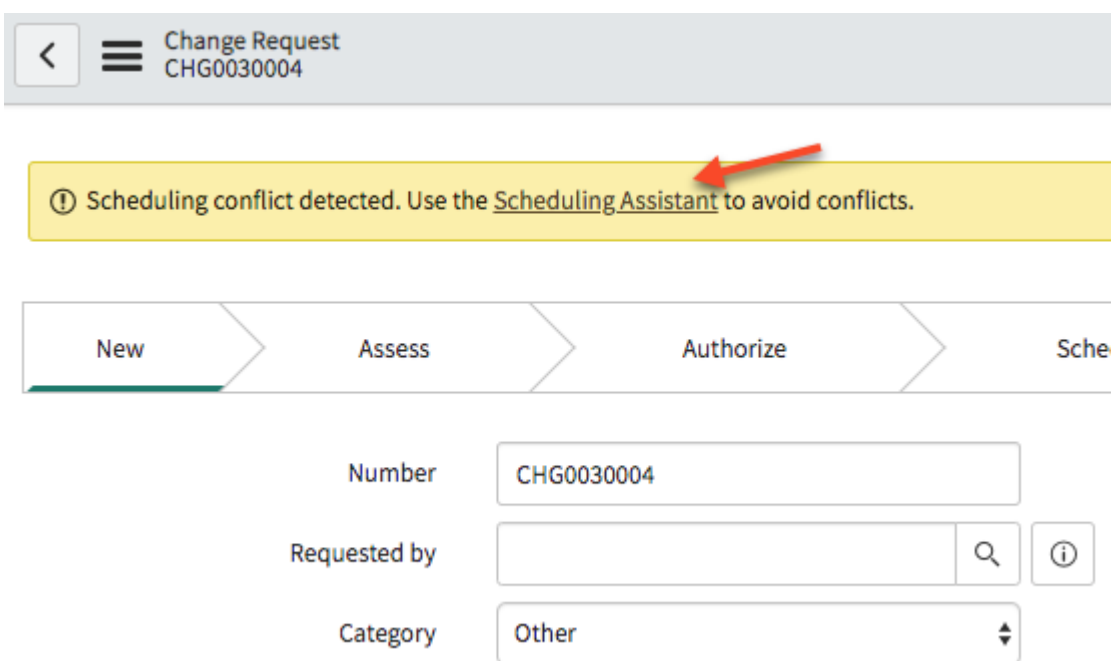
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
les utilisateurs disposant du rôle administrateur doivent activer le module d'extension Change Request Calendar (com.snc.change_request_calendar) pour afficher le bouton **Calendrier de conflits**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

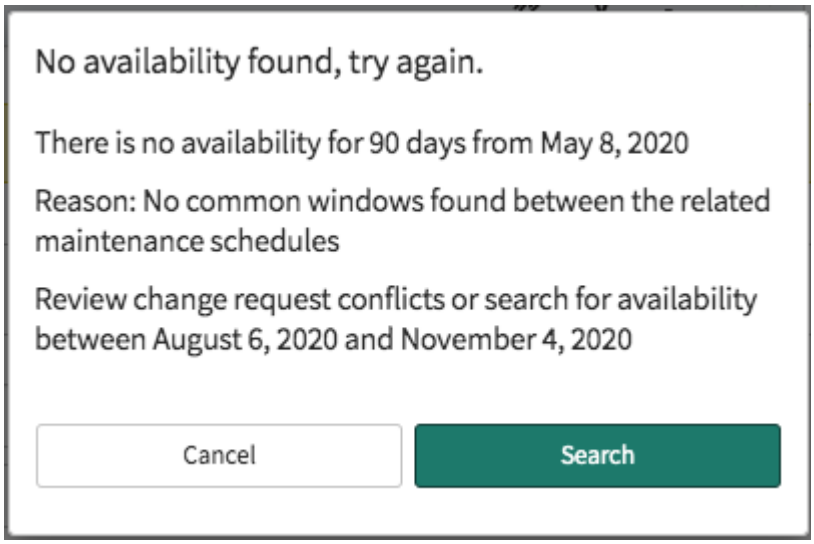
En cas de conflit, vous pouvez utiliser le lien **Assistant de planification** dans le formulaire de changement pour trouver le prochain emplacement disponible.



Lorsqu'il n'y a pas d'emplacements disponibles dans les 90 prochains jours, un message d'action est affiché avec la raison pour laquelle l'Assistant n'a pas été en mesure de trouver un emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez également résoudre les conflits en déplaçant la demande de changement dans une fenêtre de maintenance dans le calendrier des conflits. Le bouton **Calendrier de conflits** s'affiche dans l'en-tête du formulaire de changement une fois que la **Date de début planifiée**, la **Date de fin planifiée**et les champs **Éléments de configuration** sont ajoutés et que l'enregistrement est sauvegardé.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez la demande de changement requise.
3. Cliquez sur **Calendrier de conflits**.
4. Cliquez sur **Assistant de planification**.
   La boîte de dialogue de l'assistant de planification affiche les prochaines dates et heures disponibles pour résoudre le conflit. Le nombre de jours pris en compte après les dates de début et de fin planifiées et le nombre de suggestions calculées pour la prochaine heure disponible sont configurés sous **Propriétés de conflit**. Pour plus d'informations, consultez le formulaire Configurer les propriétés d'analyse de conflit.
5. Sélectionnez l'heure à partir des créneaux horaires disponibles.
6. Cliquez sur **Sélectionner une heure disponible**.
   Les dates de début et de fin planifiées sont mises à jour avec les nouvelles dates et heures, et le conflit est résolu.
7. Pour sélectionner un autre jour dans le calendrier, cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et sélectionnez la date.

Résultats

Les conflits sont examinés et résolus.

Activer la détection automatique de conflit de changement

Automatisez la détection de conflit pour s'exécuter à intervalles spécifiques ou lorsqu'une demande de changement est mise à jour pour examiner immédiatement les conflits lors de la mise à jour des dates de calendrier.

Avant de commencer

Avant d'exécuter la détection de conflit, envisagez les scénarios suivants propres à votre organisation.

La taille de la liste CMDB et les complexités relationnelles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez une grande organisation avec une CMDB volumineuse, la détection de conflit peut prendre plus de temps.

Les changements inactifs ne sont pas évalués

La détection de conflit n'évalue pas les changements inactifs lors de la détermination des changements en conflit.

La vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut

Lorsque vous mettez à niveau l'application, la vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut et les CI affectées ne sont pas pris en compte lors de la détection de conflit. Pour évaluer tous les CI, définissez le mode sur **Avancé**.

Rôle requis : change_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de conflit**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Exécuter automatiquement la détection de conflit après des changements apportés à un élément de configuration, une date de début planifiée, une date de fin planifiée ou un état lorsqu'une demande de changement est mise à jour	Lorsque cette option est sélectionnée, la détection de conflit est automatiquement exécutée lors de l'enregistrement d'une modification apportée à un ou plusieurs des champs suivants dans l'enregistrement de demande de changement. ○ **Élément de configuration** ○ **Date de début planifiée** ○ **Date de fin planifiée** ○ **État**
Activer le vérificateur de conflits de changement planifié	Lorsque cette option est sélectionnée, ces travaux planifiés de détection de conflit sont exécutés aux intervalles suivants : La tâche *Change Conflict Detection < 1 Week Away* est planifiée tous les jours. La tâche *Change Conflict Detection < 1 Month Away* est planifiée tous les deux jours. La tâche *Change Conflict Detection >=1 Month Away* est planifiée tous les sept jours.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher les conflits dans l'onglet **Conflits** de l'enregistrement de demande de changement.

Détecter manuellement les conflits et passer en revue les détails de conflit

Exécutez la détection de conflit manuellement pour une demande de changement et annulez-la avant la fin. Passez en revue les conflits détectés automatiquement ou manuellement et résolvez-les en modifiant les calendriers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Avant d'exécuter la détection de conflit pour une demande de changement, les champs suivants doivent être renseignés dans l'enregistrement d'un changement :

- **Élément de configuration**, excepté en mode avancé. En mode avancé, le champ **CI affectés** est requis.
- **Date de début planifiée** de la demande de changement.
- **Date de fin planifiée** de la demande de changement.

Pour plus d'informations sur l'exécution automatique de la détection de conflit, consultez la section Activer la détection automatique de conflit de changement.

Avant d'exécuter la détection de conflit, envisagez les scénarios suivants propres à votre organisation.

La taille de la liste CMDB et les complexités relationnelles

Si vous avez une grande organisation avec une CMDB volumineuse, la détection de conflit peut prendre plus de temps.

Les changements inactifs ne sont pas évalués

La détection de conflit n'évalue pas les changements inactifs lors de la détermination des changements en conflit.

La vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut

Lorsque vous mettez à niveau l'application, la vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut et les CI affectées ne sont pas pris en compte lors de la détection de conflit. Pour évaluer tous les CI, définissez le mode sur **Avancé**.

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Dans la liste des demandes de changement, ouvrez celle qui vous intéresse.
3. Cliquez sur l'onglet **Conflits** ou faites défiler le formulaire vers le bas pour rechercher l'onglet **Conflits**.
4. Cliquez sur **Vérifier les conflits**.
5. Lorsque la détection de conflit est terminée, cliquez sur **Fermer** dans la fenêtre contextuelle.
   Les conflits apparaissent dans la liste Conflits détectés de l'onglet **Conflits**. Les champs **État des conflits** et **Dernière exécution de la détection de conflit** dans l'enregistrement de demande de changement sont également mis à jour.
6. Dans la liste Conflits détectés, examinez les conflits qui apparaissent.

Colonnes de la liste Conflits détectés

Champ	Description
Changement conflictuel	Changement en conflit avec le changement planifié, le cas échéant.
CI affecté	CI affecté qui est associé au changement.
Dernière vérification	Dernière opération de vérification des conflits. Le champ **Dernière vérification** est automatiquement mis à jour.
CI connexe	CI parent ou enfant du CI actuel, si celui-ci a causé un conflit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Calendrier	Nom de la fenêtre de maintenance ou de proscription à l'origine du conflit, le cas échéant.
Type	Problème qui a causé le conflit. ○ **CI déjà planifié** ○ **CI parent déjà planifié** ○ **CI enfant déjà planifié** ○ **Hors de la fenêtre de maintenance** ○ **Parent hors de la fenêtre de maintenance** ○ **Enfant hors de la fenêtre de maintenance** ○ **Proscription**

Résultats

Vous pouvez examiner les conflits et les CI affectés dans la liste Conflits détectés et replanifier le changement pour résoudre les conflits.

Annuler la détection de conflit manuellement

Pour apporter des modifications aux calendriers, annulez toutes les tâches de détection de conflit actives pour une demande de changement. Après avoir modifié les calendriers, vous pouvez réexécuter la vérification des conflits pour identifier les conflits potentiels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez la demande de changement pour laquelle vous souhaitez annuler la vérification des conflits.
3. Cliquez sur l'onglet **Conflits**.
4. Cliquez sur **Vérifier les conflits**.
   L'état de progression Vérification des conflits s'affiche dans une fenêtre contextuelle.
5. Pour annuler la détection de conflit, cliquez sur **Annuler**.
   La tâche de détection de conflit active est annulée et tous les conflits affichés dans la section Conflits sont effacés. Le champ **État des conflits** affiche l'état **Non exécuté**.

Remarque :
si vous configurez la détection de conflit pour qu'elle s'exécute automatiquement ou selon une planification, les exécutions ultérieures de la détection de conflit pour le même enregistrement de demande de changement ne sont pas annulées.

Score de réussite de changement

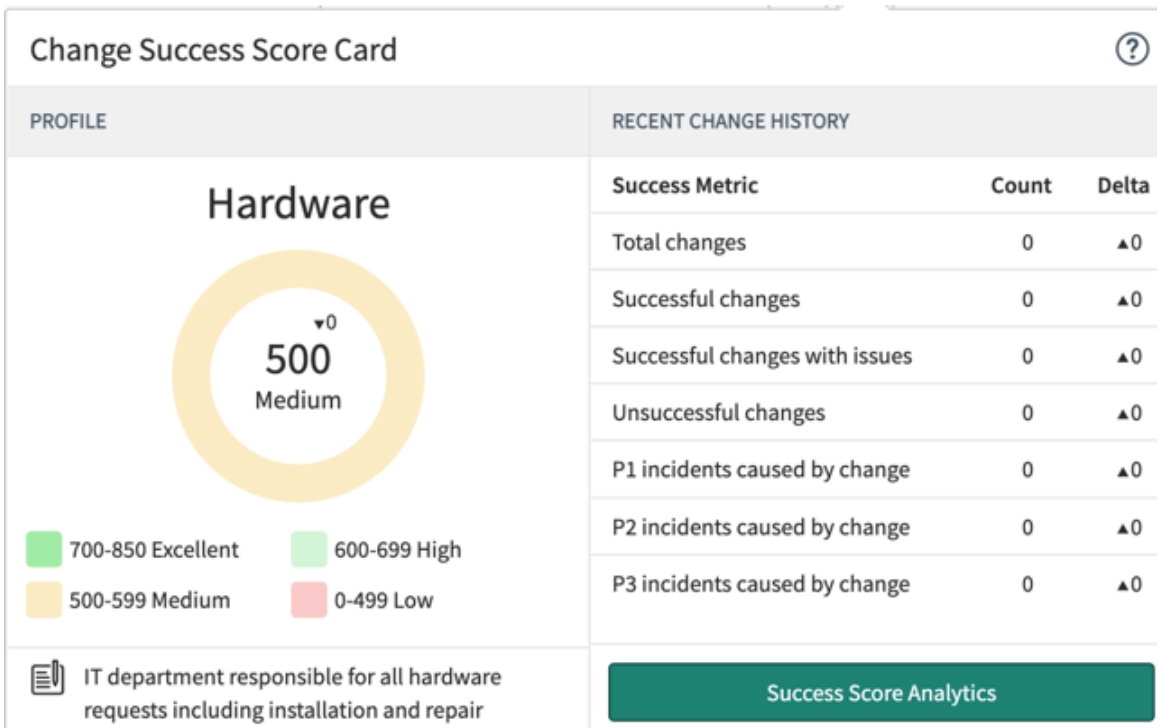
Utilisez les données historiques de l'équipe pour obtenir un aperçu des performances de l'équipe. La valeur de score vous permet de déterminer la probabilité pour l'équipe de terminer votre demande de changement sans problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
la fonctionnalité Score de réussite de changement est installée après l'activation du module d'extension Gestion des changements - Score de réussite de changement, disponible avec l'abonnement ITSM Professional uniquement. Contactez votre chargé de clientèle pour plus d'informations.

Le score de réussite de changement peut vous aider à évaluer le succès d'une équipe dans la gestion des demandes de changement antérieures.



Lorsque le module d'extension Gestion des changements - Score de réussite de changement est activé, une tâche d'analyse des performances (PA) *`Change success score metrics (Daily)`* est ajoutée. La tâche PA est une tâche quotidienne qui collecte le premier ensemble de scores de réussite de changement jusqu'à la prochaine exécution de la tâche, à 02 h 00 (UTC). Une fois la première exécution de la tâche, une carte **Score de réussite de changement** icône apparaît près du champ **Groupe d'affectation** dans le formulaire de demande de changement. En cliquant sur cette icône, vous pouvez afficher les détails de la carte de score du groupe d'affectation.

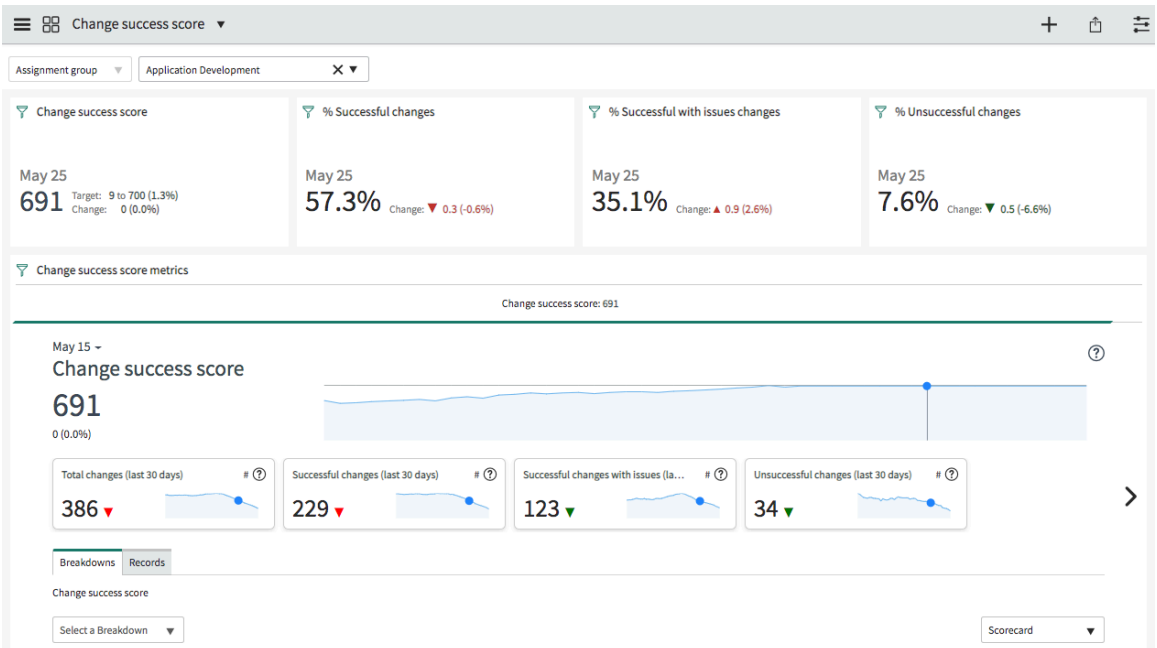
Tableau de bord de score de réussite de changement

Utilisez les données de ce tableau de bord pour afficher les tendances de l'efficacité de résolution d'une équipe au fil du temps en fonction des mêmes paramètres utilisés pour calculer le score global. Pour afficher les tendances de tous les groupes d'affectation, désactivez l'élément sélectionné.

Accédez à **Changement** > **Analyse des changements** pour accéder aux tableaux de bord **Score de réussite de changement**, **Réussite du type de changement** et **Réussite du modèle de changement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur les indicateurs, voir Indicateurs de score de réussite.

Tableau de bord Réussite du type de changement

Ce tableau de bord affiche les tendances relatives à l'efficacité de résolution des types de changements. Pour afficher les tendances de tous les types de changements, effacez le type sélectionné.

Tableau de bord Réussite des modèles de changement

Ce tableau de bord affiche les tendances relatives à l'efficacité de résolution des modèles de changement au fil du temps en fonction des mêmes paramètres utilisés pour calculer le score global. Pour afficher les tendances de tous les modèles de changement, effacez le modèle sélectionné.

Indicateurs de score de réussite

Le score de réussite de changement contient des indicateurs Analyse des performances pour la collecte de données. Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service d'entreprise, d'une activité ou d'un comportement organisationnel. Ces mesures de performances génèrent une série de scores d'indicateurs dans le temps.

Voici les indicateurs de score de réussite de changement qui sont utilisés pour collecter quotidiennement les données relatives aux changements effectués le jour précédent.

Changements totaux

Nombre total de demandes de changement adressées pendant la période.

Changements réussis

Nombre de demandes de changement résolues avec succès.

Échec des changements

Nombre de demandes de changement qui n'ont pas été résolues.

Changements réussis avec problèmes

Nombre de demandes de changement qui ont été résolues, mais ayant d'autres défauts qui n'ont pas été résolus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incidents P1 dus à un changement

Nombre total d'incidents P1 qui ont été signalés comme causés par l'un des changements effectués par l'équipe.

Incidents P2 dus à un changement

Nombre total d'incidents P2 qui ont été signalés comme causés par l'un des changements effectués par l'équipe.

Incidents P3 dus à un changement

Nombre total d'incidents P3 qui ont été signalés comme causés par l'un des changements effectués par l'équipe.

Pour en savoir plus sur les indicateurs PA, consultez Indicateurs Analyse des performances .

Calcul du score de réussite

Pour calculer le score de réussite, des indicateurs de formule sont fournis. Ces indicateurs appliquent l'opération de multiplication aux données collectées par les indicateurs automatisés pour arriver au score final.

Vous pouvez afficher les indicateurs de formule de score de réussite de changement dans Analyse des performances, sous le groupe indicateur *Change success score - multipliers*.

Passez en revue la table suivante pour comprendre les multiplicateurs par défaut utilisés dans le calcul du score de réussite.

Multiplicateurs par défaut

Indicateur automatisé	Multiplicateur appliqué par indicateur de formule
Changements réussis	3
Changements réussis avec problèmes	-2
Échec des changements	-5
Incident P1 dû à un changement	-10
Incident P2 dû à un changement	-5
Incident P3 dû à un changement	-2

Modifier le calcul du score

Modifiez les valeurs du multiplicateur dans les indicateurs de formule pour calculer le score de réussite final.

Avant de commencer

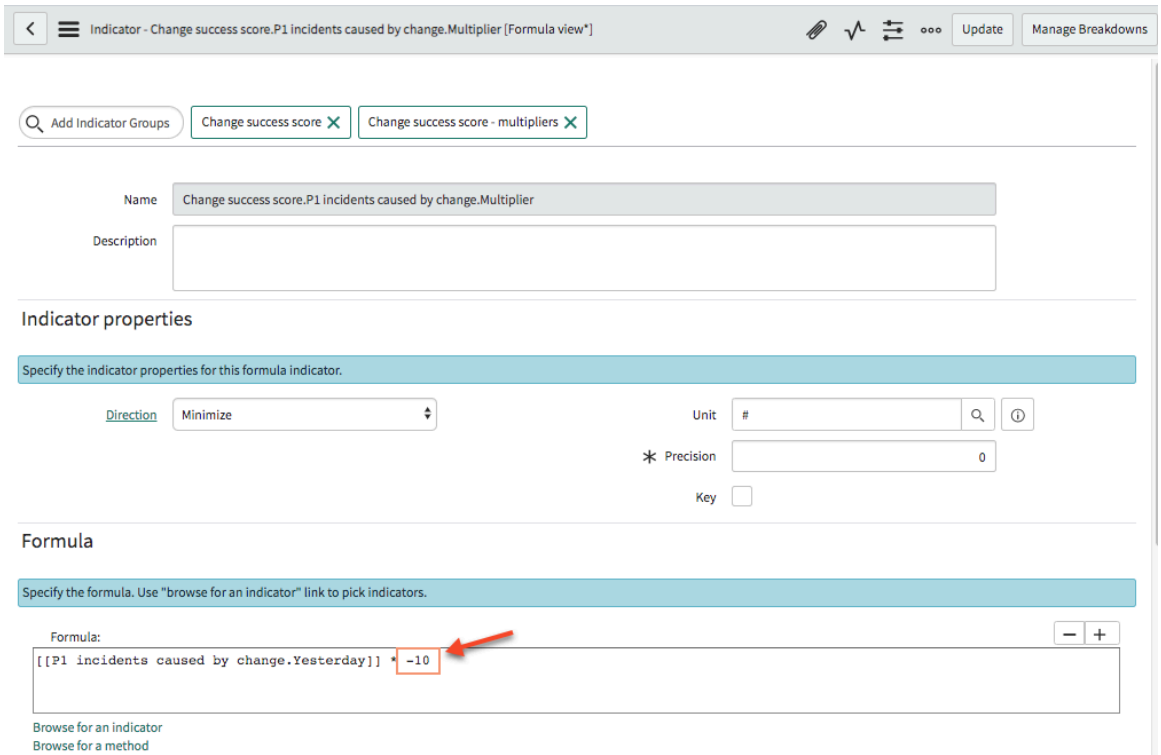
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Analyse des performances** > **Groupe d'indicateurs** > **Score de réussite de changement : multiplicateurs**.
2. Ouvrez l'indicateur que vous souhaitez modifier.
3. Dans la formule, modifiez la valeur du multiplicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Évaluation du score de réussite

En fonction de l'évaluation du score de réussite de changement, une couleur et un texte sont associés et affichés dans le cadre de la carte de score de réussite de changement. Par défaut, quatre évaluations de score de réussite sont disponibles avec une plage de scores spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les évaluations par défaut suivantes sont disponibles.

- Faible
- Moyen
- Élevé
- Excellent

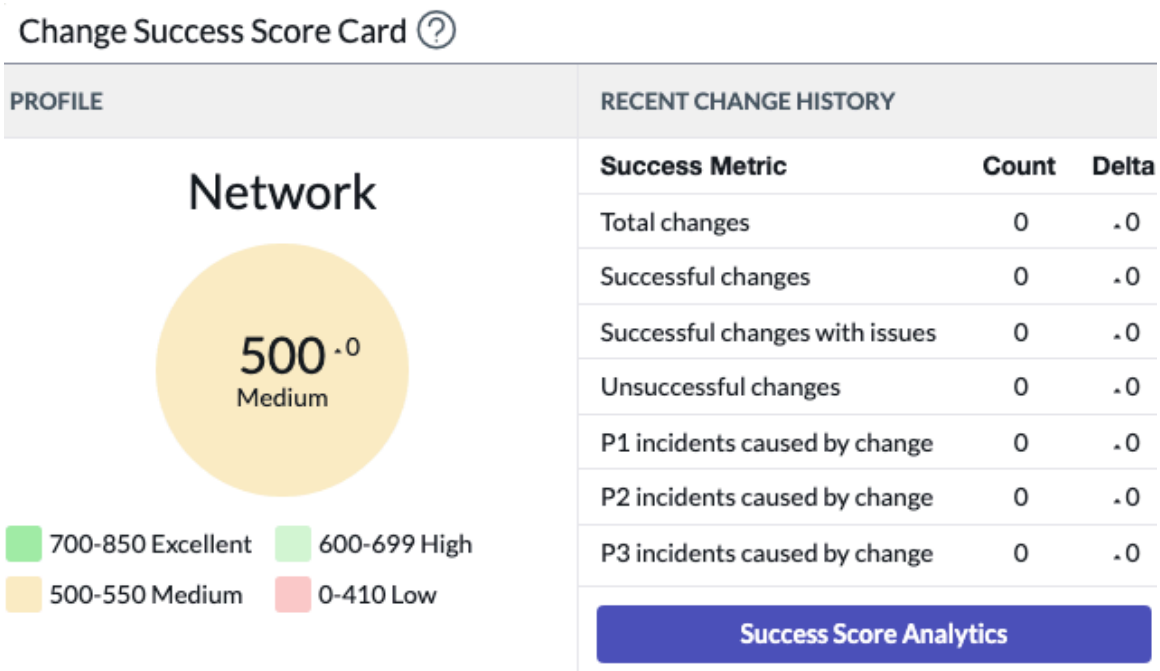
Chaque évaluation est associée à une plage et une couleur par défaut.

La table des évaluations du score de réussite de changement est utilisée pour inclure les enregistrements du texte et une couleur associée à la plage de scores de réussite.

Vous pouvez choisir de modifier la plage de scores, de colorer, d'introduire ou de modifier de nouvelles valeurs d'évaluation. Les valeurs définies ici peuvent être affichées dans **Modifier la carte des scores de réussite** sur le formulaire de demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Évaluations du score de réussite de changement**.
2. Effectuez l'action donnée en fonction de vos besoins.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Risques de changement de nouvelle génération

La technique d'évaluation des risques de changement de nouvelle génération vous aide à mettre en œuvre une approche pilotée par les données pour calculer le risque et réussir l'implémentation d'un changement.

Cette méthodologie de risque utilise les paramètres Impact et Probabilité de réussite pour améliorer la précision et fournir une automatisation des changements supplémentaire pour les processus de changement existants.

Probabilité de réussite

La probabilité de réussite vous permet de calculer la probabilité de réussite d'une demande de changement.

La probabilité de réussite d'une demande de changement est calculée en fonction des méthodes suivantes : Réussite du modèle de changement, Score de réussite de changement et Calculé.

Réussite du modèle de changement

La méthode Réussite du modèle de changement définit la probabilité de réussite d'une demande de changement en fonction du modèle de demande de changement.

La valeur Réussite du modèle de changement est comprise entre 0 et 100, et est exprimée en pourcentage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Score de réussite de changement

La méthode Score de réussite de changement définit la probabilité de réussite d'une demande de changement en fonction du groupe d'affectation auquel la demande de changement est affectée.

Vous pouvez définir les valeurs minimale et maximale du score de réussite de changement en créant les propriétés système *com.snc.change_management.success_score.minimum_score* et *com.snc.change_management.success_score.maximum_score*.

Calculé

La méthode Calculé définit la probabilité de réussite d'une demande de changement en fonction du résultat des méthodes Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement.

Les valeurs Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement sont stockées dans la table Modèle de réussite de probabilité de changement [sn_chg_probability_model_success].

Les valeurs calculées sont stockées dans la table Probabilité calculée de changement [sn_chg_probability_calculated_lookup].

Intelligence prédictive pour Gestion des changements

L'aptitude d'intelligence prédictive pour Gestion des changements utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour suggérer des modèles standard, identifier des incidents similaires et améliorer l'évaluation des risques associés au changement.

Intelligence prédictive pour Gestion des changements fournit les avantages suivants :

- Calcul du risque de changement amélioré à l'aide d'algorithmes d'apprentissage machine pour évaluer le risque associé au changement.
- Utilise la fonctionnalité de mise en grappe de Intelligence prédictive pour identifier et suggérer des modèles de changement standard pour créer un changement.

Définitions de solutions pour Intelligence prédictive pour Gestion des changements

Les définitions de solutions pour l'aptitude Intelligence prédictive pour Gestion des changements sont disponibles après l'activation des modules d'extension suivants :

- Module d'extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques (com.snc.change_management.ml.risk)
- Module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp)

Remarque :
La fonctionnalité Intelligence prédictive pour les modules d'extension Gestion des changements peut être demandée via le système Now Support Service clientèle.

Pour en savoir plus, consultez Modules d’extension de Gestion des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de solutions pour Gestion des changements

Définition de la solution	Type de solution	Description
Risque associé au changement proposé	Similarité et catégorisation	Fournit un aperçu du risque potentiel de l'activité de changement et facilite les décisions d'approbation intelligentes. Le message d'information regroupe toutes les informations associées au risque pour comparer facilement la valeur de retour. Cette prédiction permet de réduire les difficultés associées à l'approbation et de gagner du temps. Par exemple, lorsque le risque est faible, vous pouvez utiliser des politiques d'approbation des changements pour approuver automatiquement cette activité à faible risque.
Candidats de changement standard	Mise en grappe	Analyse et suggère des opportunités pour les modèles de proposition de changement standard qui peuvent être utilisés pour créer automatiquement un changement. Cette solution utilise le type de solution de similarité et de mise en grappe pour identifier les champs communs dans les enregistrements et en faire un modèle.

Configurations des solutions intelligentes

Les administrateurs peuvent configurer les propriétés des solutions intelligentes de Gestion des changements pour utiliser les fonctionnalités d'intelligence prédictive (PI).

En configurant ces propriétés, vous activez l'application Gestion des changements pour :

- Prédire le risque associé au changement proposé.
- Utilisez la similarité et la mise en grappe pour identifier et suggérer des modèles de changement standard potentiels.

Accédez à **Changement** > **Configurations des solutions intelligentes** pour afficher et modifier les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés des renseignements sur les risques

Propriétés des renseignements sur les risques

Propriété	Description

Type de solution [chg_ml_prop_risk.model_type]	Type de solutions PI utilisées pour la prédiction du risque.
	• Similarité : utilise une solution d'apprentissage machine pour collecter et comparer vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires. Ce type de solution utilise la méthode de calcul des risques suivante :
	  ○ Utiliser le nombre d'enregistrements : le risque du groupe qui a le nombre le plus élevé est utilisé.
	  ○ Utiliser la confiance des enregistrements : le risque du groupe dont le nombre total de confiance est le plus élevé est utilisé.
	Si le risque a le même nombre ou la même confiance, alors le risque plus élevé est pris en compte.
	• Classification : utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour définir des valeurs de champ lors de la création de l'enregistrement, telles que la définition de la catégorie de risque en fonction des données précédentes.

Utilisation de la valeur prévue [chg_ml_prop_risk.usage]	Détermine la façon dont la valeur prédictive doit être utilisée. • Afficher la valeur de risque • Définir la valeur de risque
Solution activée [chg_ml_prop_risk.solution_enabled]	Identifie si la solution est activée ou non.
Seuil [chg_ml_prop_risk.classification_confidence_threshold]	Valeur de confiance minimale pour les résultats retournés.

Propriétés de la proposition de changement standard

Propriétés de la proposition de changement standard

Propriété	Description
Niveau de qualité minimum [chg_ml_prop_sctp.quality]	Qualité de grappe minimale à utiliser pour le candidat de changement standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Former la solution de Renseignement sur les risques

Créez des définitions de solutions de catégorisation des risques ou de similarité pour utiliser l'intelligence prédictive aidant à accéder au risque de changement.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques (com.snc.change_management.ml.risk) est activé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Configuration des solutions intelligentes** > **Renseignement sur les risques**.
2. Sélectionnez le **Type de solution**.
   - Si le **Type de solution** est défini sur Similarité, vous pouvez voir la solution **Définition de similarité du risque de changement** par défaut.
   - Si le **Type de solution** est défini sur Classification, vous pouvez voir la solution **Risque de changement**.
3. Personnalisez la solution par défaut.
   Pour plus d'informations, consultez les rubriques Créer et former une solution de similarité et Créer et former une solution de classification.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Former la solution de mise en grappe pour la proposition de changement standard

Formez la définition de la solution de proposition de changement standard pour utiliser les fonctionnalités de mise en grappe pour identifier et suggérer des modèles de changement standard afin de créer un changement.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp) est activé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Configuration des solutions intelligentes** > **Proposition de changement standard**.
2. Personnalisez la définition de la solution par défaut pour former la solution.
   Par défaut, les **Candidats de modèle de changement standard** constituent la définition de la solution fournie. Pour plus d'informations sur la création et la formation de solutions, consultez la rubrique Créer et former une solution de mise en grappe.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Appliquer des directives CSDM à Gestion des changements

Gestion des changements vous permet de contrôler tous les aspects du processus de changement informatique, de la création à l'approbation. Si vous disposez d'informations exactes, vous pouvez réduire les risques pour votre entreprise et éviter des conflits de planification. L'objectif de cette vue de produit est de vous aider à comprendre comment les entités clés de Gestion des changements utilisent le cadre de travail CSDM principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des changements

Gestion des changements comprend les fonctionnalités suivantes :

- Gérez les changements plus rapidement en utilisant la Console du comité consultatif sur les changements (CAB) pour planifier et gérer les réunions CAB à partir d'une seule interface.
- Le tableau de bord d'analyse des backlogs de Gestion des changements offre une visibilité accrue sur tous les changements.
- Les cartes de services vous permettent de visualiser les impacts des changements en un coup d'œil.
- Les politiques d'approbation de changement augmentent la vélocité de DevOps et éliminent les frictions informatiques.

Pour en savoir plus sur la mise en œuvre du cadre de travail CSDM, consultez Implementing the CSDM framework in stages .

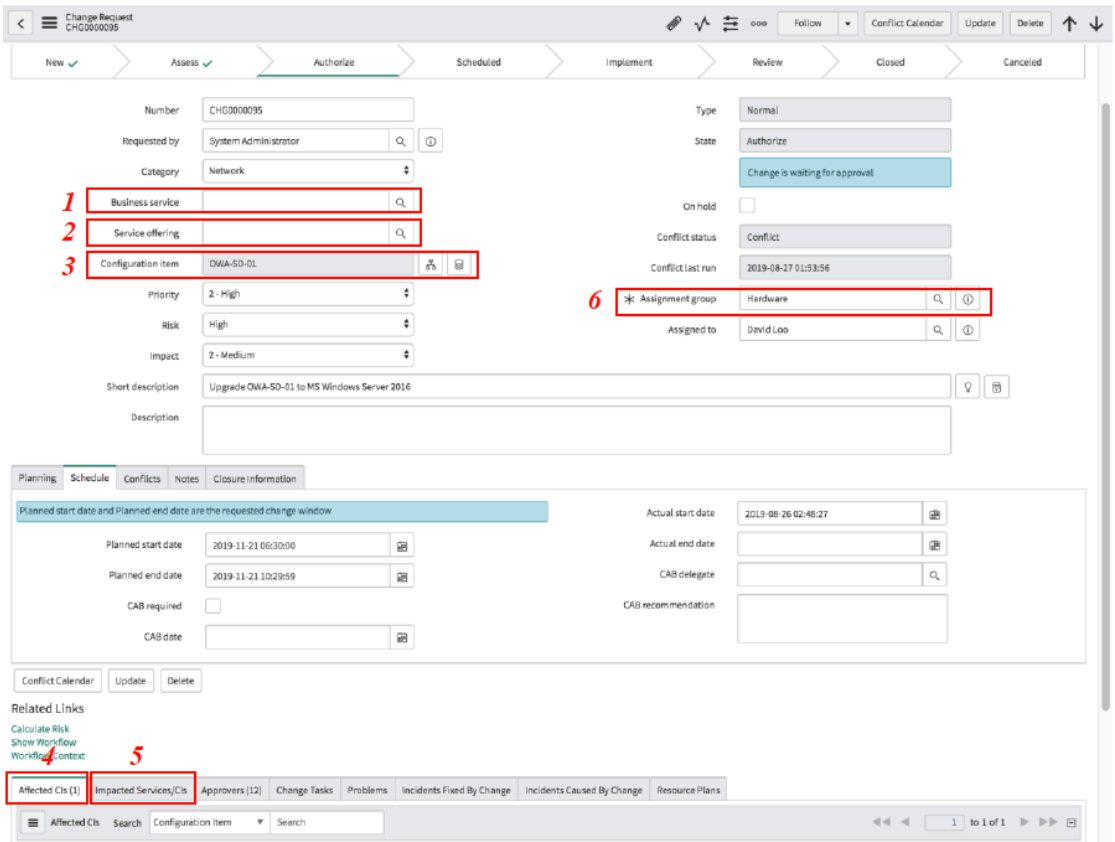
Formulaire de demande de changement

Le formulaire de demande de changement référence les attributs et listes connexes ci-dessous.

1 Service (service d'entreprise)	Fait référence à la table [cmdb_ci_service_business]. **Remarque :** les versions antérieures de la plateforme étiquetaient cet attribut **Service d'entreprise**.
2 Offre de service	Fait référence à la table [service_offering] où l'offre a un service parent.
3 Éléments de configuration	Fait référence à la table [cmdb_ci].
4 CI affectés/causaux	Table de liste connexe [task_ci].
5 Services impactés	Table de liste connexe [task_cmdb_ci_service].
6 Groupe d'affectation	Fait référence à l'attribut Groupe. **Remarque :** Vous pouvez renseigner l'attribut Groupe à l'aide du groupe d'affectation du CI approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur Gestion des changements, consultez Gestion des changements.

Voir la vidéo : Comment Gestion des changements utilise CSDM

Tables Gestion des changements et CSDM

Gestion des changements gère et utilise des tables CSDM. Plusieurs produits ServiceNow en bénéficient et apportent de la valeur ajoutée à Gestion des changements.

Tables CSDM gérées par Gestion des changements

Tables des éléments de configuration (CI) [cmdb_ci_*] :

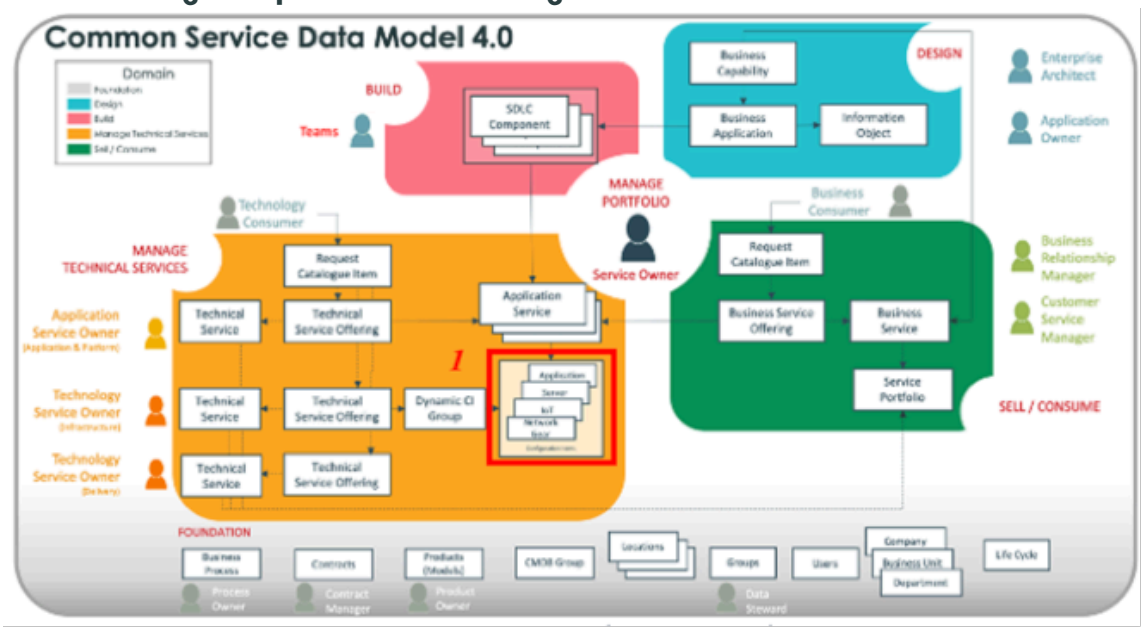
- Table d'application [cmdb_ci_appl]
- Table de serveur [cmdb_ci_server]
- Table d'ordinateurs virtuels [cmdb_ci_vm_instance]
- Table d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb]
- Table d'équipement réseau [cmdb_ci_netgear]

La figure suivante présente les tables CSDM gérées par Gestion des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

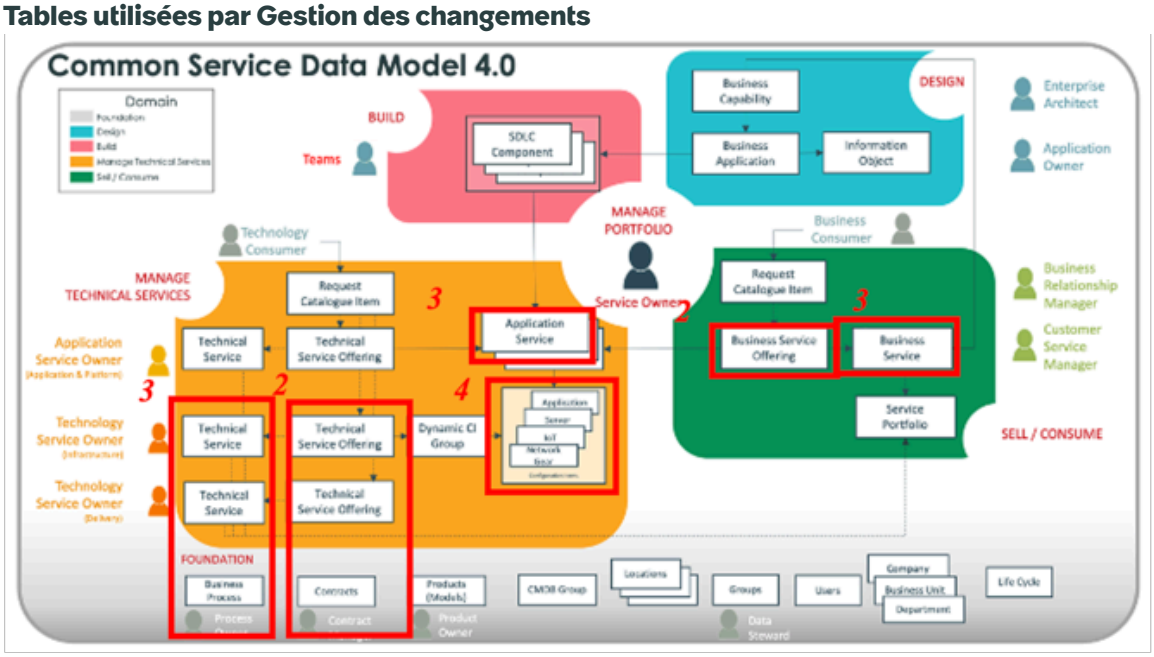
Tables CSDM gérées par Gestion des changements



Tables CSDM utilisées par Gestion des changements

1. Table des services d'application [cmdb_ci_discovered_service] ou tout CI d'infrastructure.
2. Tables des éléments de configuration [cmdb_ci*].
3. Table Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business] et table Service technique [cmdb_ci_service_technical] : utilisent l'attribut de classification de service pour identifier les services d'entreprise, les services techniques et les services d'application en tant que types de services.
4. Table Offre de service [service_offering] : utilise l'attribut de classification de service pour identifier les services d'entreprise, les services techniques et les services d'application en tant que types d'offres de service.

Tables utilisées par Gestion des changements



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Produits qui apportent de la valeur ajoutée à Gestion des changements

Lorsque vous utilisez Gestion des changements avec d'autres produits ServiceNow, vous augmentez la valeur que vous tirez de Gestion des changements. Autres produits ServiceNow :

Découverte

Découverte fournit des détails sur les CI matériels et logiciels que vous utilisez.

Mappage des services

Mappage des services fournit des détails sur le service d'instance d'application dans la table Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered], qui concerne les CI d'infrastructure et d'application [cmdb_ci_appl].

Produits qui bénéficient de Gestion des changements

Gestion des portefeuilles de services (Gestion des portefeuilles de services)

Les services sont liés au contexte de l'entreprise et des applications, ainsi qu'aux informations et technologies sous-jacentes.

Gestion des services informatiques (ITSM)

Incidents causés, impactés ou corrigés par Gestion des changements.

Gestion des actifs

Met à jour les actifs.

Information Technology Operations Management

Met à jour les CI à l'aide d'un processus contrôlé.

DevOps

Assure la gouvernance de Gestion des changements pour les chaînes d'outils de pipeline.

Pour plus d'informations

Voir la vidéo : Comment Gestion des changements utilise CSDM

Cas d'utilisation d'Gestion des changements

Pour ITSM, en particulier les incidents et les changements, l'identification de l'emplacement des données critiques peut contribuer à réduire le délai moyen de résolution des incidents et à éliminer les pannes causées par les changements.

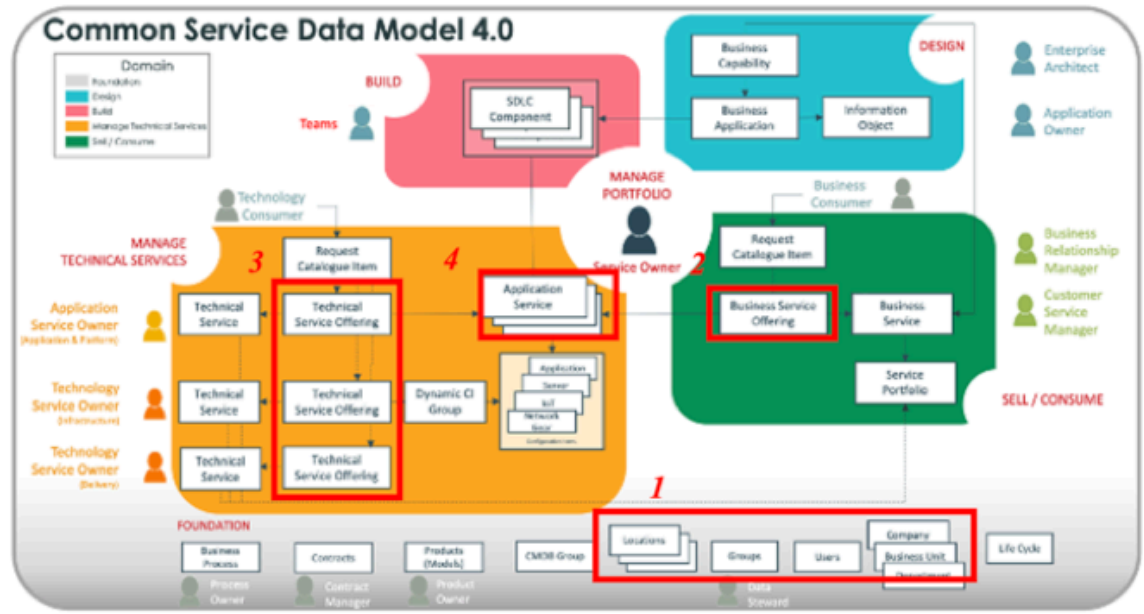
Principales fonctionnalités du cas d'utilisation de Gestion des changements

L'application du cadre de travail CSDM apporte de la valeur ajoutée à Gestion des changements de la manière suivante :

- Les utilisateurs peuvent comprendre l'impact d'un changement sur les services et les offres de service.
- Les changements sont acheminés dynamiquement.
- Gestion des changements identifie et notifie tous les services concernés pour appuyer la décision d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Abonnement : listes connexes des offres de service qui identifient qui a accès à l'offre et peut donc être impacté par une panne. Un incident ou un changement peut identifier l'impact à l'aide des tables Abonné par. Les listes connexes sont les suivantes :
   - Abonnements de service par société [service_subscribe_company]
   - Abonnements de service par département [service_subscribe_department]
   - Abonnements de service par groupe [service_subscribe_sys_user_grp]
   - Abonnements de service par emplacement [service_subscribe_location]
   - Abonnements de service par utilisateur [service_subscribe_sys_user]
2. L'offre de service d'entreprise peut être utilisée pour désigner l'approbateur professionnel en fonction des attributs approval_group et business_criticality. Un service d'entreprise peut compter plusieurs offres, chacune ayant une criticité différente.
3. L'offre de service technique peut être utilisée pour fournir l'attribut approval_group d'approbateur technique et le groupe d'affectation technique sur l'attribut assignment_group. Elle peut être utilisée par le changement pour l'acheminement du changement et des tâches de changement. Elle peut être synchronisée avec les CI gérés par les offres, réduisant ainsi les tâches manuelles liées à la gestion manuelle des données sur des milliers/millions de CI.
4. Le service d'application peut être utilisé pour fournir des environnements de production et autres (DEV, QA, UAT, etc.). Les environnements autres que les environnements de production peuvent être filtrés si vous le souhaitez. L'attribut **used_for** hérité est mappé à l'attribut **environment**. Vous devez utiliser l'attribut **environment**.

> **Remarque :**
> certaines offres de service peuvent également identifier l'attribut **environment** de l'offre.

Résultats du cas d'utilisation de Gestion des changements

Le cadre de travail de CSDM fournit le contexte des changements. Le contexte inclut les CI impliqués dans le changement ainsi que les services affectés.

Utilisez le formulaire de demande de changement pour voir l'impact du changement. Procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Renseignez l'attribut Élément de configuration [configuration_item] avec le CI cible de l'activité de changement. Vous pouvez ensuite utiliser ce CI pour identifier les détails de l'acheminement des changements. Par exemple, vous pouvez utiliser les données CI, telles que « Groupe d'affectation » ou « Groupe d'approbation », et fournir des informations sur l'impact du service à l'aide des relations de dépendance.
2. Renseignez la liste connexe Services impactés [task_cmdb_ci_service] avec les services associés au CI renseigné. Il peut s'agir de services et d'offres de service.
3. (Facultatif) Utilisez les attributs Service et Offre de service pour identifier les services de fournisseur responsables de la gestion des CI sélectionnés.
4. (Facultatif) Utilisez la liste connexe CI affecté [task_ci] pour identifier les CI susceptibles d'avoir provoqué le changement. Ces CI s'ajoutent aux CI précédemment renseignés. La table [task_ci] peut être remplie dynamiquement ou manuellement.

Remarque :
Le remplissage dynamique ne fait pas partie du système de base. Pour utiliser le remplissage dynamique, vous devez configurer le formulaire de demande de changement.

Pour plus d'informations

Voir la vidéo : Comment Gestion des changements utilise CSDM

Considérations sur l'application Gestion des changements

Tenez compte des points suivants lors de la mise en œuvre du cadre de travail CSDM.

- Applications d'entreprise non référencées dans le cas d'utilisation Gestion des changements : les applications d'entreprise sont des objets de portefeuille que vous pouvez utiliser pour concevoir et planifier une architecture d'entreprise. Les objets du portefeuille des applications d'entreprise ne contiennent pas de détails de version, d'environnement et de localisation pour les déploiements utilisant une ou plusieurs applications.
- Processus d'approbation de changement : il dépend de la façon dont vous implémentez Gestion des changements. Une fois que vous avez renseigné les CI sur le formulaire de changement (s'il existe une relation entre le CI et les services et offres de service impactés), le groupe d'approbation approuve le changement.
- Attributs de CI utilisés pour l'acheminement des changements : si vous initiez le changement ou la tâche de changement, utilisez le CI d'attribut Groupe d'affectation. Si vous avez recours à des équipes d'exécution de build, vous pouvez utiliser le CI d'attribut Groupe de support pour les affectations d'équipe.

Pour plus d'informations

Voir la vidéo : Comment Gestion des changements utilise CSDM

Utiliser Gestion des changements

Traitez une demande de changement en toute transparence et créez les politiques d'approbation selon les besoins de votre organisation.

Créer une demande de changement

Créez une demande de changement pour implémenter un processus contrôlé pour la modification d'éléments de configuration (CI) approuvés et pris en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une demande de changement enregistre les informations détaillées sur le changement, telles que la raison du changement, la priorité, le risque, le type et la catégorie du changement.

Si vous utilisez la détection de conflit, les dates de début et de fin planifiées et l'élément de configuration (CI) sont nécessaires.

Procédure
1. Créez la demande de changement avec l'une des options suivantes.

Option	Description
À partir du module Changement	Vous pouvez créer les trois types de changement à partir du module **Change ment**. **a.** Accédez à **Tout** > **Changement** > **Créer**. **b.** Sélectionnez les changements **Normal**, **Urgence** ou **Standard**. Si vous êtes un client qui effectue une mise à niveau et que vous êtes prêt à utiliser des modèles de changement, vous devez activer les propriétés du modèle de changement. Pour plus d'informations sur les modèles de changement et leurs propriétés, consultez la ru–brique Modèles de changement. Si vous activez les propriétés du modèle de changement, les onglets suivants sont disponibles lorsque vous accédez à **Tout** > **Changement** > **Créer**. ○ **Modèles** : affiche tous les modèles disponibles à la sélection. ○ **Préapprouvé** : liste des modèles préapprouvés à sélectionner. ○ **Épinglé** : modèles que vous avez épinglés depuis les onglets **Mo dèles** et **Préapprouvé**. ○ **Tous** : ensemble des modèles disponibles à la sélection.
À partir d'un incident ou d'un problème	En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_change_write, vous pouvez créer des changements standard, normaux ou urgents à partir d'un incident ou d'un problème. **a.** Ouvrez l'incident ou le problème. **b.** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Créer un changement normal**, **Créer un changement standard** ou **Créer un changement urgent**.
À partir d'un enregistrement de changement existant	Si l'administrateur a activé l'option de copie de demande de changement, vous pouvez créer un changement en copiant un enregistrement de changement existant. **a.** Ouvrez l'enregistrement de changement que vous souhaitez co–pier. **b.** Cliquez sur **Copier le changement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : si le workflow de tâche de création définit le champ **creation_from** de la table [change_task] sur **workflow**, les tâches créées manuellement à partir de l'enregistrement de changement existant sont copiées.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de changement

Champ	Définition
Numéro	Numéro de la demande de changement.
Demandés par	Utilisateur qui a demandé le changement. Ce champ est disponible dans la vue de liste **Demandes de changement**, vous pouvez donc voir qui a demandé un changement particulier.
Catégorie	Catégorie du changement ; par exemple, **Matériel**, **Réseau**, **Logiciel**.
Service	Service d'entreprise que vous souhaitez mettre à la disposition de la demande de changement. **Remarque :** Si vous sélectionnez un service d'entreprise comme élément de configuration et que ce service d'entreprise est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône Tâches actives ( ) s'affiche. Cliquez sur cette icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui concernent le service d'entreprise. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service d'entreprise sélectionné en cliquant sur l'icône Dépendance ( ).
Offres de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Vous pouvez choisir de recevoir différents niveaux de performances et de fonctionnalités pour un service donné via les offres de service. Vous devez sélectionner un service pour filtrer les offres de service disponibles.
Élément de configuration	Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un CI pour le changement. Vous pouvez ajouter un CI pour un changement d'état **Nouveau** uniquement. CI auquel le changement s'applique. Les demandes de changement peuvent être associées à n'importe quel type de CI, y compris les offres de service, et fournissent un accès détaillé aux exigences de SLA et de disponibilité. Lorsque vous sélectionnez un groupe de CI dynamique, tous les éléments de configuration associés au groupe dynamique sélectionné sont renseignés dans la liste connexe CI affectés. Dans la liste connexe CI affectés, vous pouvez également ajouter et supprimer manuellement des groupes de CI dynamiques. Lorsque vous ajoutez un groupe de CI dynamique, tous les CI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	associés sont ajoutés et, lorsque vous supprimez un groupe de CI dynamique, les CI associés sont supprimés. Après avoir sélectionné un CI, vous pouvez cliquer sur l'icône Tableau de bord d'intégrité ( ) pour afficher les détails de l'intégrité du CI. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre Classe principale est applicable aux nouveaux clients à compter de la version Paris. Consultez la rubrique Actualiser les propriétés des services impactés
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche.
Risque	Niveau de risque du changement. Le risque d'un changement peut être défini manuellement sur **Élevé**, **Modéré** ou **Faible**. Vous pouvez également utiliser le calcul de risque et l'évaluation des risques pour générer la valeur de risque du changement.
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Type	Type de la demande de changement. Ce champ est en lecture seule.
État	État de la demande de changement. L'état par défaut est Nouveau.
État des conflits	État qui indique si un conflit existe pour ce changement ou si le conflit n'est pas exécuté.
Dernière exécution de la détection de conflit	Date et heure de la dernière exécution du conflit.
Groupe d'affectation	Groupe qui travaillera sur la demande de changement. La règle métier *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* renseigne le champ **Groupe d'affectation** disponible pour le CI, puis pour l'offre de service. **Remarque :** La règle métier est déclenchée lorsqu'une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe d'affectation**. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	○ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.field_name* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ○ *com.snc.change_request.service_offering_assignment_group.field_n* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**.
Affecté à	Utilisateur auquel le changement est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le changement est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description courte	Résumé du changement.
Description	Description détaillée du changement.

3. Pour planifier le changement, cliquez sur l'onglet **Planification** et saisissez des informations.
   Ces informations sont essentielles pour les approbateurs de changement.
4. Cliquez sur l'onglet **Planifier**.

   a. Entrez autant d'informations sur les dates planifiées que possible.
   Certains champs sont disponibles uniquement pour les changements normaux ou urgents, car les changements standard sont préapprouvés.

   Remarque :
   pour les changements normaux ou urgents, entrez manuellement les dates de début et de fin planifiées et les dates de début et de fin réelles. Renseignez les champs de dates de début et de fin réelles pendant l'état Implémenter à mesure que le délégataire commence et termine les tâches.

   b. Si le formulaire est configuré pour afficher la case à cocher **CAB requis**, sélectionnez-la pour indiquer que l'approbation du CAB est requise avant l'implémentation.
   Le champ **Date CAB** dans la demande de changement est automatiquement mis à jour avec la date du champ **Heure de démarrage de la réunion** sur le formulaire de réunion du CAB.

   c. En cas d'activité de CI imprévue, cocher la case **Non autorisé** permet de déterminer s'il s'agit d'un changement non autorisé.

   Pour plus d'informations, consultez la rubrique Demande de changement non autorisé.

   Remarque :
   cette case à cocher est disponible uniquement pour les demandes de changement urgent.

   d. Si le formulaire est configuré pour afficher le champ **Délégué CAB**, sélectionnez l'utilisateur qui assiste à la réunion du CAB pour décrire le changement.

   e. Dans le champ **Recommandation CAB**, entrez des notes ou des recommandations relatives à la réunion du CAB.

5. Cliquez sur l'onglet **Conflits**.
6. Pour détecter les conflits de changement, cliquez sur **Vérifier les conflits**.
7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Examinez les entrées dans les listes connexes et modifiez-les le cas échéant.

Listes connexes de demandes de changement par défaut

Champ	Description
CI affectés	Liste des CI (issus de la CMDB) affectés par le changement. Vous pouvez associer plusieurs CI affectés à un changement.
Services/CI impactés	Liste des CI, tels que des services aux entreprises ou d'autres classes de CI, qui sont impactés par le CI affecté dans le changement. Vous pouvez associer plusieurs CI impactés à un changement.
Offres de service	Liste des offres de service affectées par le changement. Vous pouvez associer plusieurs offres de service impactées à un changement. Cette liste connexe n'est disponible que lorsqu'une offre de service est sélectionnée. S'il existe des offres de service associées aux services impactés, actualisez la liste connexe Services/CI impactés pour afficher les offres. **Remarque :** Si vous avez personnalisé la vue par défaut de votre formulaire ou de votre liste connexe avant le lancement de Paris, vous ne pouvez pas voir le champ ou la liste connexe par défaut. Modifiez le formulaire pour les ajouter manuellement.
Approbateurs	Cette liste est automatiquement générée à partir du workflow. Vous pouvez également afficher le **groupe** d'approbateurs affectés à la tâche.
Tâches de changement	Liste des tâches pouvant être créées à partir d'un workflow. Le workflow par défaut génère des tâches dans l'état **Implémenter**. Vous pouvez également créer une tâche de changement. La **date de début planifiée** et la **date de fin planifiée** dans le type de tâche **Implémentation** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.
Problèmes	Si le changement a été généré à partir d'un problème, cette liste est générée automatiquement.
Incidents réglés par changement	Liste des incidents qui requièrent le changement à des fins de résolution.
Incidents dus à un changement	Liste des incidents causés par l'implémentation du changement.
Points à l'ordre du jour CAB	Liste des points à l'ordre du jour et détails des points respectifs. Par exemple, heure de début et de fin de la réunion, temps alloué à la réunion, état de la réunion et décision prise pour ce point à l'ordre du jour. **Remarque :** la liste connexe des Points à l'ordre du jour CAB ne s'affiche pas sur le formulaire si elle est vide. Cette fonctionnalité est uniquement disponible pour les instances Jakarta.

9. Lorsque la demande de changement est prête à passer à l'état suivant, cliquez sur **Demander l'approbation**.
L'état passe à l'étape suivante en fonction du type de demande de changement :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État Évaluer : approbation au niveau du groupe d'une demande de changement normal. Les enregistrements d'approbation sont automatiquement générés en fonction du **groupe d'affectation.** Vous pouvez effectuer des examens par les pairs et techniques du changement proposé.
- État Autoriser : demande de changement urgent.
- État Planifié : changements standard préapprouvés.

Remarque :

pour envoyer l'enregistrement de changement, cliquez sur l'icône Plus d'options ( ) dans le cadre de contenu et sélectionnez **E-mail**. L'utilisateur à l'origine de la demande de changement et l'utilisateur affecté au changement figurent automatiquement dans la liste des destinataires.

Pour afficher le calendrier, cliquez sur **Afficher le calendrier** dans la barre de titre du formulaire Demande de changement.

Que faire ensuite

Traiter une demande de changement

Information associée

Modèle et transitions d'état

Mettre une demande de changement en suspens

Calendrier de conflits

Créer une demande de changement à partir d'un CI

Créez une demande de changement à partir d'une liste de CI, ou ajoutez des CI sélectionnés à partir d'une liste à un enregistrement de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

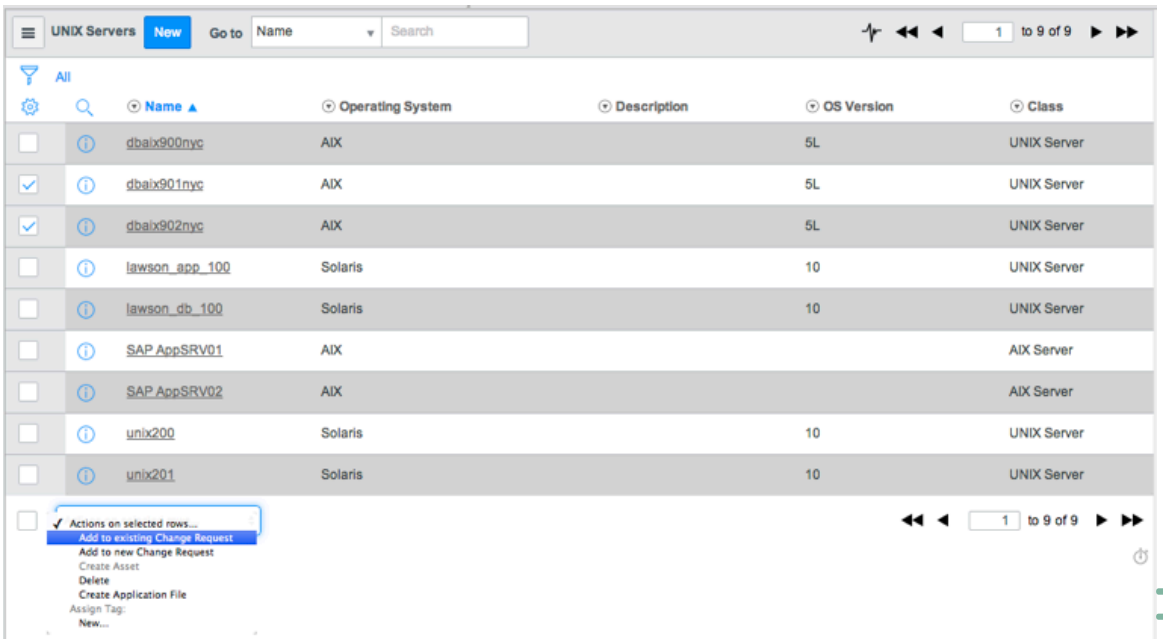
Procédure

1. Sélectionnez une liste de CI.
   Par exemple, accédez à **Tout** > **Configuration** > **Serveurs** > **Unix**.
2. Sélectionnez un ou plusieurs CI dans la liste.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste Actions.

Option	Description
Ajouter aux demandes de changement existantes	Sélectionnez cette option pour associer les CI à une demande de changement existante.
Ajouter aux nouvelles demandes de changement	Sélectionnez cette option pour associer les CI à une nouvelle demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
les CI dont la classe est **Service d'entreprise** sont ajoutés à la liste connexe des **Services/CI impactés** dans la demande de changement. Les CI restants sont ajoutés à la liste connexe **CI affectés**.

En fonction de votre sélection, un changement existant demandé est mis à jour avec les CI sélectionnés, ou un nouvel enregistrement de demande de changement est créé avec les CI sélectionnés.

4. Continuez à créer ou modifier l'enregistrement d'un changement si besoin.

Demander un changement standard à partir du catalogue

Vous pouvez demander un nouveau changement standard à partir des modèles de catalogue de changement standard publiés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Changement standard** > **Catalogue de changement standard**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes en fonction du type de changement standard que vous souhaitez demander.

Option	Description
Changements réseau standard	Demander un changement standard du réseau.
Changements de serveur standard	Demander un changement standard pour des serveurs et le stockage connecté.

3. Sélectionnez un modèle dans la section **Éléments**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example
Par exemple, **Ajouter un commutateur réseau au boîtier du centre de données** dans la section **Changements réseau standard** > **Éléments**.
Lorsque vous sélectionnez l'élément de catalogue, un changement standard est créé. Le formulaire Demande de changement affiche des valeurs issues du modèle de changement standard.

4. Remplissez le formulaire avec les informations supplémentaires dont vous disposez.

Example
Par exemple, ajoutez l'**Élément de configuration** et le **Groupe d'affectation**.

5. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Renseignez toutes les informations des listes connexes qui s'appliquent à la demande de changement standard.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Copier une demande de changement

Vous pouvez copier les détails d'une demande de changement active ou annulée dans une nouvelle demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur configure les éléments parmi les suivants qui seront copiés dans la nouvelle demande de changement :

- Le contenu copié ;
- Les attributs ou champs et valeurs copiés. Les valeurs par défaut de tous les attributs non copiés sont rétablies ;
- Les tables configurées connexes qui sont copiées.

Remarque :
vous ne pouvez pas copier les détails d'un changement standard.

De nouvelles tâches de changement peuvent être créées lorsqu'un changement est copié. Si votre enregistrement de changement a des workflows associés qui créent des tâches de changement, ces tâches de changement peuvent ne pas être copiées, car le workflow les crée. Lors de la création de tâche, si le workflow définit le champ **created_from** dans la table **change_task** sur **workflow**, seules les tâches créées manuellement sont copiées. La valeur par défaut du champ **create_from** est **Manuel**.

Procédure

1. Accédez à **Changement** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez la demande de changement à copier.
3. Cliquez sur l'en-tête avec le bouton droit de la souris, puis cliquez sur **Copier le changement** pour copier les détails du changement.
   Un aperçu du nouvel enregistrement de changement apparaît avec des valeurs de l'enregistrement de changement source d'origine.
4. Modifiez les valeurs dans l'enregistrement de changement tout juste créé, le cas échéant.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour créer un enregistrement de demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Après avoir copié une demande de changement existante et en avoir créé une nouvelle, un utilisateur doté du rôle ITIL examine, approuve, implémente et ferme la demande de changement.

De plus, vous pouvez associer des CI à la nouvelle demande de changement.

Information associée

Configurer la possibilité de copier une demande de changement

Créer une tâche de changement

Vous pouvez créer des tâches de changement pour une demande de changement. Une tâche de changement est un travail lié à la demande de changement. Par exemple, des tâches de planification du changement, d'implémentation du changement ou des tâches de test et d'examen du travail.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de changement peuvent être créées manuellement ou à partir d'un workflow. Le formulaire Demande de changement contient une liste connexe **Tâches de changement**, qui inclut toutes les tâches de changement manuelles et de workflow. Dans cette liste connexe, vous pouvez modifier les tâches existantes ou en créer d'autres. Les tâches de changement de workflow sont générées automatiquement dans le type de tâche **Revue**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez la demande de changement pour ajouter une tâche de changement.
3. Dans la liste connexe **Tâches de changement**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire de tâche de changement

Nom	Définition
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) ou service auquel la tâche de changement s'applique.
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de commencer à travailler sur la tâche.
Date de fin planifiée	Date à laquelle la tâche de changement doit être terminée. Si le type de tâche est **Implémentation**, les valeurs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.
Type	Type de tâche de changement, **Planification**, **Implémentation**, **Test** ou **Revue**. Le workflow par défaut génère des tâches de type **Revue**.
État	État de la tâche de changement : ○ **En attente** : Ouvert et non affecté ○ **Ouvert** : Ouvert et non affecté ○ **En cours** : Ouvert et en cours d'utilisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Définition
	○ **Fermé** : Inactif et fermé. Un code et des notes de fermeture doivent être fournis. ○ **Annulé**
En suspens	La case à cocher **En suspens** indique si la tâche de changement est en suspens. Fournissez un **Motif de la mise en suspens** si une tâche de changement est mise en suspens.
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche de changement est affectée.
Affectés à	Utilisateur auquel la tâche de changement est affectée. Si une règle d'affectation s'applique, la tâche de changement est automatiquement affectée à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description courte	Résumé de la tâche.
Description	Description détaillée de la tâche.

5. Pour entrer des notes de travail pour la tâche de changement, cliquez sur l'onglet **Notes**.
6. Pour saisir des notes sur les motifs de fermeture de la tâche, cliquez sur l'onglet **Informations sur la fermeture**.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La tâche de changement est ajoutée à la demande de changement. L'utilisateur affecté reçoit une notification indiquant qu'une tâche lui a été affectée.

Demande de changement non autorisée

Découvrez comment une activité de changement non autorisé sur un élément de configuration (CI) est capturée et gérée, de façon à pouvoir examiner le changement en question et prendre des mesures en temps utile.

Dans le cadre de l'intégration de ServiceNow® Mappage des services à ServiceNow® ITSM, l'application Gestion des changements reçoit une notification d'événement lorsqu'une activité de changement non autorisé est détectée. Une demande de changement urgent non autorisé est créée pour le CI concerné en conséquence. Vous pouvez examiner et approuver ou rejeter un changement non autorisé à partir de l'application Gestion des changements.

Remarque :
les demandes de changement non autorisées sont créées uniquement pour les CI compris dans les services d'application. Il existe également un algorithme flapper qui utilise un modèle d'apprentissage pour minimiser les faux positifs.

Parfois, le processus de détection (détection horizontale ou de haut en bas) identifie un changement sur une propriété du CI qui pourrait ne pas constituer un changement réel par définition. Cette détection résulte d'une erreur de mesure ou simplement d'une représentation différente de la même valeur, comme la sensibilité à la casse. Le modèle d'apprentissage identifie les faux positifs (changements du flapper) et empêche le déclenchement du recalcul et des mises à jour de la chronologie, puisqu'une demande de changement urgent est une action critique. Votre but est donc d'éviter les faux positifs et générer des rapports sur les changements réels uniquement.

Le modèle d'apprentissage identifie les faux positifs de la façon suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Si une propriété du CI associé à un service change, la nouvelle valeur (CI et paire de champs) est enregistrée dans la table de données du flapper.
2. Le système exécute une tâche de nuit et applique divers algorithmes sur les données qui sont collectées pour identifier les modèles qui peuvent donner lieu à des faux positifs.
3. Le système exécute toutes les stratégies pertinentes pour les champs CI modifiés avec un niveau de fiabilité supérieur à 90 %. Cette étape détermine si toutes les nouvelles valeurs sont des faux positifs ou non. Si toutes les nouvelles valeurs sont des faux positifs, le changement est alors ignoré et le modèle n'est pas mis à jour.

   Remarque :
   Si le CI est associé à une demande de changement active, cette étape est alors ignorée.

Une demande de changement non autorisé est créée lorsqu'une activité de changement de CI non planifiée se produit et que le système déclenche les vérifications suivantes :

- Le système vérifie si le CI en question fait partie des classes CI autorisées. Si les classes sont autorisées, le système vérifie que ce CI a été marqué au préalable. S'il a été marqué et que le changement non autorisé créé précédemment se situait dans la période d'ignorance de notification, aucune autre action n'est entreprise. Dans le cas contraire, d'autres vérifications sont réalisées pour voir si ce CI est associé à une demande de changement qui correspond à la condition indiquée dans les propriétés. Si ce n'est pas le cas, le changement du CI détecté est marqué comme non autorisé et un événement *`ci.change.unplanned`* est déclenché.
- À la réception de l'événement *`ci.change.unplanned`*, le script vérifie si le champ **Activer le traitement des événements** indique **vrai**. Si le champ est défini sur **vrai**, une demande de changement non autorisé est créée. Cette propriété est définie sur **faux** par défaut.

L'événement *`ci.change.unplanned`* qui est généré déclenche automatiquement la création d'une demande de changement de type Urgence.

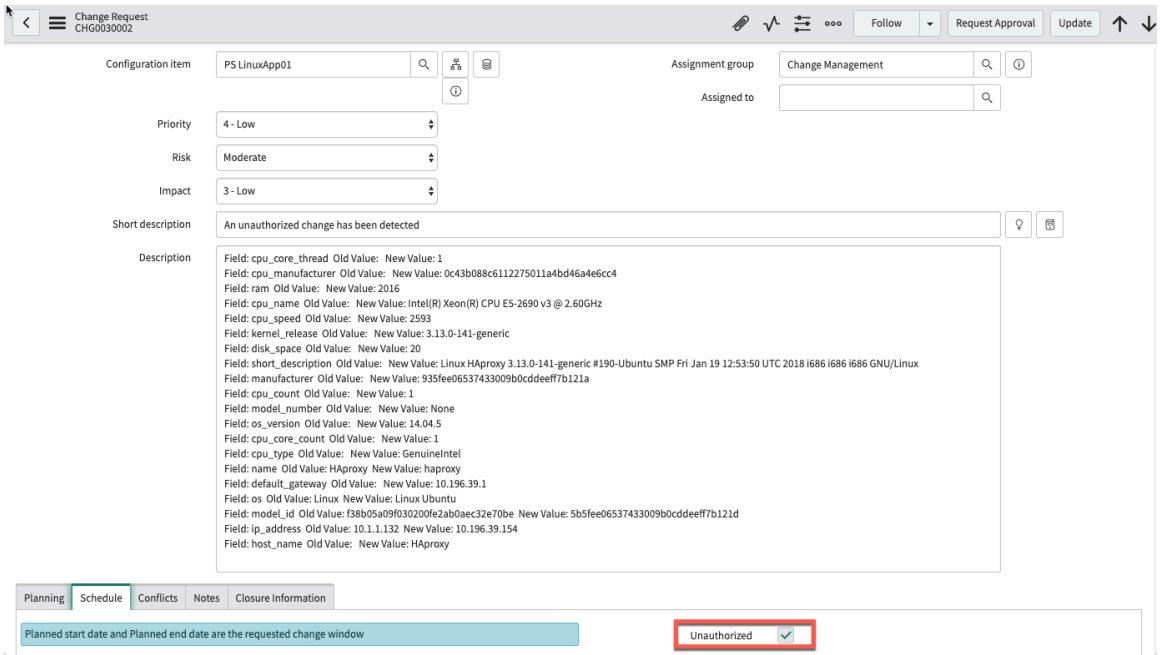
Avec l'aide des détails suivants qui sont pré-remplis dans le formulaire, vous pouvez identifier et examiner le changement non autorisé :

- L'option **Non autorisé** est sélectionnée. Cela signifie que le changement est non autorisé.
- Le champ **Groupe d'affectation** indique **Gestion des changements**.
- Le champ **Élément de configuration** indique l'élément pour lequel le changement non autorisé a été effectué.
- Le champ **Description** donne des informations sur les champs modifiés de la demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de demande de changement



Une notification par e-mail est envoyée au Groupe d'affectation, ainsi qu'aux membres CI géré par, Propriété de et Affecté à, à des fins d'examen et d'approbation. Toutefois, s'il y a de nombreux changements de CI alors qu'aucune demande de changement ouverte n'a été créée pour inclure les CI, le système génère des demandes de changement non autorisé sur ces CI. Lorsque cet événement se produit, les membres reçoivent de nombreux e-mails de notification de changement non autorisé. Dans ce cas, vous pouvez choisir de désactiver ces notifications. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Désactiver la notification de changement non autorisé.

Remarque :
les notifications par e-mail ne sont envoyées qu'en cas de changement non prévu du CI compris dans un service d'application (service détecté ou manuel).

Une fois cette demande de changement approuvée, l'état devient **Revue** et le processus ordinaire est suivi pour fermer la demande.

Affecter la vérification après implémentation

Lorsqu'un changement est implémenté sans approbation, une vérification après implémentation est nécessaire pour évaluer le risque et l'impact du changement non autorisé.

Lorsque le changement non autorisé est approuvé, une tâche de changement est créée avec le champ **État** défini sur **Revue**. Cette tâche de changement est affectée au groupe Gestion des changements avec le champ **Brève description** défini sur **Vérification après implémentation**. Les membres affectés qui reçoivent la notification peuvent examiner et fermer la tâche de changement.

Modifier le paramètre de changement non autorisé

En tant que gestionnaire de changement, vous pouvez décocher la case **Non autorisé** pour convertir la demande de changement non autorisé en une demande de changement urgent. Lorsque vous décochez la case, entrez le motif de ce changement dans les **Notes de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous êtes un utilisateur ITIL, créez une panne à partir de l'enregistrement de tâche avec le **Type** défini sur Panne pour décocher la case **Non autorisé**. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Créer une panne à partir d'une tâche.

Remarque :
Lorsqu'il existe un changement non autorisé sans enregistrement de panne associé, le flux d'état passe de **Autoriser** à **Revue** et ignore l'état de planification ou d'implémentation. Ce changement d'état est dû au fait que l'implémentation a déjà eu lieu pour ce changement.

Désactiver la demande de changement non autorisé

Vous pouvez choisir de désactiver la génération de demandes de changement non autorisé que vous recevez concernant un événement de changement non autorisé. Lorsqu'un élément de configuration (CI) faisant partie d'un service d'application est mis à jour, le système identifie cette mise à jour et vérifie si le CI mis à jour est compris dans une demande de changement ouverte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou change_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le CI modifié ne fait pas partie d'une demande de changement ouverte, le système déclenche une demande de changement et envoie une notification. L'application Gestion des changements utilise cet événement pour créer un changement non autorisé. S'il y a de nombreux de changements de CI alors qu'aucune demande de changement ouverte n'a été créée pour inclure les CI, le système crée des demandes de changement non autorisé sur ces CI. Lorsque cet événement se produit, de nombreuses demandes de changement non autorisées sont déclenchées et des notifications sont envoyées aux membres du groupe. Pour éviter cette situation, vous pouvez désactiver la propriété `Enable event processing` avant d'effectuer les mises à jour. Pour en savoir plus sur les changements non autorisés supplémentaires, consultez Propriétés des changements non autorisés.

Remarque :
Activez la propriété à l'issue de vos mises à jour. Si cette propriété est désactivée, les demandes de changements non autorisés ne sont pas créées.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés des changements non autorisés**.
2. Décochez la case **Activer le traitement des événements**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
La création d'une demande de changement non autorisé est désactivée et aucune notification n'est envoyée.

Propriétés des changements non autorisés

Utilisez la page Propriétés des changements non autorisés pour activer ou désactiver la fonctionnalité de changements non autorisés et pour configurer des critères additionnels de propriétés de changements non autorisés.

À partir de cette page de propriétés, vous pouvez notamment contrôler les options suivantes :

- Activation ou désactivation de la création des demandes de changements non autorisés à la réception de l'événement `ci.change.unplanned`.
- Configuration du type de demandes de changement, qui tombent dans la catégorie des changements non autorisés et qui sont valides.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configuration d'une période de repos au cours de laquelle un autre changement non autorisé n'est pas créé en cas de changements répétés d'un CI précédemment signalé.
- Configuration de la fréquence d'intervalle pour la détection.
- Inclusion d'une classe CI pour la demande de changement qui doit être surveillée.

Remarque :
Les CI surveillés doivent faire partie d'un service d'application.

Accédez à **Changement** > **Administration** > **Propriétés des changements non autorisés** pour afficher et modifier ces propriétés.

Propriétés des changements non autorisés

Nom	Description
Activer le traitement des événements	Activez la propriété pour créer des événements de changement non autorisé lorsqu'un événement de changement de CI non planifié (`ci.change.unplanned`) est déclenché. Valeur par défaut : faux
Période d'ignorance de notification	Entrez la durée pendant laquelle vous souhaitez désactiver l'envoi de notifications ou la création de changements non autorisés pour un même CI. Valeur par défaut : 1 jour
Requête de demande de changement	Ajoutez les conditions de requête pour définir quelles demandes de changement sont valides et appartiennent à la catégorie de changement non autorisé. Par exemple, vous pouvez ajouter une condition pour afficher toutes les demandes de changement actives qui sont à l'état Implémenter ou Revue pour un CI en particulier. Si les conditions ne sont pas remplies, le changement devient un changement non autorisé.
Inclusion de classe CI	Choisissez les classes CI que vous souhaitez inclure et surveiller lors de la création d'un changement non autorisé.

Traiter une demande de changement

Vous pouvez approuver, implémenter, examiner et fermer une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin, sn_change_write ou change_manager

Dans le cadre du traitement d'une demande de changement, vérifiez que vous avez détecté tous les conflits de changement et effectué une évaluation des risques.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez une demande de changement sur laquelle vous souhaitez travailler.
3. Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur une demande de changement en fonction de votre rôle.

Option	Description
Approuver ou rejeter une demande de changement	Ouvrez l'enregistrement d'approbation et cliquez sur **Approuver** pour approuver la demande de changement ou sur **Refuser** pour la rejeter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	La demande de changement passe à l'état **Planifié** si elle est approuvée ou **Nouveau** si elle est rejetée.
Implémenter une demande de changement	Cliquez sur **Implémenter** pour mettre en place la demande de changement. L'état de demande de changement passe à **Implémenter**. Le workflow crée deux tâches de changement : **Implémenter** et **Test post-implémentation**. Examinez les tâches de changement et affectez-les à un utilisateur ou à un groupe, le cas échéant.
Examiner une demande de changement	Cliquez sur **Revue** après avoir examiné les détails de la demande de changement. La demande de changement passe à l'état **Revue**. Toutes les tâches de changement ouvertes sont définies sur **Annulé**.
Fermer une demande de changement	Cliquez sur **Fermer** après avoir entré le **Code de fermeture** et les **Notes de fermeture** dans la section **Informations sur la fermeture**. La demande de changement est fermée.
Annuler une demande de changement	À partir du menu contextuel, cliquez sur **Annuler le changement**. Fournissez un motif d'annulation du changement et cliquez sur **Enregistrer**. La demande de changement est annulée et le motif d'annulation du changement est ajouté au champ **Notes de travail**.

Remarque :
Les tâches de changement créées manuellement ne sont pas automatiquement fermées ou annulées lorsque l'état est changé à partir de l'implémentation à réviser. Vous devez d'abord fermer les tâches de changement et fermer la demande de changement.

Les utilisateurs disposant du rôle approval_user, qui approuvent les demandes de changement, n'ont pas accès à la demande de changement même. Les renseignements suivants sont disponibles dans l'enregistrement d'approbation pour aider ces utilisateurs à prendre la bonne décision d'approbation :

- Numéro
- Demandé par
- Élément de configuration
- Type
- Date de début planifiée
- Risque
- Date de fin prévue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Impact
- Brève description
- Description
- Justification
- Plan d'implémentation
- Analyse des risques et de l'impact
- Plan de retour en arrière

Vous pouvez également ajouter l'historique d'approbation au journal d'activité de demande de changement. Cliquez sur l'icône du filtre d'activité et sélectionnez **Historique d'approbation** dans la liste. Lorsque le processus d'approbation présente un changement, comme une approbation, un rejet ou des commentaires, le journal d'activité est mis à jour.

Information associée

Créer une demande de changement

CI associés dans une demande de changement

Vous pouvez associer des CI ou des services supplémentaires pour des demandes de changement par le biais de listes connexes dans le formulaire de demande de changement. Vous pouvez également associer des CI à une demande de changement à partir de la carte Vue des dépendances.

Les listes connexes **CI affectés** et **Services/CI affectés** vous permettent de gérer les changements de CI.

Lorsque vous accédez pour la première fois à une demande de changement et que vous travaillez avec ces listes connexes, vous pouvez identifier les CI dans toutes les classes de CI à l'aide de la classe de configuration. Vous pouvez modifier manuellement la classe de configuration pour filtrer la liste et affiner la sélection de CI. Par exemple, pour filtrer uniquement les serveurs Linux, sélectionnez **Serveurs Linux** comme **Classe de configuration**.

Vous pouvez également créer et enregistrer des filtres pour fournir un accès rapide aux recherches de CI courants. Lors du prochain accès à la demande de changement, le champ **Classe de configuration** affiche la dernière classe de CI associée. Ce filtre automatique garantit l'affichage des CI pertinents.

Après avoir identifié les CI affectés par une demande de changement, vous pouvez les ajouter à la liste connexe **CI affectés** dans la demande de changement. Une fois les CI affectés enregistrés, vous pouvez ouvrir le menu contextuel du formulaire et sélectionner l'option **Actualiser les services impactés**. Cette option remplit les listes connexes **Services/CI affectés** en fonction du CI principal, c'est-à-dire le CI mentionné sur le formulaire.

Les listes connexes **Services/CI affectés** et **Offre de service** représentent une relation de plusieurs à plusieurs entre les tables Tâche [task] et CMDB [cmdb_ci]. La liste connexe affiche les CI, tels que les services aux entreprises ou d'autres classes de CI, et les offres qui sont impactées. Vous pouvez ajouter cette liste connexe à n'importe quel formulaire de tâche tel qu'un formulaire d'incident ou de problème. Vous pouvez également saisir manuellement les détails des services affectés et des offres de service, si besoin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les CI ajoutés manuellement ne sont pas supprimés lors de chaque actualisation des services impactés. Toutefois, les services aux entreprises liés aux CI sont affichés dans la liste connexe **Services/CI impactés**.
- L'option Actualiser les services impactés était disponible uniquement pour la table de demande de changement. À partir de cette version, elle est disponible pour les tables qui étendent la table Tâche. La liste de ces tables est basée sur la propriété `com.snc.task.refresh_impacted_services`. Cette action d'interface utilisateur remplit la liste connexe des services/CI affectés en fonction du CI principal, c'est-à-dire le CI mentionné sur le formulaire.
- La liste Services affectés comprend les services d'application détectés par Mappage des services.

Ajouter des CI affectés aux demandes de changement à l'aide de Vue des dépendances

Vous pouvez utiliser Vue des dépendances pour identifier les CI dépendants affectés par une demande de changement, puis les ajouter à la liste connexe **CI affectés**.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une demande de changement est associée à un élément de configuration, l'enregistrement de changement devient accessible à partir de Vue des dépendances. Les services affectés par la demande de changement sont faciles à évaluer dans Vue des dépendances.

S'il n'est pas visible, l'administrateur peut configurer le formulaire de demande de changement pour afficher la liste connexe **CI affectés**.

Procédure

1. Dans la demande de changement, cliquez sur l'icône Vue des dépendances près du champ **Élément de configuration**.

   Remarque :
   si des demandes de changement critiques sont jointes à un CI pour une base de données, la carte inclut les services aux entreprises qui reposent sur cette base de données. L'icône de base de données présente un glyphe clignotant sur le bord inférieur gauche qui indique les éventuels problèmes avec le nœud.

   L'élément de configuration est affiché sur la carte avec tous les CI dépendants.

2. Cliquez sur la flèche vers le bas près du CI pour afficher une liste de tâches et de problèmes avec le CI.
   La liste peut contenir une ou plusieurs demandes de changement et des tâches d'audit de suivi. Vous pouvez ouvrir chaque enregistrement de cette liste.

3. Cliquez sur le nombre de tâches pour afficher la liste complète des tâches jointes à ce CI.
   Vous pouvez afficher l'utilisateur affecté au changement et ouvrir l'enregistrement pour obtenir plus d'informations.

4. Pour modifier la configuration de la carte, sélectionnez un format dans le champ **Mise en page** ou utilisez le panneau de filtre pour filtrer la carte.
   La carte Vue des dépendances met en évidence les CI affectés qui dépendent de la base de données ou d'autres CI.

5. Pour ajouter un CI affecté au changement, cliquez sur la flèche près du nœud mis en évidence et sélectionnez **Ajouter des CI affectés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Rechargez le formulaire de demande de changement.
   Vous pouvez afficher le CI que vous avez ajouté à la liste connexe des **CI affectés**.

Associer plusieurs CI à une demande de changement

Vous pouvez associer plusieurs CI impactés ou affectés à une seule demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, change_manager, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

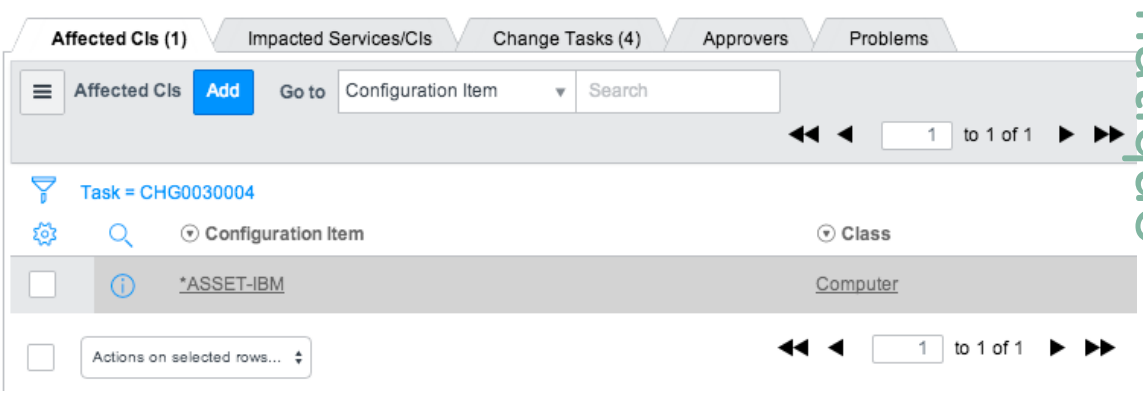
Utilisez le champ **Élément de configuration** dans le formulaire de changement lorsqu'il existe un CI principal qui est à l'origine du changement. Les éléments de configuration affichés ne sont que les CI dont la classe est définie comme la classe principale dans **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.

Dans la liste connexe des CI affectés, un nouveau filtre est ajouté pour la classe principale. Vous pouvez contrôler cette fonctionnalité par la propriété système `com.snc.task.principal_class_filter`. La propriété contient tous les types de tâches dans lesquels le filtre de classe principal est appliqué.

Lorsque vous créez une demande de changement, vous pouvez y ajouter plusieurs CI à l'aide des listes connexes **CI affectés** ou **Services/CI impactés** dans l'enregistrement de changement. Les CI affectés peuvent être ajoutés uniquement lorsque la demande de changement est dans l'état **Nouveau**.

Procédure

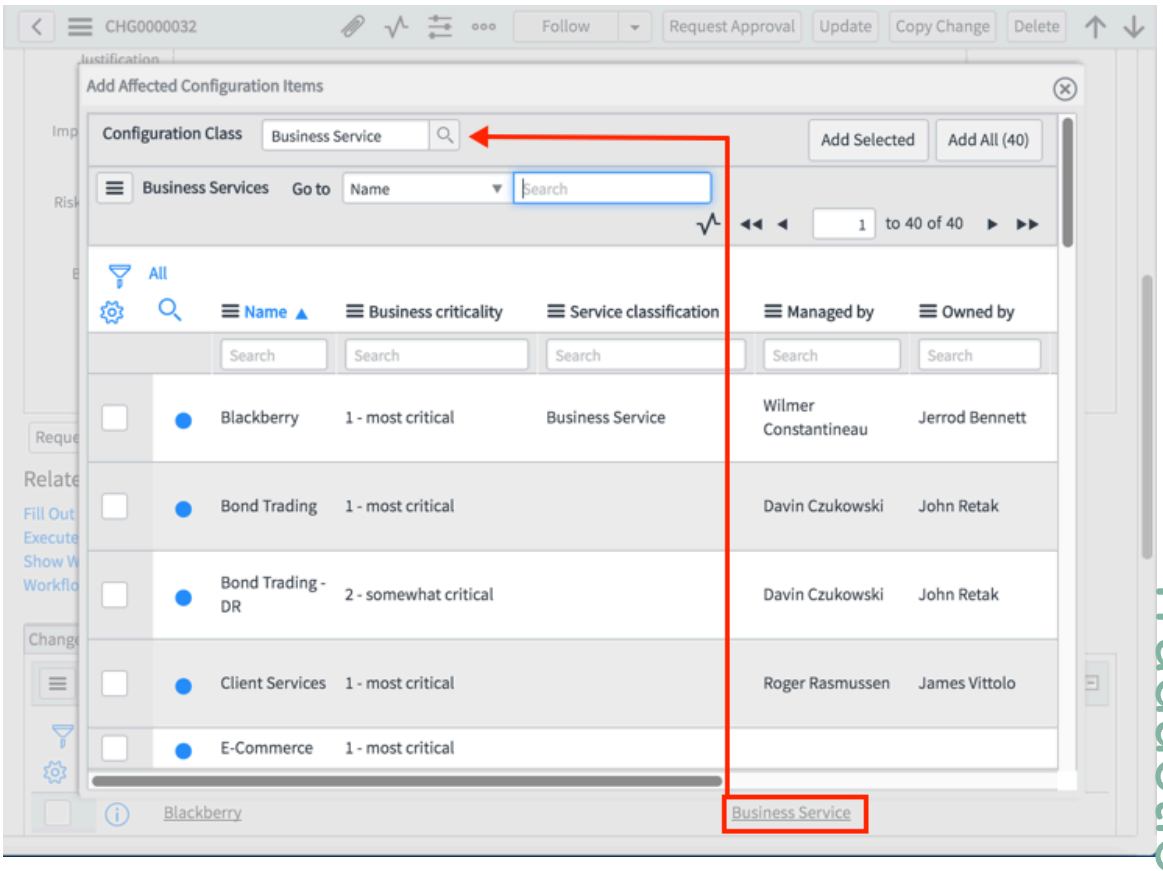
1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir** et sélectionnez un enregistrement de demande de changement.
2. Dans la liste connexe **CI affectés** ou **Services/CI impactés**, cliquez sur **Ajouter**.



3. Sélectionnez les CI appropriés dans la liste des CI affichés dans la fenêtre contextuelle.
   La fenêtre contextuelle de la liste **CI affectés** est filtrée pour la classe de configuration du dernier CI ajouté. Ce filtre automatique garantit l'affichage des CI pertinents. Vous pouvez modifier la classe pour répertorier d'autres CI, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La fenêtre contextuelle **Services/CI impactés** répertorie tous les CI et fournit des options de filtrage standard. Vous pouvez également enregistrer des filtres que vous créez pour fournir un accès plus rapide aux recherches de CI courants.

4. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Sélectionnez les CI à ajouter et cliquez sur **Ajouter la sélection** pour ajouter les CI sélectionnés à la demande de changement.
   - Cliquez sur **Ajouter tout** pour ajouter tous les CI dans la liste à la demande de changement.

Information associée

Mass Update CI

Ajouter un CI affecté avec un service d'application calculé

À partir du formulaire de demande de changement, vous pouvez ajouter un CI affecté qui est associé à un service d'application calculé.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez une demande de changement pour y ajouter les CI affectés.
3. Sur le formulaire de demande de changement, faites défiler jusqu'à la section Liens connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur l'onglet **CI affectés**, puis cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un CI affecté à la demande de changement.

   Remarque :
   Vous pouvez exporter les CI affectés dans Excel. Cliquez avec le bouton droit sur la demande de changement et ouvrez-la dans une nouvelle fenêtre. Cliquez avec le bouton droit sur **Élément de configuration**, puis sélectionnez **Exporter vers Excel**.

5. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Actualiser les services impactés**.
6. Cliquez sur l'onglet **Services/CI impactés** pour afficher tous les services dynamiques qui sont associés au CI affecté et qui sont impactés par la demande de changement.

Mass Update CI

Le module d'extension Mass Update CI permet aux utilisateurs d'appliquer la même mise à jour à un ensemble de CI d'une classe spécifique. Le module d'extension Gestion des changements - Mass Update CI est destiné à être utilisé lorsque le module d'extension Gestion des changements - State Model est activé.

Pour utiliser ces fonctionnalités, activez le module d'extension Gestion des changements - Mass Update CI.

Remarque :
cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les changements normaux et urgents.

Lorsque vous activez le module d'extension Gestion des changements - Mass Update CI, la case à cocher **Mettre à jour en masse la classe de CI** s'affiche dans le formulaire Demande de changement. Lorsqu'elle est sélectionnée, l'onglet **Mettre à jour en masse la classe de CI** apparaît et permet de proposer des changements au niveau des éléments de configuration correspondant à la classe associée à la liste connexe du CI affecté dans ce changement.

Lorsque le changement passe à l'état Implémenter, la mise à jour requise pour chaque CI lié à la demande de changement est créée. La mise à jour peut alors être appliquée à l'état Implémenter ou Examiner.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer un CI lorsque la demande de changement est **en cours** et qu'elle n(est pas approuvée.

Information associée

Activer Gestion des changements - Mass Update CI

Associer plusieurs CI à une demande de changement

Modèle et transitions d'état

Configurer un formulaire

Utiliser la mise à jour en masse des CI

Vous pouvez utiliser les changements proposés dans une demande de changement pour appliquer la même mise à jour à un ensemble de CI d'une classe spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Créer** et sélectionnez changement **Normal** ou **Urgence**.
2. Sélectionnez la case à cocher **Mettre à jour en masse la classe de CI**.
   L'onglet ou la section de formulaire **Mettre à jour en masse la classe CI** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Mettre à jour en masse la classe CI**, sélectionnez la classe CI à mettre à jour.

   Le groupe de CI dynamique n'est pas disponible à la sélection. Lors de l'utilisation d'une mise à jour en masse, une classe CI spécifique doit être sélectionnée et non un groupe qui peut avoir des classes CI différentes.

   La table CMDB parente [cmdb_ci] est sélectionnée par défaut. Recherchez le nom de la classe ; par exemple, entrez `linux` ou `e-mail`.

   Remarque :
   Si vous avez sélectionné un groupe de CI dynamique pour le champ **Élément de configuration**, les éléments de configuration qui font partie du groupe dynamique et appartiennent à la classe CI sélectionnée sont mis à jour. Par exemple, si le groupe de CI dynamique que vous avez sélectionné se compose de serveurs Linux, d'ordinateurs et de commutateurs réseau, et que vous sélectionnez des serveurs Linux pour la classe CI avec les changements proposés, seuls les serveurs Linux du groupe dynamique sont mis à jour.

4. Entrez les changements proposés à apporter à tous les CI affectés.
   Chaque fois que vous sélectionnez un champ et une valeur, une autre ligne apparaît. Si vous entrez un changement proposé par erreur, cliquez sur le **X** près de la ligne pour le supprimer.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Ouvrez la demande de changement que vous avez envoyée.
7. Dans la liste connexe CI affectés, cliquez sur **Ajouter**.
   La fenêtre Ajouter les éléments de configuration affectés qui s'ouvre répertorie uniquement les CI de la classe de CI sélectionnée.
8. Sélectionnez un ou plusieurs CI et cliquez sur **Ajouter la sélection**, ou sur **Ajouter tout**.
   Si vous modifiez la classe de CI après avoir sélectionné des CI affectés, la liste s'efface lorsque vous sauvegardez l'enregistrement.
9. Poursuivez le processus de Gestion des changements pour cette demande de changement.
10. Lorsque l'enregistrement atteint les états Implémenter ou Révision, cliquez sur **Appliquer les changements proposés**.
    Un message vous informe que les changements proposés ont été appliqués à tous les CI affectés.

    Remarque :
    si vous utilisez un changement de CI en bloc sans la fonctionnalité de mise à jour en masse de CI, les changements proposés seront appliqués lors de la fermeture de la demande de changement.

Information associée

Mass Update CI

Activer Gestion des changements - Mass Update CI

Créer une demande de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre une demande de changement en suspens

Vous pouvez mettre une demande de changement en attente pour obtenir des informations supplémentaires concernant la demande de changement créée.

Avant de commencer

Les modules d'extension suivants doivent être activés pour bénéficier de la synchronisation de la fonctionnalité **En Suspens** entre la tâche de changement et la demande de changement :

- Gestion des changements — Core [com.snc.change_management]
- Gestion des changements — State Model [com.snc.change_management.state_model]

Rôle requis : itil, admin, sn_change_write ou gestionnaire de changement

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de changement héritent de certaines conditions d'état de la demande de changement parente à laquelle elles sont liées. Lorsqu'une demande de changement est placée en suspens, les conditions suivantes lui sont appliquées :

- Si le changement est en attente d'approbation, les approbations en attente sont marquées comme **N'est plus nécessaire**. Lorsque la demande de changement n'est plus **En suspens**, les approbations en attente sont rétablies et **En attente d'approbation**.
- Le changement peut uniquement progresser vers l'état **Annulé** lorsqu'il est **En suspens**.
- Si une demande de changement est annulée tandis qu'elle est dans l'état **En suspens**, son marqueur **En suspens** est défini sur **false** de sorte que le changement ne peut pas être annulé et **En suspens** à la fois.
- Si la demande de changement est définie sur **En suspens**, la valeur du champ **En suspens** pour toutes les tâches actives pour cette demande de changement est définie sur **true** et le **Motif de la mise en suspens** est copié de la demande de changement vers les tâches de changement.
- Si vous désélectionnez la case de cocher **En suspens** dans une demande de changement, le champ **En suspens** pour toutes les tâches actives de cette demande de changement est défini sur **false** et le **Motif de la mise en suspens** est effacé des tâches de changement.
- Si la demande de changement est annulée, toutes les tâches de changement actives liées à cette demande le seront également.
- Une demande de changement peut être fermée uniquement lorsque toutes les tâches de changement actives liées à cette demande sont fermées ou annulées ; si ce n'est pas le cas, une fenêtre contextuelle apparaît et indique que des tâches de changement ouvertes doivent être fermées.
- Si des tâches de changement existantes sont mises en suspens manuellement, ces tâches de changement ne sont pas remplacées lorsque la demande de changement est placée dans l'état **En suspens**. De même, lorsque la demande de changement est retirée de l'état En suspens, les tâches de changement qui ont été mises en suspens manuellement conservent l'état **En suspens**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez la demande de changement spécifique.
3. Sélectionnez la case à cocher **En suspens**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Motif de la mise en suspens**, saisissez le motif pour lequel la demande de changement est en suspens.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Modèle et transitions d'état

Créer une demande de changement

Actualiser les CI et les services impactés pour le changement

La liste connexe des services et des CI impactés actualise ses enregistrements ainsi que les enregistrements répertoriés dans les listes connexes Offres de service et Applications d'entreprise en fonction des CI affectés. Vous pouvez identifier les services et CI impactés et prendre les mesures nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, change_manager, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'actualisation des services impactés sur un formulaire de demande de changement est exécutée de l'une des façons suivantes :

- Détection de conflit : lorsqu'une détection de conflit est déclenchée, l'actualisation des services impactés peut être lancée. La propriété **Inclure automatiquement les services aux entreprises ou les services d'application associés à des CI avec des conflits dans la liste connexe CI impactés/Services impactés** (`change.conflict.populateimpactedcis`) contrôle si la liste connexe Services/CI impactés doit être actualisée ou non. Si cette propriété est activée, un appel est effectué vers l'include de script ChangeUtils appelant une méthode `refreshImpactedServices` pour la demande de changement actuelle.
- Automatiquement lorsque la demande de changement quitte le nouvel état : les services impactés sont actualisés lorsque la demande de changement quitte le nouvel état et lorsque la liste connexe CI affectés n'est pas modifiable.
- Manuellement, lorsque vous sélectionnez l'option **Actualiser les services impactés** dans le menu contextuel.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement de changement pour lequel vous souhaitez actualiser les listes connexes dont les valeurs sont basées sur les CI affectés.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires, puis cliquez sur **Actualiser les services impactés**.
   Les enregistrements des listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mis à jour en fonction du flux :
   - Si la propriété `change.refresh_impacted.include_affected_cis` est définie sur true, tous les services de la table svc_ci_assoc sont récupérés. Si la propriété est définie sur false, les services sont récupérés à partir de l'include de script CIUtils.
   - Si la propriété `change.conflict.populateimpactedcis` est définie sur true, les services supplémentaires sont récupérés à partir de ChangeCollisionHelper et ajoutés à la liste des services.
   - Si le module d'extension Mappage des services est actif, les services d'application sont récupérés. Ceux-ci sont récupérés, où le type d'association est **Exécution le** et l'enfant de l'association est l'un des CI de la liste affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que tous ces services sont corrélés, une nouvelle liste est ajoutée et les éléments existants dans la liste connexe sont supprimés, où le marqueur **manually_added** est défini sur false. La liste des services est ensuite utilisée pour renseigner les applications d'entreprise et les offres de service si les propriétés sont activées.

Actualiser les propriétés des services impactés

Utilisez les propriétés d'actualisation des services impactés pour activer ou désactiver l'option d'actualisation des services impactés et configurer les critères des propriétés d'actualisation supplémentaires des services impactés.

La configuration de ces propriétés vous permet notamment de contrôler les options suivantes :

- Inclusion de l'élément de configuration principal ou de tous les éléments de la liste connexe CI affectés.
- Traitement de l'actualisation des services impactés en tant qu'événement.
- Renseignement des offres de service et des applications d'entreprise à partir de la liste connexe Services impactés.

Les propriétés suivantes se trouvent dans sys_properties.list et sur la page Propriétés de changement.

Actualiser les propriétés des services impactés

Propriété	Description
com.snc.change_request.refresh_impacted.include_affected_cisnn	• Si la propriété est définie sur true, tous les éléments de configuration répertoriés dans la liste connexe CI affectés sont vérifiés. Ces éléments de configuration sont vérifiés par rapport à la table de mappage des services d'application (svc_ci_assoc), car il s'agit d'un processus plus rapide, et renvoie également une image de relation plus précise. Tous les services de la table svc_ci_assoc sont récupérés. • Si la propriété est définie sur false, seul le CI du formulaire de changement est utilisé. Elle utilise la méthode de traversée de la structure de l'arborescence CMDB pour trouver les services. Les services sont récupérés à partir de l'include de script CIUtils. **Remarque :** si des groupes de CI dynamiques sont utilisés sur le formulaire de changement, cette propriété doit être définie sur true, car les associations sont situées dans la table svc_ci_assoc. Lorsqu'un service d'entreprise est converti en service d'application (par exemple), tous les niveaux inclus dans la table svc_ci_assoc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actualiser les propriétés des services impactés (suite)

Propriété	Description
	sont pris en compte au moment de la conversion.
change.conflict.populate_impacted_cis	Si cette propriété est définie sur true, l'include de script ChangeCollisionHelper vérifie les éléments de configuration qui ont été identifiés dans la liste des conflits par rapport à la table de mappage des services d'application (svc_ci_assoc) et à la table (cmdb_ci_service) pour vérifier s'il existe des services d'entreprise directement impactés.
com.snc.change_request.refresh_impacted.event	• Si la propriété est définie sur true, le processus d'actualisation des services impactés est effectué par le biais d'un événement. Ce processus est exécuté en arrière-plan et un message apparaît dans Notification pour indiquer que le processus est terminé. • Si la propriété est définie sur false, elle s'exécute dans votre session. Étant donné qu'elle n'est pas exécutée en arrière-plan, aucune notification ne s'affiche lorsque le processus est terminé.
com.snc.change_request.populate_service_offering	• Lorsque la propriété est définie sur true, la liste connexe Offres de service est renseignée à partir de la liste connexe Services/CI impactés. • Lorsque la propriété est définie sur false, la liste connexe n'est en aucun cas renseignée ou modifiée.
com.snc.change_request.populate_business_application	• Lorsque la propriété est définie sur true, la liste connexe Applications d'entreprise est renseignée à partir de la liste connexe Services/CI impactés. • Lorsque la propriété est définie sur false, la liste connexe n'est pas renseignée ou modifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actualiser les propriétés des services impactés (suite)

Propriété	Description
com.snc.change_request.refresh_impacted_services.message.show	• Si la valeur est true, le message Lancement de l'actualisation des services impactés s'affiche sur le formulaire de demande de changement. • Si la valeur est false, le message Lancement de l'actualisation des services impactés n'apparaît pas.

Créer des politiques d'approbation de changement

Utilisez la politique d'approbation de changement pour créer des définitions d'approbation de changement et le workflow de la politique d'approbation de changement en vue de contrôler le processus d'approbation d'une demande de changement.

Créer des définitions d'approbation

Utilisez les définitions d'approbation pour définir un ensemble de critères qui sont évalués automatiquement avant que la politique ne soit marquée comme approuvée.

Avant de commencer

Dans les définitions d'approbation, vous pouvez définir pour déterminer :

- Si l'approbation est basée sur l'utilisateur ou le groupe.
- Si elle doit automatiquement approuver ou rejeter au nom d'un utilisateur.
- Si une réponse à l'approbation est requise.

Rôle requis : change_manager ou admin

Remarque :
les définitions d'approbation ne peuvent être appliquées qu'une seule fois si les mêmes définitions d'approbation sont associées à plusieurs décisions appliquées.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Politique de changement** > **Définitions d'approbation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

   Remarque :
   lorsque vous ajoutez des utilisateurs ou des groupes auxquels vous souhaitez envoyer l'approbation, spécifiez la valeur **Définition d'approbation** comme Source de l'approbateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des politiques d'approbation de changement

Utilisez une politique d'approbation de changement pour définir les approbations qui doivent être générées pour votre changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou change_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Politique de changement** > **Politiques d'approbation de changement**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle politique d'approbation.
3. Saisissez le **Nom** de la politique.
4. Dans le champ **Exécution**, sélectionnez une option pour déterminer l'approche à adopter pour exécuter votre décision.
   - **Première décision qui correspond** : utilise la première décision qui correspond dans l'ordre croissant de la valeur définie dans la colonne **Ordre** de la liste **Décisions**. La définition d'approbation associée est appliquée.
   - **Exécuter toutes les décisions qui correspondent** : utilise toutes les décisions qui correspondent et applique la définition d'approbation associée.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Sélectionnez la politique que vous avez créée.
7. Ajoutez vos décisions à la politique et cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Pour ajouter d'autres entrées et décisions de politique, consultez Créer des entrées de politique et Créer des enregistrements de décision..

Créer des entrées de politique

Les entrées de politique sont des sources variables que vous pouvez utiliser lors de l'évaluation d'une décision visant à déterminer l'action d'approbation. Vous pouvez créer plusieurs entrées de politique pour évaluer la décision créée, ainsi qu'accéder à la table de demande de changement et à toute autre table de références de demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou change_manager

Vous pouvez créer plusieurs types d'entrées de politique. Par défaut, l'entrée de politique **change_request** de type `Reference` est disponible pour tous les types de changement. Cette entrée de politique donne accès à la table de demandes de changement et à toute table de références de demande de changement. Pour une politique de changement normal, une entrée de politique **manager_approved** supplémentaire de type `True/false` est disponible.

Pour définir d'autres entrées de politique, procédez comme suit :

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Politique de changement** > **Politiques d'approbation de changement**.
2. Créez une politique d'approbation de changement ou ouvrez une politique existante.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une politique d'approbation du changement.
3. Dans l'onglet **Entrées de politique**, cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement.
   Les champs **Nom** et **Application** sont remplis automatiquement.
4. Cliquez sur l'icône de recherche de référence pour le champ **Type** et choisissez une valeur Type.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Entrez un nom dans le champ **Étiquette**.
   Le nom de colonne du nouvel enregistrement est automatiquement rempli dans le champ **Nom de colonne**.
6. Selon la valeur du champ **Type**, vous pouvez configurer les autres paramètres de l'entrée de politique.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Après avoir créé une entrée de politique, référencez-la dans une décision.

Créer des enregistrements de décision

Les enregistrements de décision contiennent les conditions que vous pouvez utiliser pour déterminer l'action d'approbation de changement. Créez des décisions à l'aide du Créateur de conditions lors de la création de politiques d'approbation de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou change_manager

Vous pouvez créer des décisions pour évaluer les conditions qui référencent les entrées de politique et appliquer la définition d'approbation associée. Pour créer une décision, procédez comme suit :

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Politique de changement** > **Politiques d'approbation de changement**.
2. Créez une politique d'approbation de changement ou ouvrez une politique existante.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une politique d'approbation du changement.
3. Dans l'onglet **Entrées de politique**, créez une entrée de politique ou mettez à jour un enregistrement existant.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une décision.
4. Dans l'onglet **Décisions**, ouvrez l'enregistrement de décision par défaut.
5. Copiez et modifiez la configuration de l'enregistrement de décision ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel enregistrement de décision.
6. Fournissez une étiquette dans le champ **Étiquette**.
7. Dans le champ **Réponse**, sélectionnez une définition d'approbation.
8. Ajoutez toutes les conditions de filtre nécessaires à l'aide du Créateur de conditions.
   Ces conditions déterminent les résultats de la politique. Par exemple, pour générer des approbations avec l'état Évaluer qui déclenchent une définition d'approbation lorsque le risque est faible, définissez la condition sur **[Change request.state] [is] [Assess] ET [Change request.Risk] [is] [Low]**.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Activité de workflow de la politique d'approbation de changement

Utilisez l'activité de workflow de la politique d'approbation de changement pour contrôler le processus d'approbation d'une demande de changement en créant des approbations par utilisateur et par groupe selon un enregistrement de la politique d'approbation de changement. Plusieurs activités peuvent être utilisées dans un workflow, où chaque activité peut faire référence à des politiques d'approbation de changement identiques ou différentes.

À l'aide de la demande de changement en cours et des entrées supplémentaires définies dans le champ de script **Entrée de politique** de l'activité, vous pouvez évaluer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'enregistrement de la politique d'approbation de changement, qui applique les définitions d'approbation des décisions correspondantes.

Remarque :
Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow se déroule sur une table qui s'étend ou correspond à la table [change_request].

Résultats

L'activité attribue une valeur de résultat en fonction du résultat de la politique appliquée. Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Approuvé
- Rejeté
- Annulé
- Ignoré
- Terminé

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée des activités de la politique d'approbation de changement

Champ	Description
Politique d’approbation	La politique d'approbation de changement que vous souhaitez appliquer à la demande de changement.
Entrée de politique	Les entrées de politique qui sont définies sur l'enregistrement de la politique d'approbation de changement. Définissez ici les entrées de politique supplémentaires.
Condition de finition	Déterminez si l'activité doit se poursuivre alors qu'il reste des approbations en attente. Utilisez cette condition si le workflow est configuré pour gérer le redémarrage de l'activité de la politique d'approbation de changement. Par exemple, lorsque la demande de changement est mise en attente.

Condition

Les conditions suivantes déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Conditions d'activité de la politique d'approbation de changement

Condition	Description
Approuvé	La demande de changement est approuvée lorsque les critères définis par les définitions d'approbation appliquées sont remplis.
Rejeté	Tout rejet des définitions d’approbation appliquées entraînera le résultat Rejeté.
« Erreur »	L'événement ou la condition qui génère une erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions d'activité de la politique d'approbation de changement (suite)

Condition	Description
Ignoré	Si cette condition n'est pas configurée sur l'activité, alors la condition Approuvé est utilisée. Ce résultat se produit pour les scénarios suivants : • Aucune décision de la politique d'approbation de changement ne correspond. • Aucune approbation ne peut être générée à partir de décisions mises en correspondance.

États

Le moteur de workflow utilise l'état de l'activité pour effectuer la prochaine action logique sur l'activité.

États d'activité de la politique d'approbation de changement

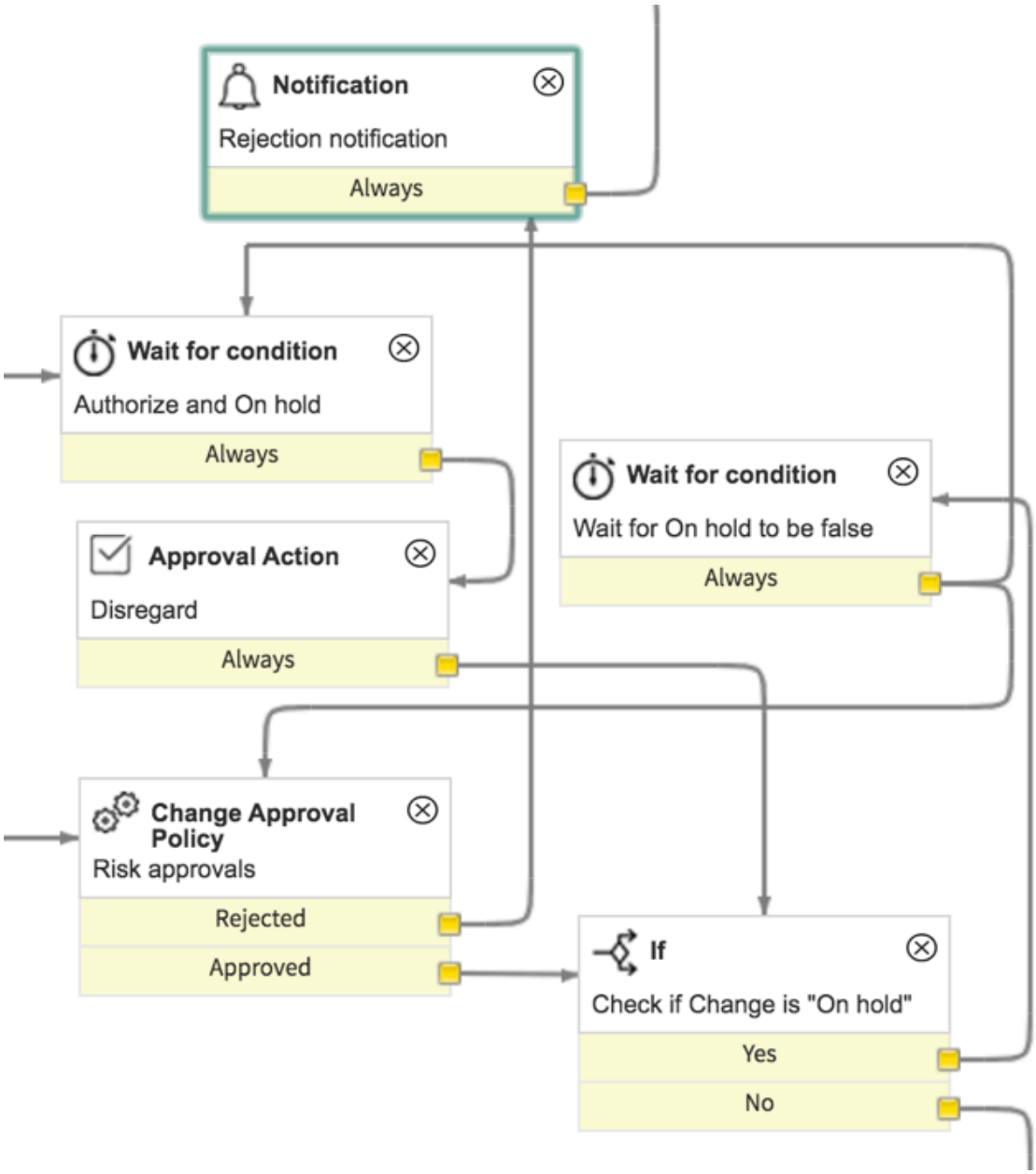
État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction `exécuter` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Exemple

Dans cet exemple, nous faisons référence à l'activité d'approbation des risques dans le workflow **Demande de changement - Normal**. Dans le workflow, la politique d'approbation de changement tient compte du fait que le gestionnaire du groupe affecté a déjà approuvé la demande de changement.

Traduction automatique

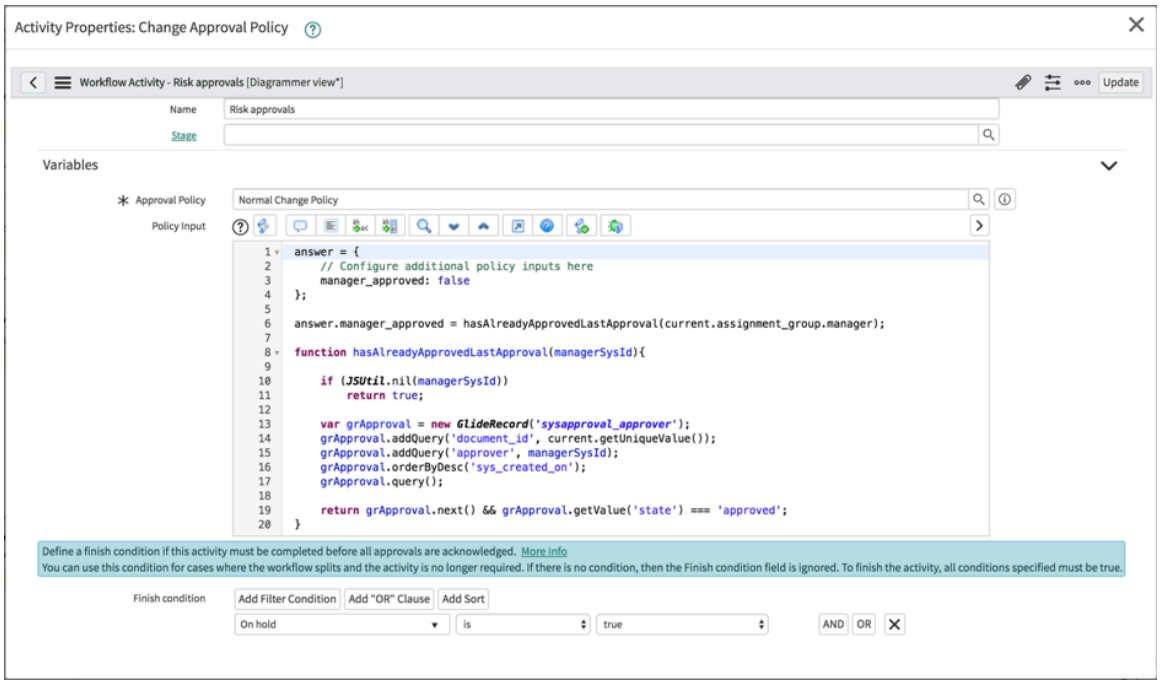
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez utiliser cette activité pour accéder au risque de la demande de changement d'une politique de changement normal. Lorsque cette activité est en cours, les décisions associées exécutent les approbations qui doivent être demandées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisez le champ **Entrée de politique** pour mettre en place des entrées supplémentaires. Dans l'exemple donné, l'activité définit la propriété manager_approved et lance la requête pour vérifier si un enregistrement approuvé existe pour le gestionnaire du groupe approuvé.

Remarque :
Assurez-vous que l'entrée de politique manager_approved est définie dans l'enregistrement de politique d'approbation de changement.

Le champ **Condition de finition** est utilisé pour terminer l'activité en marquant les approbations en attente comme **N'est plus nécessaire**. Dans cet exemple de workflow, lorsque la demande de changement est mise en attente, l'activité de politique d'approbation de changement est terminée et le workflow ne tient pas compte des approbations en attente jusqu'à la reprise de la demande de changement. Lorsque l'état d'attente est terminé, l'activité de la politique d'approbation de changement est relancée.

Utiliser l'activité de workflow de la politique d'approbation de changement

Appliquez votre politique de changement dans votre workflow de demande de changement pour gérer les approbations.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez le workflow de demande de changement que vous souhaitez utiliser dans l'activité **Politique de changement**.
3. Glissez-déplacez l'activité **Politique d'approbation de changement** depuis la section **Politique de changement** dans l'onglet **Activités principales**.

Remarque :
cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow se déroule sur une table qui s'étend ou correspond à la table change_request.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Configurez l'activité en spécifiant la politique d'approbation de changement dans le workflow.
5. Configurez le champ Entrée de politique pour configurer les entrées qui sont définies sur l'enregistrement de la politique d'approbation de changement associée.
6. Configurez la **Condition de finition** si le workflow doit traiter un scénario où l'activité doit être terminée à l'avance en raison d'une modification de la Demande de changement.
   Par exemple, lorsque la demande de changement est mise en attente.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utiliser l'action de flux Appliquer la politique d'approbation de changement

Appliquez votre politique d'approbation de changement avec l'action Gestion des changements Studio de workflow pour contrôler le processus d'approbation d'une demande de changement. Vous pouvez créer des approbations d'utilisateur et de groupe selon un enregistrement de politique d'approbation de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'action de flux **Demander l'approbation** applique les approbations issues de la politique d'approbation de changement. Lorsque des approbations sont en cours de création, l'action **Demander l'approbation** évite de générer plus d'une approbation pour le même utilisateur. Par exemple, si la politique nécessite l'approbation de deux groupes dans lesquels se trouve un même utilisateur, l'utilisateur partagé n'est informé de l'approbation qu'une seule fois.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux** > **Flux**.
2. Sélectionnez le flux que vous souhaitez appliquer à la politique d'approbation de changement.
3. Sélectionnez **Action** > **Spokes installés** > **ITSM** > **Changement** > **Appliquer la politique d'approbation de changement**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de politique d'approbation de changement

Champ	Description
Étiquette de l’action	Étiquette unique pour l'action.
Politique [Politique d'approbation du changement]	Politique que vous souhaitez appliquer à la demande de changement.
Demande de changement	Source de la demande de changement requise par la politique. Sélectionnez ce champ à l'aide de l’icône de sélection de pastilles de données ( ). Vous pouvez également sélectionner la demande de changement dans la liste Demande de changement.
Date d’échéance	Date d'échéance de la politique d'approbation. Sélectionnez l’une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Aucun** : l'approbation n'a pas de date d'échéance. ○ **Approuver** : approuvez automatiquement la politique d'approbation à la date d'échéance. ○ **Rejeter** : rejetez automatiquement la politique d'approbation à la date d'échéance. ○ **Annuler** : annulez automatiquement la politique d'approbation à la date d'échéance.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une politique d'approbation de changement à l'aide de Générateur de décision

Créez une politique d'approbation de changement à l'aide du créateur de décision Politique d'approbation de changement pour définir les approbations devant être générées pour votre changement.

Avant de commencer

Le module d'extension Générateur de décision [sn_decision_design] doit être installé.

Une politique d'approbation de changement peut être appliquée à une demande de changement. Une politique d’approbation peut contenir plusieurs décisions permettant à une seule politique de gérer toutes les approbations requises pour un type de changement. Lorsqu'une condition de décision correspond, la définition de l'approbation correspondante est évaluée.

Rôle requis : admin ou change_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Politique de changement** > .
2. Sélectionnez **Créer une nouvelle politique d'approbation du changement**.
3. Saisissez le nom de la politique.
4. Dans le champ **Exécution**, sélectionnez une option pour déterminer l'approche à adopter pour mettre en place votre décision.

Option	Description
Première décision qui correspond à	Utilise la première décision qui correspond dans l'ordre croissant de la valeur définie dans la colonne **Ordre** de la liste **Décisions**. La définition d’approbation associée est appliquée.
Exécuter toutes les décisions correspondant à	Utilise toutes les décisions qui corres–pondent et applique la définition d'appro–bation associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Créer et continuer**.
6. Sélectionnez **Ajouter une entrée**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une entrée

Champ	Description
Étiquette	En-tête de l'entrée.
Type	Type de données utilisées pour l'entrée. Lorsque le type de données est **Référence**, une nouvelle colonne intitulée Référence apparaît dans le formulaire. La référence est la table associée à l'entrée. Les types d'entrées disponibles sont les suivants : ○ Choix ○ Date ○ Date/Heure ○ Décimal ○ Date d'échéance ○ Entier ○ Long ○ Référence ○ Chaîne ○ Chaîne (UTF-8 complet) ○ Vrai/Faux

8. Ajoutez une condition en sélectionnant **Ajouter une colonne de condition**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une colonne de condition

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Libellé de la condition.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition. Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Si le type de données est **Référence**, ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table de référence.
Données à évaluer	Si le type d'entrée est **Référence**, spécifie si la condition évalue un enregistrement de référence ou un champ de la table de référence.
Type de condition	Type de données sélectionné pour l'entrée.
Opérateur par défaut	Opérateur utilisé pour évaluer une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

10. **Facultatif :** Ajoutez d'autres conditions en accédant à la dernière colonne de condition et à l'icône Plus (+), ou en pointant vers une colonne de condition et en cliquant sur l'icône Plus (+).
11. Pour chaque cellule de condition, sélectionnez un opérateur et saisissez une valeur.
    Par exemple, si vous souhaitez évaluer la politique d'approbation de changement uniquement pour les problèmes matériels, vous pouvez définir la condition **[Groupe d'affectation][est][Matériel]**.
12. Sélectionnez la colonne des résultats, puis sélectionnez la définition d'approbation de changement souhaitée dans la liste.
13. Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Une politique d'approbation de changement est créée et évaluée sur une demande de changement qui correspond à la condition définie.

Utiliser la console CAB

Utilisez la console CAB pour passer en revue et autoriser les demandes de changement, et examiner les changements récemment implémentés.

Créer une définition de CAB

Une définition du comité consultatif sur les changements (CAB) est semblable à une invitation à une réunion récurrente. Lorsque vous établissez une définition de CAB, elle détermine les attributs associés à toutes les réunions CAB générées à partir de cette définition.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Mes définitions de CAB**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Définition de CAB, renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition de CAB

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de CAB.
Responsable CAB	Nom de l'utilisateur qui gère les réunions de CAB.
Délégués	Membres CAB délégués qui peuvent remplacer le gestionnaire CAB pendant la réunion.
Membres du comité	Membres du tableau qui sont censés assister à la réunion CAB, choisis dans la liste des utilisateurs.
Groupes du comité	Groupes du tableau qui sont censés assister à la réunion CAB, choisis dans la liste des groupes d'utilisateurs.
Fenêtre de réunion roulante	Nombre de jours pour lesquels vous souhaitez créer des réunions CAB. **Remarque :** le calendrier du CAB et les calendriers associés (le cas échéant) déterminent le nombre de réunions CAB qui sont créées. Par exemple, si vous avez un calendrier CAB une fois par semaine et que vous entrez 28 jours dans le champ **Fenêtre de réunion roulante**, trois réunions CAB seront créées.
Type CAB	Type de réunion CAB pour lequel cette définition est utilisée.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de la réunion CAB.
Emplacements	Un ou plusieurs emplacements pour vos réunions CAB. Par exemple, des salles de réunion dans différents bâtiments.
Actifs	Case à cocher indiquant si la définition de CAB est active. Désélectionnez-la pour désactiver la définition de CAB.
Détails de la conférence	Informations telles que les liens de réunion, mots de passe et numéros de téléphone.
Gestion de l'ordre du jour	
Utiliser des critères de filtre pour gérer la plage de dates pour les demandes de changement	Si cette option est sélectionnée, elle permet de définir une période pour les dates de début et de fin planifiée à partir de la **condition supplémentaire de demande de changement** au lieu de sélectionner des dates spécifiques basées sur le calendrier de réunion. **Remarque :** le même champ est sélectionné pour toutes les réunions CAB dans la définition de CAB, sauf si elles sont remplacées une par une.
Délai de notification	Notification avancée sur le nombre de points à l'ordre du jour qui doivent être discutés.
Ajouter automatiquement des ordres du jour	Cochez la case pour capturer automatiquement les décisions de l'ordre du jour dans le widget de réunion. La décision de l'ordre du jour est capturée dans le format suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	(Automatisation CAB) - *<numéro de demande de changement>* - *<décision>* - *<Nom du responsable CAB>* - *<heure><AM/PM>* *<fuseau horaire>*
Ajouter automatiquement des demandes de changement	Cochez la case pour définir les types de demandes de changement qui sont automatiquement ajoutés à l'ordre du jour de la réunion CAB. Lorsque vous sélectionnez **Ajouter automatiquement des demandes de changement**, le lien connexe **Actualiser les réunions CAB** s'affiche. Si vous cliquez sur ce lien, la recherche est effectuée pour les demandes de changement qui correspondent à la valeur du champ **Conditions d'ajout de demande de changement**. Si des demandes de changement correspondent, des points sont créés pour celles-ci et ajoutés à l'ordre du jour CAB. Si vous ne sélectionnez pas **Ajouter automatiquement des demandes de changement**, vous devez créer un point à l'ordre du jour spécifique pour la demande de changement associée dans l'ordre du jour de la réunion.
Conditions d'ajout de demande de changement	Créateur de conditions permettant de spécifier quelles demandes de changement sont ajoutées à l'ordre du jour de la réunion CAB. ○ **Ajouter une condition de filtre** : cliquez pour ajouter des conditions de filtre supplémentaires ou cliquez sur **ET** à côté d'une condition existante. ○ **Ajouter un clause « OU »** : cliquez pour afficher les résultats de plusieurs critères de filtre sur une seule liste. ○ **Ajouter un tri** : cliquez pour définir l'ordre des demandes de changement dans l'ordre du jour de la réunion CAB. L'ordre du jour peut être défini dans les définitions de CAB ou les réunions CAB et peut être basé sur un ou plusieurs champs.
Temps par point à l'ordre du jour	Temps, en minutes et secondes, alloué pour discuter de chaque demande de changement à l'ordre du jour. Le temps imparti peut être ajusté pour des éléments d'ordre du jour avant ou pendant la réunion.
Terminer les changements pré-approuvés	Case à cocher pour marquer chaque demande de changement préapprouvée comme **Terminée** dans l'ordre du jour de la réunion CAB. **Remarque :** Les changements préapprouvés sont automatiquement marqués comme terminés afin que les approbateurs n'aient pas à les examiner. Les changements préapprouvés sont visibles dans la console CAB et peuvent être discutés si nécessaire.

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Entrées de calendrier**, **Calendriers connexes** et **Réunions CAB** s'affichent.
5. Pour définir le calendrier pour votre série de réunions CAB, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez ajouter une ou plusieurs entrées de calendrier à une définition de CAB pour planifier la série de réunions CAB. Ces entrées de calendrier vous permettent de définir des jours et des heures valides pour la tenue des réunions CAB.

a. Dans la liste connexe **Entrées de calendrier**, cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Entrées de calendrier.

Champs du formulaire Entrées de calendrier

Champ	Description
Nom	Nom de l'entrée de calendrier.
Type	Type d'entrée de calendrier pour la durée spécifiée en date et heure ; par ex. Rendez-vous ou Réunion. ▪ **Temps de repos** : type affiché comme congé planifié. ▪ **Rendez-vous** : type affiché comme temps de rendez-vous. ▪ **Réunion** : type affiché comme temps de réunion. ▪ **Appel téléphonique** : type affiché comme temps consacré aux appels téléphoniques. ▪ **Exclu** : la durée est exclue.
Afficher comme	Mode d'affichage de l'entrée sur le calendrier CAB ; par ex. Occupé ou Provisoire.
Quand	Date et heure de début et de fin de l'entrée de calendrier.
Toute la journée	Cochez la case pour rendre l'entrée de calendrier active pendant toute la durée des dates sélectionnées.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'entrée de calendrier. Le fuseau horaire ne peut pas être modifié.

Répétitions	Fréquence de répétition de l'entrée de calendrier ; par ex. : Quotidien ou Hebdomadaire.
	Lorsque vous sélectionnez **Mensuel**, le champ **Type mensuel** apparaît. Entrez le nombre de répétitions de l'entrée de calendrier dans un mois.
	Lorsque vous sélectionnez **Annuel**, le champ **Type annuel** apparaît. Sélectionnez une option, comme suit :
	▪ **Jour de l'année** : choisi comme jour durant lequel vous définissez le calendrier.
	▪ **Flottant** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent :
	  ▪ **Semaine flottante** : semaine du mois au cours de laquelle l'entrée de calendrier se répète.
	  ▪ **Jour flottant** : jour de la semaine au cours duquel l'entrée de calendrier se répète.
	  ▪ **Mois** : mois au cours duquel l'entrée de calendrier se répète.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Répéter tous les	Si l'entrée de calendrier est sélectionnée pour être répétée, cette option spécifie la fréquence de répétition. Par exemple, si vous sélectionnez la répétition hebdomadaire, spécifiez la fréquence, telle que toutes les semaines ou toutes les deux semaines. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez les options **Hebdomadaire**, **Mensuel** ou **Annuel**.
Répéter sur	Si l'entrée de calendrier est sélectionnée pour être répétée, cette option spécifie les jours où elle se répète. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez les jours de la semaine où elle se répète. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez l'option **Hebdomadaire**.
Répéter jusqu'à	Si l'entrée de calendrier doit se répéter, cette option spécifie une date de fin jusqu'à laquelle l'entrée de calendrier est répétée.

c. Pour ajouter l'entrée de calendrier à la définition de CAB, cliquez sur **Envoyer**.

d. **Facultatif :** Pour afficher la série de réunions CAB dans une vue de calendrier dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet de navigateur, cliquez sur le lien connexe **Afficher la planification**.

6. Pour définir un calendrier associé pour votre série de réunions CAB, procédez comme suit :
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs calendriers associés à une définition de CAB. Les calendriers associés vous permettent de définir des calendriers valides pour la tenue de réunions CAB. Par exemple, si vous définissez le calendrier des jours fériés comme calendrier associé, aucune réunion CAB ne sera planifiée un jour férié.
   a. Dans la liste connexe **Calendriers associés**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Sélectionnez un ou plusieurs calendriers associés et déplacez-les vers la liste **Calendriers associés**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   d. **Facultatif :** Dans le formulaire **Définition de CAB**, cliquez sur le lien connexe **Afficher la planification** pour afficher le calendrier défini dans le calendrier.
7. Dans la section **Liens connexes**, cliquez sur **Actualiser les réunions CAB**.
   La série de réunions CAB créée à partir des définitions de CAB hérite des critères de la définition de CAB. Vous pouvez consulter la série de réunions CAB générées à partir de la définition de CAB dans la liste connexe **Réunions CAB**.

Que faire ensuite

Vous pouvez modifier les détails de la réunion CAB et envoyer des demandes de réunion aux participants. Vous pouvez également gérer les ordres du jour en les passant en revue ou en ajoutant des points à chaque réunion.

Information associée

Conditions OU

Afficher le calendrier CAB

Le calendrier CAB donne une vue d'ensemble de votre calendrier de réunions CAB pour vous aider à planifier et à gérer les réunions CAB.

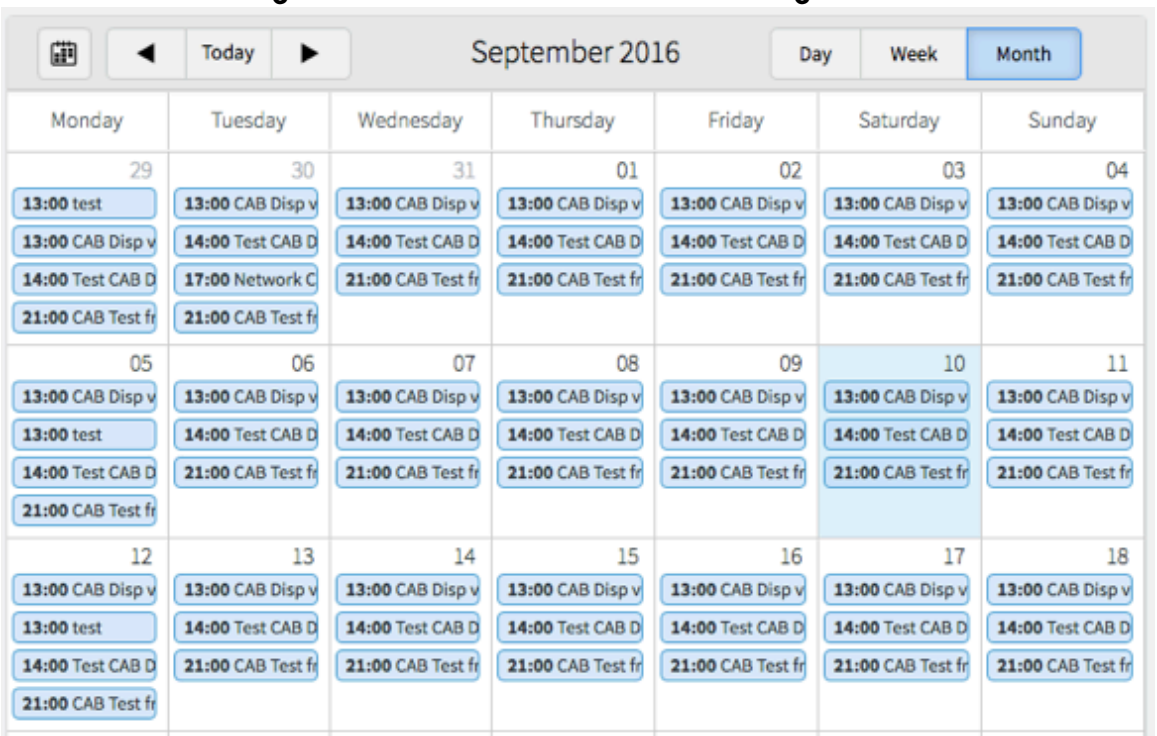
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez consulter le calendrier CAB pour afficher des réunions spécifiques et y assister.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**.



2. Vous pouvez effectuer les actions suivantes avec le calendrier CAB.

Option	Description
Afficher le calendrier	Cliquez sur les options dans la partie supérieure droite du calendrier CAB pour afficher la vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.
Afficher les détails de réunion CAB en un coup d'œil	Cliquez sur une réunion CAB spécifique pour afficher des détails tels que le responsable CAB, l'heure de début de la réunion et l'heure de fin de la réunion.
Assister à une réunion CAB spécifique	Cliquez sur la réunion à laquelle vous souhaitez assister et cliquez sur **Ouvrir** pour lancer la réunion.

Créer un événement unique de réunion CAB

En fonction de vos besoins, vous pouvez créer une réunion spécifique du Comité consultatif sur les changements (CAB).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Mes réunions CAB**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire de réunion CAB, remplissez les champs.

Formulaire de réunion CAB

Champ	Description
Nom	Nom de la réunion CAB.
Responsable CAB	Nom de l'utilisateur qui gère la réunion CAB. La valeur par défaut est l'utilisateur actuellement connecté.
Délégués	Membres CAB délégués qui peuvent remplacer le gestionnaire CAB pendant la réunion.
Groupes du comité	
Membres du comité	
État	○ **En attente** : indique que la réunion n'a pas encore commencé. Il s'agit de l'état par défaut de la réunion. ○ **En cours** : indique que la réunion a commencé et est en cours. ○ **Terminé** : indique que la réunion a eu lieu et est terminée. ○ **Annulé** : indique que la réunion a été annulée. **Remarque :** le système met automatiquement à jour le champ **État** lorsque la réunion commence et se termine à partir de la console CAB. Il n'est pas nécessaire de modifier manuellement ce champ, sauf, par exemple, si le responsable CAB souhaite annuler une réunion future. Si la console CAB se ferme de façon inattendue, le responsable CAB doit mettre à jour manuellement le champ **État**.
Heure de démarrage de la réunion	Date et heure de début de la réunion. **Remarque :** lorsque vous ajoutez un point à l'ordre du jour d'une réunion CAB, le champ **Date CAB** dans la demande de changement est automatiquement mis à jour avec cette date.
Heure de fin de la réunion	Date et heure de fin de la réunion.
Notes de réunion	Entrez des notes pour la réunion, le cas échéant.
Emplacements	Un ou plusieurs emplacements pour vos réunions CAB. Par exemple, des salles de réunion dans différents bâtiments.
Informations sur la conférence	
Détails des conférences	Informations telles que les liens de réunion, mots de passe et numéros de téléphone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Gestion de l'ordre du jour	
Utiliser des critères de filtre pour gérer la plage de dates pour les demandes de changement	Si cette option est sélectionnée, elle permet de définir une période pour les dates de début et de fin planifiée à partir de la **condition supplémentaire de demande de changement** au lieu de sélectionner des dates spécifiques basées sur le calendrier de réunion. **Remarque :** si vous sélectionnez le champ **Utiliser des critères de filtre pour gérer la plage de dates pour les demandes de changement** dans une réunion CAB, les champs **Demandes de changement commençant après** et **Demandes de changement commençant avant le ou le** sont désactivés pour la réunion et, par conséquent, ignorés. Les conditions supplémentaires relatives aux demandes de changement gèrent la plage de dates.
Demandes de changement commençant après	Les demandes de changement qui commencent après ces date et heure doivent être ajoutées à la réunion CAB.
Demandes de changement commençant avant le ou le	Les demandes de changement qui commencent avant ou à ces date et heure doivent être ajoutées à la réunion CAB.
Terminer les changements pré-approuvés	Case à cocher pour marquer chaque demande de changement préapprouvée comme **Terminée** dans l'ordre du jour de la réunion CAB. **Remarque :** Les changements préapprouvés sont automatiquement marqués comme terminés afin que les approbateurs n'aient pas à les examiner. Les changements préapprouvés sont visibles dans la console CAB et peuvent être discutés si nécessaire.
Temps par point à l'ordre du jour	Temps, en minutes et secondes, alloué pour discuter de chaque demande de changement à l'ordre du jour. Le temps imparti peut être ajusté pour des éléments d'ordre du jour avant ou pendant la réunion.
Délai de notification	Notification avancée sur le nombre de points à l'ordre du jour qui doivent être discutés.
Ajouter automatiquement des ordres du jour	Cochez la case pour capturer automatiquement les décisions de l'ordre du jour dans le widget de réunion. La décision de l'ordre du jour est capturée dans le format suivant : (Automatisation CAB) - *<numéro de demande de changement>* - *<décision>* - *<nom du responsable CAB>* - *<heure><AM/PM>* *<fuseau horaire>*

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Points à l'ordre du jour** et **Participants** s'affichent.

Que faire ensuite

Vous pouvez maintenant ajouter des points à l'ordre du jour et des participants à la réunion CAB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les détails de réunion CAB

Vous pouvez afficher les détails de toutes les réunions CAB passées, planifiées ou en cours.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write ou admin

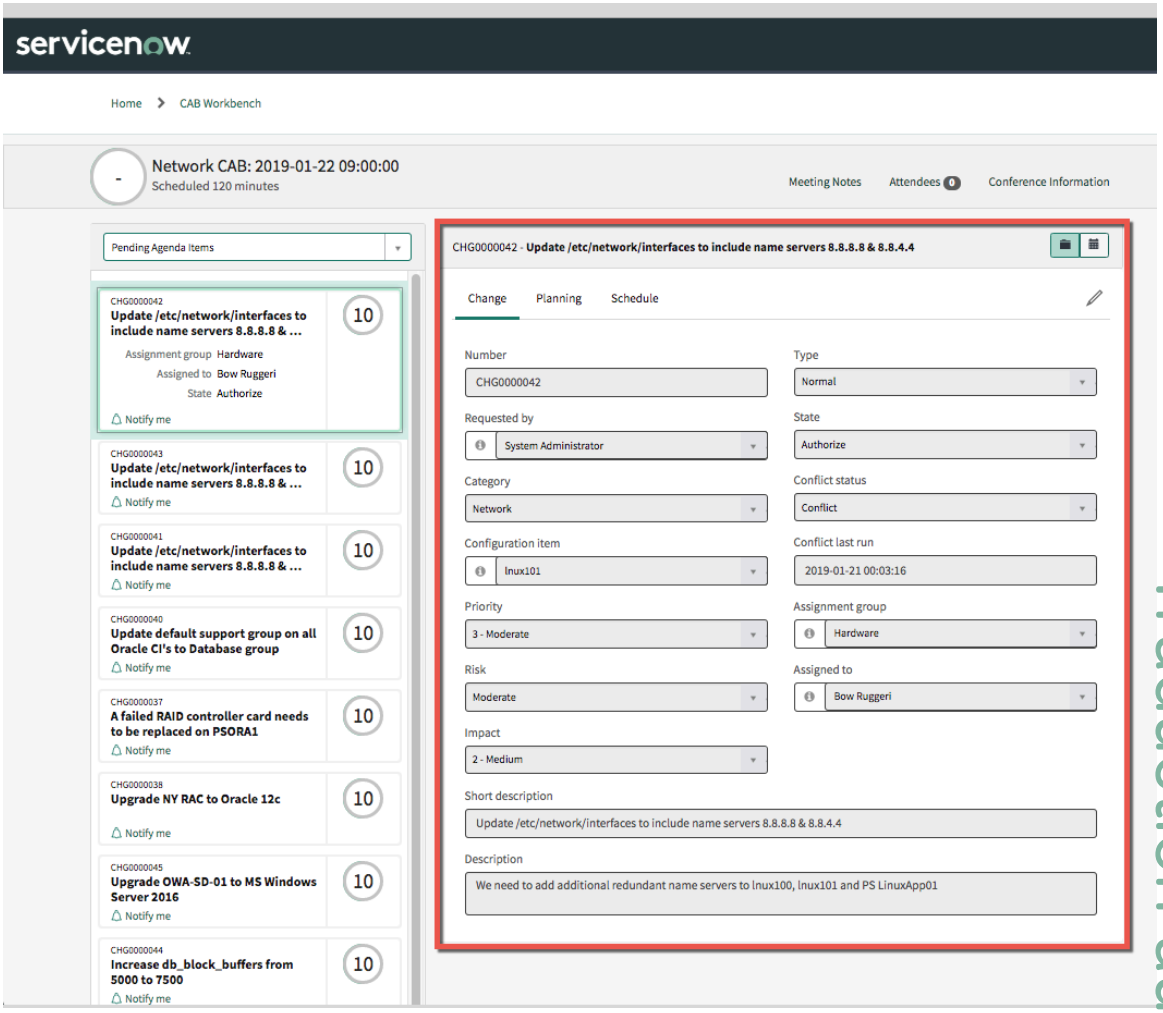
Procédure

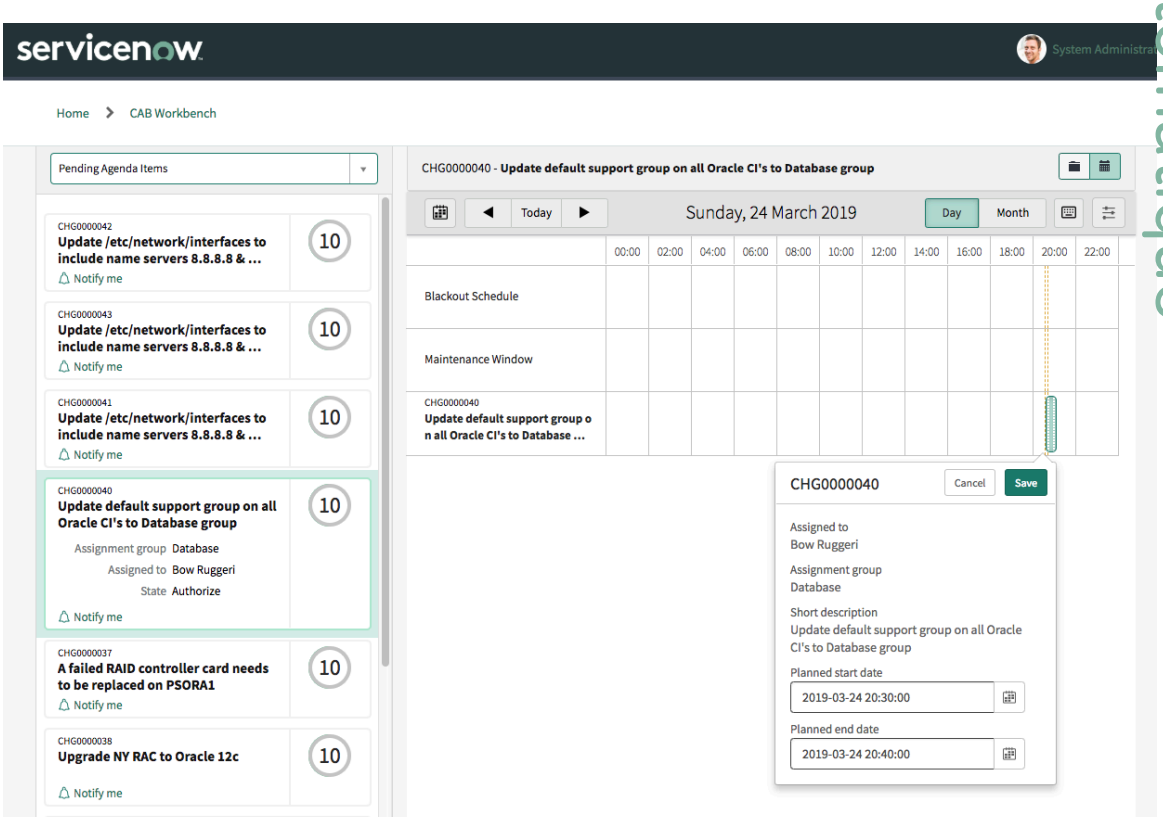
1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour accéder à la réunion CAB.

Option	Description
Réunion CAB	**a.** Accédez à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions de CAB** et ouvrez la réunion CAB spécifique à afficher. **b.** Cliquez sur le lien connexe **Accéder à cette réunion dans la console CAB**.
Console CAB	**a.** Accédez à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**. **b.** Cliquez sur les détails de la réunion que vous souhaitez afficher dans votre calendrier. **c.** Cliquez sur **Ouvrir** dans la fenêtre qui apparaît pour la réunion. **Remarque :** vous pouvez cliquer sur **Ouvrir** uniquement si la réunion présente un ordre du jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les informations suivantes sont disponibles :

Réunion CAB

Champ	Description
Heure	○ Durée totale planifiée pour la réunion CAB ○ Temps couvert jusqu'à présent pour une réunion CAB en cours ○ Temps consacré à débattre du point actuel à l'ordre du jour ○ Temps alloué à chaque point à l'ordre du jour
Points à l'ordre du jour	Liste des points à l'ordre du jour de la réunion CAB. Vous pouvez afficher tous les points à l'ordre du jour ou filtrer la liste pour les points en cours, en attente et terminés.
Calendrier	Les fenêtres de proscription et de maintenance s'affichent dans le calendrier des changements. Vous pouvez également afficher l'heure à laquelle est prévu le point à l'ordre du jour actuel. Vous pouvez consulter le calendrier au format quotidien et hebdomadaire.
Notes de réunion	Notes de réunion (le cas échéant) d'une réunion CAB passée. Si vous êtes le responsable CAB, vous pouvez prendre des notes pendant la réunion.
Participants	Détails des participants à la réunion CAB spécifique, y compris le comité et les délégués CAB.
Informations sur la conférence	Détails de conférence de la réunion CAB.

2. Si vous êtes le responsable CAB ou l'un des délégués CAB ayant décidé de tenir une réunion CAB spécifique, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

Tâche	Étapes
Modifier la demande de changement	Cliquez sur l'icône Modifier près des onglets **Changement**, **Planification** et **Calendrier**.
Démarrer la réunion	Cliquez sur **Démarrer la réunion**.
Terminer la réunion	Cliquez sur **Terminer la réunion**.
Mettre le minuteur en pause dans le point à l'ordre du jour actuel	Cliquez sur **Mettre en pause** dans le widget **Point à l'ordre du jour actuel**.
Passer au prochain point à l'ordre du jour	Cliquez sur **Suivant** après avoir pris une décision sur le point à l'ordre du jour actuel.
Héberger la réunion	Cliquez sur **Participants** > **Hôte** pour devenir l'hôte. Vous pouvez héberger la réunion si vous êtes un responsable ou un délégué CAB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Étapes
Promouvoir un point à l'ordre du jour	Cliquez sur **Promouvoir** sous le nom et le titre d'une demande de changement pour la promouvoir comme prochain point de discussion à l'ordre du jour.
Prendre des notes de réunion	Cliquez sur **Notes de réunion** pour prendre des notes pendant la réunion. Ces notes peuvent être partagées avec les participants CAB.

Modifier les détails de la réunion CAB

Vous pouvez modifier les points à l'ordre du jour d'une réunion CAB spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_read, sn_change_write ou sn_change_cab.cab_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir mis à jour le comité CAB ou les conditions de demande de changement, actualisez la réunion CAB pour appliquer les mises à jour. Si vous ajoutez d'autres membres du comité ou participants à la réunion, ils recevront des invitations par e-mail après la mise à jour de la réunion.

Procédure

1. Accédez à la réunion CAB dont vous souhaitez modifier l'ordre du jour en appliquant l'une des étapes suivantes.

Option	Description
Ouvrir depuis la liste des réunions CAB	**a.** Accédez à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions CAB**. **b.** Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB à modifier.
Ouvrir depuis la liste de définition CAB	**a.** Accédez à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Toutes les définitions CAB**. **b.** Sélectionnez et ouvrez la définition CAB pour envoyer la demande de réunion. **c.** Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB spécifique à modifier.

2. Modifiez l'ordre du jour de la réunion CAB dans l'onglet ou la section de formulaire **Gestion de l'ordre du jour** comme il convient.

Champs de la gestion de l'ordre du jour

Champ	Description
Délai de notification	Notification avancée sur le nombre de points à l'ordre du jour qui doivent être discutés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ajouter automatiquement des demandes de changement	Cochez la case pour définir les types de demandes de changement qui sont automatiquement ajoutés à l'ordre du jour de la réunion CAB. Lorsque vous sélectionnez **Ajouter automatiquement des demandes de changement**, le lien connexe **Actualiser les réunions CAB** s'affiche. Si vous cliquez sur ce lien, la recherche est effectuée pour les demandes de changement qui correspondent à la valeur du champ **Conditions d'ajout de demande de changement**. Si des demandes de changement correspondent, des éléments d'ordre du jour sont créés et ajoutés à l'ordre du jour CAB. Si vous ne sélectionnez pas **Ajouter automatiquement les demandes de changement**, vous devrez créer chaque point à l'ordre du jour pour la demande de changement associée pour l'ordre du jour de la réunion.
Conditions d’ajout de demande de changement	Créateur de conditions permettant de spécifier quelles demandes de changement sont ajoutées à l'ordre du jour de la réunion CAB. ○ **Ajouter une condition de filtre** : cliquez pour ajouter des conditions de filtre supplémentaires ou cliquez sur **ET** à côté d'une condition existante. ○ **Ajouter un clause « OU »** : cliquez pour afficher les résultats de plusieurs critères de filtre sur une seule liste. ○ **Ajouter un tri** : cliquez pour définir l'ordre des demandes de changement dans l'ordre du jour de la réunion CAB. L’ordre du jour peut être défini dans les définitions de CAB ou les réunions CAB et peut être basé sur un ou plusieurs champs.
Temps par point à l’ordre du jour	Temps, en minutes et secondes, alloué pour discuter de chaque demande de changement à l'ordre du jour. Le temps imparti peut être ajusté pour des éléments d'ordre du jour avant ou pendant la réunion.
Terminer les changements pré-approuvés	Case à cocher pour marquer chaque demande de changement préapprouvée comme **Terminée** dans l'ordre du jour de la réunion CAB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les changements préapprouvés sont automatiquement marqués comme terminés afin que les approbateurs n'aient pas à les examiner. Les changements préapprouvés sont visibles dans la console CAB et peuvent être discutés si nécessaire.

3. Dans **Liens connexes**, vous pouvez effectuer l'une des tâches suivantes.

Lien	Description
Actualiser les points à l'ordre du jour	Les points à l'ordre du jour de la réunion CAB sont actualisés. Si vous avez ajouté ou mis à jour les participants, un message de confirmation vous demande si l'invitation à la réunion doit leur être renvoyée.
Envoyer une demande de réunion aux participants	Cliquez pour renvoyer manuellement la demande de réunion à la liste des participants.
Accéder à cette réunion dans la console CAB	Cliquez pour ouvrir la réunion dans la console CAB. Ce lien est disponible uniquement lorsque la réunion CAB est sur le point de commencer.
Partager des notes	Partagez des notes capturées dans le champ **Notes de réunion** à la liste des participants à la réunion. L'option **Partager des notes** n'est visible que lorsque la réunion est définie sur **En cours** ou **Terminé**.

4. Les listes connexes vous permettent d'effectuer l'une des tâches suivantes.

Liste connexe	Description
Points à l'ordre du jour	Ajoutez manuellement les points à l'ordre du jour. Dans le champ **Temps alloué**, le responsable CAB peut remplacer la durée par défaut d'un point à l'ordre du jour.
Participants	Ajoutez manuellement des participants à une réunion CAB.

5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Information associée

Conditions OU

Envoyer une demande de réunion CAB aux participants

Vous pouvez envoyer des invitations aux participants pour chaque réunion CAB.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez envoyer des invitations à partir d'une réunion CAB uniquement.

Procédure

1. Accédez à la réunion CAB pour laquelle vous souhaitez envoyer des invitations en appliquant l'une des étapes suivantes.

Option	Description
Ouvrir depuis la liste des réunions CAB	**a.** Accédez à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions CAB**. **b.** Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB à modifier.
Ouvrir depuis la liste de définition CAB	**a.** Accédez à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Toutes les définitions CAB**. **b.** Sélectionnez et ouvrez la définition CAB pour envoyer la demande de réunion. **c.** Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB spécifique à modifier.

2. Cliquez sur lien connexe **Envoyer une demande de réunion aux participants**.
   L'invitation à la réunion CAB est envoyée à tous les participants répertoriés.

Participation à la réunion CAB à l'aide de la console CAB

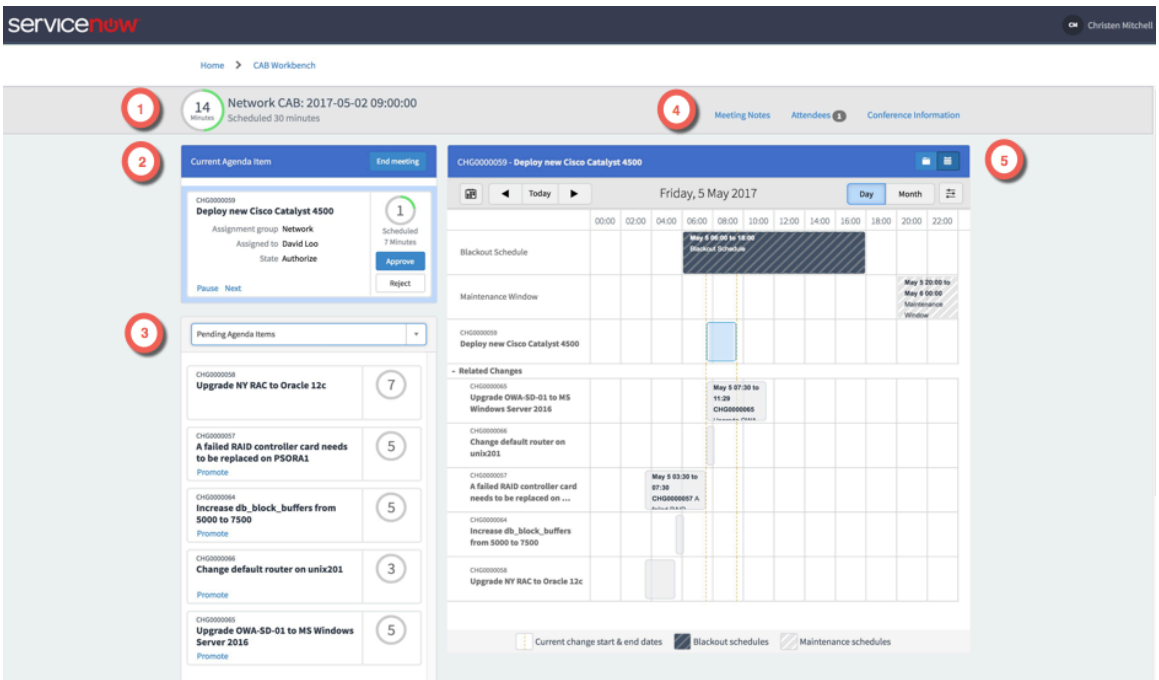
En tant qu'utilisateur itil, vous pouvez assister à une réunion du Comité consultatif sur les changements (CAB), consulter les points à l'ordre du jour et le calendrier des changements. Si vous êtes un approbateur, vous pouvez approuver une demande de changement.

Pour consulter les détails d'une réunion CAB et son ordre du jour, accédez à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**. Dans le calendrier, vous pouvez afficher le calendrier de réunion CAB pour un jour, une semaine ou un mois. Pour afficher les détails d'une réunion, cliquez dessus, puis sur **Ouvrir** dans la fenêtre contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB



Les composants suivants décrivent les différentes activités que vous pouvez effectuer dans l'interface :

Console CAB

Niveau	Description
1	Consultez le minuteur qui affiche le temps total écoulé, le nom de la réunion et les date et heure planifiées pour la réunion. Le minuteur démarre à zéro. Le code de couleur dans le minuteur change en fonction du pourcentage de temps global écoulé par rapport à la durée totale de la réunion : • 0 % à 50 % : vert • 50 % à 70 % : jaune • 75 % à 100 % : orange • 100 % : rouge Le texte sous le nom de la réunion affiche le temps total alloué à la réunion.
2	Consultez le point à l'ordre du jour actuel. le minuteur affiche le temps passé à discuter du point à l'ordre du jour de la réunion en cours. La zone de formulaire affiche les détails du point à l'ordre du jour actuel que vous avez sélectionné. Lorsque le point à l'ordre du jour actuel change, les détails sur le formulaire et le calendrier changent également. Si vous sélectionnez un point à l'ordre du jour qui n'est pas actuel, la zone de formulaire affiche les détails du point à l'ordre du jour sélectionné. La zone de formulaire n'affiche pas les détails du point à l'ordre du jour actuel, même lorsque le point de l'ordre du jour actuel est remplacé par le point à l'ordre du jour suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	Remarque : si vous êtes l'un des approbateurs du point à l'ordre du jour, les boutons **Approuver** et **Rejeter** apparaissent sous le minuteur. Vous pouvez cliquer sur **Approuver** ou **Rejeter** selon le cas, entrer vos commentaires dans la fenêtre contextuelle de confirmation, puis cliquer sur **Approuver** ou **Rejeter**.
3	Filtrez les points à l'ordre du jour que vous souhaitez afficher et cliquez sur **Me notifier** pour recevoir une notification avant le début du point à l'ordre du jour. Cliquez sur la liste **Points à l'ordre du jour en attente** et sélectionnez l'option **Tous les points à l'ordre du jour**, **Mes points à l'ordre du jour** ou **Points à l'ordre du jour approuvés**. La liste des points à l'ordre du jour apparaît sous la liste des conditions de filtre, dans l'ordre dans lequel les points figurent à l'ordre du jour.
4	• **Notes de réunion** : affiche la note saisie par l'hôte de la réunion. • **Participants** : affiche la liste des participants et indique s'ils sont actuellement connectés à la réunion. • **Informations sur la conférence** : affiche le contenu figurant dans le champ **Informations sur la conférence** de l'enregistrement de réunion CAB connexe.
5	Affichez les détails d'un changement en cours dans la vue de formulaire ou de calendrier. **Afficher le formulaire** : cliquez sur l'icône Afficher le formulaire ( ) pour afficher les détails du changement dans la vue de formulaire. Les onglets **Changement**, **Planification** et **Calendrier** fournissent des informations sur la réunion et la planification de la demande de changement. **Afficher le calendrier** : cliquez sur l'icône Afficher le calendrier ( ) pour afficher les détails du changement dans le formulaire de calendrier. Vous pouvez sélectionner le jour ou le mois pour lequel vous souhaitez consulter les détails d'un changement. Dans une vue de jour, vous pouvez cliquer sur l'icône Paramètres ( ), puis sur l'icône Configuration ( ) pour définir les conditions de filtre pertinentes. Si vous activez l'une des conditions de filtre de configuration, les enregistrements de changements associés s'affichent. Les enregistrements de changement apparaissent dans le créneau horaire du jour prévu pour l'implémentation du changement actuel. Dans les paramètres de configuration, vous pouvez afficher d'autres conflits potentiels. Les conflits peuvent être d'autres demandes de changement dont l'implémentation est planifiée par le même délégataire, groupe d'affectation ou pour le même élément de configuration. Les vues de jour et mois du calendrier affichent l'heure de la fenêtre de proscription, la fenêtre de maintenance et le point à l'ordre du jour en cours. Dans la vue de jour, le créneau horaire spécifique des fenêtres de proscription et de maintenance planifiées est mis en surbrillance. Dans la vue de calendrier, la journée entière est mise en surbrillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	Remarque : Pour les propositions de changement standard, les onglets **Changement**, **Proposition** et **Valeurs de demandes de changement** fournissent des informations sur la réunion pour la demande de changement, la proposition et les valeurs de demandes de changement. Les icônes Afficher le formulaire ( ) et Afficher le calendrier ( ) n'apparaissent pas pour les propositions de changement standard.

Ajouter de nouveaux points à l'ordre du jour de la réunion CAB

Vous pouvez ajouter un point à l'ordre du jour de votre réunion CAB afin de personnaliser l'ordre du jour et rendre la réunion plus efficace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions CAB**.
2. Cliquez sur l'enregistrement de réunion CAB auquel vous souhaitez ajouter un point à l'ordre du jour.
3. Dans le menu contextuel Points à l'ordre du jour, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Point à l'ordre du jour CAB

Champ	Description
Réunion	Nom de la réunion que vous avez sélectionnée pour ajouter le point à l'ordre du jour.
Tâche	Liste de recherche permettant de sélectionner la demande de changement ou la proposition de changement standard. **Remarque :** La proposition de changement standard n'est disponible que depuis Xanadu.
Ordre	Ordre dans lequel les points à l'ordre du jour seront examinés pendant la réunion CAB
Destinataires des notifications	Destinataires qui recevront la notification concernant le nouveau point à l'ordre du jour.
Description courte	Brève description de la phase.
Notes de travail	Description détaillée de la tâche.
État	État actuel du point à l'ordre du jour.
Décision	État du point à l'ordre du jour.
Temps alloué	Temps alloué au point à l'ordre du jour de la réunion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Temps écoulé	Temps déjà passé sur le point à l'ordre du jour.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Gestion des réunions CAB à l'aide de la console CAB

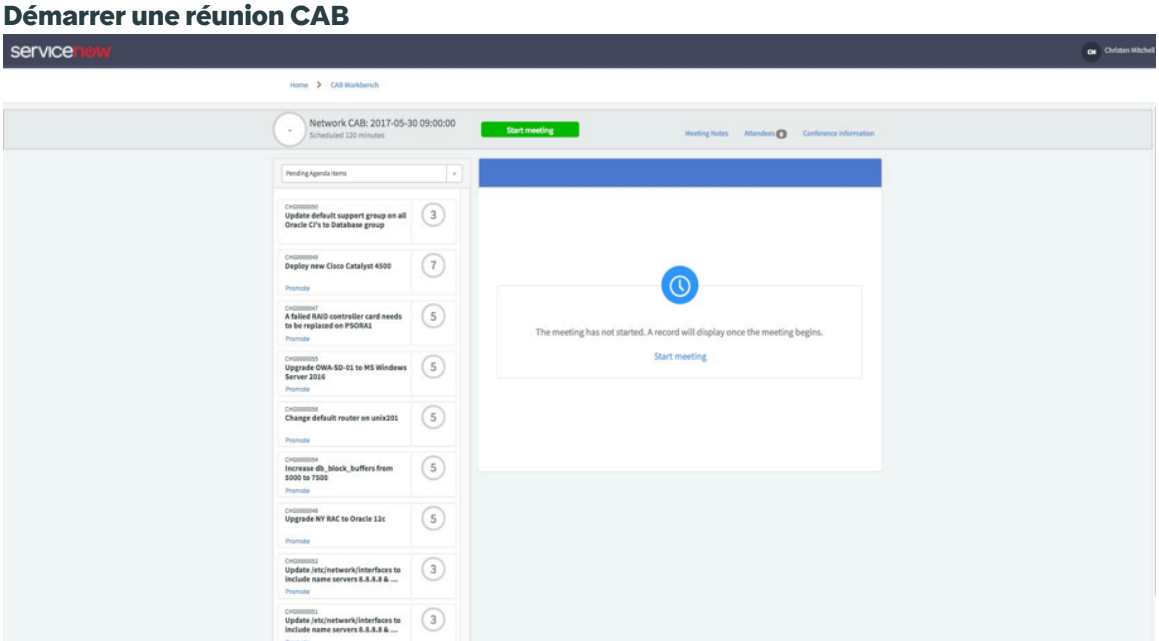
En tant que gestionnaire du Comité consultatif sur les changements (CAB), vous pouvez consulter et gérer les détails d'une réunion CAB et ses points à l'ordre du jour via la console CAB.

Vous pouvez consulter les détails d'une réunion CAB et son ordre du jour en accédant à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**. Le calendrier fournit une vue des calendriers de vos réunions CAB pour le jour, la semaine ou le mois. Pour afficher les détails de vos réunions, cliquez dessus, puis sur **Ouvrir** dans le calendrier contextuel. Pour lancer une réunion, cliquez sur **Démarrer la réunion**.

Remarque :
la première fois que vous cliquez sur le premier point à l'ordre du jour, une fenêtre de confirmation s'affiche. Pour démarrer la réunion, cliquez sur **Oui** ; sinon, cliquez sur **Non**.

Regardez cette vidéo de six minutes pour en savoir plus sur la gestion des réunions CAB.
Cette vidéo fournit une vue d'ensemble de la planification disponible dans le module de la console CAB.

Démarrer une réunion CAB

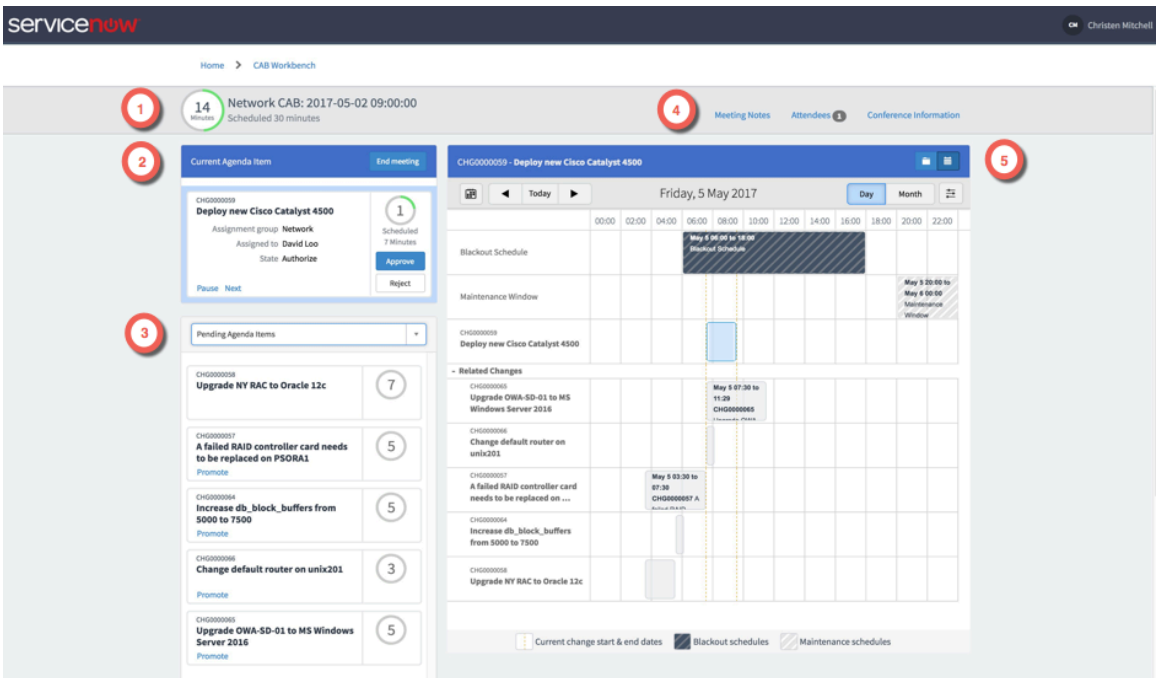


Les détails de la réunion pour la demande de changement apparaissent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB



La table suivante décrit les composants de la console CAB :

Console CAB

Niveau	Description
1	Vous pouvez afficher le minuteur qui affiche le temps total écoulé, le nom de la réunion et les date et heure planifiées pour la réunion. Le minuteur démarre à zéro. Le code de couleur dans le minuteur change en fonction du pourcentage de temps global écoulé par rapport à la durée totale de la réunion : • 0 % à 50 % : vert • 50 % à 70 % : jaune • 75 % à 100 % : orange • < 100 % : rouge Le texte sous le nom de la réunion affiche le temps total alloué à la réunion.
2	• Cliquez sur **Mettre en pause** pour mettre en pause un point à l'ordre du jour. • Cliquez sur **Suivant** si vous souhaitez ignorer un point à l'ordre du jour. **Remarque :** le point à l'ordre du jour est ajouté à la liste **Tous les points à l'ordre du jour**. • Cliquez sur **Restaurer** si vous souhaitez repasser le point à l'ordre du jour dans la liste **Points à l'ordre du jour en attente**. **Remarque :** le point à l'ordre du jour est ajouté à la fin de la liste **Points à l'ordre du jour en attente**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	• Cliquez sur **Promouvoir** pour déplacer le point à l'ordre du jour vers le haut de la liste. • Cliquez sur **Rétrograder** pour ajouter le point à l'ordre du jour actuel à la liste **Points à l'ordre du jour en attente** pour en discuter plus tard. **Remarque :** le minuteur affiche le temps passé à discuter du point à l'ordre du jour de la réunion en cours. • Cliquez sur **Terminer la réunion** pour terminer une réunion.
3	Vous pouvez filtrer les points à l'ordre du jour que vous souhaitez afficher. • Cliquez sur la liste **Points à l'ordre du jour en attente** et sélectionnez l'option **Tous les points à l'ordre du jour**, **Mes points à l'ordre du jour** ou **Points à l'ordre du jour approuvés**. **Remarque :** la liste des points à l'ordre du jour apparaît sous la liste des conditions de filtre, dans l'ordre dans lequel les points figurent à l'ordre du jour. • Cliquez sur **Promouvoir** si vous souhaitez qu'un point à l'ordre du jour figure en haut de la liste des points à l'ordre du jour.
4	Vous pouvez prendre des notes de réunion si vous êtes un hôte ou un délégué. Vous pouvez consulter la liste des participants et les informations sur la conférence. • **Notes de réunion** : permet au responsable CAB et aux délégués de documenter des notes pour l'ensemble de la réunion. Les notes capturées dans le widget peuvent être partagées à partir de celui-ci. Le widget envoie le contenu dans un e-mail à la liste des participants, qui est automatiquement enregistré dans le champ **Notes de réunion** correspondant dans l'enregistrement de la réunion CAB. Toutes les notes spécifiques à une demande de changement peuvent être ajoutées directement à la demande de changement. Pour ajouter une note, utilisez la vue modifiable du formulaire sous l'icône Modifier dans la partie supérieure gauche du widget de formulaire. **Remarque :** les décisions de l'ordre du jour prises par le CAB et les approbateurs de changement (par ex. l'approbation ou le rejet du point à l'ordre du jour, ou lorsque le responsable CAB ignore un autre point à l'ordre du jour sans prendre de décision) sont automatiquement capturées dans le widget de notes de réunion. Les décisions de l'ordre du jour sont contenues dans le champ **Notes de réunion** de l'enregistrement de réunion CAB associé. • **Participants** : affiche la liste des participants et indique s'ils sont actuellement connectés à la réunion via l'icône verte Présence. La liste

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	affiche également la réponse du participant à l'invitation à la réunion, qui peut être Accepter, Provisoire, Refuser ou aucune réponse. • **Informations sur la conférence** : affiche le contenu figurant dans le champ **Informations sur la conférence** de l'enregistrement de réunion CAB connexe.
5	Vous pouvez afficher les détails d'un changement en cours dans la vue de formulaire ou de calendrier. **Afficher le formulaire** : cliquez sur l'icône Afficher le formulaire pour afficher les détails du changement dans la vue de formulaire. Les onglets **Changement**, **Planification** et **Calendrier** fournissent des informations sur la réunion et la planification de la demande de changement. Vous pouvez modifier la vue de formulaire, en utilisant l'icône Modifier . Pour personnaliser la vue, cliquez sur le menu contextuel de la liste , puis cliquez sur **Afficher** > **cab_workbench**. Dans le formulaire Demande de changement, cliquez avec le bouton droit de la souris et accédez à **Configurer** > **Mise en page**. Dans le formulaire de configuration de la demande de changement, vous pouvez ajouter des champs et des sections que vous souhaitez afficher dans la vue de formulaire. **Afficher le calendrier** : cliquez sur l'icône Afficher le calendrier pour afficher les détails du changement actuel dans le formulaire de calendrier. Vous pouvez sélectionner le jour ou le mois pour lequel vous souhaitez consulter les détails de réunion. Dans une vue de jour, cliquez sur l'icône Paramètres , puis sur l'icône Configuration pour définir les conditions de filtre pertinentes. Si vous activez l'une des conditions de filtre de configuration, les enregistrements de changements associés s'affichent. Les enregistrements de changement apparaissent dans le créneau horaire du jour prévu pour l'implémentation du changement actuel. Dans les paramètres de configuration, vous pouvez afficher d'autres conflits potentiels. Les conflits peuvent être d'autres demandes de changement dont l'implémentation est planifiée par le même délégataire, groupe d'affectation ou pour le même élément de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	Les vues de jour et mois du calendrier affichent l'heure de la fenêtre de proscription, la fenêtre de maintenance et le point à l'ordre du jour en cours. Dans la vue de jour, le créneau horaire spécifique des fenêtres de proscription et de maintenance planifiées est mis en surbrillance. Dans la vue de calendrier, la journée entière est mise en surbrillance.

Expérience mobile pour Gestion des changements

Gérez vos tâches de changement où que vous soyez à l'aide de l'application Mobile Agent mobile. Grâce à cette application mobile, vous pouvez rester connecté et accéder aux informations en temps réel pour accomplir vos tâches.

En tant qu'agent ou technicien ITSM, vous pouvez utiliser Agent mobile lorsque vous êtes en ligne pour effectuer les tâches suivantes :

- Accéder aux tâches de changement qui vous sont affectées ou à votre groupe.
- Ajouter des commentaires ou des notes de travail ou réaffecter des tâches de changement.
- Recevoir des notifications push pour les tâches de changement affectées ou commentées.
- Approuver ou rejeter des demandes de changement, des demandes et des éléments demandés.

Regardez cette vidéo de trois minutes pour en savoir plus sur Agent mobile pour la gestion des tâches de changement. Cette vidéo présente l'utilisation de l'application mobile ServiceNow Agent pour gérer les tâches de changement.

Télécharger l'application mobile Agent mobile

Accédez à Agent mobile sur votre équipement mobile pour gérer vos tâches de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application mobile Agent mobile fonctionne sur la plateforme mobile Studio. Activez le module d'extension ITSM Mobile Experience (com.sn_itsm_mobile) pour activer l'application mobile ITSM sur votre appareil.

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, rendez-vous sur l'App Store d'Apple si vous êtes sur une plateforme iOS ou sur le Google Play Store si vous êtes sur une plateforme Android.
2. Recherchez ServiceNow Agent.
3. Téléchargez et installez l'application ServiceNow Agent.

Premiers pas avec les tâches mobiles Gestion des changements

Accédez à Agent mobile sur votre équipement mobile pour gérer les tâches de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Téléchargez ServiceNow Agent sur une plateforme iOS depuis l'App Store d'Apple ou sur une plateforme Android depuis Google Play Store. Pour plus d'informations, consultez Télécharger l'application mobile Agent mobile.

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Ouvrez Agent mobile et appuyez sur l'icône plus (**+**).
2. Ajoutez une instance de ServiceNow en appuyant sur l'icône plus (+) et en saisissant l'adresse de l'instance. Vous n'avez pas besoin d'inclure `service-now.com` à la fin du nom de l'instance.
3. Appuyez sur **Tâches de changement** pour commencer à gérer vos tâches de changement.

Afficher les tâches de changement

Vous pouvez consulter l'état, le risque et le calendrier des tâches de changement dans l'application mobile Agent mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Appuyez sur l'onglet **Mes tâches**.
2. Appuyez sur **Tâches de changement** pour ouvrir la liste des tâches de changement.
3. Appuyez sur la tâche de changement pour une vue détaillée.
4. Appuyez sur n'importe quel champ avec la flèche vers la droite pour en afficher les détails.

Ajouter des commentaires à vos tâches de changement

Vous pouvez ajouter des commentaires à une tâche de changement à partir de l'application mobile Agent mobile. Par exemple, pour ajouter un aperçu de la tâche de changement ou une discussion à son sujet.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Appuyez sur **Tâches de changement** pour ouvrir la liste des tâches de changement.
2. Appuyez sur la tâche de changement pour ouvrir une vue détaillée.
3. Appuyez sur **Ajouter des commentaires** pour ajouter vos notes de travail.

Résoudre ou fermer une tâche de changement

Lorsque vous implémentez la tâche de changement, vous pouvez la fermer à partir de l'application mobile Agent mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Appuyez sur l'onglet **Mes tâches**.
2. Appuyez sur **Tâches de changement** pour ouvrir la liste des tâches de changement.
3. À partir de la liste des tâches de changement, faites glisser à gauche la tâche de changement que vous voulez fermer.
4. Appuyez sur **Fermer la tâche**.

Gestion des changements Solutions Platform Analytics

Solutions Platform Analytics et les analyses de formulaire contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Solutions Platform Analytics

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'indicateurs Analyse des performances pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Platform Analytics sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer les solutions pour Gestion des changements , un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Mise en route**, puis accédez à la section relative à Gestion des changements . La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les travaux de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour plus d'informations sur la configuration de Solutions Platform Analytics, consultez la rubrique Configurer Solutions Platform Analytics

Information associée

Solutions Platform Analytics

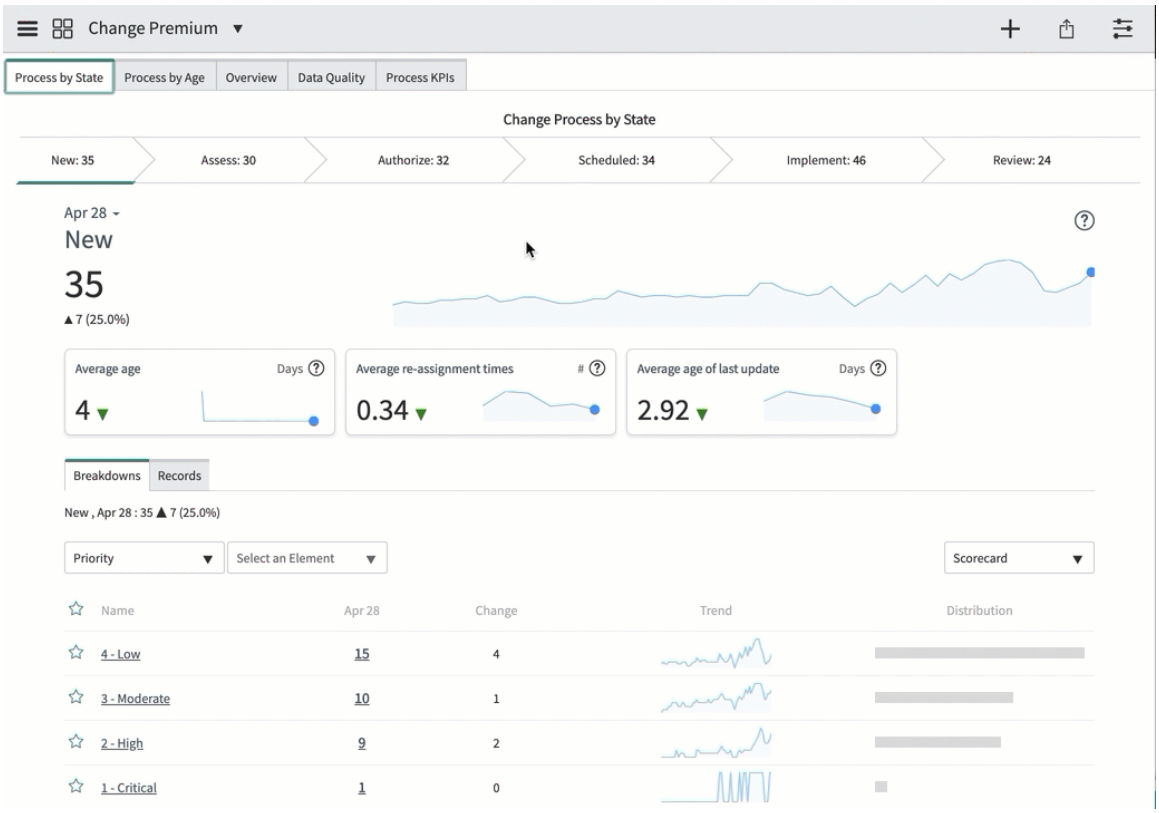
Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord de Change Premium

Ce tableau de bord utilise des widgets de la console et d'autres fonctionnalités avancées de Platform Analytics pour vous fournir toutes les informations sur le processus de changement au même endroit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des changements : doit décomposer les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps pour repérer les zones nécessitant une attention particulière	itil

Indicateurs

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Ce calcul correspond au nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et non fermés à cette date.

Âge moyen des changements ouverts

[[Âge cumulé des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des changements ouverts

[[Réaffectation cumulée des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]]

Âge moyen de la dernière mise à jour

Délai moyen depuis la dernière mise à jour apportée à un changement.

Nombre de nouveaux changements

Le nombre de changements ayant une date d'enregistrement (change_request.opened_at) identique à la date de collecte.

Croissance du backlog de sprint des changements

Le nombre de changements fermés soustrait du nombre de nouveaux changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de changements fermés

Le nombre de changements ayant une date de fermeture identique à la date de collecte.

% de changements urgents

Pourcentage de changements urgents. Correspond à la formule suivante : Nombre de nouveaux changements classifiés comme urgents / Nombre de nouveaux changements * 100

Délai moyen de clôture des changements

Délai moyen, en heures, entre l'ouverture d'une demande de changement et sa fermeture.

Délai moyen d’implémentation des changements fermés

Délai moyen, en heures, entre la mise en état Implémentation d'une demande de changement et sa fermeture

Nombre de changements ouverts réaffectés

Nombre de changements avec un nombre de réaffectations supérieur ou égal à 1

Nombre de changements ayant échoué

Nombre de changements fermés avec un code de fermeture « En échec »

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

- Âge cumulé des changements ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des changements ouverts
- Durée cumulée des changements fermés
- Délai cumulé d’implémentation des changements fermés
- Réaffectation cumulée des changements ouverts

Répartitions

- Âge
- Catégorie
- Priorité
- Risque
- État
- Groupe d’affectation
- Type

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Changements ouverts aujourd'hui	Score unique	Nombre de changements actifs ouverts le jour où le tableau de bord est visualisé.
Changements non affectés	Score unique	Nombre de changements actifs qui n'ont pas de délégataire.
Changements en retard	Score unique	Nombre de changements qui se trouvent dans l'un des états

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

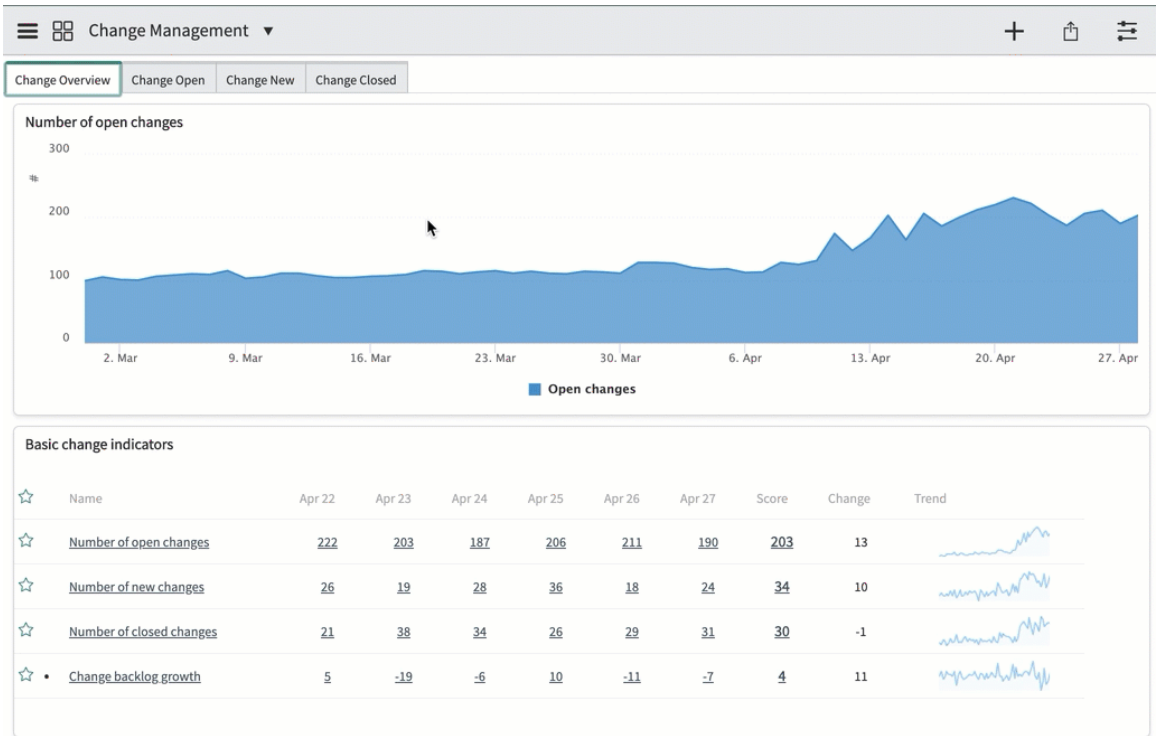
Titre	Type	Description
		suivants : Nouveau, Évaluer, Autoriser ou Planifier et pour lesquels la date de début planifiée est antérieure à la date actuelle.
Changements en suspens	Score unique	Nombre de changements avec l'état En suspens.
Changements conflictuels	Score unique	Nombre de changements avec l'état Conflit.
Changements rejetés	Score unique	Nombre de changements pour lesquels l'état de l'approbation est défini sur Rejeté.
Changements ouverts - regroupés	Barre horizontale	Changements ouverts regroupés par priorité
Changements à venir (30 jours) - regroupés	Barre horizontale	Changements actifs pour lesquels la date de début planifiée figure dans les 30 derniers jours et pour lesquels l'état est défini sur Planifié.
Changements ouverts par risque et priorité	Carte thermique	Changements actifs triés par risque sur l'axe des Y et priorité sur l'axe des X. Les cellules sont mises en surbrillance du blanc pour les scores faibles en bleu foncé pour les scores élevés.
Changements à venir (30 jours) par risque et priorité	Carte thermique	
Changements ouverts par mois par type	Colonne	Tous les rapports fermés ouverts dans l'année civile en cours. Regroupés par type et par mois ouverts.
Changements fermés par mois	Ligne	Nombre de changements fermés par mois exprimés sur un graphique linéaire.

Tableau de bord Gestion des changements

Utilisez ce tableau de bord pour afficher les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps sur différents risques, âges et priorités de demandes de changement. Décomposez les demandes de changement dans le temps en fonction des groupes d'affectation que vous gérez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des changements : doit décomposer les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps pour repérer les zones nécessitant une attention particulière	itil

Indicateurs du tableau de bord Gestion des changements

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et sans date de fermeture ou avec une date de fermeture postérieure à la date de collecte.

Nombre de nouveaux changements

Le nombre de changements ayant une date d'enregistrement (change_request.opened_at) identique à la date de collecte.

Nombre de nouveaux changements urgents

Nombre de nouveaux changements où type=emergency

Croissance du backlog de sprint des changements

Le nombre de changements fermés soustrait du nombre de nouveaux changements.

Nombre de changements fermés

Le nombre de changements ayant une date de fermeture identique à la date de collecte.

Âge moyen des changements ouverts

Durée moyenne pendant laquelle un changement a été ouvert.

% de changements urgents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourcentage de changements urgents. Correspond à la formule suivante : Nombre de nouveaux changements classifiés comme urgents / Nombre de nouveaux changements * 100

Délai moyen de clôture des changements

Durée moyenne de fermeture d'un changement

Les indicateurs suivants n'apparaissent pas sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

- Âge cumulé des changements ouverts
- Durée cumulée des changements fermés

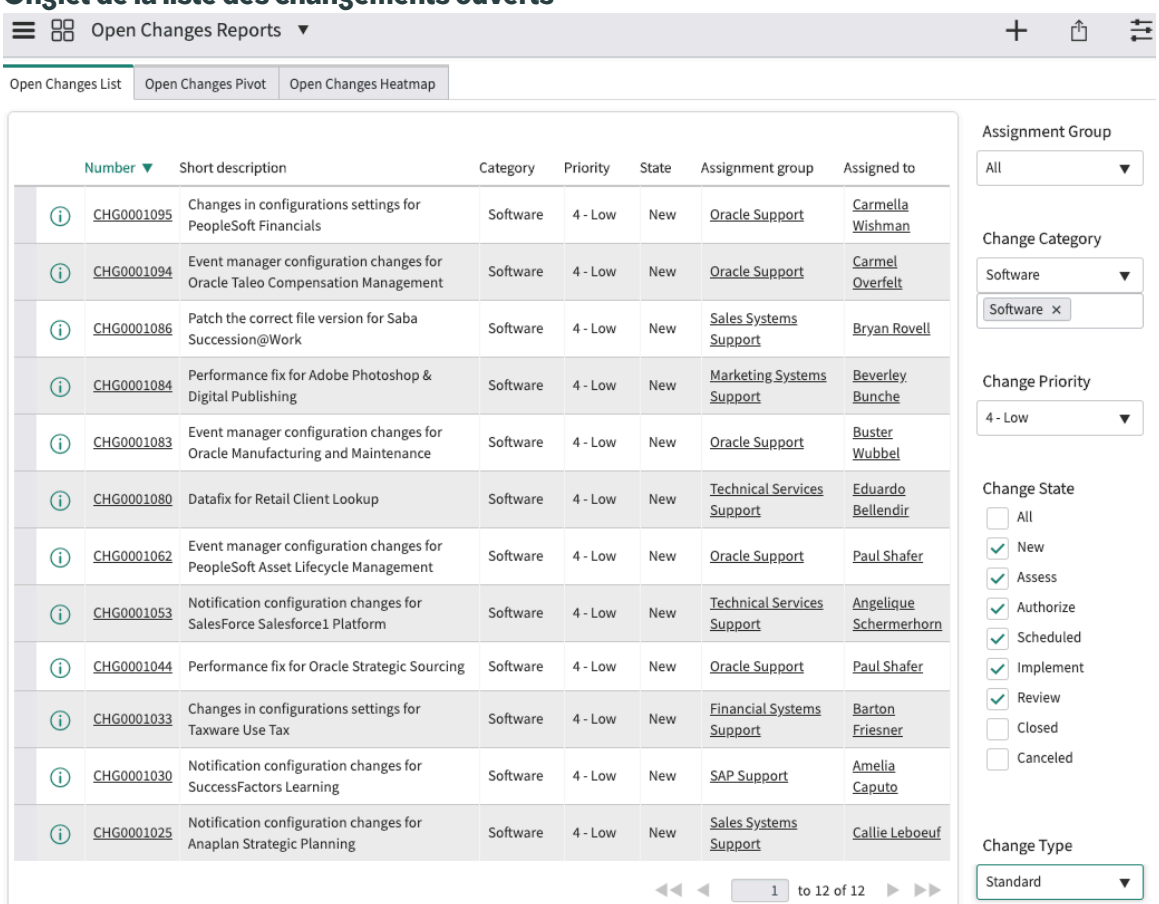
Répartitions

- Priorité
- Âge
- Groupe d’affectation
- Risque
- Étape
- Type

Tableau de bord des rapports des changements ouverts

Utilisez ce tableau de bord pour obtenir une vue d'ensemble de l'état actuel des rapports ouverts.

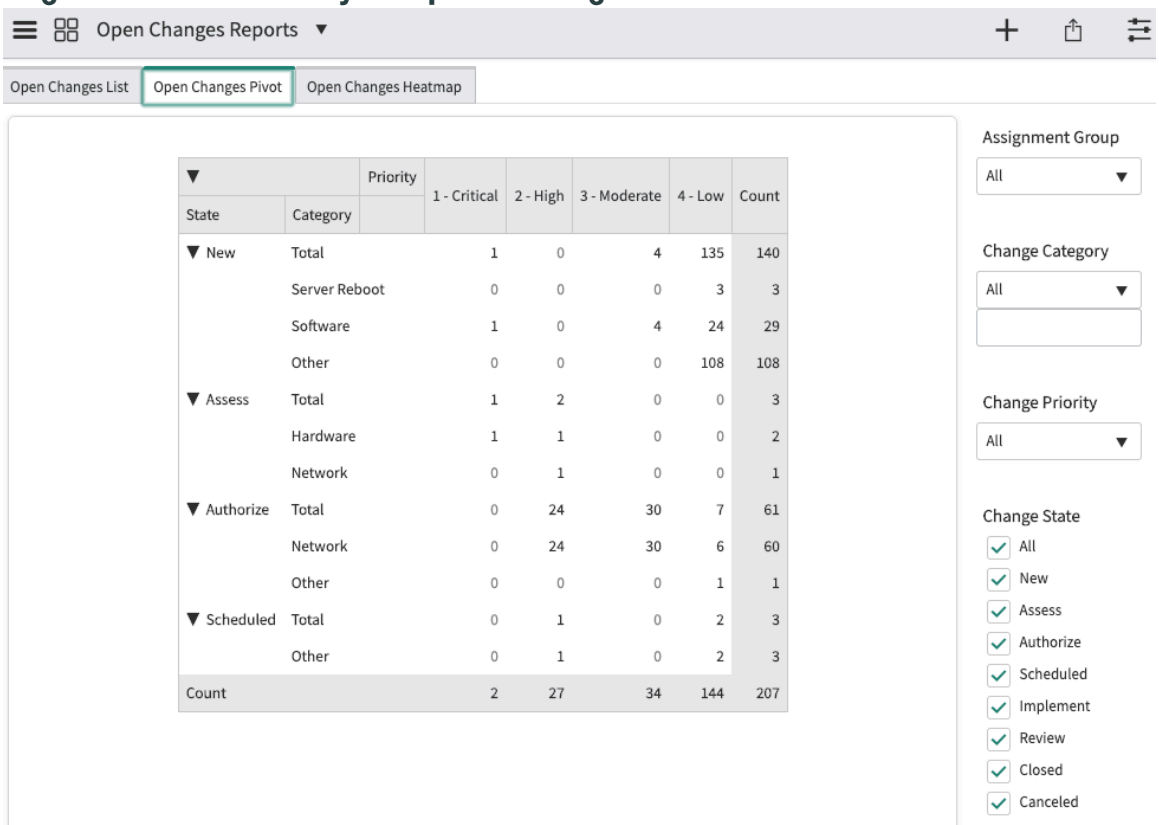
Onglet de la liste des changements ouverts



Traduction automatique

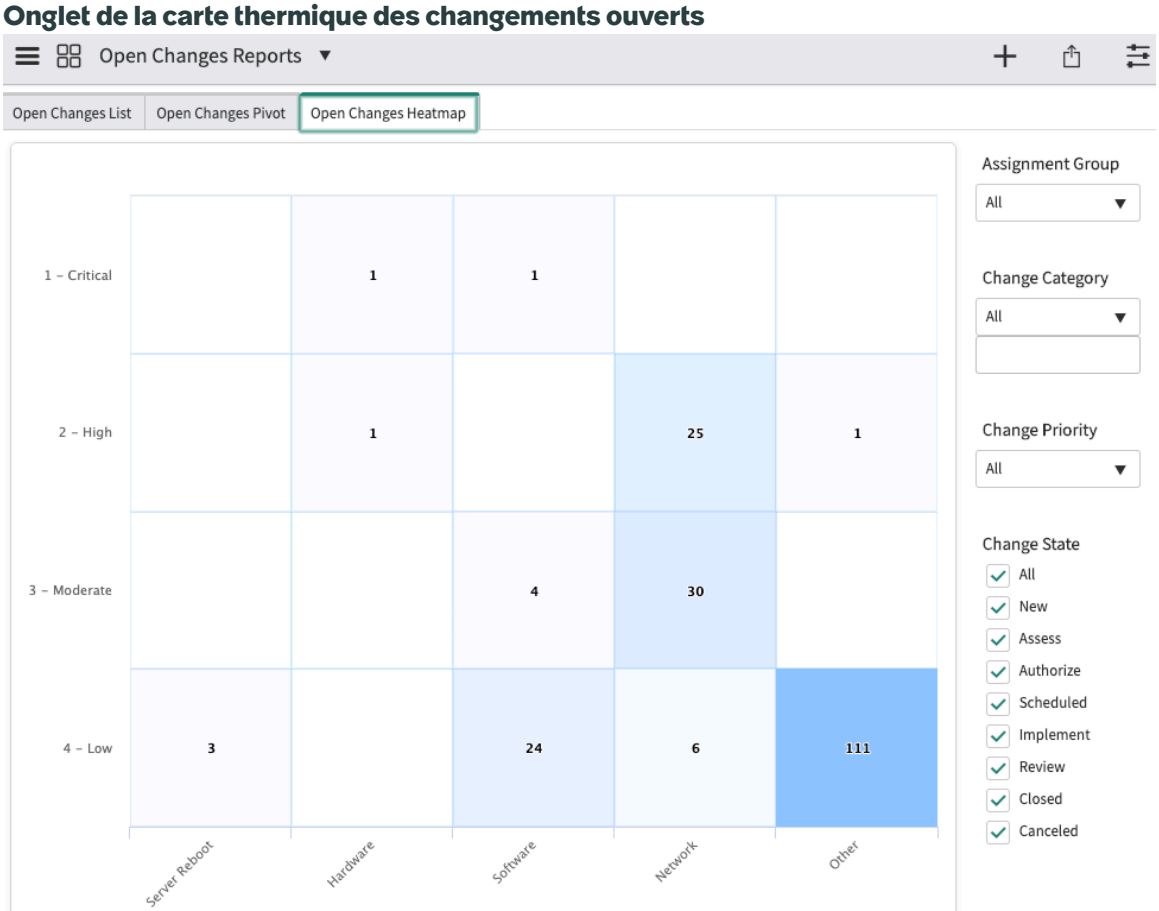
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet du tableau croisé dynamique des changements ouverts



State	Category	Priority	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	Count
▼ New	Total		1	0	4	135	140
	Server Reboot		0	0	0	3	3
	Software		1	0	4	24	29
	Other		0	0	0	108	108
▼ Assess	Total		1	2	0	0	3
	Hardware		1	1	0	0	2
	Network		0	1	0	0	1
▼ Authorize	Total		0	24	30	7	61
	Network		0	24	30	6	60
	Other		0	0	0	1	1
▼ Scheduled	Total		0	1	0	2	3
	Other		0	1	0	2	3
Count			2	27	34	144	207

Onglet de la carte thermique des changements ouverts



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
PA. Source : Changements ouverts - Liste	Liste	Liste qui affiche les changements non fermés ouverts à la date actuelle ou avant. Les colonnes incluent le numéro, la brève description, la catégorie, la priorité, l'état, le groupe d'affectation et l'option Affecté à.
PA. Source : Changements ouverts - Tableau croisé dynamique - Priorité/État/Catégorie	Icône	Rapport qui affiche les changements non fermés ouverts à la date actuelle ou avant. La visualisation affiche les changements par priorité, par état et par catégorie.
PA. Source : Changements ouverts - Carte thermique - Priorité/ Catégorie	Carte thermique	Rapport sur la carte thermique qui affiche les changements non fermés ouverts à la date actuelle ou avant. Les valeurs plus élevées sont mises en surbrillance dans des couleurs plus sombres.

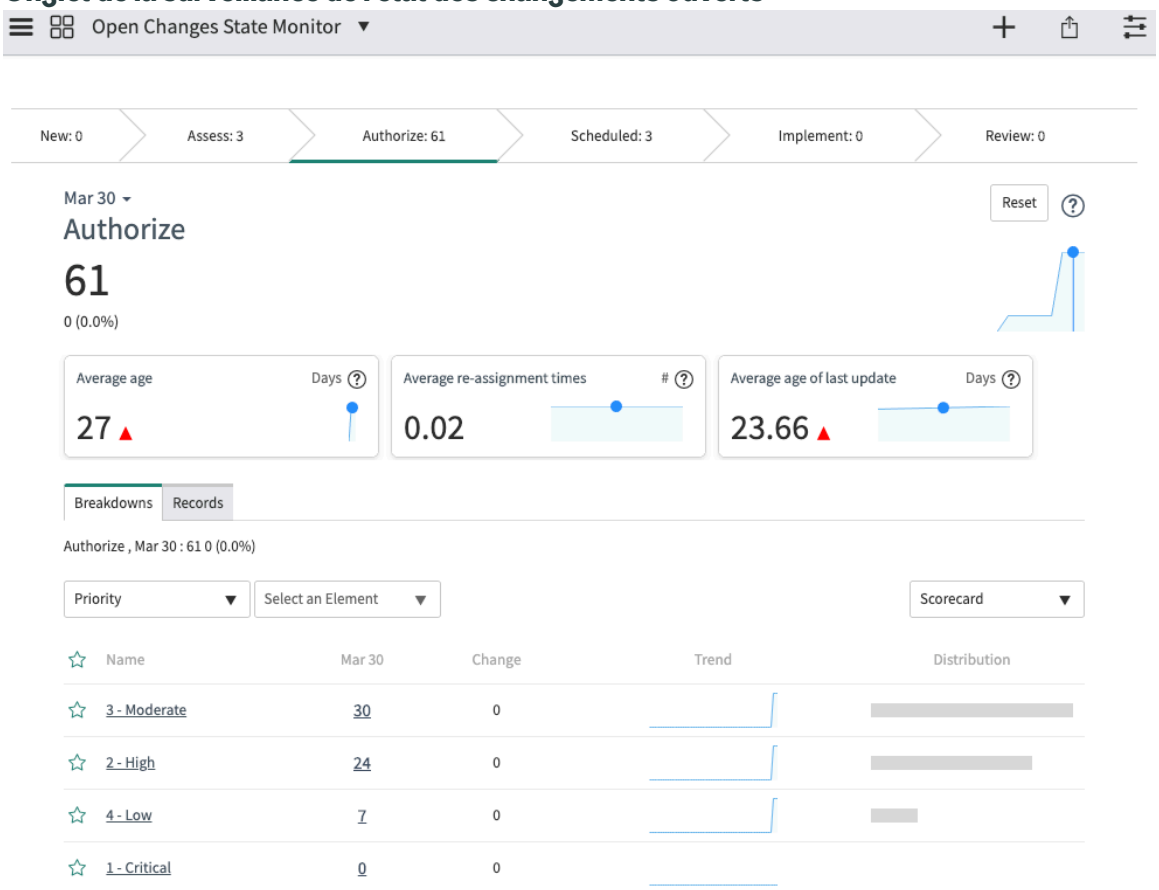
Tableau de bord de surveillance de l'état des changements ouverts

Ce tableau de bord de la console vous permet d'afficher et d'évaluer tous les changements ouverts séparés en ensembles d'états : Nouveau, Évalué, Autorisé, Planifié, Implémenté et Révisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet de la surveillance de l'état des changements ouverts



Indicateurs

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Ce calcul correspond au nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et non fermés à cette date.

Âge moyen des changements ouverts

[[Âge cumulé des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]] / 24

Moyenne des réaffectations des changements ouverts

[[Réaffectation cumulée des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]]

Âge moyen de la dernière mise à jour

Délai moyen depuis la dernière mise à jour apportée à un changement.

Répartitions

- Priorité
- Risque
- Âge
- Groupe d'affectation

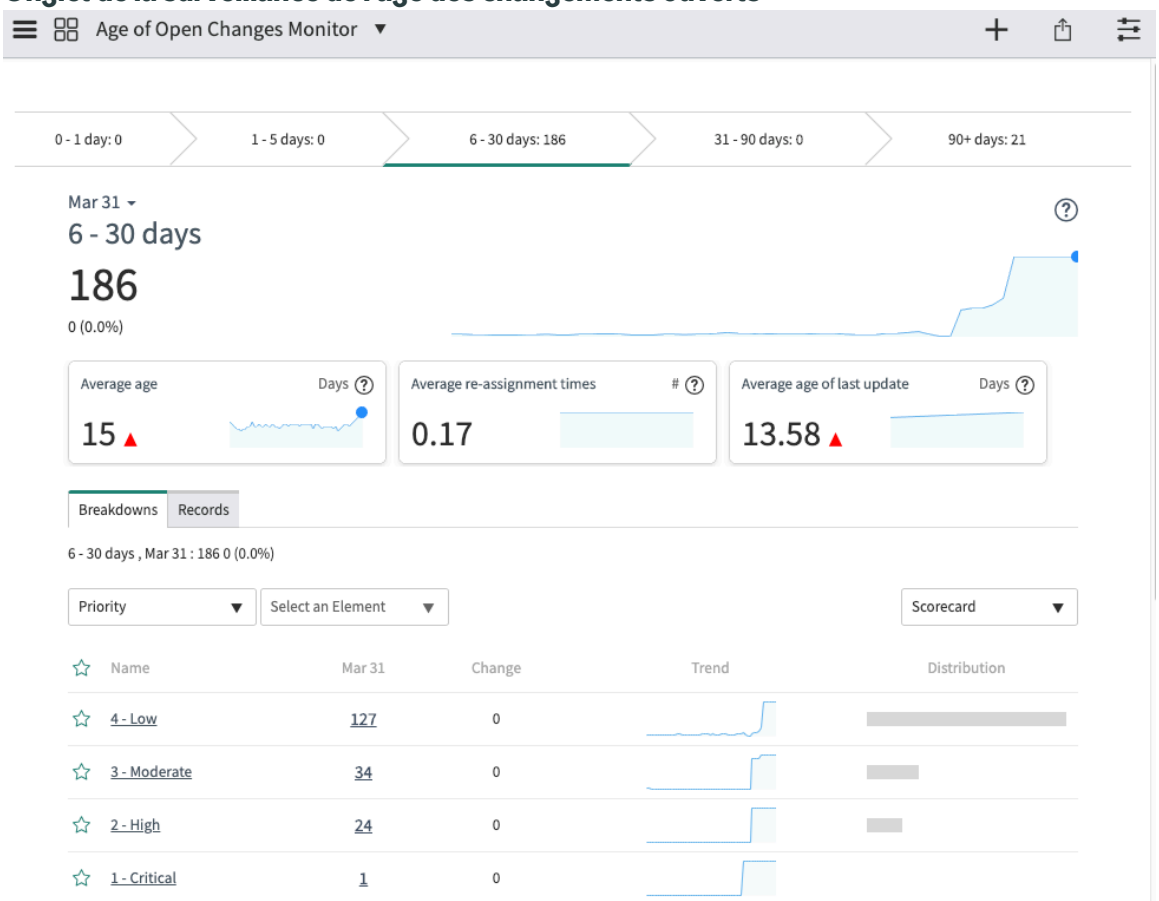
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de surveillance de l'âge des changements ouverts

Ce tableau de bord de la console vous permet d'afficher et d'évaluer tous les changements ouverts séparés en ensembles d'âge : moins d'un jour, de 1 à 5 jours, de 6 à 30 jours, de 31 à 90 jours et plus de 90 jours.

Onglet de la surveillance de l'âge des changements ouverts



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des changements : doit décomposer les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps pour repérer les zones nécessitant une attention particulière	itil

Indicateurs

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Ce calcul correspond au nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et non fermés à cette date.

Âge moyen des changements ouverts

[[Âge cumulé des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des changements ouverts

[[Réaffectation cumulée des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Âge moyen de la dernière mise à jour

Délai moyen depuis la dernière mise à jour apportée à un changement.

Répartitions

- Priorité
- Risque
- Groupe d'affectation
- État

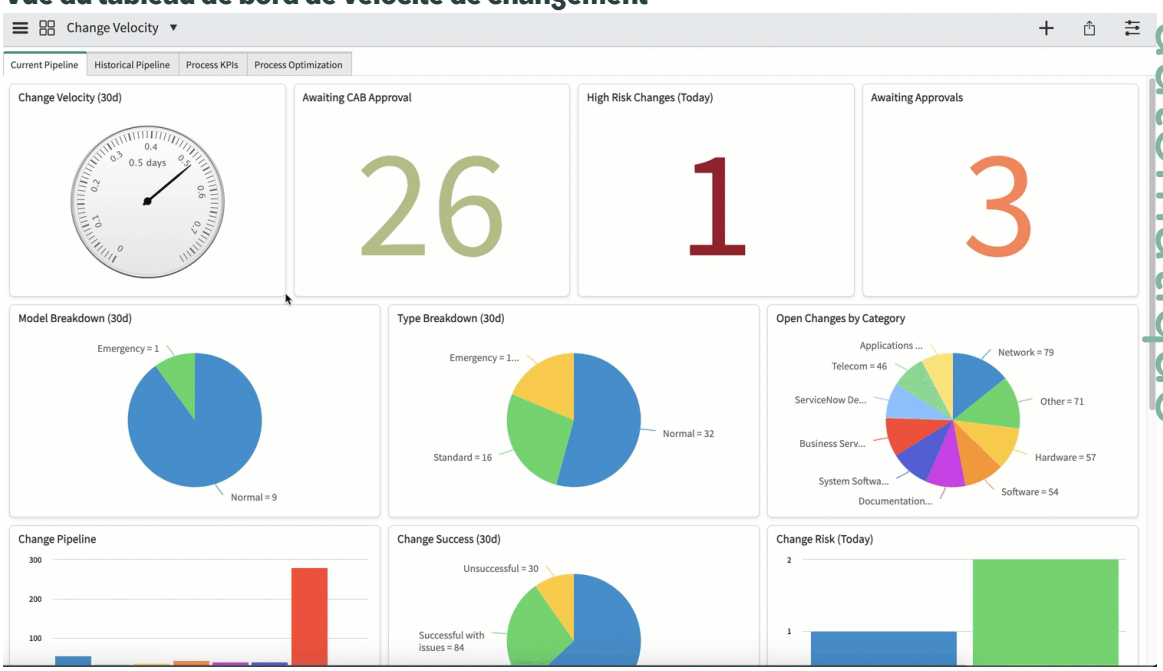
Tableau de bord de vélocité de changement

Utilisez ce tableau de bord pour suivre le délai moyen des demandes de changement au cours des 30 derniers jours.

Le tableau de bord de vélocité de changement est divisé en plusieurs onglets pour une utilisation optimale. L'aptitude ServiceNow® Analyse des performances du tableau de bord de vélocité de changement offre les avantages suivants :

- L'onglet **Pipeline actuel** fournit des aperçus de l'activité de changement en cours. L'onglet **Pipeline historique** fournit des détails sur les tendances et les modèles associés au flux de processus Gestion des changements. L'onglet **KPI des processus** représente un ensemble moderne de KPI de changement qui servent à évaluer le processus de changement.

Vue du tableau de bord de vélocité de changement

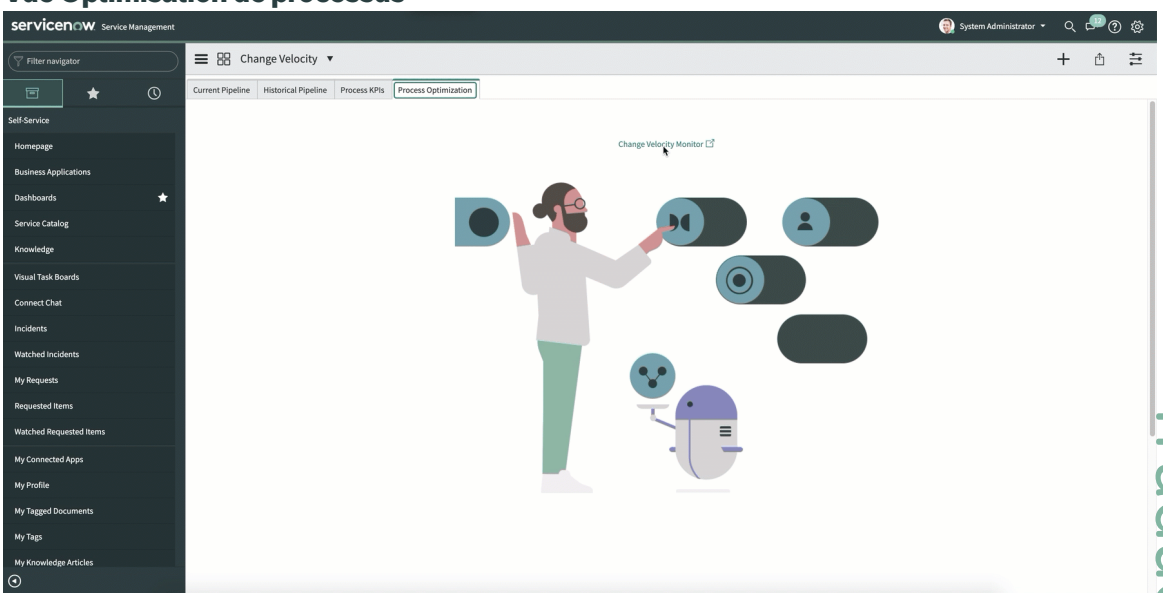


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'onglet **Optimisation de processus** fournit des évaluations d'activité de changement basées sur le modèle d'état. Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec un abonnement ITSM Entreprise. Pour en savoir plus, consultez Process Mining .

Vue Optimisation de processus



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de changement : monitore la réussite et la vitesse de la demande de changement aux niveaux de l'organisation, de l'équipe et individuellement.	change_manager

Remarque :
Pour accéder à l'onglet **Optimisation de processus**, le gestionnaire de changement doit faire partie du groupe d'affectation de changement.

Indicateurs du tableau de bord de vélocité de changement

Vélocité de changement

Délai moyen d'attente d'approbation des changements au cours des 30 derniers jours. Pour obtenir ces données sur le tableau de bord, vous devez exécuter la tâche de collecte de données d'historique de vélocité des changements. Pour en savoir plus sur l'exécution de cette tâche, consultez Collecter les données d'historique .

Principaux acteurs de réussite de changement

Performance des groupes d'affectation en matière de traitement de demande de changement, classée par meilleur exécutant. Pour en savoir plus sur le mode de calcul du score de performance, consultez Calcul du score de réussite.

Âge moyen des changements ouverts

Durée moyenne pendant laquelle la demande de changement a été ouverte.

Délai moyen de clôture des changements

Durée moyenne requise pour fermer la demande de changement.

Délai moyen d'implémentation des changements fermés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délai moyen entre les dates d'ouverture et de clôture de la demande de changement.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
En attente d'approbation CAB	Score unique ( )	Nombre de changements en attente d'approbation CAB.
Changements à risque élevé	Score unique ( )	Nombre de changements à risque élevé à compter de ce jour.
En attente d'approbation	Score unique ( )	Nombre de changements en attente d'approbation.
Répartition des modèles	Camembert ( )	Changements des 30 derniers jours classés par catégories de modèle de changement.
Répartition des types	Camembert ( )	Changements des 30 derniers jours classés par catégories de type de changement.
Changements ouverts par catégorie	Camembert ( )	Nombre de changements ouverts pour chaque catégorie.
Pipeline de changements	Barre verticale ( )	Nombre de changements classés par catégories d'état.
Réussite des changements	Camembert ( )	Changements des 30 derniers jours classés par codes de fermeture.
Risque des changements	Barre verticale ( )	Nombre de changements classés par catégories de niveau de risque.
Liste des changements à risque élevé	Liste ( )	Liste des changements à risque élevé à compter de ce jour.
Activité de changement la plus élevée	Ligne ( )	10 premiers éléments de configuration associés aux changements des 3 derniers mois.
Réussite des changements	Ligne ( )	Changements ayant réussi et échoué, et changements ayant réussi malgré les problèmes indiqués sur le graphique linéaire.
Risque des changements	Ligne ( )	Changements classés en fonction de la gravité du risque.
Volume des changements	Ligne ( )	Volume des changements au cours des 6 derniers mois.
Changements échoués	Liste ( )	Nombre de changements ayant échoué au cours des 7 derniers jours.
Changements urgents	Ligne ( )	Nombre de changements urgents au cours des 90 derniers jours.
Incidents associés aux changements	Ligne ( )	Nombre d'incidents fermés au cours des 90 derniers jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
		auxquels des changements sont liés.
Changements non autorisés	Ligne ( )	Nombre de changements non autorisés au cours des 90 derniers jours.
Changements actifs de plus de 7 jours	Score unique ( )	Nombre de changements actifs qui ont été créés il y a plus de sept jours.

Propriétés de dépannage de Gestion des changements

Utilisez les propriétés de dépannage de Gestion des changements et modifiez la valeur des propriétés pour obtenir des détails de journalisation supplémentaires pour la fonctionnalité.

Les propriétés suivantes peuvent être configurées. Pour les répertorier, entrez sys_properties.list dans la zone de texte du navigateur.

Nom	Description
change.conflict.log	Propriété de journalisation qui contrôle le niveau de journalisation affiché pour Gestion des changements lors de la détection des conflits de changement. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : notice
com.snc.change_management.cab.log	Propriété de journalisation qui contrôle le niveau de journalisation affiché pour Gestion des changements lors de l'utilisation de la fonctionnalité CAB. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : info
com.snc.change_management.core.log	Propriété de journalisation qui contrôle le niveau de journalisation affiché pour Gestion des changements. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : warn
com.snc.change_management.policy.approval.log	Propriété de journalisation de débogage qui fournit les informations de connexion détaillées de l'activité du workflow lors de l'utilisation des politiques d'approbation de changement. Type : liste de choix

Gérer la configuration de l'espace de travail pour une demande de changement dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez la nouvelle configuration basée sur les tables pour harmoniser les pages Vue d'ensemble dynamiques de l'Espace de travail pour l'exploitation des services avec le processus de changement de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces options de configuration permettent aux utilisateurs de définir le rendu des pages Vue d'ensemble dynamiques tout au long du cycle de vie des changements. Il s'agit notamment des options de configuration relatives aux pages Vue d'ensemble, à la barre latérale contextuelle et au comportement du flux d'activité pour chaque état.

Vous pouvez ainsi configurer les composants suivants dans le cadre de la configuration de l'espace de travail :

- Contrôle de l'affichage des cartes dans le panneau latéral contextuel
- Contrôle de l'ordre d'affichage des cartes dans les pages Vue d'ensemble
- Contrôle de l'affichage de la barre de flux d'activité dans les pages Vue d'ensemble
- Configuration des champs de journal

Afficher la barre de flux d'activité

Affichez la barre de flux d'activité pour une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

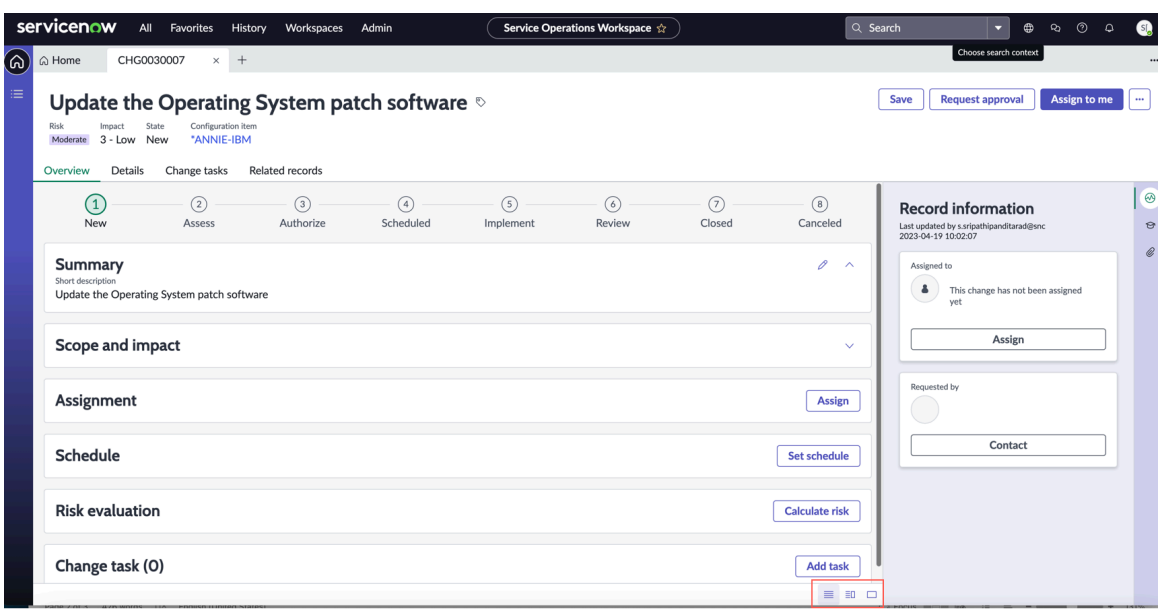
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Configuration de l'espace de travail** > **Conteneur de la vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez un état.
3. Dans le formulaire Conteneur de la vue d'ensemble des changements correspondant à l'état sélectionné, activez **Afficher la barre d'action**.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   La barre d'actions est affichée dans Espace de travail pour l'exploitation des services en bas de l'écran.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'ordre des cartes dans la section Vue d'ensemble

Configurez l'ordre des cartes figurant dans la section Vue d'ensemble d'une demande de changement au sein de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Configuration de l'espace de travail** > **Carte de vue d'ensemble**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne Conteneur de la vue d'ensemble des changements et sélectionnez **Group By Chg overview container** (Regrouper par conteneur de la vue d'ensemble des changements).
3. Sélectionnez un état.
4. Dans la section **Cartes de la vue d'ensemble des changements**, modifiez l'ordre des cartes de la vue d'ensemble à l'aide de l'option **Ordre d'affichage**.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer le champ journal d'une demande de changement

Vous pouvez configurer les sections **Notes de travail** ou **Commentaires supplémentaires** à afficher pour une demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Configuration de l'espace de travail** > **Champ Journal de vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez une carte de la vue d'ensemble des changements.
3. Dans la section **Champs Vue d'ensemble des changements**, pour effectuer une suppression, sélectionnez le champ journal, puis cliquez sur **Supprimer** dans **Actions sur les lignes sélectionnées.**
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Section de référence pour Gestion des changements

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Gestion des changements.

Configurer des calendriers de maintenance : bonnes pratiques

Les calendriers de maintenance définissent les périodes pendant lesquelles un changement ou un élément de configuration peuvent être implémentés.

Ces calendriers sont intégrés au processus de détection de conflit pour les demandes de changement. Si une demande de changement ne respecte pas le calendrier de maintenance approprié, un enregistrement de conflit est généré pour la demande de changement.

Deux méthodes permettent de définir des calendriers de maintenance pour la détection de conflit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer un calendrier de maintenance. Cette méthode est activée via la propriété système change.conflict.currentwindow.
- Créer un calendrier de maintenance à l'aide de la table Calendriers [cmn_schedule]. Cette méthode peut être activée à l'aide de la propriété système change.conflict.ci_maint_sched.

Remarque :
ces propriétés système peuvent être configurées dans les propriétés de conflit.

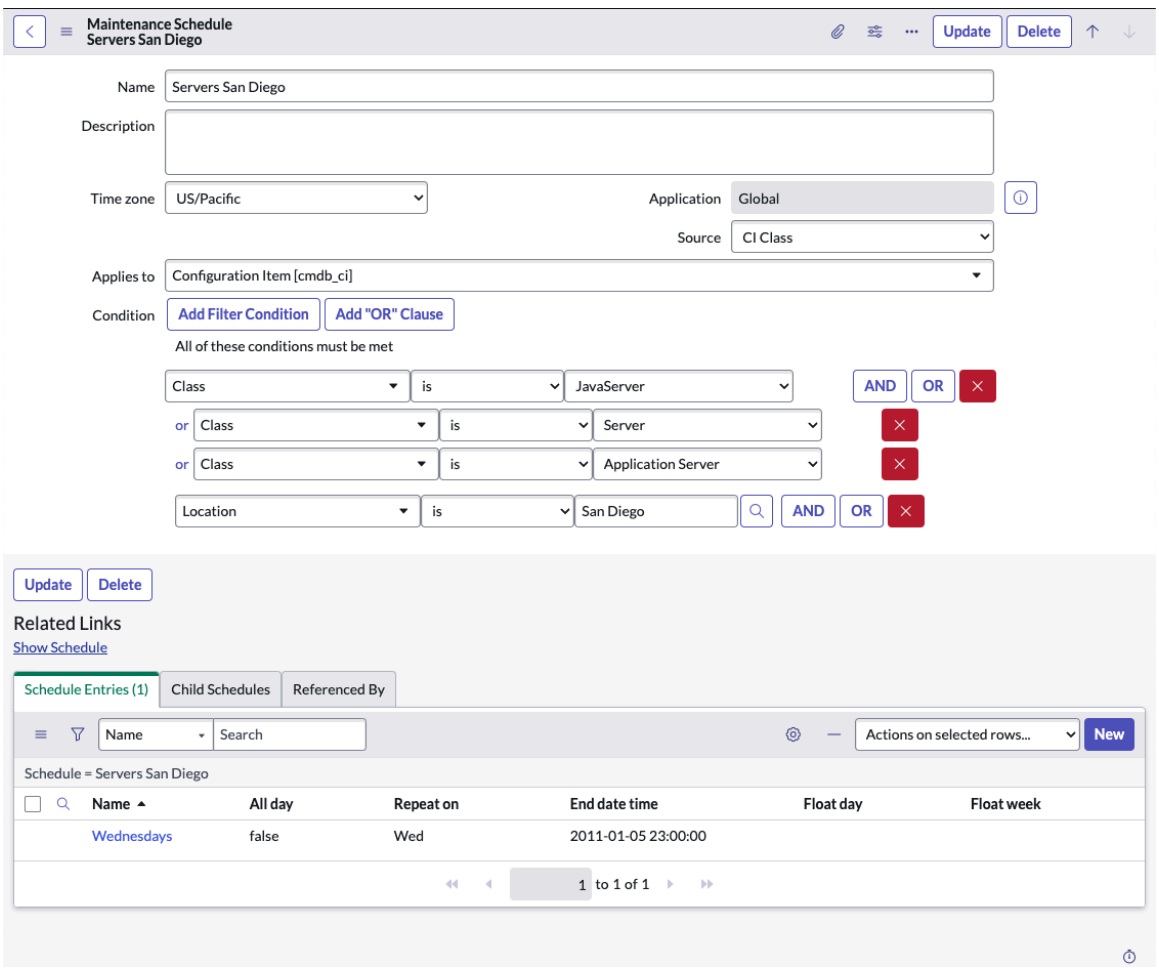
Créer un calendrier de maintenance en utilisant un formulaire correspondant

Tous les calendriers de maintenance définis via cette méthode sont traités en fonction du champ de condition, qui doit être évalué pour déterminer son applicabilité à la demande de changement, au CI primaire ou aux CI affectés associés (s'ils sont exécutés en mode avancé).

Il convient de noter que la présence de plusieurs calendriers de maintenance prolonge le temps nécessaire pour déterminer leur pertinence, et cette durée augmente avec chaque CI affecté.

Si un calendrier générique s'applique à de nombreux CI ou demandes de changement, vous devez définir un calendrier de maintenance à l'aide de la méthode Configurer un calendrier de maintenance.

Toutefois, si vos calendriers sont adaptés à un nombre limité de CI, vous devez envisager de créer un calendrier de maintenance à l'aide de la table Calendriers.



Traduction automatique

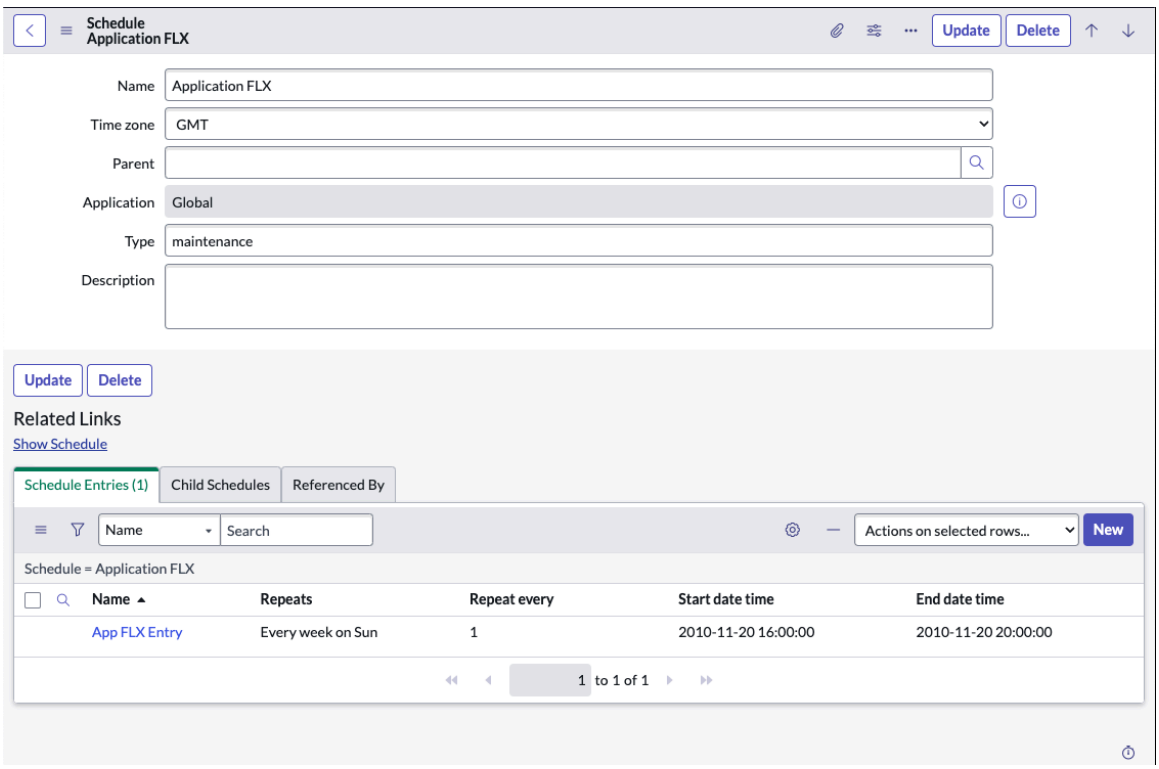
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un calendrier de maintenance en utilisant la table Calendriers

Cette méthode est conçue pour les cas dans lesquels des CI individuels ou des petits groupes de CI doivent suivre un calendrier spécifique.

Dans ce cas, le calendrier de maintenance doit être défini dans la table Calendrier (cmn_schedule) au lieu de la table Calendrier de maintenance. Cette approche évite d'avoir à traiter le calendrier deux fois par détection de conflit à l'aide du formulaire de maintenance et de la table Calendrier.

Contrairement à l'enregistrement du calendrier de maintenance, il manque une condition ou un champ **S'applique à** dans l'enregistrement du calendrier, car il est destiné à être directement associé à un CI. Après avoir défini l'enregistrement du calendrier, vous devez définir le **type** comme maintenance pour le lier à un CI. Pour associer ce calendrier à un CI, vous devez le référencer dans le champ **Calendrier de maintenance** de l'enregistrement du CI ; si ce champ n'est pas visible, vous devez l'ajouter au formulaire.



Traduction automatique

Propriétés du Gestion des changements

Les administrateurs peuvent utiliser les propriétés de changement pour configurer le comportement de Gestion des changements.

Accédez à **Changement** > **Administration** > **Propriétés de changement** pour afficher et modifier ces propriétés.

Propriétés de Gestion des changements

Nom	Description
glide.approval_engine.change_task	Moteur d'approbation des tâches de demande de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Gestion des changements (suite)

Nom	Description
	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : process_guide
glide.ui.risk_calculate_rule	Méthode de calcul du risque du changement. La règle métier ef uniquement sur demande. L'option **Aucun** désactive cette fon • Type : liste de choix • Valeur par défaut : ui_action Pour plus d'informations, consultez Propriété du calcul
com.snc.change_request.enable_copy	Active la fonctionnalité de copie du changement. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.change_request.copy.attributes	Liste (séparée par des virgules) d'attributs copiés à partir du ch • Type : chaîne • Valeur par défaut : category,cmdb_ci,priority,risk,impact,type,assignm
com.snc.change_request.copy.rl.change_task.attributes	Liste (séparée par des virgules) d'attributs issus de la liste conn • Type : chaîne • Valeur par défaut : cmdb_ci,priority,assignment_g
com.snc.change_request.copy.rl.task_ci.attributes	Liste (séparée par des virgules) d'attributs issus de la liste conn • Type : chaîne • Valeur par défaut : ci_item
com.snc.change_request.attach.enable_copy	Copie les pièces jointes à partir du changement d'origine. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.change_request.copy.rl.task_cmdb_ci_service.attributes	Liste d'attributs (séparés par des virgules) issus de la liste conn • Type : chaîne • Valeur par défaut : cmdb_ci_service
com.snc.task.refresh_impacted_services	Liste de tous les types de tâche pour lesquels l'action **Actualis**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Gestion des changements (suite)

Nom	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : incident, change_request
change.refresh_impacted.include_affected_cis	Répertorie les CI ou services affectés avec un service pris en ch **Remarque :** tous les services aux entreprises identifiés doivent être con d'entreprise en services d'application . Pour plus d'inform
com.snc.change_management.enforce_data_requirements	Applique les exigences relatives aux données du pro la demande de changement présente les mêmes res formulaire de demande de changement, du workflow Gestion des changements . Dans l'interface utilisateur, lorsque cette propriété e contrôles de la politique d'interface utilisateur et de • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.task.populate_service_offering	Remplit la liste connexe d'offres de service à partir de la liste c • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.change_request.enable_unauthorized	Permet la création de demandes de changement non autorisées • Type : true | false • Valeur par défaut : faux
com.snc.change_request.event.state_updated.enabled	Génère l'événement `sn_change.state.updated` lorsque • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux
com.snc.change_request.event.state_updated.states	Saisissez les valeurs des champs d'état de la demande de chang se produit quand l'une des valeurs d'état change, par exemple : pour tous les changements d'état. Pour plus d'informations sur l **Remarque :** Pour que cette propriété prenne effet, la propriété `com.sn`

Propriétés Gestion des changements pour l'intégration de Découverte

Si votre organisation est abonnée à Découverte, l'intégration à Découverte est automatiquement activée. Avec cette intégration, tout élément de configuration (CI)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dont l'adresse IP fait partie d'un processus de demande de changement peut être automatiquement géré. Lorsque Découverte est activé, les trois nouvelles propriétés suivantes deviennent disponibles.

Nom	Description
com.snc.change_request.auto.discovery	Déclenche Détection pour les CI affectés de manière automatique, manuelle ou pas du tout. • Type : liste de choix • Valeurs : Désactivé, Les deux, Automatique, Manuel • Valeur par défaut : Désactivé
com.snc.change_request.disco.auto.state	Définit les états de demande de changement qui déclenchent Détection de manière automatique. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Revue
com.snc.change_request.disco.manual.state	Définit les états de demande de changement qui déclenchent Détection de manière manuelle. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Implémenter, Revue

Propriétés Gestion des changements disponibles à partir de la table sys_properties

Les propriétés suivantes peuvent être configurées. Pour les répertorier, entrez sys_properties.list dans la zone de texte du navigateur et filtrez *com.snc.change_request*.

Nom	Description
com.snc.change_request.copy.related_lists	Listes connexes (séparées par des virgules) qui seront copiées à partir du changement d'origine. • Type : chaîne • Valeur par défaut : task_ci,task_cmdb_ci_service,change_task
com.snc.change_request.rl.change_task.attach.enable_copy	Copie les pièces jointes à partir de la tâche de changement d'origine. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.change_management.policy.approval.log	Propriété de journalisation de débogage qui fournit les informations de connexion détaillées de l'activité du workflow lors de l'utilisation des politiques d'approbation de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	Type : liste de choix

Analyser le risque et l'impact des demandes de changement

Après avoir créé une demande de changement, vous pouvez évaluer et analyser son risque et son impact. Vous pouvez consulter tous les conflits détectés en examinant la demande de changement.

Analysez le risque du changement et examinez les conflits détectés comme suit.

Conditions et calcul du risque

Les fonctions de Gestion des changements fournissent des méthodes de calcul et d'évaluation du risque des demandes de changement, ainsi que d'identification et de résolution des conflits.

L'évaluation et le calcul du risque permettent de comprendre l'urgence et l'impact des demandes de changement. Détection de conflit vous aide à planifier les demandes de changement afin de causer le moins d'impact possible pour les personnes concernées. Cette fonctionnalité minimise le risque et le coût des changements rapides dans votre environnement.

Propriété du calculateur de risques

Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement permet de calculer le risque et l'impact d'un changement de façon dynamique. L'administrateur spécifie la méthode et le moment de l'application des règles de risque et d'impact.

Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement regroupe certains calculs de risque à l'aide d'attributs d'éléments de configuration (CI) et de mesures de temps.

Une propriété du système Gestion des changements détermine la méthode de calcul des risques. Dans **Changement** > **Administration** > **Propriétés de risque**, l'administrateur sélectionne l'une des méthodes suivantes.

Méthode de calcul des risques de changement

Option	Description
Action d'interface utilisateur	Permet aux utilisateurs de cliquer sur le lien connexe **Calculer le risque** pour vérifier les règles de condition sur demande. Cette action d'interface utilisateur applique des conditions de correspondance en fonction de leur ordre. Chaque fois qu'une règle est appliquée, une alerte s'affiche et confirme les nouvelles valeurs de risque et d'impact. Le lien connexe **Calculer le risque** apparaît sur le formulaire de demande de changement uniquement si les déclarations suivantes sont vraies. • Il existe des conditions de risque et d'impact qui s'appliquent à l'enregistrement d'un changement actuel. • L'utilisateur a le rôle itil ou admin.
Règle métier	Permet d'évaluer et d'appliquer dynamiquement les conditions au moyen d'une règle métier dans la table Demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode de calcul des risques de changement (suite)

Option	Description
	Les conditions sont évaluées avant l'insertion ou la mise à jour d'un enregistrement de demande de changement. Les utilisateurs disposant du rôle admin ou itil peuvent exécuter cette règle métier. **Remarque :** la `Run Risk Calculation` règle métier remplace la `Calculate Risk` règle métier lorsque le module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques est activé.
Aucun	Désactive le traitement des règles de risque et d'impact.

Ajouter ou modifier des conditions de risque et d'impact

Vous pouvez définir des règles de calcul de risque et d'impact d'un changement. Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement est activé par défaut dans le système de base.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les conditions de risque sont exécutées par rapport à la demande de changement en fonction de leur champ **Commande**, du plus bas au plus élevé. La première condition de risque qui correspond à l'enregistrement de demande de changement est appliquée. Toutes les conditions de risque suivantes sont alors ignorées, qu'elles correspondent ou non. Une règle de calcul de risque est définie à l'aide de deux éléments :

- Des conditions qui peuvent définir l'évaluation sur `true` ou `false`. Vous pouvez utiliser un créateur de conditions ou écrire un script.
- Les paramètres de valeur des champs **Risque** et **Impact** lorsque les conditions d'évaluation indiquent **true**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Conditions de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, ou cliquez sur la condition de risque à modifier.
   Vous pouvez également modifier des conditions de risque à partir du formulaire Demande de changement en ouvrant le menu contextuel du formulaire et en cliquant sur **Modifier les conditions de risque**.
3. Remplissez ou mettez à jour le formulaire, selon vos besoins.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom descriptif pour la règle.
Risque Impact	Sélectionnez une valeur pour l'un de ces champs. La sélection détermine le champ à mettre à jour en fonction de ce calcul de risque.
Actifs	Sélectionnez la case à cocher pour utiliser la règle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Entrez l’ordre dans lequel ce calcul de risque est évalué. Les règles avec les numéros les plus faibles sont évaluées en premier. Si deux (ou plusieurs) règles ont des ordres différents, la règle dont l’ordre est le plus bas est évaluée et les autres sont ignorées.
Utiliser une condition avancée	Sélectionnez la case à cocher pour entrer un script au lieu d’utiliser le Créateur de conditions.
Utiliser des valeurs de script	Sélectionnez la case à cocher pour masquer les champs **Risque** et **Impact**. Le script spécifie les valeurs de risque et d’impact.
Description	Entrez une description de l’application de ce calcul de risque.

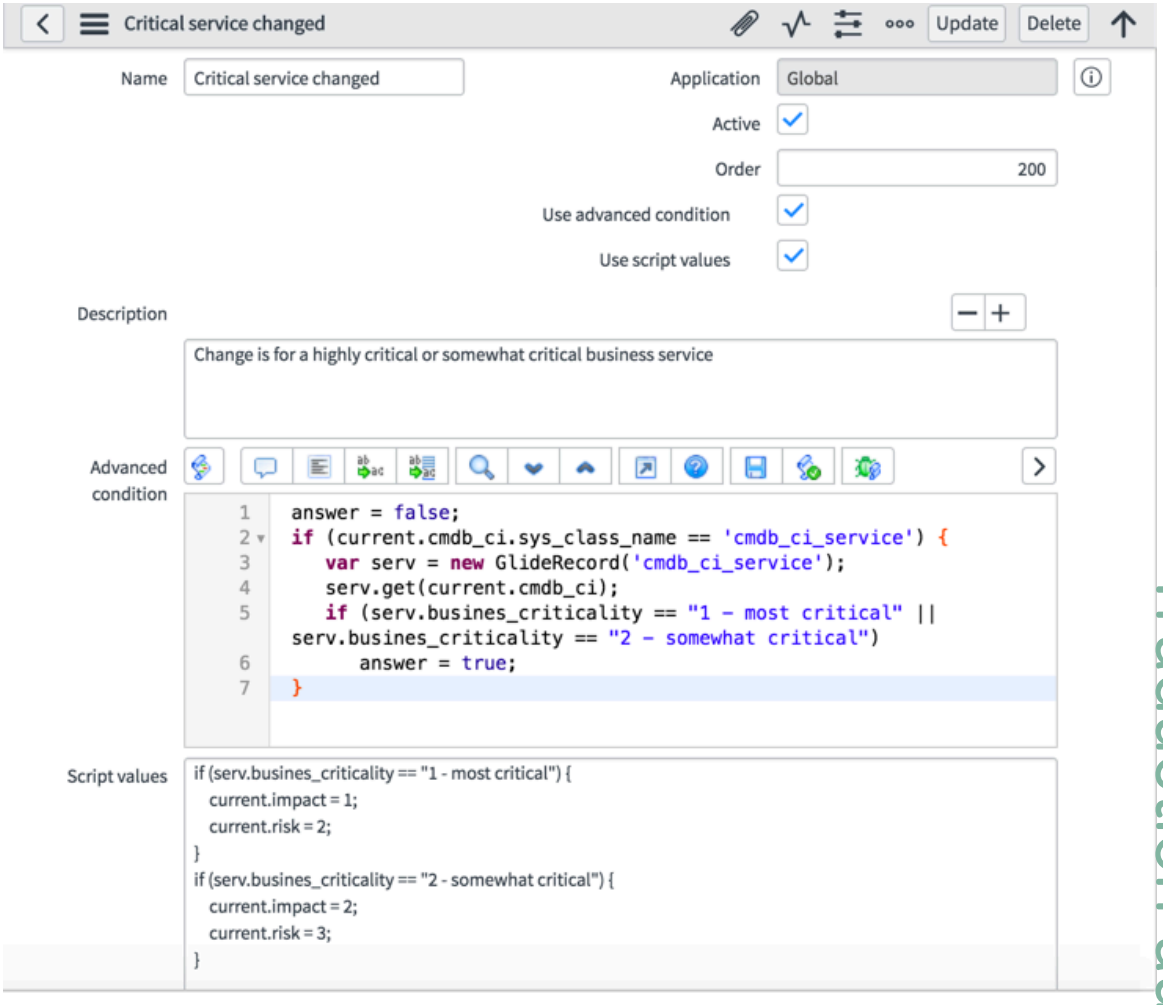
4. Spécifiez la règle en fonction de votre méthode de règle sélectionnée.

Example

Dans l’exemple suivant, le script de **condition avancée** détermine d’abord si le CI est un service d'entreprise. Si c’est le cas, le script identifie si la valeur **Criticité opérationnelle** est **1 - très critique** ou **2 - assez critique**. Dans ce cas, il définit la réponse de variable globale sur `true`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque le script de **condition avancée** renvoie *true*, le script dans le champ **Valeurs du script** définit les valeurs **Impact** et **Risque** de la demande de changement en fonction de la valeur **Criticité opérationnelle**.

Évaluation des risques

Il existe deux méthodes de calcul du risque d'un changement. Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement est activé par défaut dans le système de base. Gestion des changements - Évaluation des risques est facultatif.

- Le calculateur de risques de changement utilise des propriétés et des conditions prédéfinies pour calculer une valeur de risque.
- Gestion des changements - Évaluation des risques utilise les informations fournies par l'utilisateur final pour évaluer une valeur de risque.

Les deux méthodes peuvent être utilisées séparément ou ensemble, selon vos besoins. si les méthodes sont utilisées ensemble, la valeur de risque la plus élevée des deux méthodes est toujours sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluation et calcul des risques

Remarque :
si l'évaluation des risques et le calculateur de risques sont actifs, mais que vous souhaitez utiliser une seule méthode, supprimez les conditions de celle que vous ne voulez pas utiliser.

Si vous activez Gestion des changements - Évaluation des risques, l'administrateur peut ajouter la liste connexe **Évaluation de la tâche** > **Tâche** au formulaire de demande de changement, si nécessaire. La liste connexe affiche les évaluations de risques associées à la demande de changement.

Information associée

Effectuer une évaluation des risques

Définir les évaluations de risques

Gestion des changements - Évaluation des risques offre un moyen flexible de capturer les informations de l'utilisateur final pour calculer le risque de la demande de changement associée. Vous pouvez définir les questions, les seuils et les conditions d'évaluation de risques pour calculer le risque d'une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin

Gestion des changements - Évaluation des risques doit être activé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser une série de questions pour capturer le risque d'un changement. Une évaluation différente du questionnaire peut être définie dans l'enregistrement d'un changement. L'évaluation utilise une approche de score pondéré pour chaque question. Le score pondéré composite dérivé de la réponse de l'utilisateur final est utilisé pour calculer le risque. Ce score est basé sur les seuils associés à l'évaluation des risques.
L'évaluation des risques de changement est une application construite sur l'architecture V2 d'enquête et d'évaluation. Bien qu'il soit possible de configurer plusieurs catégories de mesures sur cette architecture, il est préférable de ne pas le faire pour éviter les erreurs.

Vous pouvez configurer plusieurs définitions d'évaluation des risques de changement, chacune avec une catégorie de mesures, où le filtre de catégorie de mesure est identique au filtre de la condition de changement de risque.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Évaluations des risques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Nom de l'évaluation des risques. Ce nom s'affiche pour l'utilisateur final.
État	État de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**.
Description	Description de l'évaluation des risques.
Condition	Conditions qui déterminent si une évaluation des risques est jointe au changement. En règle générale, la première pièce jointe correspondant aux conditions est jointe pendant l'évaluation. Par conséquent, vérifiez que les conditions permettent de joindre les évaluations correctes, notamment si vous définissez plusieurs questionnaires. **Remarque :** vérifiez que les conditions sont simples et mutuellement exclusives afin que les conditions d'évaluation soient faciles à comprendre et à gérer.

4. Cliquez sur le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La page s'actualise avec les listes connexes **Catégories d'évaluation** et **Seuils d'évaluation**. La liste connexe **Catégories d'évaluation** vous permet de définir les questions auxquelles l'utilisateur final répond pour évaluer le risque d'une demande de changement.
5. Pour créer une question d'évaluation, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe **Catégories d'évaluation**, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

   Catégorie de métrique

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie d'évaluation.
Créer les personnes concernées	Si cette option est sélectionnée, des personnes concernées sont automatiquement créées pour tous les enregistrements évaluables associés à cette catégorie.
Poids	Valeur représentant l'importance de cette catégorie par rapport à d'autres. Le poids est multiplié par le score de la réponse pour calculer le score pondéré.
Filtre	Seuls des enregistrements évaluables remplissant les conditions de filtre sont évalués par des mesures de cette catégorie.
Description	Description de la catégorie d'évaluation.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

   d. Ouvrez la catégorie d'évaluation.

   e. Dans la liste connexe, cliquez sur **Mesures d'évaluation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Mesures d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom de la mesure d'évaluation.
Catégorie	Catégorie de la mesure d'évaluation.
Méthode	Méthode de collecte des données pour cette mesure.
Poids	Valeur qui représente l'importance de cette mesure par rapport à d'autres mesures. Le poids est multiplié par le score de la réponse pour calculer le score pondéré.
Ordre	Ordre de la question dans l'évaluation.
Actifs	Si cette option est sélectionnée, la mesure est activée pour être utilisée dans les évaluations et calculs de résultat.
Obligatoire	Si cette option est sélectionnée, un champ devient obligatoire dans une évaluation.
Général	
Question	Question affichée dans l'évaluation.
Description	Texte de l'astuce pour l'évaluation.
Dépend de	Condition qui détermine si la mesure s'affiche pour l'utilisateur ou non.
Autoriser une information supplémentaire	Si cette option est sélectionnée, une zone de texte s'affiche pour permettre à l'utilisateur de saisir des informations supplémentaires pour la question.
Type de champ	
Type de données	Type de données de la réponse donnée par un utilisateur pour une question. **Remarque :** selon le type de données que vous sélectionnez, des champs supplémentaires peuvent apparaître.

g. Cliquez sur **Envoyer**.

h. Dans la liste connexe **Seuil d'évaluation**, cliquez sur **Nouveau**.

i. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Seuil d'évaluation des risques de changement

Champ	Description
Évaluation des risques	Nom de l'évaluation à laquelle le seuil d'évaluation est appliqué.
Risque	Valeur de risque appliquée à la demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : la valeur de risque peut être remplacée par des conditions de risque.
Application	Nom de l'application qui contient l'enregistrement.
Score plus grand que	Seuil par rapport auquel le score composite est comparé et évalué.

j. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque : vous pouvez créer ou modifier le questionnaire d'évaluation via le module Concepteur d'évaluation ou en cliquant sur le lien connexe **Modifier dans le Concepteur d'évaluation**.

Par exemple, une fois que vous avez défini l'évaluation des risques, c'est la façon dont le score d'évaluation des risques est calculé et défini.

- *asmt_metric_result* stocke l'ensemble de scores.
- Le poids est calculé comme somme (asmt_metric_result. normalized_value) où asmt_metric_result. normalized_value = actual_value * poids.
- Le risque calculé comme somme (actual_value * poids) > seuil. Par exemple, si le résultat est 7 et si le seuil modéré est 6, le risque est modéré.

Effectuer une évaluation des risques

Vous pouvez effectuer une évaluation des risques de demandes de changement existantes une fois les critères d'évaluation des risques définis. Après avoir évalué le risque, vous pouvez afficher les réponses à l'évaluation des risques dans la demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vérifiez que la liste connexe **Évaluation des risques** est configurée sur le formulaire de demande de changement. Si ce n'est pas le cas, un administrateur peut ajouter la liste connexe **Évaluation de la tâche** > **Tâche**.

Le lien connexe **Évaluation des risques** est disponible uniquement lorsque la demande de changement répond à la condition d'évaluation des risques et à la condition de catégorie d'évaluation des risques, si le type de demande de changement est **Normal** ou **Urgence**, et si l'**État** est défini sur **Nouveau**, **Évaluer** ou **Autorisé**. En cliquant sur le lien connexe **Évaluation des risques**, le formulaire Évaluation des risques de changement s'affiche si vous n'avez pas évalué le risque de cette demande de changement auparavant. Lorsque vous envoyez le formulaire, ces trois éléments s'affichent en haut du formulaire de demande de changement :

- **Évaluation des risques évaluée** : estimation du risque après son évaluation par rapport au formulaire Évaluation des risques de changement et aux critères établis pour l'évaluation de la demande de changement.
- **Condition de risque appliquée** : résultat du risque calculé par rapport aux conditions de risque prédéfinies.

Traduction automatique

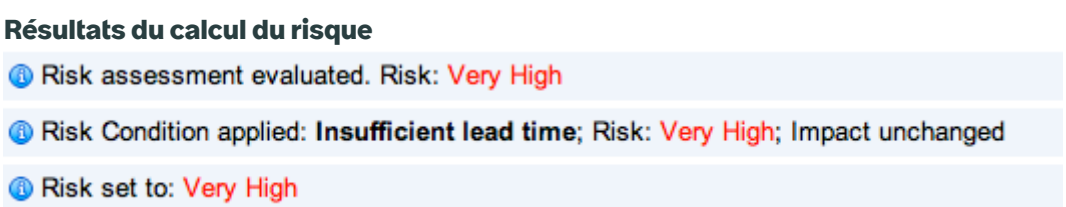
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Risque défini sur** : poids final du risque basé sur l'évaluation et le calcul des risques.

Remarque :
si vous avez précédemment rempli le formulaire Évaluation des risques de changement, mais que vous avez cliqué sur la liste connexe **Évaluation des risques**, une fenêtre contextuelle apparaît pour indiquer que vous avez déjà rempli l'évaluation des risques pour la demande de changement et pour vous demander si vous souhaitez modifier l'évaluation des risques existante. Cliquez sur **Oui** pour remplir à nouveau le formulaire d'évaluation des risques de changement. Cliquez sur **Non** pour utiliser l'évaluation des risques existante pour calculer le risque.

Procédure

1. Ouvrez une demande de changement.
2. Cliquez sur le lien connexe **Évaluation des risques**.
3. Répondez aux questions et cliquez sur **Envoyer**.
   Après avoir envoyé l'évaluation des risques, cliquez sur le lien connexe **Calcul du risque** pour calculer le risque. Le résultat de l'évaluation des risques, du calcul du risque et la valeur du champ **Risque** du formulaire de demande de changement apparaissent.



Les utilisateurs disposant du rôle survey_admin ou survey_reader peuvent accéder aux **Enquêtes héritées** > **Réponses d'enquête** et filtrer par **Instance**. Les instances d'enquête sont des évaluations spécifiques qui se distinguent par la date et l'heure auxquelles elles sont prises.

Information associée

Évaluation des risques

Migrer vers les évaluations des risques de changement héritées

Les utilisateurs peuvent migrer les évaluations des risques de modification héritées vers des versions compatibles avec le nouveau schéma et la logique de la nouvelle table d'évaluation des risques de changement.

Avant de commencer

Quelques points à retenir :

- Les clients disposant déjà du module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques [Legacy] (`com.snc.change.risk_assessment`) installé sur leurs instances doivent uniquement suivre cette tâche.
- Le module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques [Legacy] (`com.snc.change.risk_assessment`) ne doit pas être installé pour les clients travaillant avec les versions Kingston et ultérieures.
- Les directives et les bonnes pratiques relatives à la migration suggèrent qu'elle doit être effectuée sur une instance de développement et non sur une instance de production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le nouveau module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques [com.snc.change_management.risk_assessment] doit être installé sur l'instance de développement.
- Toutes les tâches de migration doivent être capturées dans un ensemble de mises à jour, déplacées vers une instance de test, puis testées avant de les déplacer vers une instance de production.

Rôle requis : itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants de l'évaluation des risques héritée suivants sont migrés :

- Définition de l'évaluation des risques, questions et choix de question.
- Pour des conditions d'évaluation multiples, la migration peut entraîner un ou plusieurs enregistrements d'évaluation des risques :
  - Si toutes les conditions d'évaluation multiples figurent dans la même table, la migration entraîne une seule évaluation des risques.
  - Si les conditions d'évaluation multiples figurent dans des tables différentes, la migration crée autant d'évaluations des risques que de tables auxquelles elles appartiennent.

Procédure

1. Créez un ensemble de mises à jour et configurez-le comme ensemble actuel.
   Pour en savoir plus, reportez-vous à .Créez et sélectionnez un ensemble de mises à jour comme ensemble actuel .
2. Accédez à **Changement** > **Évaluation des risques (héritée)**.
3. Ouvrez l'évaluation des risques héritée que vous souhaitez migrer vers une évaluation des risques de changement.
4. Cliquez sur le lien connexe **Migrer vers l'évaluation des risques**.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Répétez les étapes 4 et 5 pour toutes les évaluations des risques héritées à migrer.

Que faire ensuite

Après la migration de toutes les évaluations des risques héritées, contactez l'équipe de support pour exécuter les scripts suivants :

```
disable_legacy_change_risk_assessment.js
```

Capturez les résultats dans l'ensemble de mises à jour créé, puis marquez l'ensemble de mises à jour comme terminé. Pour en savoir plus, reportez-vous à .Marquez un ensemble de mises à jour comme terminé .

Remarque :
la procédure indiquée est une suggestion de pratique. De même, vous pouvez capturer chaque évaluation des risques de changement migrée dans son propre ensemble de mises à jour. Vous pouvez également capturer les résultats de la désactivation du module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques [Legacy] à l'aide de `disable_legacy_change_risk_assessment.js` dans un ensemble de mises à jour distinct.

Composants de l'évaluation des risques migrée

Lorsque vous migrez une évaluation des risques de changement, le système mappe les enregistrements de l'évaluation des risques héritée vers les nouvelles tables d'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour créer une évaluation des risques fonctionnelle dans le cadre de travail d'évaluation, le système convertit les enregistrements d'évaluation des risques en enregistrements de risque d'évaluation équivalents les plus logiques. Cela peut signifier que plusieurs enregistrements de risque d'évaluation sont créés à partir d'un enregistrement de risque hérité.

Composants migrés

Composants d'évaluation des risques	Composants d'évaluation des risques de changement
Évaluation principale [assessment_main]	Évaluation des risques de changement [change_risk_asmt]
Question de l'évaluation [assessment_question]	Catégorie de l'évaluation [asmt_metric_category]
	Mesure de l'évaluation [asmt_metric]
Choix des questions de l'évaluation [assessment_question_choice]	Définition de mesure de l'évaluation [asmt_metric_definition]
Seuils de l'évaluation des risques [risk_assessment_threshold]	Seuils de l'évaluation [change_risk_asmt_threshold]
Conditions d'évaluation [assessment_conditions]	Ceci est inclus dans Gestion des changements - Évaluation des risques [com.snc.change.risk_assessment].

Définitions des probabilités de réussite

La définition de probabilité de réussite est une configuration qui définit la probabilité et les conditions de correspondance d'une demande de changement.

Par défaut, la définition de probabilité de réussite est définie pour les méthodes Score de réussite de changement, Réussite du modèle de changement et Calculé.

Le champ Ordre détermine l'ordre d'exécution des définitions, l'ordre dont la valeur est la moins élevée étant prioritaire.

Les valeurs par défaut sont créées pour les méthodes Réussite du modèle de changement, Score de réussite de changement et Calculé, quelle que soit la probabilité sélectionnée dans la définition de probabilité de réussite.

Le gestionnaire des changements peut modifier les enregistrements existants dans la table. La règle métier Validations du score de réussite détermine si un enregistrement est créé avec les valeurs minimales et maximales autorisées pour les méthodes Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement.

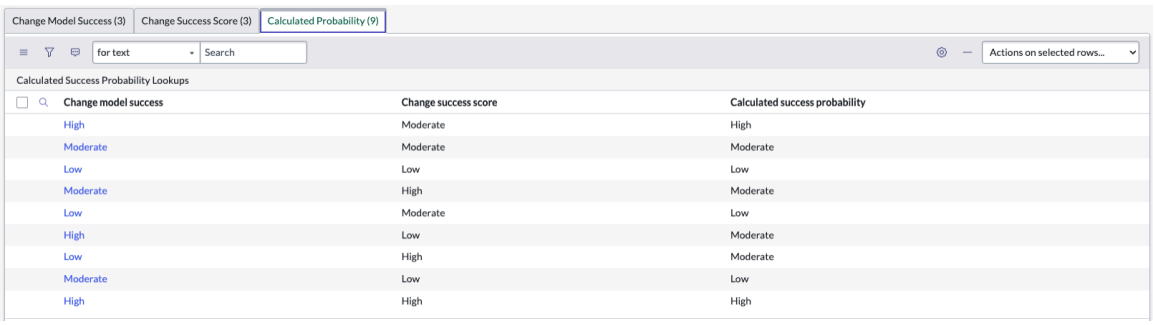
Lorsque vous définissez la méthode Réussite du modèle de changement ou Score de réussite de changement comme probabilité sur la définition de probabilité de réussite, la liste connexe correspondante est visible sur l'enregistrement de définition de probabilité de réussite ; cependant, lorsque vous sélectionnez la méthode Calculé, les trois listes connexes sont visibles sur l'enregistrement.

Le champ « Supérieur ou égal à » de la liste connexe Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement détermine la probabilité de réussite devant être renvoyée par la définition de probabilité de réussite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, si la probabilité est définie sur Calculé sur l'enregistrement, et si Réussite du modèle de changement indique Élevé et Score de réussite de changement indique Modéré, la définition de probabilité de réussite renvoie une probabilité de réussite élevée.



Vous pouvez modifier la valeur dans la colonne Probabilité calculée de réussite pour chaque combinaison des méthodes Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement. Lorsque vous modifiez les choix de probabilité de réussite sur une demande de changement, vous devez cliquer sur **Actualiser les mappages de probabilité** sous **Liens connexes** pour mettre à jour les combinaisons d'enregistrements connexes pour les probabilités Réussite du modèle de changement, Score de réussite de changement et Calculé. Vous pouvez également mettre à jour plusieurs enregistrements en exécutant **Actualiser les mappages de probabilité** sur la liste.

Remarque :

Le module d'extension Probabilité de réussite prend en charge Séparation de domaine. Les tables **sn_chg_probability_success**, **sn_chg_probability_model_success** et **sn_chg_probability_calculated_lookup** sont séparées lorsque vous installez le module d'extension Séparation de domaine.

Score de risque calculé

La table de recherche de risque consiste à obtenir la valeur de risque correspondant à la valeur de probabilité de réussite et à la valeur d'impact.

La table sn_chg_probability_risk_lookup est utilisée pour extraire les données en vue de calculer la valeur de risque de la demande de changement.

Par défaut, il existe neuf enregistrements avec tous les mappages possibles pour l'impact et la probabilité de réussite, ainsi que leurs valeurs de risque correspondantes.

Le gestionnaire des changements peut ajouter de nouveaux enregistrements et supprimer les enregistrements existants dans la table. La règle métier Vérifier la combinaison d'impact et de probabilité valide les entrées de mappage en double.

Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Scores de risques calculés**.

Tous les moteurs de calcul des risques calculent leur valeur de risque correspondante ; le système sélectionne ensuite le risque le plus élevé et définit le risque pour le changement. Vous pouvez modifier les valeurs de risque, quelles que soient les valeurs définies pour l'impact et la probabilité de réussite.

Vous pouvez afficher la définition de probabilité de réussite ayant défini la probabilité de réussite sur la demande de changement en accédant à la table sn_chg_probability_details. Seuls les utilisateurs disposant d'un accès en lecture aux demandes de changement peuvent accéder à cette table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur le formulaire de demande de changement, dans **Liens connexes**, cliquez sur **Calculer le risque**. Les moteurs de risque calculent le risque pour le changement. Cliquez sur l'icône en regard du champ **Risque** pour afficher l'ensemble de risques pour le changement.

Cliquez sur l'icône en regard du **Score de risque calculé** pour rechercher le type de définition de probabilité de réussite chargé de définir le risque pour le changement. Il existe trois types de scores de risques calculés :

- Calculé (impact + probabilité de réussite)
- Calculé (impact + score de réussite de changement)
- Calculé (impact + réussite du modèle de changement)
- Non défini : le risque n'est pas évalué

Remarque :

La recherche de risques prend en charge Domain Separation. La table **sn_chg_probability_risk_lookup** fait l'objet d'une séparation par processus lorsque vous installez le module d'extension Domain Separation.

Intégrations de Gestion des changements

Vous pouvez intégrer Gestion des changements avec d'autres applications ServiceNow telles que Détection, Gestion des actifs logiciels et Gestion des actifs matériels.

Les rubriques suivantes fournissent des informations sur l'intégration de différentes applications à Gestion des changements, les conditions préalables et la méthode d'activation des fonctionnalités de ces applications intégrées.

Gestion des changements intégration avec Visibilité ITOM

Si votre organisation est abonnée à ITOM Découverte ou Visibilité ITOM, l'intégration est automatiquement activée avec ces produits ITOM. Avec cette intégration, tout élément de configuration (CI) dont l'adresse IP fait partie d'un processus de demande de changement peut être automatiquement géré. Les demandeurs de changement peuvent également demander manuellement le processus de détection pour un CI.

Activer l'intégration

Selon les abonnements achetés par votre organisation, vous devez installer et configurer les modules d'extension suivants :

- Pour ITOM Découverte : module d'extension Détection (com.snc.discovery)
- Pour Visibilité ITOM : modules d'extension Détection (com.snc.discovery) et Mappage des services (com.snc.service-mapping)

Intégration avec ITOM Découverte

Lorsque Découverte est activé, Gestion des changements présente trois nouvelles propriétés dans le module Propriétés de changement (**Gestion des changements** > **Administration** > **Propriétés de changement**) :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés Gestion des changements pour Découverte

Propriété	Description
Configure comment Détection se déclenche pour les CI affectés (automatiquement, manuellement ou désactivé).	Détermine comment Détection doit être déclenché pour les CI affectés : automatiquement, manuellement ou pas du tout. Type : liste de choix Valeurs : Désactivé, Les deux, Automatique, Manuel Valeur par défaut : Désactivé **Remarque :** si la propriété ci-dessous est définie sur Les deux et que vous déclenchez Détection manuellement, la détection automatique n'est pas déclenchée pour cette demande de changement.
Liste des états de demande de changement (séparée par des virgules) pour lesquels Détection peut être activé de façon manuelle.	Définit les valeurs d'état de demande de changement pour permettre l'initialisation manuelle de Détection. Pour ces valeurs d'état définies, le lien connexe Entamer la détection est disponible. Type : chaîne Valeur par défaut : Implémenter, Revue **Remarque :** si plusieurs langues sont utilisées sur l'instance, cette propriété doit être définie sur la valeur de l'état interne pour révision.
Liste des états de demande de changement (séparée par des virgules) pour lesquels Détection se déclenche automatiquement. Par exemple, lorsque l'état de la demande de changement passe à Réviser	Définit les valeurs d'état de demande de changement pour lesquels Détection est déclenché automatiquement. Détection est initié lors de la transition vers les valeurs d'état répertoriées. Type : chaîne Valeurs par défaut : Revue **Remarque :** si plusieurs langues sont utilisées sur l'instance, cette propriété doit être définie sur la valeur de l'état interne pour révision.

Remarque : pour les deux dernières propriétés dans la table ci-dessus, si plusieurs langues sont utilisées sur l'instance, cette propriété doit être définie sur la valeur de l'état interne (c'est-à-dire 0) pour révision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En plus des nouvelles propriétés, les champs **État de détection** et **Dernière mise à jour de la détection** sont ajoutés à la liste connexe **CI affectés**. L'**État de détection** fournit l'une des cinq valeurs d'état et une icône correspondante pour refléter cet état :

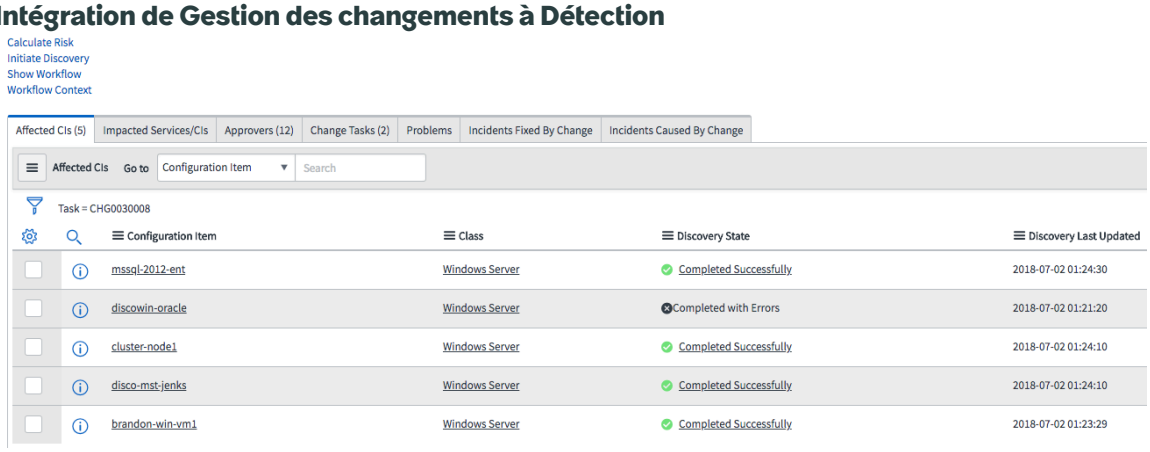
- En cours
- Terminé avec succès
- Terminé avec avertissement
- Terminé avec erreur
- Annulé

La valeur de l'état de détection est présentée comme un lien vers le fichier de journal Détection correspondant. Le champ **Dernière mise à jour de la détection** contient un horodatage indiquant la dernière exécution de Détection.

Si vous avez choisi d'initier manuellement le module Détection, ou si vous avez opté pour une initiation manuelle et automatique, le lien connexe **Entamer la détection** apparaît dans la section Liens connexes lorsque l'état de la demande de changement correspond à l'un des états définis dans la propriété. Lorsque la détection est déclenchée, les valeurs des champs **État de détection** et **Dernière mise à jour de la détection** changent.

Traduction automatique

Intégration de Gestion des changements à Détection



Intégration avec Visibilité ITOM

Vous pouvez consulter les changements dans le contexte des services d'application. Les cartes de service disponibles dans Mappage des services montre les changements apportés à l'ensemble d'un service d'application et aux éléments de configuration (CI) individuels qui composent le service.

Si la Now Platform est configurée pour valider les changements, tous les changements sont évalués, puis validés ou déclarés non valides. Si un changement est valide, son enregistrement de changement sur la carte du service d'application est marqué comme approuvé. Pour plus d'informations sur la configuration de la plateforme pour la validation des changements, consultez la rubrique Gestion des changements proposés .

Le type de marque de changement dépend de la nature des changements qu'elle représente :

Bulle gris clair ( )

Changement non approuvé qui n'influe pas sur le comportement du service d'application. Par exemple, un nouveau chemin d'accès au réseau ou l'ajout d'un nœud à une grappe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bulle gris foncé ( )

Changement non approuvé qui modifie le comportement du service d'application.

Bulle verte ( )

Un changement approuvé dans les déploiements où la Now Platform est configurée pour valider les changements.

Double bulle ( )

Plusieurs changements distincts qui se sont produits à peu de temps d'intervalle.

Information associée

Détection

Afficher l'historique des changements des services d'application

Afficher l'historique des changements des services d'application dans Espace de travail d'agent

Gestion des changementsintégration avec Gestion des actifs logiciels

L'intégration de Gestion des changements avec Gestion des actifs logiciels (SAM) affiche l'estimation de coûts de la gestion des licences impliqués par un changement.

Cette intégration se concentre sur la prévision de changement des coûts de licence lorsqu'un changement est proposé pour un ou plusieurs actifs de processeur (CPU ou CPU Core) d'élément de configuration (CI) exécutant un logiciel fourni sous licence par le processeur.

Cette intégration nécessite les modules d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) et Gestion des changements - License Change Projections (com.sn_samp_change).

Remarque :
vous devez demander l'activation du module d'extension Gestion des changements – License Change Projections (com.sn_samp_change) via le Portail de services HI.

Lorsque l'état d'une demande de changement est défini sur **Nouveau**, les utilisateurs peuvent proposer un changement du processeur ou des cœurs du processeur d'un CI à l'aide des options **Proposer un changement** ou **Mettre à jour en masse le CI**. Ces changements proposés sont capturés dans un champ XML qui est ensuite transmis à Gestion des actifs logiciels lorsque la demande de changement passe à son premier état d'approbation. Une fois que Gestion des actifs logiciels effectue le changement de coût estimé de la gestion des licences, ces résultats sont affichés dans une nouvelle section de formulaire appelée projection de changement de licence.

La section de formulaire de projection de changement de licence affiche le résumé de projection de changement de licence pour chaque CI dans le champ d'application du changement. La partie gauche de la section affiche des champs relayant les dépenses actuelles, les dépenses projetées, le changement de dépense et le nombre d'installations impactées. Sur la droite se trouve un graphique à barres fournissant une représentation visuelle de ces informations.

Pour une répartition plus détaillée des projections de changement de licence, une liste connexe peut être ajoutée au formulaire de demande de changement appelé **Résumé des projections de CI**. Cette liste connexe fournit une répartition CI par CI des informations du résumé des projections de changement de licence, ainsi qu'un accès simple à l'enregistrement du résumé des projections de CI de Gestion des actifs logiciels et à d'autres données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Gestion des changements proposés

Mass Update CI

Intégration de Gestion des changements avec Gestion des actifs matériels

L'intégration de Gestion des changements avec Gestion des actifs matériels aide à déterminer l'action d'actif qui doit être exécutée sur l'élément de configuration (CI) associé à un actif matériel. Grâce à cette option, les implémenteurs de changement peuvent rapidement mettre à jour les enregistrements d'actifs directement à partir du changement et le gestionnaire d'actifs peut voir l'état actuel de tous les actifs mis à jour par la demande de changement.

Activez le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com. sn_hamp) pour réaliser cette intégration.

Remarque :
Vous devez demander l'activation du module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com. sn_hamp) à partir du magasin d'applications ServiceNow®.

Lorsque les éléments de configuration répertoriés dans la liste connexe des CI affectés ont une ressource associée, le champ **Action d'actif** est renseigné.

Vous pouvez choisir une **Action d'actif** pour le CI, à partir de la liste connexe CI affectés. Le champ **Action d'actif** fournit trois actions possibles qui peuvent être sélectionnées, ce qui déclenche un événement.

- **Déployer** : lorsque cette action est sélectionnée, l'événement *sn_hamp.asset.deploy* est déclenché.
- **Mise à jour/Réparation** : aucun événement n'est déclenché pour cette action.
- **Retrait** : lorsque cette action est sélectionnée, l'événement *sn_hamp.asset.retire* est déclenché.

Remarque :
La colonne **Action d'actif** peut être ajoutée à la liste connexe du CI affecté si elle n'est pas déjà disponible.

Lorsqu'une demande de changement est définie sur **Implémentation**, l'action d'actif proposée déclenche l'événement correspondant. Lorsque le workflow est terminé, l'action d'actif met à jour l'actif ainsi que les enregistrements connexes et progresse vers l'état **Révision**.

Remarque :
Si l'action d'actif n'est pas sélectionnée, la demande de changement ne progressera pas vers l'état **Révision**.

Pour en savoir plus, consultez Gestion des actifs matériels .

Séparation de domaine et Gestion des changements

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des changements. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Gestion des changements

Gestion des changements offre une approche systématique permettant de contrôler le cycle de vie de tous les changements, en facilitant les changements bénéfiques avec une perturbation minimale des services informatiques.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des changements

Gestion des changements implique la gestion des demandes de changement. Une demande de changement vous permet d'implémenter un processus contrôlé pour l'ajout, la modification ou la suppression d'éléments de configuration (CI) approuvés et pris en charge. La demande enregistre les informations détaillées sur le changement, telles que la raison du changement, la priorité, le risque, le type et la catégorie du changement.

- Une demande de changement est l'extension d'une tâche. Les enregistrements sont créés dans le domaine des utilisateurs créant la tâche qu'ils ont dans leur session.
- Toutes les propriétés de changement sont globales, c'est-à-dire qu'elles sont identiques pour chaque application qui utilise les propriétés de la table **[sys_properties]**. La table n'est pas séparée par domaine, c'est pourquoi chaque changement affecte tous les domaines.

Tables séparées par domaine

Demande de changement [change_request].

Cas d'utilisation

Un utilisateur ITIL dans le domaine ACME se connecte et crée une demande de changement. La demande de changement est créée dans le domaine que l'utilisateur a sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans la Console du comité consultatif sur les changements (CAB)

- Les réunions CAB se synchronisent avec la table Définition du CAB si la réunion a été générée via une définition, ou si la réunion a été créée manuellement et que le champ Définition de CAB est renseigné.
- Les réunions CAB sont créées dans le domaine de l'utilisateur si la réunion est créée manuellement sans définition de CAB associée.
- Les enregistrements de réunion ne sont pas pris en charge s'ils appartiennent à un domaine différent de la définition associée.
- Le maître de domaine de tous les autres enregistrements CAB est défini sur l'enregistrement de réunion CAB associé.

Tables séparées par domaine

- Définition de CAB [cab_definition]
- Réunion CAB [cab_meeting]

Tables de domaine (liées au domaine de l'enregistrement cab_meeting associé)

- Participant CAB [cab_attendee]
- Point à l'ordre du jour CAB [cab_agenda_item]
- État d'exécution CAB [cab_runtime_state]

Cas d'utilisation

- Un responsable CAB crée une nouvelle définition de CAB et génère 20 réunions dans le domaine ACME. Résultat : la définition et les réunions sont créées dans le domaine ACME.
- Un responsable CAB crée une réunion CAB ad hoc à partir de la liste connexe sur le formulaire de définition de CAB. Résultat : la réunion est créée dans le domaine de la réunion CAB.
- Le comportement dans tous les autres cas d'utilisation est identique au comportement lorsque Séparation de domaine n'est pas activée.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Calendriers des changements (nouvelle fonctionnalité)

- Les définitions de Calendriers des changements encapsulent toutes les options de configuration et les enregistrements connexes utilisés pour afficher un calendrier des changements spécifique.
- Les enregistrements sont créés dans le domaine de l'utilisateur actuel.
- Les enregistrements auxiliaires sont créés dans le domaine de la définition de calendrier des changements.

Tables séparées par domaine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Définition de calendrier des changements [chg_soc_definition]
- Définition connexe [chg_soc_definition_child]
- Règle de style [chg_soc_definition_style_rule]
- Règle de style [chg_soc_style_rule]
- Règle de style [chg_soc_def_child_style_rule]

Cas d'utilisation

Un utilisateur ITIL dans le domaine ACME se connecte et accède à la page de destination Calendriers des changements. L'utilisateur peut afficher les calendriers des changements dans son domaine actuel ou global.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Didacticiel : ajouter un nouvel état à Gestion des changements

Ce didacticiel fournit un exemple d'ajout d'un nouvel état au modèle d'état existant.

Avant de commencer

Rôle requis : script_include_admin, ui_policy_admin, ui_action_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Examinez le scénario suivant :
En fonction des exigences de votre organisation, vous devez ajouter un nouvel état appelé **Terminé** entre les états **Implémenter** et **Revue** existants. Vous devez également ajouter la possibilité de décider si l'état **Revue** est nécessaire.

Procédez comme suit :

Procédure

Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.

Créer un nouveau choix

Créez un nouveau choix pour l'état de demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ **État** et sélectionnez **Configurer les choix**.
   La zone de sélection Configuration des choix d'état s'ouvre.
3. Entrez les informations suivantes et cliquez sur **Ajouter**.

Champ	Description
Texte du nouvel élément	Entrez Terminé.
Valeur numérique	Entrez -6.

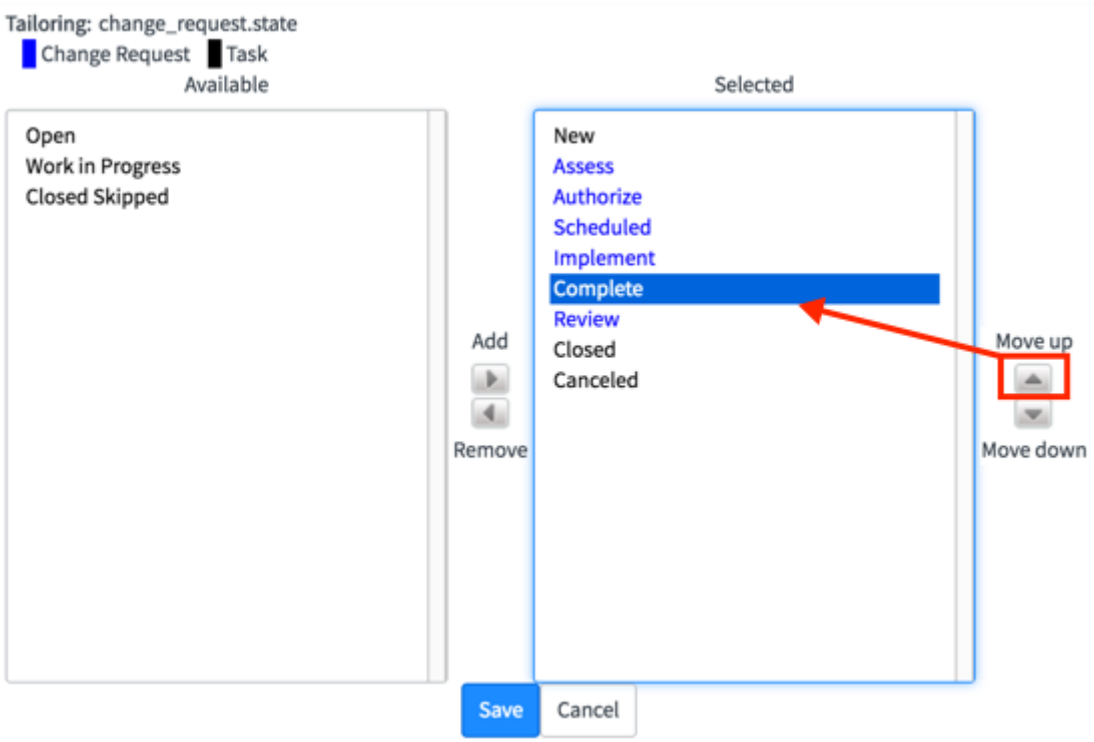
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Appliquer à la table	Définir sur Demande de changement

Le nouvel état apparaît dans la zone de sélection **Sélectionné** sur le formulaire.

4. Utilisez les flèches vers le haut et le bas pour déplacer le nouvel état entre les états **Implémenter** et **Revue**.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le nouveau choix est créé et le formulaire **Demande de changement** s'affiche à nouveau.

Créer un champ personnalisé

Créez un champ de choix personnalisé pour indiquer si une demande de changement doit passer par l'état **Revue**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Pour créer un nouveau champ dans le formulaire Demande de changement, procédez comme suit.
   a. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
   b. Entrez les valeurs suivantes dans la section **Créer un nouveau champ**.

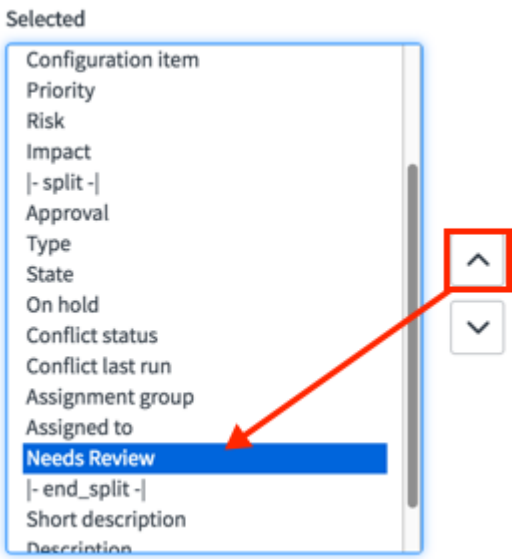
Champ	Valeur
Nom	Requiert une revue
Type	Choix

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter le nouveau champ à la liste de sélection.
Le nouveau champ apparaît au bas de la zone de sélection **Sélectionné**.

a. Utilisez les flèches vers le haut et le bas près de la zone de sélection pour déplacer le nouveau champ près du champ **Affecté à**.



b. Cliquez sur **Enregistrer**.
Le formulaire Demande de changement s'affiche à nouveau avec le champ **Requiert une revue** sous le champ **Affecté à**.

3. Pour configurer les choix du champ **Requiert une revue**, procédez comme suit.

a. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ **Requiert une revue** et sélectionnez **Configurer les choix**.

b. Dans le champ **Entrer un nouvel élément**, ajoutez **Oui** et **Non** et cliquez sur **Ajouter**.
Les choix apparaissent dans la liste **Sélectionné**.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le formulaire Demande de changement s'affiche à nouveau. La liste de choix **Requiert une revue** contient les choix **Oui** et **Non**.

4. Facultatif : Si la valeur dans le champ **Requiert une revue** est définie sur **Oui**, **Non**, ou est vide, configurez-la comme suit.

a. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ **Requiert une revue** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.

b. Dans la section **Spécification de liste de choix**, sélectionnez le **Choix** par défaut **Liste déroulante avec -- Aucun --**.

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Le formulaire Demande de changement s'affiche à nouveau. Le champ **Requiert une revue** affiche **-- Aucun --** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une politique d'interface utilisateur

Ajoutez une politique d'interface utilisateur pour afficher le champ **Requiert une revue** lorsque les demandes de changement **Normal** atteignent l'état **Terminé**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Politiques d'interface utilisateur**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les valeurs suivantes dans le formulaire **Politique d'interface utilisateur**.

Champ	Valeur
Table	Demande de changement
Description courte	Afficher le champ « Requiert une revue »
Conditions	[Type] [is] [Normal] [State] [is one of] [Review, Complete, Closed]

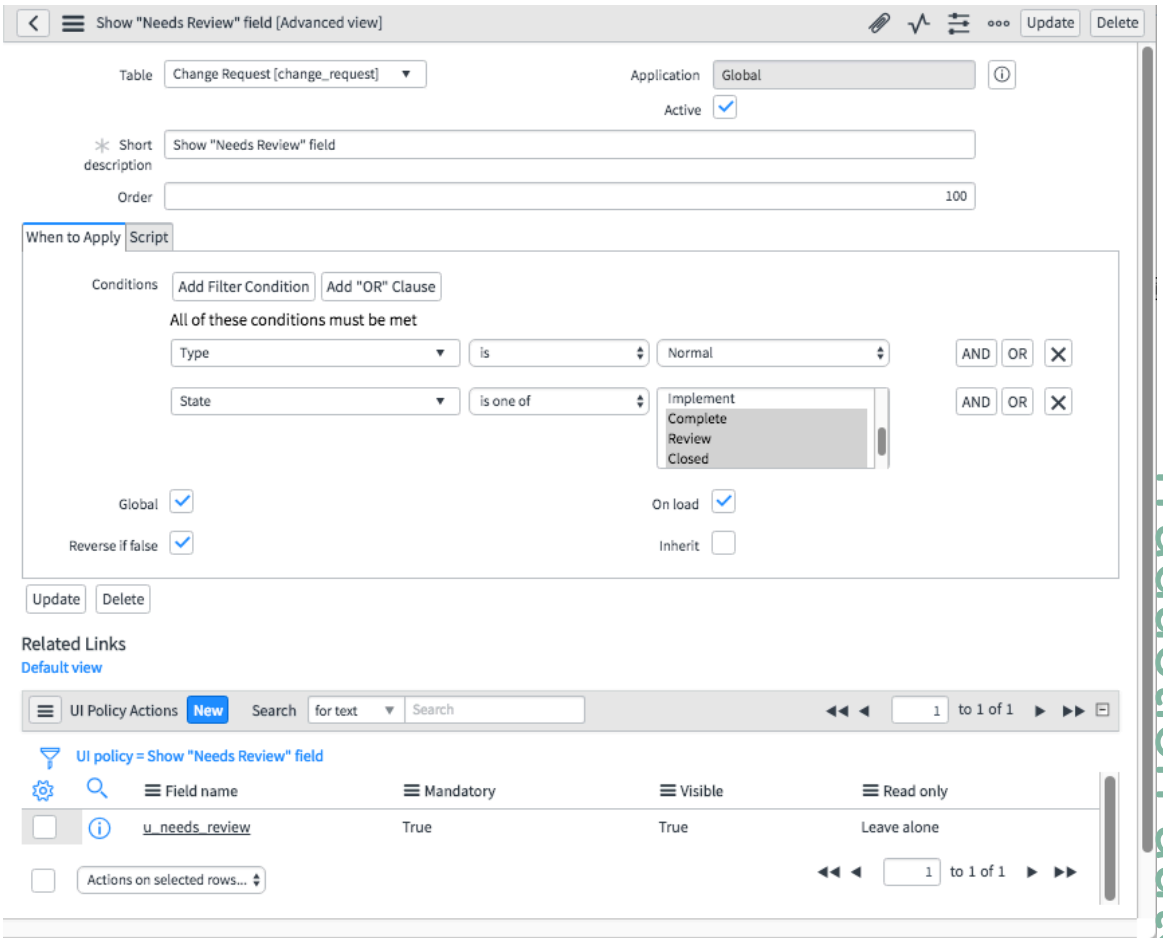
5. Ouvrez le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Enregistrer** pour créer l'enregistrement de la politique d'interface utilisateur et restez sur le formulaire.
   La liste connexe **Actions de politique d'interface utilisateur** s'affiche.
6. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Actions de politique d'interface utilisateur**.
7. Entrez les valeurs suivantes.

Champ	Valeur
Nom de champ	Requiert une revue
Obligatoire	Vrai
Visible	Vrai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Cliquez sur **Envoyer** pour créer l'action de politique d'interface utilisateur et revenez au formulaire **Politique d'interface utilisateur**.



Créer une ACL

Créez une règle de contrôle d'accès (ACL) pour éviter toute modification du champ **Requiert une revue** une fois défini.

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec sécurité élevée

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La nouvelle politique d'interface utilisateur rend le champ **Requiert une revue** obligatoire lorsqu'une demande de changement atteint l'état **Terminé**.

La configuration ultérieure du modèle d'état garantit qu'une valeur est requise dans le champ **Requiert une revue** avant que la demande de changement puisse être enregistrée dans l'état **Terminé**. Pour éviter toute modification de la valeur **Requiert une revue** une fois définie, créez un nouvel enregistrement de niveau de contrôle d'accès (ACL) pour rendre le champ en lecture seule.

Procédure

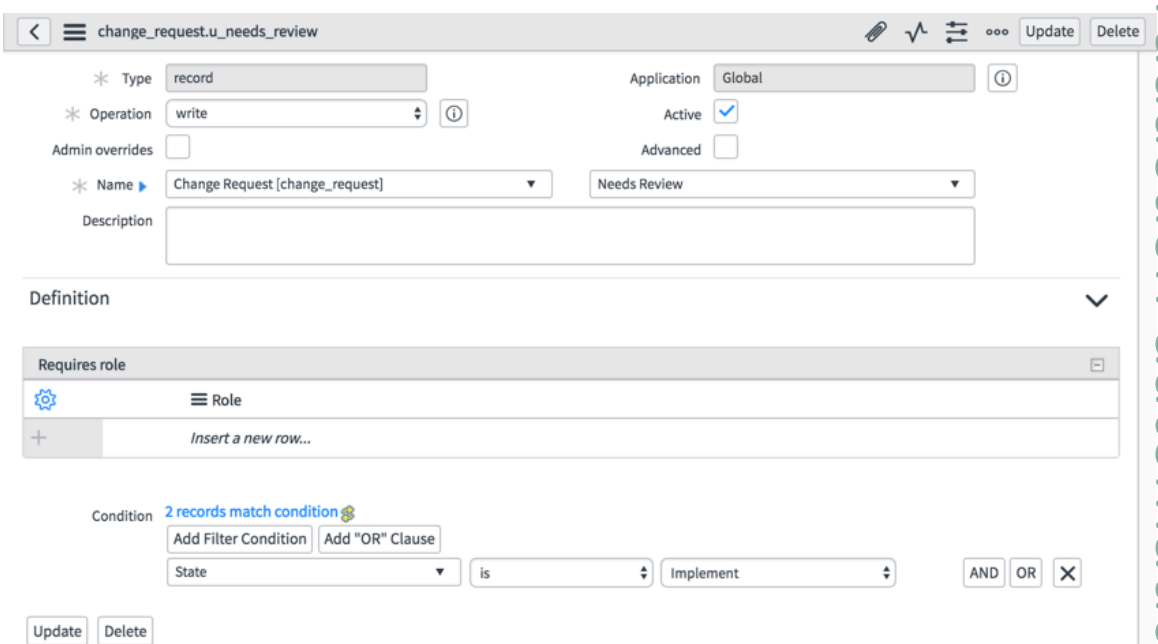
1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Règles de sécurité**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Élevez votre rôle de sécurité dans le menu utilisateur qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur votre nom dans l'en-tête.
   Seuls les administrateurs disposant de rôles de sécurité élevés peuvent ajouter des ACL.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Entrez les valeurs suivantes.

Champ	Valeur
Type	Enregistrement
Opération	Écriture
Nom (première partie)	Demande de changement
Nom (deuxième partie)	Requiert une revue
Condition	[State] [is] [Implement]



6. Cliquez sur **Envoyer**.

Mettre à jour l'include de script du gestionnaire d'états

Mettez à jour l'include de script `ChangeRequestStateHandler` avec le nouvel état **Terminé**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'include de script `ChangeRequestStateHandler` définit les états disponibles pour le modèle d'état de demande de changement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Ouvrez l'include de script `ChangeRequestStateHandler` et modifiez-le comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ajoutez la ligne suivante en haut du script, dans la section **Constantes** :

```
ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
```

b. Ajoutez la ligne suivante comme dernière ligne de la fonction *`Initialize`* :

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
```

```
1  var ChangeRequestStateHandler = Class.create();
2
3  // All references to statehandler constants should be through this class
   ChangeRequestStateHandler
4  ChangeRequestStateHandler.DRAFT = ChangeRequestStateHandlerSNC.DRAFT;
5  ChangeRequestStateHandler.ASSESS = ChangeRequestStateHandlerSNC.ASSESS;
6  ChangeRequestStateHandler.AUTHORIZE = ChangeRequestStateHandlerSNC.AUTHORIZE;
7  ChangeRequestStateHandler.SCHEDULED = ChangeRequestStateHandlerSNC.SCHEDULED;
8  ChangeRequestStateHandler.IMPLEMENT = ChangeRequestStateHandlerSNC.IMPLEMENT;
9  ChangeRequestStateHandler.REVIEW = ChangeRequestStateHandlerSNC.REVIEW;
10 ChangeRequestStateHandler.CLOSED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CLOSED;
11 ChangeRequestStateHandler.CANCELED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CANCELED;
12 ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
13
14 ChangeRequestStateHandler.prototype =
   Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
15     initialize: function(changeRequestGr) {
16         ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this,
   changeRequestGr);
17         this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
18     },
19
20     type: "ChangeRequestStateHandler"
21 });
```

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour l'include de script du modèle d'état

Mettez à jour l'include de script *`ChangeRequestStateModel_normal`* pour ajouter de nouvelles fonctions à l'état **Terminé**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mettez à jour le script *`ChangeRequestStateModel_normal`* avec la configuration suivante.

- Ajoutez les nouvelles fonctions *`CanMove`* et *`moving`* pour l'état **Terminé**. Ces fonctions peuvent renvoyer la valeur **true**, car le passage vers l'état **Terminé** n'implique aucune condition spéciale ni action supplémentaire à réaliser.
- Modifiez la définition de l'objet existant pour l'état **Implémenter** pour vous assurer que l'état suivant est **Terminé**.
- Ajoutez un objet pour l'état **Terminé**, qui définit **Revue** et **Fermé** comme étant les deux états suivants.

Remarque :
les fonctions *`canMove`* pour la transition vers ces états à partir de **Terminé** vérifient le champ personnalisé **Requiert une revue** pour déterminer l'état suivant approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Ouvrez l'include de script *ChangeRequestStateModel_normal* et modifiez-le comme suit.
   a. Ajoutez la ligne suivante à la fin de l'include de script, mais avant la ligne qui commence par **type** :

```
toComplete_moving: function() {
        return true;
    },

    toComplete_canMove: function() {
        return true;
    },
```

```
218     canceled: {},
219
220     toComplete_moving: function() {
221         return true;
222     },
223
224     toComplete_canMove: function() {
225         return true;
226     },
227
228     type: "ChangeRequestStateModel_normal"
229 });
```

   b. Remplacez l'objet *Implémenter* existant par *Terminé* :

```
implement: {
        nextState: [ "complete" ],

        complete: {
          moving: function() {
            return this.toComplete_moving();
          },

          canMove: function() {
            return this.toComplete_canMove();
          }
        },

        canceled: {
          moving: function() {
            return this.toCanceled_moving();
          },

          canMove: function() {
            return this.toCanceled_canMove();
          }
        }
      },
```

3. Ajoutez le nouvel objet d'état suivant pour *Terminé*.

```
complete: {
        nextState : [ "review", "closed" ],

        review : {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            moving : function() {
                return this.toReview_moving();
            },

            canMove : function() {
                 if (this._gr.getValue("u_needs_review") == "Yes")
                     return true;

                 return false;
            }
        },

        closed : {
            moving : function() {
                return this.toClosed_moving();
            },

            canMove : function() {
                 if (this._gr.getValue("u_needs_review") == "No")
                     return true;

               return false;
               }
        },

        canceled : {
            moving : function() {
                return this.toCanceled_moving();
            },

            canMove : function() {
                 return this.toCanceled_canMove();
            }
        }
    },
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une action d'interface utilisateur

Créez une action d'interface utilisateur pour afficher un bouton dans une demande de changement pour l'état **Terminé**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'action d'interface utilisateur doit contenir une condition qui utilise l'include de script du modèle d'état pour décider du moment de l'affichage du bouton **Terminé** sur le formulaire de demande de changement. Dans ce cas, le bouton **Terminé** s'affiche uniquement lorsque le changement a atteint l'état **Implémenter**.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.

2. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Actions d'interface utilisateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Recherchez et ouvrez l'action d'interface utilisateur *Implement* existante.
4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Insérer et rester** pour créer un enregistrement en double.
5. Saisissez de nouvelles valeurs pour les champs suivants.

Champ	Valeurs
Nom	Terminé.
Nom de l'action	state_model_move_to_complete.
Conseil	Fait avancer le changement vers l'état Terminé.
Onclick	moveToComplete();.
Condition	gs.hasRole('itil') && new ChangeRequestStateHandler(current).isNext("**complete**")
Script	Fonction de mise à jour, nom de l'état et valeur de l'état. `function moveToComplete(){ var ga = new GlideAjax("ChangeRequestStateHandlerAjax"); ga.addParam("sysparm_name", "getStateValue"); ga.addParam("sysparm_state_name", "complete"); ga.getXMLAnswer(function(stateValue) { g_form.setValue("state", stateValue); gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), "state_model_move_to_complete"); }); } if (typeof window == 'undefined') setRedirect(); function setRedirect() { current.update(); action.setRedirectURL(current); }` .

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un enregistrement de flux de processus

Créez et ajoutez un enregistrement de flux de processus pour l'état **Terminé**. Le formateur de flux de processus s'affiche en haut du formulaire Demande de changement.

Traduction automatique

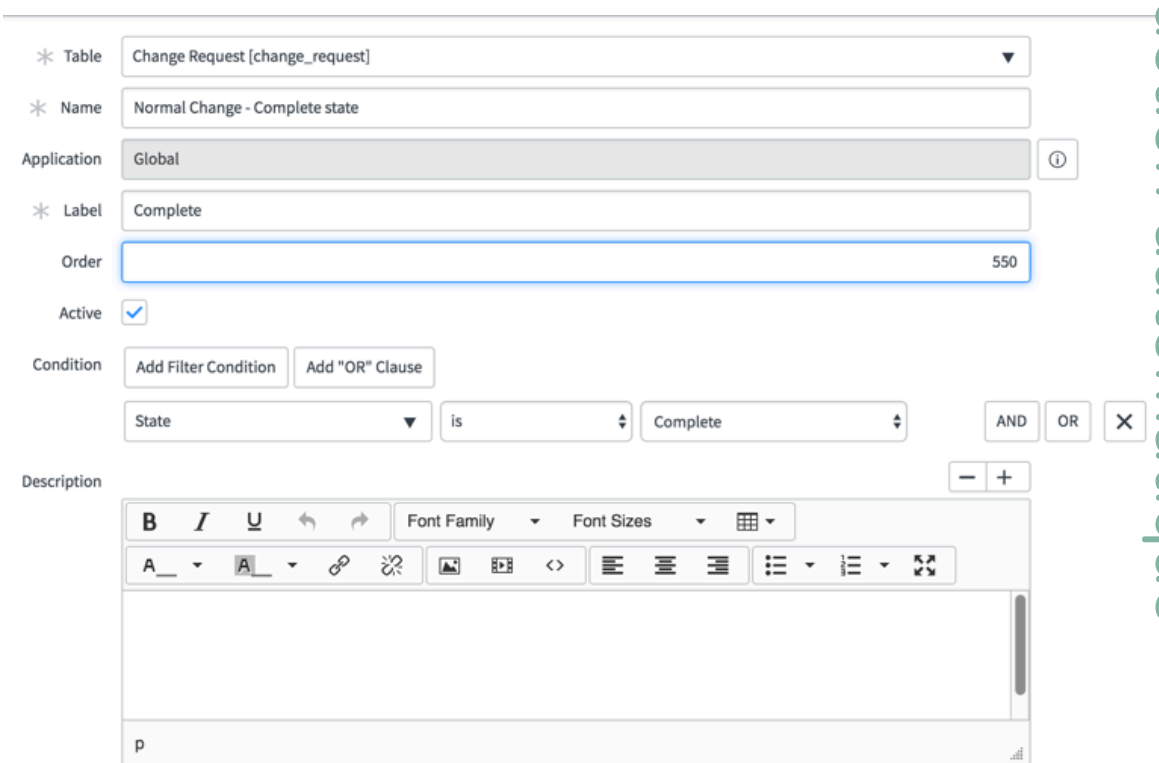
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Flux de processus**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Changement normal - État Implémenter**.
3. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Insérer et rester** pour créer un enregistrement en double.
4. Saisissez de nouvelles valeurs pour les champs suivants.

Champ	Valeurs
Nom	Changement normal - État Terminé
Étiquette	Terminé
Ordre	550
Condition	[State] [is] [Complete]



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour le workflow de demande de changement

Mettez à jour le workflow de demande de changement pour refléter l'ajout de l'état **Terminé**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow Demande de changement - Normal pour les demandes de changement de type **Normal** doit être mis à jour pour faire avancer la demande de changement vers l'état **Terminé** au lieu de **Revue**.

Dans le cas des demandes de changement de type **Normal** dans l'état **Évaluer**, tous les utilisateurs du **groupe d'affectation** peuvent les approuver. Lorsque la valeur du **Risque** est **Modéré** ou **Élevé**, une approbation du CAB est initialisée dans l'état **Autorisation**. Si le **Risque** est **Faible**, une approbation de l'équipe CAB n'est pas requise. À la place, le gestionnaire du groupe d'affectation peut approuver la demande de changement.

Remarque :
si le gestionnaire du groupe d'affectation se trouve également être l'utilisateur qui a approuvé la demande de changement dans l'état **Évaluer**, l'état **Autoriser** est ignoré et l'état de la demande de changement est défini sur **Planifié**.

La fonctionnalité est disponible uniquement pour les nouveaux clients.

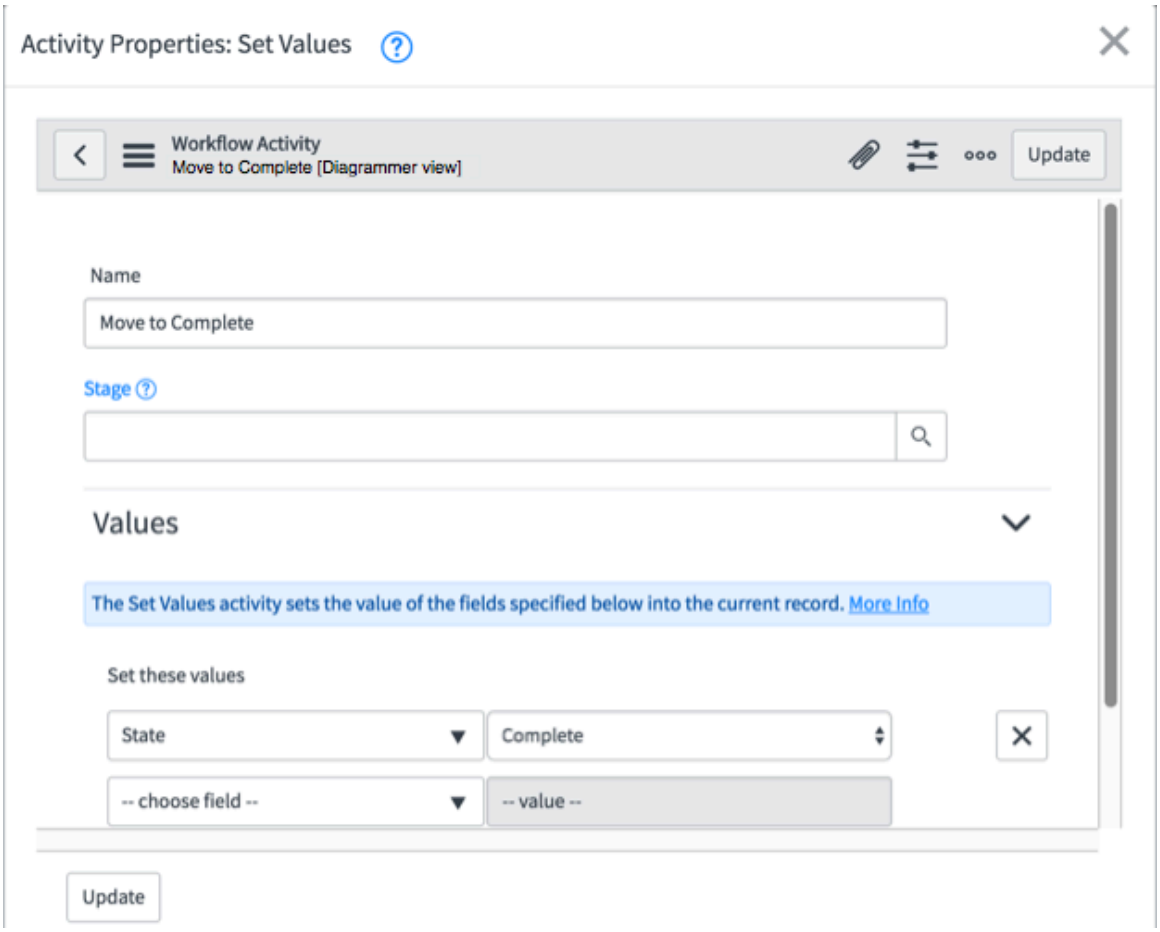
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Sélectionnez **Demande de changement - Normal** dans la liste des workflows.
3. Sélectionnez l'option **Contrôler** dans le menu **contextuel** pour créer une nouvelle version de ce workflow.
4. Ouvrez l'activité **Définir les valeurs** qui passe à l'activité **Fin** et modifiez les champs suivants.

Champ	Valeur
Nom	Passer à l'état Terminé
Définir ces valeurs	État = Terminé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

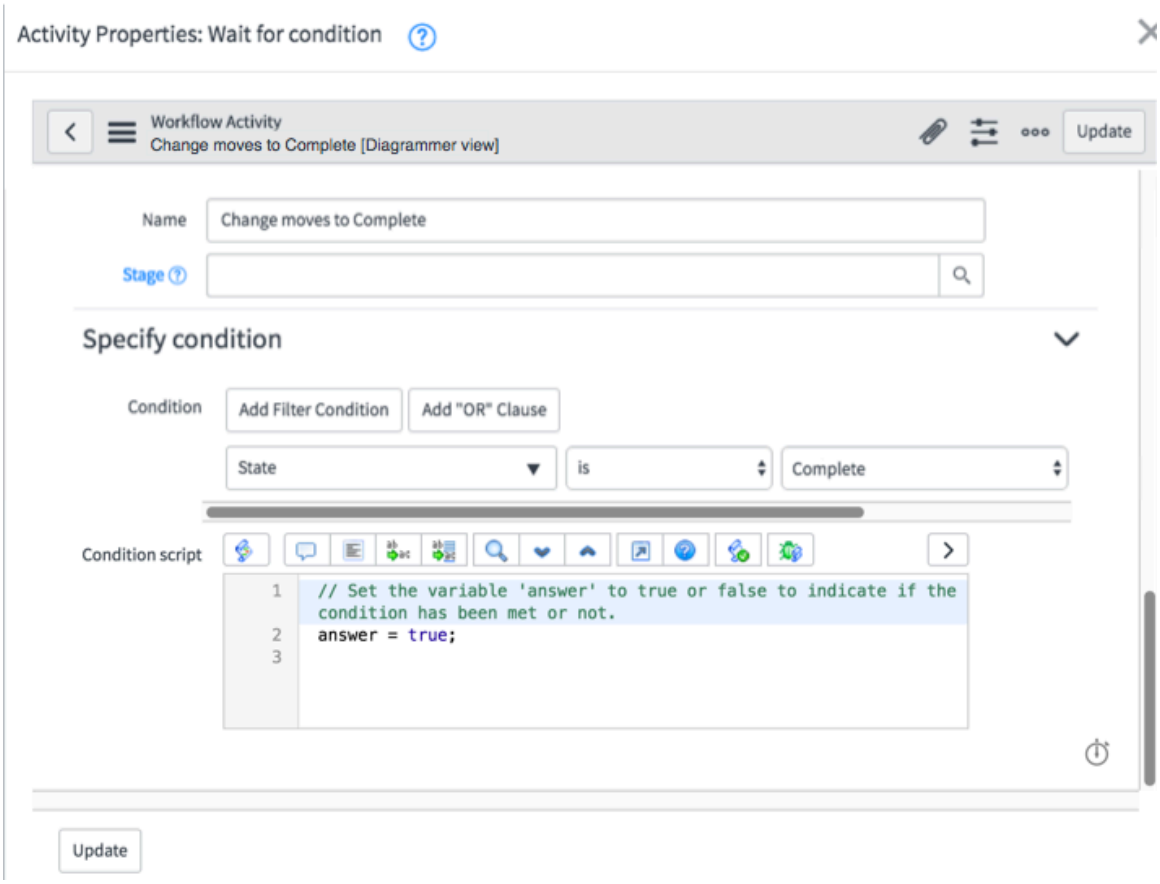


5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Ouvrez l'activité **Attendre des conditions** qui passe à l'activité Fin et modifiez les champs suivants.

Champ	Valeur
Nom	Le changement passe à l'état Terminé
Définir ces valeurs	[State] [is] [Complete]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
8. Ouvrez le menu Actions du workflow et cliquez sur **Publier**.

Workflows Gestion des changements

Les processus de Gestion des changements pour une demande de changement sont contrôlés par des workflows définis pour un type de demande de changement spécifique. Vous pouvez utiliser l'éditeur de workflow graphique pour modifier les workflows par défaut ou pour créer des workflows de demande de changement supplémentaires.

Par défaut, six workflows de demande de changement sont fournis.

Workflows de changement par défaut

Workflow	Description
Demande de changement - Urgence	Processus de workflow qu'une demande de changement urgent suit.
Demande de changement - Tâches de changement urgent	Le processus de workflow enfant qui gère la création et la gestion des tâches de changement pour le workflow de demande de changement urgent.
Demande de changement - Normal	Processus de workflow qu'une demande de changement normal suit.
Demande de changement - Tâches de changement normal	Le processus de workflow enfant qui gère la création et la gestion des tâches de changement pour le workflow de demande de changement normal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows de changement par défaut (suite)

Workflow	Description
Demande de changement - Standard	Processus de workflow qu'une demande de changement standard suit.
Demande de changement - Tâches de changement standard	Le processus de workflow enfant qui gère la création et la gestion des tâches de changement pour le workflow de demande de changement standard.

Flux de changement

Les flux de changement Gestion des changements fournissent dans le système de base une bibliothèque d'actions et d'implémentations des modèles de changement de bout en bout réutilisables.

ServiceNow® Studio de workflow peut vous aider à créer, exécuter et dépanner les flux. Studio de workflow est une interface unique qui fournit :

- Des descriptions en langage naturel.
- Des informations sur l'exécution.
- Une configuration consolidée.

Les flux fournis sont en lecture seule afin de pouvoir les mettre à niveau. Pour modifier le comportement de ces flux, faites une copie du flux en lecture seule et contactez le support technique afin de désactiver ce flux. La désactivation du flux en lecture seule permet de s'assurer que le flux copié est la seule version déclenchée.

Pour activer les flux de changement dans le système de base, soumettez un ticket auprès de l'assistance.

Ces flux de changement sont fournis par défaut :

Flux de changement par défaut

Flux	Description
Changement - Infrastructure de cloud - Autoriser	Permet de traiter les changements d'infrastructure dans le cloud pour les approbations.
Changement - Urgence - Autoriser	Permet de traiter un changement urgent qui a l'état Autoriser et qui n'est pas en attente.
Changement - Urgence - Implémenter	Permet de traiter un changement urgent qui a l'état Implémenter.
Changement - Urgence - Revue	Permet de traiter un changement urgent qui a l'état Revue.
Changement - Tâches d'implémentation	Permet de créer des tâches de changement d'implémentation et de post-implémentation pour la demande de changement et d'attendre leur achèvement.
Changement - Normal - Évaluation	Permet de traiter un changement normal qui a l'état Évaluation et qui n'est pas en attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de changement par défaut (suite)

Flux	Description
Changement - Normal - Autoriser	Permet de traiter un changement normal qui a l'état Autoriser et qui n'est pas en attente.
Changement - Normal - Implémenter	Permet de traiter un changement normal qui a l'état Implémenter.
Changement - Standard	Permet de traiter un changement standard.
Changement - Standard - Implémenter	Permet de traiter un changement standard qui a l'état Implémenter.
Changement - Non autorisé - Autoriser	Permet de traiter en approbation un changement non autorisé.

Actions Gestion des changements Studio de workflow

Utilisez les actions Studio de workflow comme blocs de construction pour gérer les types et les modèles de changement. Les actions de flux sont disponibles sous le spoke ITSM, dans Studio de workflow.

Actions de flux Gestion des changements

Action	Description
Appliquer la politique d'approbation de changement	Contrôlez le processus d'approbation d'une demande de changement en créant des approbations par utilisateur et par groupe selon un enregistrement de la politique d'approbation de changement. Plusieurs actions peuvent être utilisées dans un flux, où chaque action fait référence à des politiques d'approbation de changement communes ou différentes.
Annuler les tâches de changement du flux	Annule toutes les tâches de changement en attente et ouvertes créées à partir d'un flux.
Vérifier le changement pour l'approbation de l'utilisateur	Vérifie si l'utilisateur en question a déjà approuvé la demande de changement.
Ignorer les approbations de changement	Définit toutes les approbations relatives en attente comme n'étant plus requises.
Évaluer le modèle de changement	Évalue le modèle de changement associé à cette demande de changement par rapport à l'état actuel de la demande. L'évaluation du modèle de changement porte sur toutes les conditions applicables, détermine si l'état doit être modifié et le modifie si l'une d'entre elles correspond.

Coaching

Utilisez ServiceNow® Coaching pour surveiller les performances de vos équipes et coacher vos employés pour améliorer leurs compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examinez et évaluez la qualité des interactions et des tâches effectuées par vos équipes. En fonction de ces évaluations, vous pouvez affecter des éléments de cours à vos équipes. À la fin de cette formation, les compétences qui y sont associées sont ajoutées à leur ensemble de compétences.

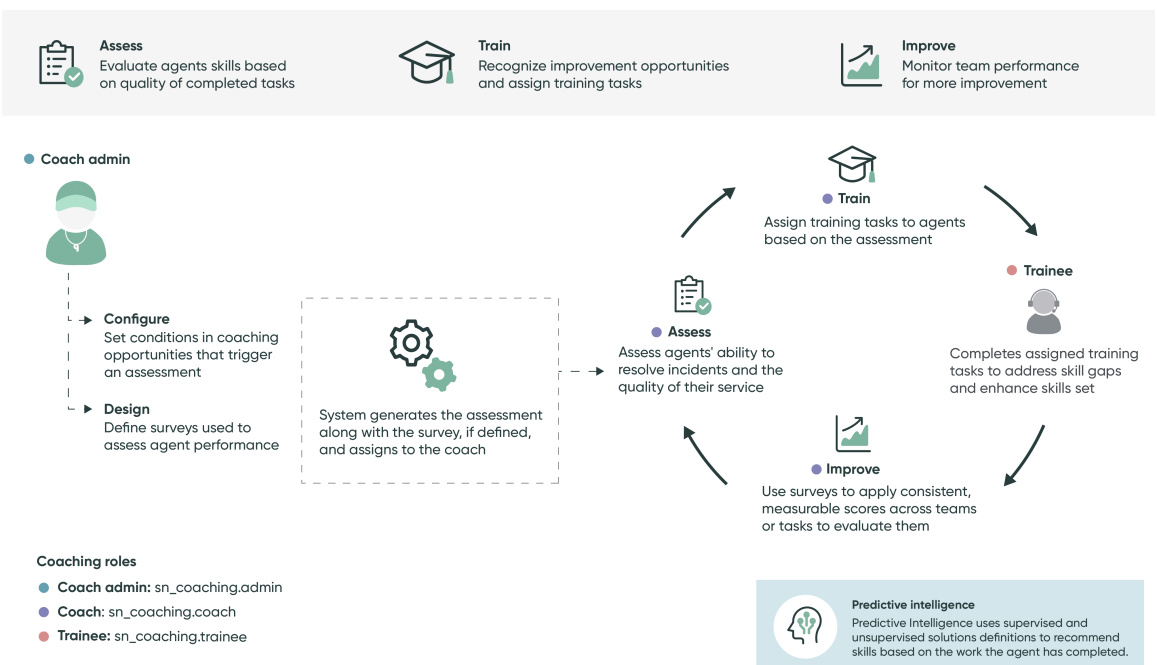
Ce podcast de 26 minutes comprend une discussion sur l'application Coaching, le processus de coaching, le coaching virtuel et la création d'un coaching dans un workflow.

Discussion de podcast sur l'application Coaching, le processus de coaching et les utilisations possibles de l'application au sein des organisations

Introduction à Coaching

L'image montre un workflow de haut niveau sur la façon dont les administrateurs Coaching configurent Coaching et la façon dont les gestionnaires et les agents utilisent Coaching.

Remarque :
Vous pouvez l'utiliser Intelligence prédictive lorsque vous utilisez Coaching avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.



Terminologie Coaching

Terminologie	Description
Évaluation Coaching	Les évaluations vous permettent d'évaluer un agent, puis de lui affecter une formation et des compétences en conséquence. Une évaluation peut être générée automatiquement à partir d'une opportunité de coaching en fonction des conditions définies dans l'opportunité. Une évaluation peut également être générée manuellement.
Opportunité de coaching	Moment critique d'un processus qui génère une évaluation basée sur des conditions définies. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie d'un enregistrement de tâche, comme un incident, un problème, une demande de changement ou des éléments de demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terminologie	Description
Formateur virtuel	Enregistrement pouvant être associé à une opportunité de coaching qui termine automatiquement les tâches associées à une évaluation.
Enquête de Coaching	Enquête associée à une évaluation de coaching permettant aux coachs de fournir des commentaires sur le travail réalisé par les agents, et aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

Évaluations de formation

Vous pouvez créer manuellement des évaluations de coaching et les associer à un enregistrement de tâche ou les générer automatiquement à l'aide d'opportunités de coaching. Lorsque les conditions de déclenchement définies dans une opportunité de coaching sont remplies, une évaluation est automatiquement générée et affectée au coach du stagiaire pour évaluer le contexte dans lequel cette évaluation a été déclenchée. Par exemple, vous pouvez définir des conditions dans l'opportunité de coaching pour créer une évaluation de coaching lorsqu'un employé ne rédige pas de notes de travail claires en cas d'escalade d'incident. Le coach peut évaluer l'employé à l'aide de l'évaluation et ajouter des tâches d'apprentissage pour le former à la rédaction de meilleures notes de travail.

Après avoir créé manuellement ou automatiquement des évaluations de coaching, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Attribuer des compétences
- Affecter des tâches d'apprentissage
- Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Remarque :
Vous pouvez automatiser ces tâches à l'aide d'un coach virtuel associé à l'opportunité de coaching.

Attribution des compétences : une fois l'évaluation terminée, le coach peut attribuer les compétences liées à cette évaluation au stagiaire.

Affectation de tâches d'apprentissage : des tâches d'apprentissage peuvent être associées aux évaluations de coaching pour former l'agent en fonction de ces évaluations. À la fin de la formation, les compétences associées aux tâches d'apprentissage sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent. Par exemple, si l'agent a résolu une escalade impliquant des compétences en matière de routeur que l'agent ne possède pas, les tâches d'apprentissage peuvent inclure une formation portant sur ces compétences. Au terme de cette formation, des compétences en matière de routeur sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent. Ainsi, si un incident impliquant des compétences en matière de routeur est affecté à l'agent, il sera en mesure de le résoudre.

Configuration d'enquêtes de coaching : des enquêtes de coaching peuvent être associées à une évaluation de coaching. Lorsque le coach termine l'évaluation de coaching, une enquête peut être déclenchée. Les enquêtes de coaching permettent aux coachs de fournir des commentaires sur la capacité des agents à résoudre les incidents ou sur la qualité de leurs tâches terminées. Les enquêtes auprès des stagiaires permettent aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

- L'**enquête pour le coach** est réalisée par le coach et lui permet de fournir des commentaires pour évaluer le stagiaire. Par exemple, le stagiaire a-t-il démontré les connaissances et les compétences techniques requises ?
- L'**enquête pour le stagiaire** est réalisée par l'agent et lui permet de fournir des commentaires pour évaluer le coach. Par exemple, les tâches d'apprentissage affectées à l'agent ont-elles été utiles pour développer des compétences ?

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opportunité de coaching

Une opportunité de coaching est un moment critique d'un processus au cours duquel des évaluations de coaching sont déclenchées en fonction des conditions définies dans l'enregistrement d'opportunité de coaching. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie d'un enregistrement de tâche, comme un incident, un problème, une demande de changement ou des éléments de demande. Par exemple, vous pouvez définir des conditions afin de déclencher une opportunité de coaching en cas de réaffectation ou d'escalade d'un incident. Pour obtenir des exemples sur l'identification des opportunités de coaching, consultez Identifier les opportunités de coaching.

Dans un enregistrement d'opportunité de coaching, vous pouvez effectuer ce qui suit :

- Définir des conditions de déclenchement.
- Associer des compétences, des tâches d'apprentissage ou des enquêtes à l'opportunité de coaching. Ces éléments sont automatiquement associés à l'évaluation associée à l'opportunité.
- Définir un coach virtuel. Lorsqu'une évaluation est automatiquement créée à partir d'une opportunité, et si un enregistrement de coach virtuel y est associé, l'évaluation passe automatiquement à l'état Fermé terminé. Des compétences et des tâches d'apprentissage associées à l'évaluation sont automatiquement attribuées au stagiaire. Les enquêtes associées à l'opportunité sont également affectées aux coachs ou au stagiaire.

Remarque :

- Une opportunité de coaching est associée à tous les enregistrements de coach virtuel, mais un enregistrement de coach virtuel n'est pas associé à toutes les opportunités de coaching.
- Un coach virtuel ne peut pas être associé à une évaluation générée manuellement.

Pour en savoir plus sur le coach virtuel, consultez Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel.

Exemple de déclencheurs d'évaluation

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
Oui	Oui	Un coach virtuel étant associé à l'opportunité de coaching, il effectue automatiquement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Oui	Non	Un coach virtuel n'étant pas associé à l'opportunité de coaching, vous devez effectuer manuellement les tâches suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
		• Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Non	Non	Vous pouvez créer une évaluation manuelle et effectuer manuellement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Vous pouvez utiliser Coaching pour n'importe quel processus basé sur des tâches comme Gestion des changements, Gestion du service clientèle ou Gestion des incidents pour configurer Coaching. Vous pouvez également utiliser Coaching pour une table source d'un type autre que tâche ou personnalisée en configurant une règle métier.

Pour mieux comprendre l'application dans son ensemble et son utilisation, voir Vue d'ensemble de Coaching.

Demander le Coaching

Le module d'extension Coaching (com.sn_coaching) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Modules d'extension de Coaching

Module d'extension	Description
Coaching (com.sn_coaching)	Active l'application Coaching. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de Coaching (suite)

Module d'extension	Description
	d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés. L'application Coaching est disponible uniquement avec l'abonnement ITSM Professional. Veuillez contacter votre chargé de clientèle pour plus d'informations.
Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Active l'application Coaching avec Apprentissage et vous permet d'intégrer le module Apprentissage à l'application Coaching.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Rôles de Coaching

Affectez des rôles Coaching pour spécifier ce que les différents utilisateurs peuvent voir et faire.

Rôle	Description	Rôles hérités
sn_coaching.trainee [stagiaire Coaching]	Peut voir les évaluations de coaching auxquelles il appartient. Peut ajouter des notes de travail dans une évaluation de coaching en cliquant sur **Revoir les évaluations**.	• skill_user • survey_reader • pa_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Rôles hérités
sn_coaching.coach [coach Coaching]	Peut lire et écrire des évaluations de coaching affectées au groupe de coachs auquel il appartient. Peut affecter une formation et des coachs virtuels à une opportunité de coaching. **Remarque :** le coach Coaching ne peut pas créer de nouvelles opportunités de coaching.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
sn_coaching.admin [administrateur Coaching]	Peut exécuter toutes les fonctions.	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage en fonction des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Vue d'ensemble de Coaching

Après avoir activé Coaching, vous pouvez créer des rôles et des groupes, définir des opportunités de coaching, créer des documents de formation et commencer à évaluer et à coacher les employés. Les tableaux de bord Coach et Stagiaire fournissent des vues d'ensemble utiles pour gérer et mesurer les résultats.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la prise en main de Coaching, consultez Coaching et la démo Coaching .

Configuration initiale de Coaching

Après avoir activé Coaching, configurez l'application en affectant des rôles d'utilisateur, en configurant des opportunités de coaching et en créant du contenu de formation.

1. Configurer des Coaching rôles et des groupes
2. Définir les conditions de déclenchement pour une opportunité de coaching
3. Identifier le contenu d'apprentissage et un coach virtuel
4. Configurer des enquêtes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow des rôles Coaching

Un employé ayant le rôle de stagiaire Coaching a besoin d'être coaché à un moment critique d'un processus.

Un administrateur avec le rôle administrateur Coaching est chargé de configurer des opportunités de coaching, du contenu d'apprentissage, des coachs virtuels et des enquêtes utilisés dans le processus de coaching.

Un gestionnaire, ou coach, ayant le rôle de coach Coaching est un expert technique d'un processus et est responsable de fournir le coaching à un employé (stagiaire).

Tableaux de bord Coaching

Utilisez les tableaux de bord Coaching pour gérer et mesurer les résultats dans une vue simplifiée.

- Tableau de bord Coaching
- Tableau de bord de stagiaire

Identifier les opportunités de coaching

Les opportunités de coaching se trouvent dans de nombreuses tâches qui se produisent dans l'ensemble de votre environnement :

- La rédaction de meilleures notes de travail lorsque le Centre de services fait remonter les incidents à un second niveau ;
- Le réglage correct des éléments de configuration affectés lorsque le Centre de services travaille sur des incidents ;
- L'utilisation de la convention de dénomination correcte pour l'administrateur dans Ensembles de mises à jour ;
- Le coaching pendant la période d'intégration et de garantie d'une nouvelle application ;
- La réaffectation correcte d'un ticket à un autre utilisateur avec des informations pertinentes dans les commentaires ;
- L'engagement d'un utilisateur sur des enregistrements fermés lorsque des commentaires non positifs sont reçus via des enquêtes ;
- La vérification ponctuelle d'un utilisateur sur le contrôle de la qualité ;
- L'aide apporté aux chefs de projets pour les guider dans les projets ;
- L'amélioration de la qualité d'un article de la base de connaissances lorsque des articles de la base de connaissance sont joints à des incidents résolus.

Déclencheurs courants d'évaluation ITSM

Vous pouvez définir les activités qui se produisent lorsque les stagiaires travaillent via un processus ITSM, tel que la résolution d'un incident, comme étant des déclencheurs d'évaluation.

Table	Déclencheurs d'évaluation
Incident	Moment de la première réponse
	Catégorisation et hiérarchisation
	Réaffectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Déclencheurs d'évaluation
	Proposition de solution au client
Problème	Définition de la description du problème
	Rédaction de l'erreur connue
	Rédaction des solutions de contournement
	Analyse de la cause première
	Confirmation de la cause première
	Comment éviter ce problème ?
Changement	Catégorisation et hiérarchisation
	Description de l'implémentation
	Analyse des risques
	Analyse de l'impact
	Approbation
	Implémentation
	Vérification après implémentation

Intégration avec d'autres applications

Les opportunités de coaching, les évaluations de coaching et les formations affectées dans Coaching sont intégrées à ces applications.

- Gestion de l'amélioration continue

  Un exemple d'opportunité de coaching avec CIM est l'utilisation d'initiatives d'amélioration pour configurer des tâches de formation externes.

  Remarque :
  Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim) doit être actif pour créer une initiative d'amélioration. Gestion de l'amélioration continue nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow.

- Gestion des compétences

  Dans les évaluations de coaching, vous pouvez évaluer les compétences des stagiaires afin d'identifier leurs lacunes et pour qu'ils puissent bénéficier d'un coaching pour acquérir de nouvelles compétences ou pour améliorer leur niveau de compétence actuel.

- Gestion des connaissances

  Vous pouvez affecter des articles de la base de connaissances en tant que formation affectée.

Séparation de domaine et Coaching

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Coaching. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Séparation en domaines

Toutes les tables, y compris Opportunité de coaching, Évaluation de coaching, Coach virtuel et Formations, prennent en charge Séparation de domaine pour que le coach et l'administrateur Coaching puissent voir les enregistrements dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Coaching

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Coaching sans installation ni configuration requise. Vous pouvez créer des opportunités de coaching et des évaluations de coaching dans des domaines séparés, y compris le domaine global.

Les évaluations de coaching étendent la table Tâche [task] de la plateforme.

Lorsque Séparation de domaine est implémentée, les coachs et les stagiaires ne peuvent voir les évaluations et les formations de coaching que dans le domaine affecté. Les colonnes **Domaine** et **Chemin de domaine** sont disponibles pour les opportunités de coaching, les évaluations de coaching, le coaching virtuel et les formations fournies avec le système de base.

La colonne **Domaine** contient le nom du domaine auquel l'événement ou l'alerte appartient, et la colonne **Chemin de domaine** contient l'identificateur unique du domaine.

Remarque :
si la colonne Domaine est inconnue, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne requise. Vous pouvez également ajouter la colonne Chemin de domaine, si vous le souhaitez.

Tables séparées par domaine

- Évaluation de coaching [sn_coaching_assessment]
- Opportunité de coaching [sn_coaching_opportunity]
- Formations [sn_coaching_recommendation]
- Formation affectée [sn_coaching_assessment_recommended_learning]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Formation affectée [sn_coaching_opportunity_recommended_learning]
- Coach virtuel [sn_coaching_opportunity_virtual_coach_m2m]
- Coaching virtuel [sn_coaching_virtual_coach]

Cas d'utilisation

- Un administrateur Coaching appartenant à un domaine parent crée une opportunité de coaching au niveau d'un domaine parent ou d'un domaine enfant. Les opportunités de coaching créées au niveau d'un domaine parent peuvent être consultées dans tous les domaines.
- Un administrateur Coaching a accès à plusieurs domaines, mais souhaite mettre à jour le contenu d'un enregistrement dans un domaine spécifique. Le domaine spécifié dans l'enregistrement conditionne la fonctionnalité de cet enregistrement et de ses champs de référence.
- Un utilisateur de Coaching appartenant au domaine ACME peut voir la tâche d'évaluation de coaching créée dans le domaine ACME.
- Un utilisateur de Coaching souhaite associer une formation affectée pour une application intégrée au domaine ACME. L'utilisateur doit appartenir au domaine de l'application intégrée à partir de laquelle un enregistrement est associé.
- Un utilisateur stagiaire d'un domaine parent peut voir une évaluation de coaching du domaine parent ainsi que de tous les domaines enfants de ce parent. Un utilisateur stagiaire doit appartenir au domaine ACME, à son domaine parent ou au domaine global pour voir l'évaluation de coaching.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configuration de Coaching et enquêtes

Pour profiter pleinement de Coaching, configurez l'application Coaching et des enquêtes.

Configurer Coaching

Configurez Coaching pour commencer à évaluer et à coacher des stagiaires.

1. Configurez des rôles et des groupes Coaching pour identifier les utilisateurs, les coachs et les administrateurs Coaching.
2. Définissez un déclencheur d'évaluation sur le formulaire Opportunité de coaching.
3. Identifiez le contenu de formation qui est fourni dans le cadre d'une formation ou d'un coaching virtuel.
4. Configurez des coachs virtuels à ajouter à une opportunité de coaching.
5. Configurez des enquêtes pour fournir des commentaires sur le coaching afin de pouvoir y apporter des améliorations.

Configurer des enquêtes

Vous pouvez obtenir des commentaires à la fois pour le coach et pour le stagiaire en créant des enquêtes accessibles depuis un formulaire d'évaluation de coaching qui a été résolue ou fermée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enquête effectuée auprès du stagiaire pour fournir des commentaires sur le coach
- Enquête effectuée auprès du coach pour fournir des commentaires sur le stagiaire

Accédez au Concepteur d'enquête pour Coaching en naviguant vers **Enquête** > **Concepteur d'enquête**.

Accédez aux Coaching Définitions de l'enquête en naviguant vers **Coaching** > **Enquêtes de coaching**.

Propriétés de Coaching

Propriétés

Propriété	Description
sn_coaching.kb_article_duration	Nombre de jours pour lire l'article de la base de connaissances. L'administrateur (sn_wfo.admin) définit le nombre de jours pendant lesquels le stagiaire doit terminer la lecture de l'article. Le nombre de jours est converti en date d'échéance pour que le stagiaire termine la formation. Elle est calculée à partir de la date actuelle, en tenant compte du fuseau horaire du stagiaire. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclut les week-ends quand la date d'échéance est définie pour que les stagiaires terminent leur formation. • **Type**: true | false • **Valeur par défaut :**vrai

Définir les conditions de déclenchement pour une opportunité de coaching

Utilisez le formulaire Opportunité de coaching pour définir un moment important dans un processus sur lequel un utilisateur peut être coaché. Une opportunité de coaching porte sur la relation entre un processus qui peut être amélioré, les coachs et les stagiaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque les conditions de déclenchement définies dans une opportunité de coaching sont remplies, une évaluation est générée pour le stagiaire. L'évaluation de coaching est ensuite affectée à un coach pour une formation, ou est complétée à l'aide du contenu d'apprentissage virtuel automatisé.

Procédure

1. Créez une opportunité de coaching à l'aide de la configuration guidée ou du navigateur d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire Opportunité de coaching.
   a. Sélectionnez la table qui contient le champ pour le coaching dans le champ **Table**.
   b. Sélectionnez le **champ Stagiaire** de la table source.
   c. Pour limiter les stagiaires pour lesquels une évaluation de coaching est générée, sélectionnez un **groupe de stagiaires** spécifique.
   d. Sélectionnez un coach ou un groupe de coachs pour évaluer et fournir des commentaires aux évaluations de stagiaires générées à partir de cette opportunité de coaching.
      - Pour sélectionner un groupe de coachs, dans le champ **Groupe de coachs**, sélectionnez le groupe de coachs.
      - Pour sélectionner le gestionnaire de groupe d'affectations en tant que coach pour l'enregistrement de tâche sélectionné, cochez la case **Spécifier l'utilisateur du coach** et sélectionnez l'utilisateur du coach dans la table sélectionnée.
   e. Ajoutez la condition pour le moment critique dans les champs **Déclencheur**.
      Consulter Déclencheurs courants d'évaluation ITSM pour voir des exemples.
4. Remplissez les champs de l'onglet **Paramètres de l'instantané**.
   a. Sélectionnez les **champs d'instantanés** qui contiennent les valeurs à capturer dans l'évaluation de coaching lorsqu'une évaluation est déclenchée.
   b. Pour utiliser un script avancé, cochez la case **Avancé** et ajoutez votre script.
      Pour en savoir plus sur le scripting, consultez Scripts .
5. Remplissez les champs de l'onglet **Fréquence**.
   a. Pour limiter le nombre d'évaluations de coaching générées, définissez **Échantillon aléatoire (%)** sur un pourcentage du nombre total.
      Si vous réduisez la taille de l'échantillon aléatoire, vous pouvez empêcher l'exclusion de certains stagiaires en spécifiant les **Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité**. Par exemple, si vous souhaitez que les nouveaux employés soient coachés à chaque fois.
   b. Spécifiez la **Durée d'évaluation** au terme de laquelle l'évaluation de coaching est définie sur l'état **Fermé terminé**.
      Vous pouvez désactiver le comportement de fermeture automatique en désactivant la tâche planifiée *`Close assessments after expiration`*.
   c. Cochez la case **Empêcher les évaluations en double** pour empêcher que des évaluations en double ne soient créées pour un stagiaire et pour la même opportunité de coaching pendant une certaine période. Spécifiez la **Période** durant laquelle aucune évaluation en double n'est créée.
6. Remplissez les champs de l'onglet **Enquêtes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour sélectionner des enquêtes de commentaires pour les stagiaires et les coachs lorsque l'évaluation de coaching est dans l'état **Résolu**, sélectionnez une **Enquête effectuée par le coach** et une **Enquête effectuée par le stagiaire**.

7. Remplissez les champs de l'onglet **KPI connexes**.

a. Sélectionnez le KPI principal amélioré par l'opportunité de coaching dans le champ **KPI d'amélioration**.

b. Sélectionnez l'**Objectif stratégique** affecté par l'opportunité de coaching dans le champ **Objectif stratégique**.

Remarque :
Vous pouvez définir des objectifs stratégiques en accédant à **Amélioration continue** > **Objectifs stratégiques**.

Vous pouvez ajouter des éléments de formations affectées et de coach virtuel aux listes connexes, le cas échéant, afin de compléter l'opportunité de coaching.

Example: Un administrateur Coaching définit une condition de déclenchement

Formulaire Opportunité de coaching

Champ	Valeur
Numéro	COP0000109
Nom	Processus d'incident : Coaching sur la réaffectation d'incidents
Description	Coacher un utilisateur sur le processus de réaffectation d'un incident, y compris l'ajout de commentaires, de CI et de catégorie.
Table	Incident [incident]
Stagiaire	Affecté à
Groupe de stagiaires	Groupe de stagiaires
Groupe de coachs	Groupe de coachs
Actif	Sélectionné
Déclencheur	Option : Affecté à
	Opérateur : change

Onglets Opportunité de coaching

Champ	Valeur
Fréquence	
Échantillon aléatoire (%)	100
Durée d'évaluation	5 jours
Enquêtes	
Enquête effectuée par le coach	Enquête d'évaluation du stagiaire (fournie par le coach)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets Opportunité de coaching (suite)

Champ	Valeur
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête sur l'efficacité du coach (fournie par le stagiaire)
KPI connexes	
KPI d'amélioration	Nombre d'incidents ouverts réaffectés
Objectif stratégique	Réaménager les effectifs pour y inclure davantage de logistique globale
Paramètres de l'instantané	
Champs d'instantanés	Code de résolution, Notes de résolution, Notes de travail

Information associée

Description des champs Coaching

Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel

Définissez des filtres et ajoutez des éléments de cours pour offrir un coaching virtuel automatisé. Lorsqu'une évaluation de coaching est déclenchée, les éléments de cours sont automatiquement joints à l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contenu d'un élément de cours affecté comprend généralement des micro-formations, des bonnes pratiques, des conseils, des articles de la base de connaissances, des vidéos et des liens vers la communauté.

Procédure

1. Accédez à **Coaching** > **Coach virtuel** > **Tous** et cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Table	Table à partir de laquelle une opportunité de coaching génère des évaluations.
Éléments de cours	Éléments de cours que vous souhaitez associer à l'enregistrement de coaching virtuel. Il peut s'agir d'un message, d'un lien, d'une vidéo ou d'un code source. **Remarque :** Les éléments de cours sont automatiquement joints à l'évaluation de coaching lorsque les conditions de l'enregistrement de coaching virtuel sont remplies. Vous pouvez également accéder aux éléments de cours en sélectionnant **Coaching** > **Course items** (Éléments de cours).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Avancé	Permet de définir des conditions avancées. Pour en savoir plus sur le scripting, consultez Scripts.
Condition	Définissez les conditions de filtre permettant de déclencher le coaching virtuel.
Champs à remplissage automatique	Définissez un ou plusieurs champs et la valeur de chaque champ que vous souhaitez renseigner automatiquement.

Example: Un administrateur Coaching configure du contenu d'apprentissage

Formulaire Coaching virtuel

Champ	Description
Numéro	CVC0000106 CVC0000106
Brève description	Coach virtuel pour le processus d'incident
Table	Incident [Incident]
Éléments de cours	Java Core
Actif	Sélectionné
Avancé	Effacé
Condition	• Affecté aux changements • L'élément de configuration est vide
Champs à remplissage automatique	• État Résolu • Cote de performance N/A

Formulaire de formation

Champ	Valeur
Numéro	CR0000106
Titre	Accroître la satisfaction des clients en résolvant les problèmes plus rapidement
Actif	Sélectionné
Catégorie	Expérience client
Contenu	Regardez cette vidéo pour accroître la satisfaction des clients en résolvant les problèmes plus rapidement.

Information associée

Description des champs Coaching

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une enquête et l'associer à une opportunité de Coaching

Créez une enquête destinée aux coachs ou aux stagiaires afin d'évaluer la qualité de la formation. Ajoutez une banque de questions à l'enquête. Associez l'enquête à une opportunité de coaching afin de fournir des commentaires lorsque le coach procède à l'évaluation du coaching.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Procédure

1. Créez une enquête à associer à une opportunité de coaching.

> **Remarque :**
> Si vous disposez déjà d'une enquête que vous souhaitez associer à une opportunité de coaching, passez à l'étape Associer une enquête à une opportunité de coaching.

a. Accédez à **Tout** > **Coaching** > **Administration** > **Concepteur d'enquête**.

b. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de l'enquête de coaching.

c. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.

d. Dans le champ **Propriétaires de l'enquête**, sélectionnez **Coaching Admin** (Administrateur de coaching).

e. Dans le champ **Description**, saisissez la description de l'enquête.

f. Dans le champ **Table source**, sélectionnez Évaluation de coaching [sn_coaching_assessment].

g. Dans le champ **Durée**, saisissez le temps dont disposent les destinataires pour répondre à l'enquête.

h. Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour en savoir plus sur la configuration d'une enquête, consultez Formulaire Configuration du concepteur d'enquête .

2. Créez une banque de questions pour l'enquête.

a. Accédez à **Tout** > **Enquêtes** > **Banque de questions**.

b. Dans la liste **Assessment Metric Categories** (Catégories de mesures d'évaluation), cliquez sur **New** (Nouvelle).

c. Dans le champ **Nom**, attribuez un nom à la banque de questions, puis cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.

d. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur **New** (Nouvelle).

e. Dans le formulaire de question d'enquête, saisissez le nom, la question et le type de données, puis sélectionnez **Soumettre**.

Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour d'une banque de questions, consultez Questions d'enquête .

3. Associez la banque de questions à l'enquête.

a. Accédez à **Tout** > **Coaching** > **Administration** > **Coaching Surveys** (Enquêtes de coaching).

b. Dans la liste Assessment Metric Types (Types de mesures d'évaluation), sélectionnez l'enquête que vous avez créée.

c. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), sélectionnez **Nouvelle catégorie à partir de la banque**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez la banque de questions que vous avez créée, puis cliquez sur **Add selected** (Ajouter la sélection).

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

4. Associez une enquête à une opportunité de coaching.

a. Accédez à **Tout** > **Coaching** > **Opportunités de coaching**.

b. Sélectionnez la liste connexe Enquêtes.

c. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour ajouter une enquête à réaliser par le coach, dans le champ **Enquête effectuée par le coach**, sélectionnez l'enquête à l'aide de l'icône de recherche.
- Pour ajouter une enquête à réaliser par le stagiaire, dans le champ **Enquête effectuée par le stagiaire**, sélectionnez l'enquête à l'aide de l'icône de recherche.

Pour en savoir plus sur les opportunités de coaching, consultez Définir les conditions de déclenchement d'une opportunité de coaching.

Coacher votre stagiaire

Un gestionnaire, ou coach, est un expert technique d'un processus et est responsable de fournir le coaching à un employé ou stagiaire. Utilisez le tableau de bord de coach pour gérer et mesurer l'efficacité de votre coaching.

Vous pouvez accéder au tableau de bord Coaching à partir du menu de navigation de Coaching ou directement depuis la liste de tableau de bord. Cliquez sur un rapport pour afficher les données détaillées.

Remarque :

- vous devez avoir le rôle de coach Coaching pour voir le tableau de bord de coach.
- La page Tableau de bord de coach utilise l'interface utilisateur Next Experience. Pour en savoir plus sur Next Experience, consultez Next Experience UI .

Le coaching commence une fois qu'une évaluation de stagiaire vous a été affectée. Les évaluations de coaching sont déclenchées par des opportunités de coaching qui sont configurées par l'administrateur de coaching. Utilisez les évaluations de coaching pour faciliter le dialogue avec votre stagiaire, affecter du contenu de formation et fixer une date d'échéance ainsi que d'autres détails.

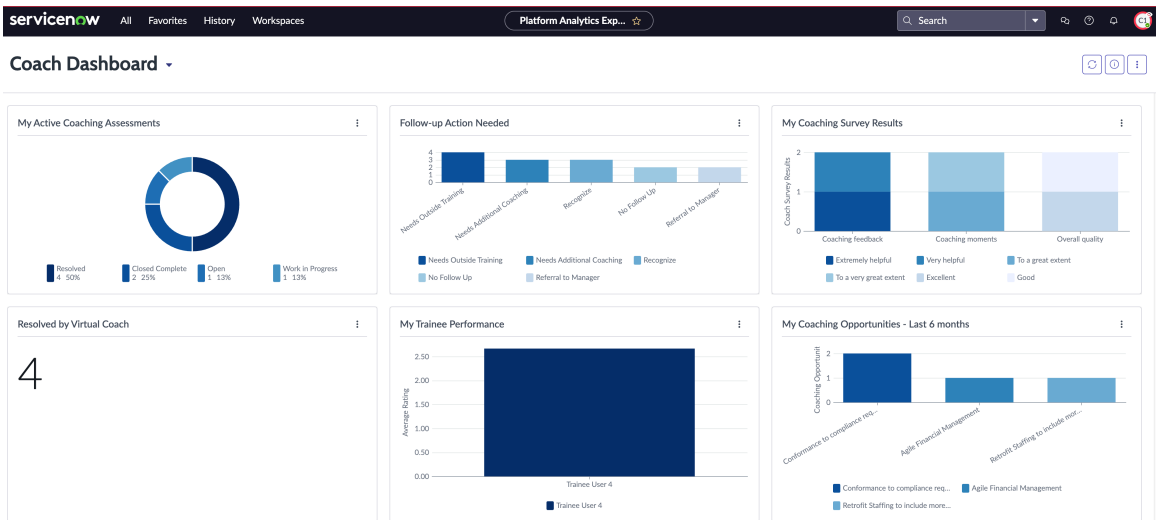
Le tableau de bord de coach vous permet de gérer les détails de votre coaching et son effet sur vos stagiaires.

- Vérifiez l'état d'avancement de vos évaluations de coaching.
- Analysez le nombre et les types d'actions de suivi nécessaires à vos évaluations de coaching résolues.
- Consultez les types de commentaires d'enquêtes de vos stagiaires.
- Consultez le nombre d'évaluations qui ont été résolues par le coach virtuel.
- Vérifiez la cote de performance de vos stagiaires à partir de votre coaching.
- Consultez la liste des KPI affectés par votre coaching.
- Vérifiez les types d'opportunités de coaching qui vous sont affectés (6 derniers mois).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de coach



Rapport	Description
Mes évaluations de coaching actives	Évaluations de coaching qui vous sont affectées et dont l'état est **Nouveau**, **En cours de résolution** ou **Résolu**.
Action de suivi nécessaire	Évaluations de coaching regroupées par champ **Suivi nécessaire**. • **Reconnaître** • **A besoin d'un coaching supplémentaire** • **A besoin de formation extérieure** • **Recommandation au responsable** • **Créer un coach virtuel** • **Aucun suivi**
Résultats de mon enquête Coaching	Résultats des commentaires sur le coaching par les stagiaires.
Résolu par le Coach virtuel	Évaluations de coaching résolues par le coaching virtuel.
Performance de mon stagiaire	Évaluations de coaching regroupées par cote de performance des stagiaires.
KPI résolus à l'aide de mon coaching	KPI résolus par votre coaching.
Mes opportunités de coaching - 6 derniers mois	Opportunités de coaching qui vous ont été affectées au cours des 6 derniers mois.

Évaluer un stagiaire

Utilisez les évaluations de coaching pour examiner le travail des stagiaires et pour fournir des formations et des commentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un stagiaire peut afficher n'importe quel champ sur le formulaire d'évaluation du coaching et ajouter des commentaires au champ **Notes de travail**. Un stagiaire peut soumettre un commentaire à un coach à l'aide d'une enquête lorsqu'une évaluation de coaching est résolue, fermée et terminée ou fermée et incomplète.

Lorsqu'une évaluation est générée, tous les utilisateurs du groupe de coachs reçoivent une notification. Les évaluations sont générées automatiquement (à la suite d'une opportunité de coaching) ou créées manuellement. Vous pouvez fournir des commentaires à vos stagiaires à l'aide d'une enquête à tout moment pendant l'évaluation du coaching.

Vous pouvez créer une évaluation de coaching à partir d'incidents, de problèmes, de demandes de changement ou de toute autre table qui étend la table de tâches . Activez l'affichage du bouton **Créer une évaluation de coaching** et créez vos évaluations à l'aide de ce bouton.Pour activer l'affichage du bouton :

- Configurez les actions d'interface utilisateur dans l'enregistrement.
- Dans le point d'extension `sn_coaching.CoachingExtensionPoint`, assurez-vous que la méthode `getCreateAssessmentUITables` est implémentée pour renvoyer le nom des tables.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Coaching** > **Évaluation de coaching** et sélectionnez une évaluation de coaching dont l'état est **Ouvert**.

   Vous pouvez effectuer une enquête à l'aide du bouton **Démarrer l'enquête** pour fournir des commentaires au stagiaire à tout moment de l'évaluation. Une fois l'enquête terminée, le score est calculé à l'aide de la règle métier **Calculer le score de l'enquête de coaching** et est automatiquement rempli dans le champ **Évaluation du stagiaire**. L'évaluation de stagiaire génère une évaluation renseignée dans le champ évaluation **Évaluation**.

   Remarque :
   Les enquêtes ne sont pas disponibles pour les évaluations qui sont créées manuellement.

2. Remplissez les champs du formulaire Évaluation de coaching.

   a. Vérifiez que le **Groupe de coachs**, qui est obtenu à partir de l'opportunité de coaching, est correct.

   b. Définissez le champ **Coach** de l'évaluation de coaching sur un coach.

   c. Dans le champ **Date d'échéance**, entrez la date à laquelle l'évaluation est due.
   L'évaluation de coaching est définie sur l'état **Fermé terminé** après la date d'échéance. Utilisez les propriétés système afin de définir des dates d'échéance pour terminer la formation. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de Coaching. Vous pouvez désactiver le comportement de fermeture automatique en désactivant la tâche planifiée **Fermer les évaluations après expiration**.

3. Remplissez les champs de l'onglet **Notes**.

   a. Ajoutez une **Description** à l'évaluation de coaching.

   b. Ajoutez des **Notes de travail** pour faciliter le dialogue avec le stagiaire.

4. Examinez le contenu d'**Instantané** de l'onglet **Instantané** et ajoutez vos commentaires dans le champ **Notes**.

5. Remplissez les champs de l'onglet **Commentaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Définissez l'**Évaluation** en fonction de l'expérience de coaching.
Lorsque vous soumettez un commentaire à un stagiaire, le score du champ **Évaluation du stagiaire**, basé sur une échelle de 1-10, est converti en une évaluation de type bonne ou excellente. Cette évaluation s'affiche dans le champ **Évaluation**.

b. Définissez l'action **Suivi** comme faisant partie du coaching.

6. Examinez les compétences applicables au stagiaire dans la liste connexe **Compétences du stagiaire**. Pour plus d'informations, consultez Gestion des compétences .
7. Ajoutez le contenu de formation affectée dans la liste connexe **Éléments de formation affectée**.
8. Examinez les commentaires d'enquête pour le stagiaire dans la liste connexe **Résultats de l'enquête**.
9. Lorsque le coaching est terminé :
   a. Ajoutez un **Résumé** de l'expérience de coaching comme aperçu de votre évaluation.
   b. Définissez l'évaluation de coaching sur **Résolu**.

Example: Le coach évalue le stagiaire

Formulaire Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Numéro	CAS0001004
Stagiaire	Utilisateur stagiaire 2
Enregistrement	Incident : INC0000055
Opportunité	COP0000109
État	En cours de résolution
Groupe de coachs	Groupe de coachs
Coach	Utilisateur coach 1
Date d'échéance	2018-10-25 05:18:59

Onglets Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Information pour examen	
Instantané	• Élément de configuration : SAP Ressources humaines • Commentaires supplémentaires : 2018-06-23 21:45:04 - Utilisateur ITIL (Commentaires supplémentaires) L'application SAP Ressources humaines n'est pas accessible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets Évaluation de coaching (suite)

Champ	Valeur
	• Notes de travail : 2018-06-23 21:45:04 - Utilisateur ITIL (Notes de travail) Je ne peux pas accéder à cette application. Nous avons sûrement une panne.
Évaluation du commentaire	
Évaluation	Excellent
Suivi	Reconnaître
Résumé	Le stagiaire a montré un grand intérêt pour l'apprentissage des formations et les a terminées avant la date d'échéance.

Information associée

Description des champs Coaching

Affecter des compétences lorsqu'une évaluation est terminée

Affectez automatiquement des compétences aux stagiaires pour des niveaux de compétences spécifiques en fonction des éléments de cours qu'ils ont terminés. Par exemple, si un stagiaire termine des éléments de cours portant sur l'apprentissage du japonais à un niveau d'expert, alors le niveau de compétence « expert » peut lui être affecté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach et sn_coaching.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer des compétences à des opportunités de coaching, à des évaluations de coaching ou à des éléments de cours. Lorsqu'un stagiaire termine une évaluation de coaching, vous pouvez affecter automatiquement les compétences acquises par le stagiaire au cours de cette opportunité de coaching.

Les évaluations de coaching générées par les opportunités de coaching affectent les compétences au stagiaire une fois l'évaluation terminée. Si l'évaluation est configurée pour inclure les éléments de cours affectés, les compétences associées aux éléments de cours sont également ajoutées aux évaluations.

Procédure

1. Associez des compétences à des opportunités ou des évaluations de coaching.

2. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous pouvez accéder à la liste connexe **Toutes les compétences attribuées** dans un enregistrement **Évaluations de coaching** pour que le stagiaire puisse voir toutes les compétences qui doivent lui être affectées. Le champ **Source** indique si les compétences affectées proviennent d'une opportunité, d'une évaluation ou d'une formation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Former vos agents à l'aide de Coaching avec Apprentissage

Utilisez Coaching avec Apprentissage pour former vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe. Organisez du contenu similaire en bibliothèques d'apprentissage. Affectez des tâches d'apprentissage et effectuez le suivi des tâches effectuées.

Important :
Coaching avec Apprentissage est disponible lorsque vous activez l'application Coaching avec Apprentissage depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez la rubrique Demander Coaching.

Coaching avec Apprentissage

Organiser le contenu d'apprentissage connexe

Créez une bibliothèque d'apprentissage pour organiser le contenu connexe en catégories.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèques d'apprentissage**.
2. Créez une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom unique pour la bibliothèque d'apprentissage.
   c. Dans le champ **Description**, saisissez la description de la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque :
   La bibliothèque d'apprentissage est visible pour tous les groupes dont vous avez la gestion.

3. Ajoutez des éléments de cours à la bibliothèque d'apprentissage.
   a. Cliquez sur la liste connexe **Contenu**.
   b. Cliquez sur **Ajouter**.
   c. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter des cours d'apprentissage**, sélectionnez tous les éléments de cours à ajouter à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Cliquez sur **Ajouter la sélection**. Les éléments de cours sont ajoutés à la bibliothèque d'apprentissage.

   Remarque :
   Pour supprimer un élément de cours que vous avez ajouté, sélectionnez l'élément de cours et cliquez sur **Supprimer**.

4. Ajoutez un utilisateur à la bibliothèque.
   a. Cliquez sur la liste connexe **Utilisateurs applicables**.
   b. Cliquez sur **Modifier**.
   c. Déplacez les utilisateurs souhaités vers le champ **Liste des utilisateurs applicables**.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter du contenu d'apprentissage interne

Ajoutez des cours internes afin que les agents apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu d'apprentissage**.
2. Créez du contenu d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom	Description
Titre	Nom du cours.
Source interne	Sélectionnez le type de contenu du cours. Voici les types de cours disponibles : ▪ URL : Youtube, Vimeo ou tout lien vers une vidéo ▪ Article de la base de connaissances ▪ Formulaire libre
Délai en jours pour terminer	Nombre de jours requis pour terminer le cours. La valeur par défaut est définie sur 5.
Catalogue de cours	Catalogue associé au cours.
Article de la base de connaissances	Si la source interne est un article de la base de connaissances, sélectionnez l'article.
Domaine URL	Si la source interne est URL, sélectionnez le domaine de l'URL. Les types de domaines URL suivants sont disponibles : ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Autre
URL	Si la source interne est URL, entrez l'URL du domaine sélectionné.
Durée estimée	Durée du cours à terminer. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article de la base de connaissances, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Ajoutez une compétence au contenu d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez la liste connexe **Compétences associées**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence à associer au contenu interne.

d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter une tâche d'apprentissage au contenu interne

Ajoutez une tâche d'apprentissage à un contenu interne et suivez la réalisation de la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu d'apprentissage**.
2. Ajoutez une tâche d'apprentissage au contenu d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez la liste connexe **Tâches d'apprentissage**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un stagiaire à qui vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
   d. Dans le champ **Élément de cours**, sélectionnez l'élément de cours à associer à la tâche d'apprentissage.
   e. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date et l'heure auxquelles le stagiaire doit terminer la tâche d'apprentissage.
   f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter du contenu d'apprentissage externe

Ajoutez des cours à partir d'applications tierces comme Udemy, Pluralsight, Cornerstone, ou ServiceNow University pour permettre à vos utilisateurs d'acquérir des compétences à partir de contenu d'apprentissage externe.

Avant de commencer
Pour ajouter du contenu d'apprentissage externe :

- L'application Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM doit être installée.
- Vous devez intégrer Coaching avec Apprentissage avec des systèmes de gestion d'apprentissage tiers. Pour en savoir plus sur la manière d'effectuer cette intégration, consultez Integrating Learning Core with third-party learning management systems .

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu externe**.
2. Sélectionnez un cours.
3. Cliquez sur **Go to course** (Accéder au cours).
   Vous pouvez consulter et apprendre le cours externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuer une tâche d'apprentissage

Améliorez vos compétences en effectuant des tâches d'apprentissage à partir de contenu d'apprentissage interne ou externe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Apprentissage** > **Tâches** > **Tâches d'apprentissage**.
2. Sélectionnez une tâche d'apprentissage.
3. Effectuez la tâche d'apprentissage.
4. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Gérer vos évaluations de coaching

Les employés, ou les stagiaires, sont évalués sur le travail qu'ils ont effectué et qui a déclenché une opportunité de coaching. Une fois évalué, le stagiaire se voit affecter une formation par le coach. Utilisez le tableau de bord de stagiaire pour gérer vos évaluations et suivre les résultats.

Vous pouvez accéder au tableau de bord de stagiaire à partir du menu de navigation de Coaching ou directement depuis la liste de tableau de bord. Cliquez sur un rapport pour afficher les données détaillées.

Remarque :
vous devez avoir le rôle de stagiaire Coaching pour voir votre tableau de bord de stagiaire.

Votre formation commence lorsque votre évaluation a été affectée à un coach. Les évaluations de coaching sont déclenchées par des opportunités de coaching définies par l'administrateur Coaching et sont utilisées pour faciliter votre apprentissage, ainsi que pour fournir un dialogue avec votre coach.

Le tableau de bord de stagiaire vous permet de gérer vos évaluations et de suivre les résultats.

- Gardez une trace de vos évaluations de coaching actives.
- Analysez vos évaluations précédentes.
- Consultez les types de commentaires d'enquête de vos coachs.
- Gérez la liste complète des détails de votre évaluation de coaching.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de stagiaire

Rapport	Description
Mes évaluations de formation actives	Évaluations de coaching qui vous sont affectées et dont l'état est **Nouveau**, **En cours de résolution** ou **Résolu**.
Mon historique de coaching	Historique des commentaires de coaching (fournis par le coach).
Résultats de mon enquête	Résultats des commentaires d'enquête du coach au stagiaire.
Mes détails d'évaluation	Liste des évaluations et formations actives de coaching.

Travailler avec votre coach

Utilisez vos évaluations pour travailler avec votre coach, y compris les formations affectées et les dates d'échéance. Vous pouvez consulter vos évaluations et suivre vos résultats à l'aide du tableau de bord de stagiaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez fournir des commentaires à votre coach lorsque l'évaluation est résolue, fermée terminée ou fermée et incomplète.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Coaching** > **Tableau de bord de stagiaire**.
2. Sélectionnez un enregistrement actif **Évaluation de coaching** dans la liste **Mes détails d'évaluation** pour afficher les commentaires de votre coach.
3. Consultez les **Notes** de votre coach pour voir les instructions de coaching.
4. Remplissez tout contenu d'apprentissage dans la liste connexe **Formations affectées** avant la **Date d'échéance**.
5. Ajoutez des **Notes** sur vos progrès ou l'avancement de votre apprentissage pour votre coach.
6. Pour fournir des commentaires au coach, cliquez sur **Démarrer l'enquête**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le formulaire Fournir un commentaire de formation s'affiche.

7. Remplissez le commentaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Le score de l'enquête est ajouté au champ **Évaluation du coach**.
8. Pour évaluer les résultats de votre enquête et d'autres rapports, accédez à **Coaching** > **Tableau de bord de stagiaire**.

Example: Le stagiaire travaille sur une évaluation de coaching

Formulaire Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Numéro	
Stagiaire	Utilisateur stagiaire 1
Enregistrement	Incident : INC0000055
Opportunité	COP0000109
État	Résolu
Groupe de coachs	Groupe de coachs
Coach	Utilisateur coach 1
Date d'échéance	2018-10-25 05:18:59
Résolu par le Coach virtuel	Sélectionné

Information associée

Description des champs Coaching

Référence Coaching

Le contenu de référence Coaching comprend des règles métier et des descriptions de champs.

Coaching sur une table de type autre que Tâche

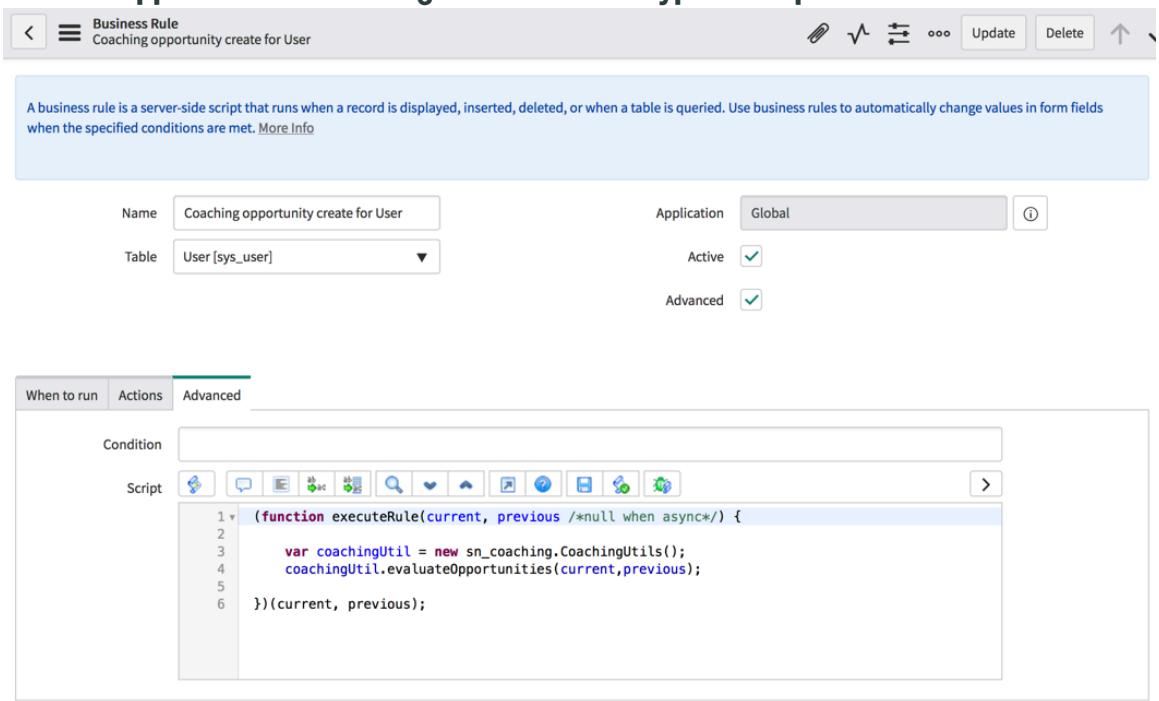
Pour fournir un coaching sur une source table qui n'étend pas la table de tâches, vous devez créer une règle métier pour lancer le processus de coaching.

La règle métier **Évaluer l'opportunité de coaching sur les tâches** lance le coaching pour les tables qui étendent la Tâche. Vous pouvez copier cette règle métier et la modifier pour les tables qui n'étendent pas la table Tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluer l'opportunité de coaching sur une table de type autre que Tâche



États du flux d'évaluation de coaching

Flux d'évaluation de coaching

État	Description
Ouvert	Nouvelle opportunité de coaching.
En cours de résolution	Le stagiaire est en cours de coaching.
Résolu	Tous les apprentissages et les coachings de l'évaluation ont été complétés avec succès.
Fermé terminé	L'évaluation a été résolue et fermée.
Fermé incomplet	L'évaluation a été fermée, mais n'a pas été terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.

Formulaire et liste des autorisations

Élément	Autorisations
Opportunité de coaching	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : lire • sn_coaching.trainee : aucune

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Autorisations
Évaluation de coaching	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire sa propre évaluation ou une évaluation de groupe • sn_coaching.trainee : lire sa propre évaluation, écrire ses propres notes de travail d'évaluation
Historique de formation	• sn_coaching.admin : voir • sn_coaching.coach : voir • sn_coaching.trainee : aucune
Formation affectée	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer sa propre action de formation • sn_coaching.trainee : voir
Formation	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer sa propre formation • sn_coaching.trainee : voir
Coachings virtuels	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : lire, associer un coach virtuel existant à une opportunité de coaching • sn_coaching.trainee : aucune
Coach virtuel	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer son propre coaching virtuel • sn_coaching.trainee : aucune

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés Coaching

Propriétés

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Modifie les activités d'évaluation de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :**assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Les formations recommandées de coaching sont déconseillées et remplacées par les tâches d'apprentissage et les éléments de cours de Coaching avec Apprentissage. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Active la propriété permettant d'exclure les week-ends lors de la définition de la date d'échéance des tâches d'apprentissage. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Propriétés du tableau de données pour le composant now-list-menu dans l'onglet Tâches d'apprentissage, module de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** script for data array

Description des champs Coaching

Les descriptions des champs Coaching comprennent également des listes et des actions liées aux formulaires.

Formulaire Opportunité de coaching

Champ	Description
Numéro	Numéro unique (COP) de l'opportunité de coaching.
Nom	Nom unique de l'opportunité de coaching.
Description	Description de l'opportunité de coaching.
Table	Table à utiliser pour l'opportunité de coaching.
Stagiaire	Champ de la table sélectionnée qui identifie le stagiaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupe de stagiaires	Limitez les stagiaires identifiés dans le champ Stagiaire à un ou plusieurs groupes d'utilisateurs.
Indiquer un utilisateur de coach	Cochez cette case pour activer le champ **Coach**.
Coach	Champ de la table sélectionnée qui identifie le coach.
Groupe de coachs	Groupe de coachs qui évaluent et fournissent des commentaires aux stagiaires.
Actif	Case à cocher pour activer l'opportunité de coaching. Décochez la case pour la désactiver.
Déclencheur	Événement qui déclenche une opportunité de coaching pour la table sélectionnée. Les conditions d'opportunité sont généralement des événements uniques, par exemple la réaffectation d'un incident.

Onglet Fréquence

Champ	Description
Échantillon aléatoire (%)	Pourcentage des évaluations totales qui sont créées. Utilisez un pourcentage d'échantillon aléatoire pour réduire le nombre d'évaluations créées si trop d'événements qui répondent aux critères de création d'une évaluation de coaching se produisent.
Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité	Utilisateurs qui sont toujours coachés, quel que soit le pourcentage d'échantillon aléatoire. Étant donné que les utilisateurs spécifiés sont exclus du pourcentage d'échantillon aléatoire, une évaluation de coaching est toujours créée lorsque l'évaluation est déclenchée. Les utilisateurs sélectionnés peuvent être, par exemple, de nouveaux employés ou des employés qui ont besoin de plus de coaching. **Remarque :** s'affiche uniquement si la valeur du champ **Échantillon aléatoire (%)** est inférieure à 100.
Durée d'évaluation	Délai avant que l'état d'une évaluation ne passe à **Fermé terminé**.
Empêcher les évaluations en double	Case à cocher pour empêcher la création d'une évaluation dans un délai déterminé si une évaluation existe pour cet utilisateur et pour la même opportunité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Fréquence (suite)

Champ	Description
Dans le délai	Délai dans lequel les évaluations en double ne sont pas créées. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case à cocher **Empêcher les évaluations en double** est cochée.

Onglet Enquêtes

Champ	Description
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête sélectionnée pour le stagiaire afin de fournir des commentaires supplémentaires.
Enquête effectuée par le coach	Enquête sélectionnée pour le coach afin de fournir des commentaires supplémentaires.

Onglet KPI connexes

Champ	Description
KPI d'amélioration	KPI principal utilisé pour mesurer le succès de l'opportunité de coaching.
Objectif stratégique	Objectif stratégique impacté par l'opportunité de coaching.

Onglet Paramètres de l'instantané

Champ	Description
Champs d'instantanés	Valeurs de champ à afficher dans l'évaluation de coaching, sauf si un script avancé est utilisé.
Avancé	Case à cocher pour utiliser un script afin de déterminer le contenu de l'instantané.
Script d'instantané	Script qui définit le processus d'évaluation appliqué à la table sélectionnée. Sélectionnez les champs de la table pour laquelle vous souhaitez capturer les valeurs. Par exemple, lorsque vous analysez la table Incident, utilisez #{numéro} pour afficher le numéro d'enregistrement (par exemple, INC0010002) de l'enregistrement d'incident qui a déclenché l'opportunité de coaching. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation de coaching

Numéro	Numéro unique (CAS) pour l'évaluation de coaching.
Stagiaire	Utilisateur stagiaire ayant déclenché l'évaluation dans l'opportunité de coaching.
Enregistrement	Enregistrement associé à l'évaluation déclenchée dans l'opportunité de coaching.
Opportunité	Numéro de l'opportunité de coaching associée à l'évaluation de coaching.
État	État de l'évaluation. • **Ouvert** : nouvelle opportunité de coaching. • **En cours de résolution** : le stagiaire est en cours de coaching. • **Résolu** : tous les coachings et apprentissages ont été fournis au stagiaire. **Remarque :** il se peut que le stagiaire n'ait pas terminé les apprentissages. • **Fermé complet** : l'évaluation a été résolue et fermée. • **Fermé Incomplet** : l'évaluation a été fermée mais n'a pas été terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.
Groupe de coachs	Groupe de coachs auquel l'évaluation est affectée. La valeur par défaut est remplie à partir du formulaire d'opportunité de coaching.
Coach	Utilisateur coach effectuant l'évaluation. Ce champ est généralement défini par le coach avant d'effectuer l'évaluation, mais peut également être défini par un membre du groupe de coachs par l'administrateur Coaching.
Date d'échéance	Date à laquelle l'évaluation est due. Après cette date, l'état de l'évaluation passe à **Fermé incomplet**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Notes

Champ	Description
Description	Description de l'évaluation.
Notes de travail	Notes sur l'évaluation (champ journal). Des notes supplémentaires peuvent être ajoutées au fur et à mesure que le coach et le stagiaire s'engagent dans un dialogue plus approfondi.

Onglet Instantané

Champ	Description
Instantané	Contenu de champ de la tâche, de l'action ou du comportement capturé au moment où l'opportunité de coaching a été déclenchée.

Onglet Commentaire

Champ	Description
Évaluation	Valeur de la performance du stagiaire en matière de reporting et de suivi des tendances. • Excellent • Bien • Moyen • Médiocre • Inacceptable
Suivi nécessaire	Actions supplémentaires requises, le cas échéant, pour améliorer la performance du stagiaire. • **Reconnaître** : le stagiaire doit être reconnu pour sa bonne performance. • **A besoin d'un coaching supplémentaire** : le stagiaire a besoin de commentaires supplémentaires de la part du coach. • **A besoin de formation extérieure** : le stagiaire a besoin d'une formation supplémentaire en dehors du champ d'application de l'évaluation de coaching. • **Recommandation au responsable** : indique un problème majeur avec la performance du stagiaire. • **Créer un coach virtuel** • **Aucun suivi**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Commentaire (suite)

Champ	Description
Résumé	Résumé de l'évaluation de coaching.

Actions d'évaluation de coaching

Bouton	Description
Terminer l'évaluation	Permet de définir l'état de l'évaluation de coaching sur **Fermé terminé**.
Rouvrir l'évaluation	Permet de restaurer l'état de l'évaluation de coaching de **Résolu** ou **Fermé terminé** à **En cours de résolution** pour des actions supplémentaires. Le coach et le stagiaire peuvent tous deux rouvrir l'évaluation de coaching.
Envoyer un commentaire	Commentaires soumis par un stagiaire ou un coach à partir du formulaire d'enquête.
Supprimer	Permet de supprimer l'évaluation de coaching de la liste Évaluations créées par opportunité.

Formulaire Coaching virtuel

Champ	Description
Brève description	Description de l'enregistrement Coaching virtuel (CVC).
Table	Source table des événements d'opportunité de coaching.
Formation	Enregistrement qui contient du contenu de formation connexe.
Actif	Case à cocher pour activer le coaching virtuel. Décochez la case pour le désactiver.
Avancé	Case à cocher pour utiliser un script afin de déterminer quand l'automatisation se déclenche.
Conditions	Événement qui déclenche un coaching virtuel pour la table sélectionnée. Les conditions pour les coachings virtuels sont généralement des événements uniques.
Script	Script qui définit le processus d'évaluation appliqué à la table sélectionnée. Sélectionnez les champs de la table pour laquelle vous souhaitez capturer les valeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Champs à remplissage automatique	Champs à remplir automatiquement sous certaines conditions.

Formulaire de formation

Champ	Description
Numéro	Numéro unique (CMC) de la formation.
Titre	Une brève description de la formation.
Catégorie	Catégorie de contenu d'apprentissage utilisée pour le reporting. • Expérience client • Série de bonnes pratiques • Communication des compétences non techniques • Coaching comportemental • Support du produit
Contenu	Contenu que les utilisateurs affectés doivent apprendre.

La liste connexe **Aperçu du message** affiche le contenu d'apprentissage dans le contexte du stagiaire.

Dépannage de Coaching

Les actions de dépannage peuvent aider à résoudre les problèmes courants lors de la configuration ou de l'exécution de Coaching.

Problème	Résolution
Erreur après la création d'une opportunité de coaching : Vous devez créer une règle métier pour une table source d'un type autre que Tâche pour déclencher une évaluation de coaching. Pour plus d'informations, consultez http://docs.servicenow.com/?context=CSHelp:Coaching-Non-Task-Table.	Créez une règle métier pour lancer le processus de coaching d'une table d'un type autre que Tâche. *`Copy the Coaching Opportunity creator for Task business rule and modify it for tables that do not extend Task.`*
L'évaluation de coaching ne se ferme pas automatiquement après que la date d'échéance soit passée.	Désactivez le travail planifié *`Close assessments after expiration`* dans **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Résolution
L'évaluation de coaching n'est pas créée.	Les résolutions suivantes s'appliquent aux évaluations de coaching qui ne sont pas créées : • Ajoutez le stagiaire en tant que membre du groupe de stagiaires. • Décochez la case **Empêcher les évaluations en double** si le stagiaire a déjà une évaluation de coaching pour la même opportunité de coaching. • Ajoutez le stagiaire à la liste **Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité** lorsque la valeur du champ **Échantillon aléatoire (%)** est inférieure à 100.
J'ai besoin de remplacer les ACL et les formations pour la liste connexe Formation affectée sur les formulaires Opportunité de coaching et Évaluation de coaching.	Implémentez les points d'extension Coaching : • CoachingExtensionPoint • CoachingACLExtensionPoint

Information associée

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Tests de démarrage rapide pour Coaching

Validez que Coaching fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Coaching nécessitent l'activation du module d'extension Coaching (com.sn_coaching).

Suite de tests Coaching

Test	Description	Version
Coaching : créer une évaluation manuellement lors d'une connexion en tant que coach.	En tant que coach, vérifiez que vous pouvez créer une évaluation et l'affecter aux stagiaires.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une opportunité et vérifiez qu'elles sont affectées au stagiaire.	Ajoutez des compétences à une opportunité de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Coaching (suite)

Test	Description	Version
Coaching : terminer une évaluation en tant que coach virtuel.	Vérifiez que le coach virtuel termine une évaluation et fournit des commentaires au stagiaire lorsque ce coach virtuel est lié à une opportunité.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une évaluation et vérifier que celles-ci ont été attribuées au stagiaire.	Ajoutez des compétences à une évaluation de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une recommandation et vérifier que celles-ci ont été attribuées au stagiaire	Ajoutez des compétences à une recommandation de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando
Coaching : modifier l'état des évaluations lors d'une connexion en tant que coach.	En tant que coach, vérifiez que vous pouvez modifier l'état d'une évaluation.	Orlando
Coaching : joindre une recommandation d'apprentissage à une évaluation.	Vérifiez qu'une recommandation de formation sur une opportunité est jointe à une évaluation lorsque celle-ci est générée.	Orlando
Coaching : lorsqu'une opportunité de coaching est inactive, les évaluations ne sont pas générées.	Vérifiez que lorsqu'une opportunité de coaching est à l'état Inactif, elle ne génère pas d'évaluations.	Orlando
Coaching : soumettre une enquête Coaching en tant qu'utilisateur coach.	Vérifiez qu'un coach peut soumettre une enquête pour un stagiaire.	Quebec
Coaching : soumettre une enquête Coaching en tant qu'utilisateur stagiaire.	Vérifiez qu'un stagiaire peut soumettre une enquête pour un coach.	Quebec

Information associée

Tests de démarrage rapide

Gestion de l'amélioration continue

Utilisez l'application ServiceNow® Gestion de l'amélioration continue (CIM) pour demander des possibilités d'amélioration et implémenter des phases et des tâches pour atteindre les objectifs de performance, suivre les progrès et mesurer le succès.

Une initiative d'amélioration comprend :

- Des objectifs de mesure du succès
- Des phases d'organisation de l'effort de travail
- Des tâches avec des actions spécifiques à remplir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

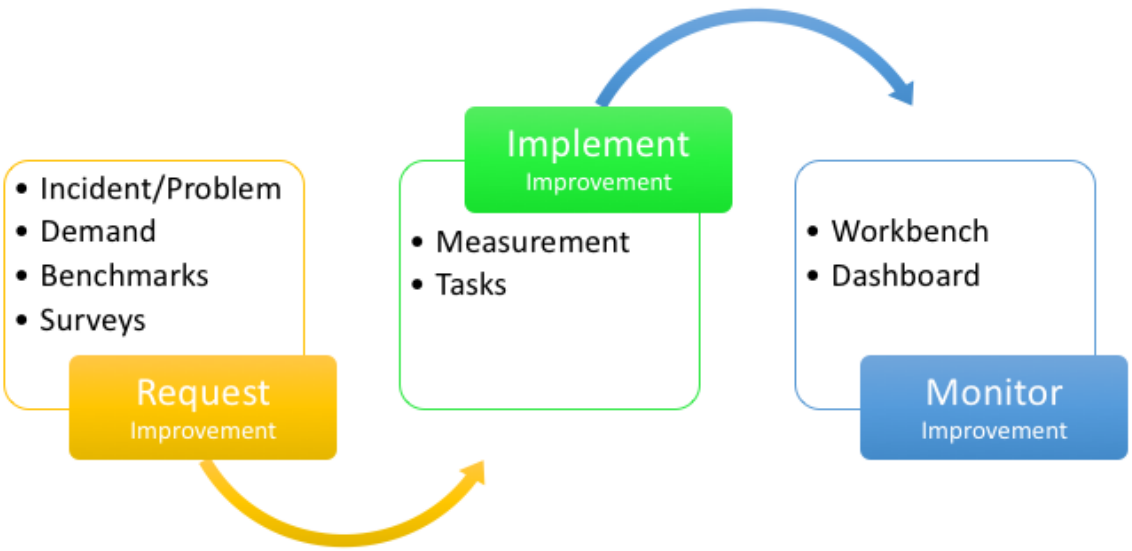
Pour en savoir plus sur la façon dont votre instance ServiceNow prend en charge Gestion de l'amélioration continue, consultez Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue pour une compréhension générale de l'application et de la façon dont elle est utilisée.

Écoutez ce podcast de 24 minutes pour une discussion sur l'application Gestion de l'amélioration continue. Discussion sur CIM, les défis liés à la gestion de l'amélioration continue, la détection des opportunités et les différences entre CIM et Gestion des changements et d'autres applications.

Démarrer une amélioration

Pour une amélioration continue de votre environnement, sélectionnez une activité.

Processus d'amélioration



1. Demande d'initiative d'amélioration
2. Implémentation d'une initiative d'amélioration
3. Console d'Amélioration continue

Comprendre les concepts Gestion de l'amélioration continue

- Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue
- Demande d'améliorations
- Gestion des améliorations
- Séparation de domaine et Gestion de l'amélioration continue

Obtenir de l'aide depuis les ressources ServiceNow

- Poser des questions ou y répondre dans le forum Gestion de l'amélioration continue
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander le Gestion de l'amélioration continue

Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà. L'application Gestion de l'amélioration continue est disponible uniquement avec l'abonnement ITSM Professional et CSM Professional. Contactez votre chargé de clientèle pour plus d'informations.

Avant de commencer

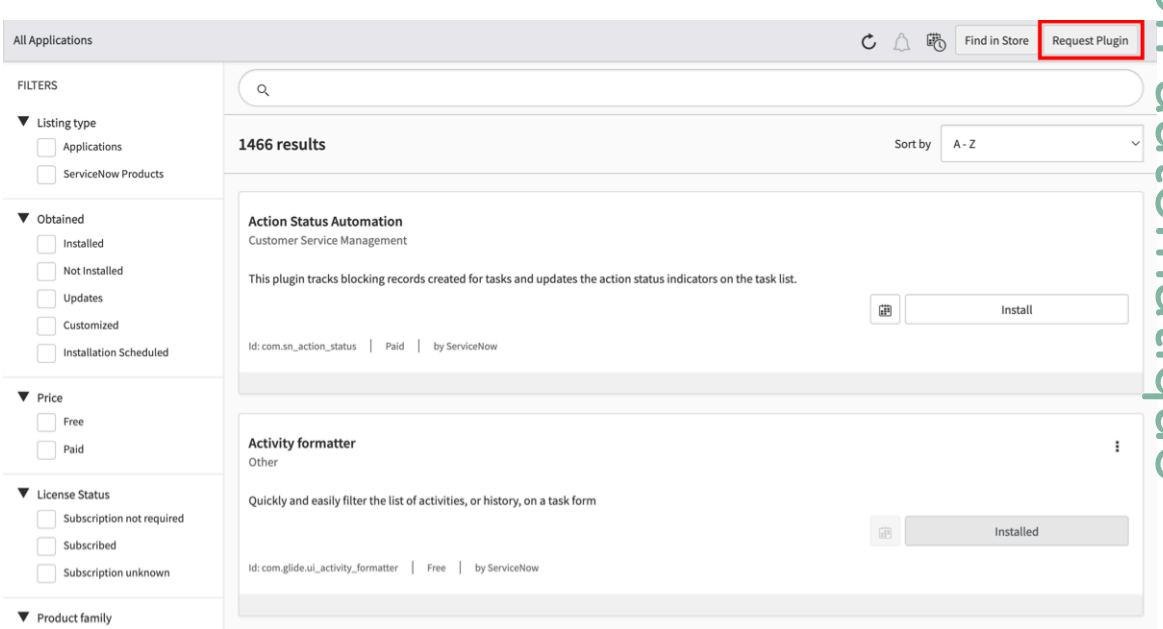
Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

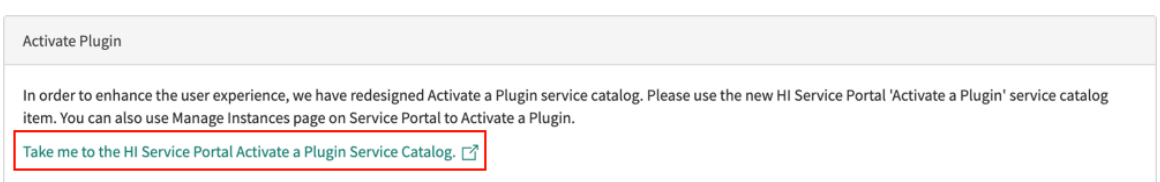
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

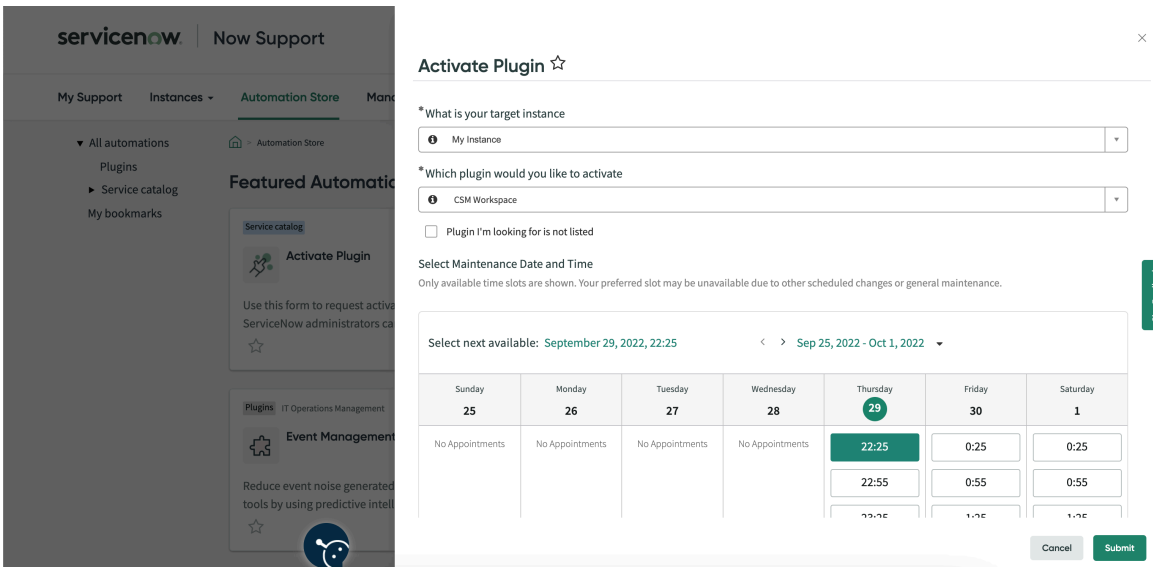
Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

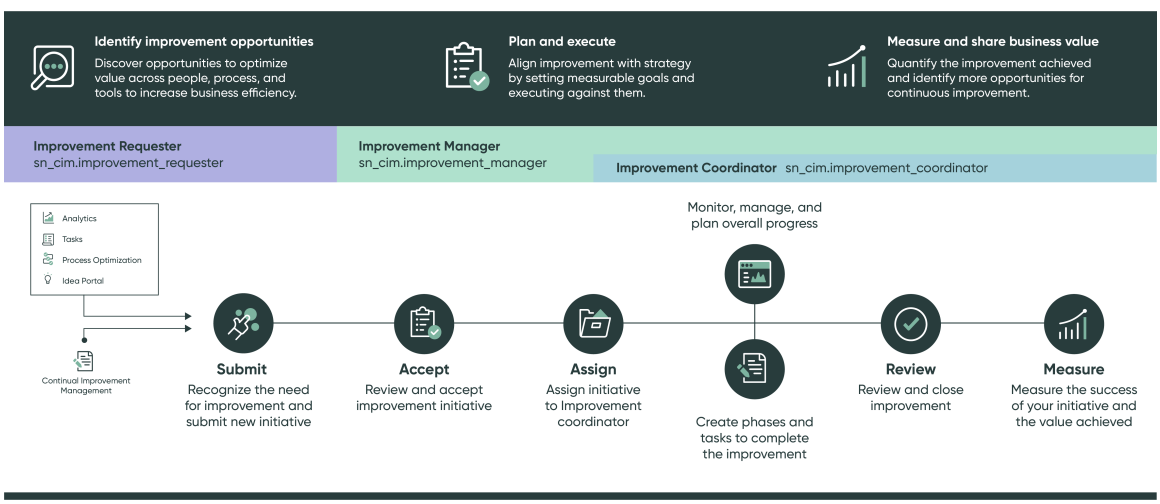
Liste des modules d'extension (Xanadu)

Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue

Activez Gestion de l'amélioration continue (CIM), puis configurez les rôles, les groupes et les propriétés d'intégration pour améliorer les processus et les fonctions de votre organisation. Vous pouvez utiliser la console et le tableau de bord CIM pour surveiller, planifier et mesurer vos améliorations.

La vidéo ci-dessous fournit une vue d'ensemble sur l'application Gestion de l'amélioration continue. Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue

Gestion de l'amélioration continue permet d'implémenter des améliorations de services, de processus et de fonctions. Une initiative d'amélioration comprend des objectifs de mesure du succès et des phases contenant des tâches qui décrivent les actions spécifiques à effectuer pour compléter l'amélioration.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la console d'amélioration continue pour planifier et gérer les améliorations. Les vues de tuiles et de listes sont proposées.

Le tableau de bord de Continual Improvement affiche les progrès et les résultats sous la forme de statistiques et de graphiques à l'aide de Analyse des performances.

Pour utiliser Configuration guidée et configurer et définir l'application Gestion de l'amélioration continue, accédez à **Continual Improvement** > **Administration** > **Configuration guidée**, puis cliquez sur **Configurer** dans la section CIM de la demande.

Intégration avec d'autres applications

Dans le cadre de Gestion de l'amélioration continue l'intégration avec d'autres applications, une initiative d'amélioration peut être créée à partir d'autres applications et, inversement, les enregistrements d'autres applications peuvent être créés à partir d'une initiative d'amélioration (ou d'une tâche CIM).

Une initiative d'amélioration peut être créée à partir de ces applications.

- Benchmarks
- Coaching
- Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Gestion de la demande
- Gouvernance, risque et conformité (GRC)
- Portail d'idées
- Incident Management
- Problem Management
- Exploring Process Mining
- Survey Management
- Espace de travail de gestion des fournisseurs

Dans le cadre d'une initiative d'amélioration ou d'une tâche CIM, ces enregistrements peuvent être créés.

- Enregistrement d'un changement (Gestion des changements)
- Opportunité de coaching (Coaching)
- Enregistrement de demande (Gestion de la demande)
- Article de la base de connaissances (Create a knowledge article)
- Projet (Gestion des projets)
- Enregistrement de story (Agile Development)

Configuration initiale de CIM

Une fois Gestion de l'amélioration continue activé, configurez l'application en attribuant des rôles et des groupes d'utilisateurs et en configurant les propriétés d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Attribuez des rôles et des groupes d'utilisateurs.
  - Rôle de gestionnaire d'amélioration
  - Rôle de coordonnateur d'amélioration
  - Appartenance au groupe d'approbateurs (Approbateurs CIM, vide par défaut)
- Configurez les propriétés pour l'intégration de Gestion de l'amélioration continue avec d'autres applications.
  - Liste des applications à partir desquelles une initiative d'amélioration peut être créée
  - Liste des enregistrements de tâches d'application qui peuvent être créés à partir d'une initiative d'amélioration

Workflow des rôles Gestion de l'amélioration continue

Rôles dans Gestion de l'amélioration continue

Les demandes d'amélioration sont envoyées lorsqu'un **demandeur d'amélioration** (par exemple un gestionnaire de support technique, un titulaire de processus ou un utilisateur d'ITL) reconnaît une nécessité d'amélioration quelque part au sein de l'entreprise.

Une fois qu'une demande d'amélioration est présentée, le **gestionnaire d'amélioration** révise toutes les améliorations, l'accepte et l'affecte à un coordonnateur d'amélioration pour son implémentation. Le gestionnaire d'amélioration tient également des réunions de priorisation avec les coordonnateurs d'amélioration et utilise la console pour surveiller, gérer et planifier les progrès globaux.

Une fois la demande d'amélioration affectée, le **coordonnateur des améliorations**, ainsi que le gestionnaire d'amélioration, créent des phases et des tâches pour terminer l'amélioration. Le coordonnateur d'amélioration rencontre également les titulaires de tâches pour s'assurer qu'ils sont dans les temps et peuvent respecter les délais.

Lorsque tous les travaux sont terminés, le **gestionnaire d'amélioration** examine l'amélioration en vue de sa fermeture, puis utilise les rapports de tableau de bord pour en mesurer l'état et le succès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification par e-mail

Les notifications par e-mail sont envoyées lorsque l'état de la demande d'amélioration change ou lorsque la date cible n'est pas respectée.

Liste des notifications par e-mail

Action d'amélioration	Gestionnaire d'amélioration	Coordonnateur d'amélioration	Demandeur d'amélioration	Liste de surveillance	Délégataire de la tâche
Annulé	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Approuvé	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Fermé	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
La date d'examen prévue est dépassée	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Tâche CIM affectée	Non	Non	Non	Non	Oui
Tâche CIM fermée	Non	Oui	Non	Non	Oui

Séparation de domaine

La fonctionnalité de Séparation de domaine est intégrée à Gestion de l'amélioration continue sans configuration préalable nécessaire.

Vous pouvez créer des améliorations séparément dans un domaine spécifique ou dans le domaine global.

Séparation de domaine et Gestion de l'amélioration continue

Séparation de domaine dans Gestion de l'amélioration continue est configurée pour s'appliquer à toutes les fonctions de l'application. La séparation des données est configurée ainsi que la séparation de la logique et du processus. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Séparation en domaines

Lorsqu'une opportunité d'amélioration est découverte au sein de votre organisation, vous pouvez l'implémenter de manière structurée en utilisant Gestion de l'amélioration continue avec Séparation de domaine.

Une fois qu'une initiative d'amélioration est créée, le gestionnaire d'amélioration utilise le registre des améliorations pour examiner et prioriser l'amélioration, et attribue des tâches d'amélioration. Les titulaires de tâches CIM sont responsables de l'accomplissement de leurs tâches pour atteindre le résultat souhaité pour cette amélioration. Les tables Registre des améliorations et Tâches CIM prennent toutes deux en charge Séparation de domaine, de manière à ce que le demandeur d'amélioration, les titulaires de tâches, le coordonnateur d'amélioration et le gestionnaire d'amélioration ne puissent voir que les initiatives d'amélioration et les tâches connexes du domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion de l'amélioration continue

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion de l'amélioration continue sans configuration CIM préalable. Des améliorations peuvent être créées dans des domaines distincts, y compris le domaine global.

Gestion de l'amélioration continue étend la table de la plateforme de tâches [tâche].

Lorsque Séparation de domaine est implémentée, les utilisateurs de CIM ne peuvent afficher et demander des initiatives d'amélioration que dans le domaine attribué. Les colonnes **Domaine** et **Chemin de domaine** sont disponibles pour deux principales tables CIM (Registre des améliorations et Tâches CIM) fournies avec le système de base. La colonne **Domaine** contient le nom du domaine auquel l'événement ou l'alerte appartient, et la colonne **Chemin de domaine** contient l'identificateur unique du domaine.

Table	Contenu
[sn_cim_register]	Initiatives d'amélioration
[sn_cim_task]	Tâches CIM

Remarque :
si la colonne Domaine est inconnue, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne requise. Vous pouvez aussi ajouter la colonne Chemin de domaine, si vous le souhaitez.

Cas d'utilisation :

- Un demandeur d'amélioration qui appartient au domaine ACME crée une initiative d'amélioration et veut la consulter.

  Un utilisateur doit appartenir au domaine ACME, à son domaine parent ou au domaine global pour voir l'initiative d'amélioration.

- Un gestionnaire d'amélioration qui appartient à un domaine parent essaie de voir une initiative d'amélioration dans un domaine enfant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un utilisateur d'un domaine parent peut voir les initiatives d'amélioration du parent ainsi que de tous les domaines enfants de ce parent.

- Un demandeur d'amélioration qui appartient au domaine ACME veut créer une initiative d'amélioration au nom d'un autre utilisateur dans le domaine ACME.

  Un utilisateur doit appartenir au même domaine que l'utilisateur pour lequel l'initiative d'amélioration est créée.

- Un demandeur d'amélioration souhaite associer un enregistrement pour une application intégrée dans le domaine ACME.

  L'utilisateur doit appartenir au domaine de l'application intégrée à partir de laquelle un enregistrement est associé.

- Un gestionnaire d'amélioration a accès à plusieurs domaines, mais souhaite mettre à jour le contenu d'un enregistrement dans un domaine spécifique.

  Le domaine spécifié pour l'enregistrement actuel conditionne la fonctionnalité de cet enregistrement et de ses champs de référence.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Rôles de Gestion de l'amélioration continue

Utilisez les rôles Gestion de l'amélioration continue pour spécifier ce que les différents utilisateurs et groupes d'utilisateurs peuvent voir et faire.

Rôle	Description	Rôles hérités
sn_cim.improvement_requester [Demandeur d'amélioration]	Capable d'exécuter ces fonctions d'application : • Créer une initiative d'amélioration • Afficher **Mes demandes CIM** • Afficher les **Demandes CIM surveillées** • Afficher **Toutes** les demandes CIM	Aucune
sn_cim.improvement_coordinator	Capable d'exécuter toutes les fonctions pour les améliorations	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Rôles hérités
[Coordonnateur d'amélioration]	auxquelles il est affecté en tant que coordonnateur, sauf : • Créer des stratégies d'entreprise • Supprimer l'amélioration Un coordonnateur d'amélioration peut exécuter les fonctions de gestionnaire d'amélioration, mais uniquement pour les améliorations auxquelles il est assigné comme coordonnateur par le gestionnaire d'amélioration. Sa responsabilité première est de coordonner les améliorations dans son domaine d'expertise (au niveau du processus ou du service). Capable d'accéder à la fois à la console et au tableau de bord d'amélioration continue.	• certification • cmdb_query_builder • dependency_views • itil Des enregistrements de problèmes/ changements/incidents peuvent être ajoutés. • connaissances • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user Les indicateurs existants de Analyse des performances peuvent être consultés et de nouveaux indicateurs peuvent être créés. • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer Les données et recommandations de Benchmarks peuvent être consultées et une initiative d'amélioration peut être créée à partir des recommandations de Benchmarks. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
sn_cim.improvement_manager [Gestionnaire d'amélioration]	Capable d'exécuter toutes les fonctions de l'application. Le gestionnaire d'amélioration est le	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Rôles hérités
	responsable principal de toutes les améliorations, y compris l'acceptation initiale des nouvelles demandes, l'assignation et la fermeture. Le gestionnaire d'amélioration surveille également les progrès globaux de toutes les améliorations.	

Affectation automatique du rôle sn_cim.improvement_requester

Le rôle sn_cim.improvement_requester est automatiquement attribué à ces rôles lors de l'activation de Gestion de l'amélioration continue afin que ces utilisateurs puissent créer une demande d'amélioration.

Application	Rôle
Gestion stratégique des portefeuilles (uniquement si les modules d'extension SPM sont actifs)	
Agile Development	scrum_master
Gestion de la demande	it_demand_manager
Gestion des portefeuilles	it_portfolio manager
Gestion de programme	it_program_manager
Gestion des projets	it_project_manager
Gestion des tests	tm_test_manager
ITSM	
Benchmarks	• sn_bm_client.benchmark_admin • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer
Gestion des changements	change_manager
Coaching	sn_coaching.admin
Gestion des incidents	incident_manager
ITSM	itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Rôle
Gestion des enquêtes Évaluations	• survey_admin • survey_reader
Analyse des performances et reporting	
Analyse des performances	• pa_admin • pa_power_user • pa_viewer

Surveiller et planifier les améliorations

Utilisez la console d'amélioration continue pour surveiller et planifier les améliorations en une vue unique. La console affiche les améliorations en cours dans des vues de tuiles et de listes, ainsi que les listings à l'étude et dans le backlog pour vous aider à planifier votre sprint.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La console est une vue graphique flexible que vous pouvez adapter à vos besoins. Elle est notamment utile au gestionnaire d'amélioration pour conduire les réunions de planification ou pour proposer des rapports de situation rapides aux autres personnes concernées.

L'interface utilisateur à base de tuiles fonctionne en glisser-déposer et facilite la surveillance, la planification et l'approbation des améliorations.

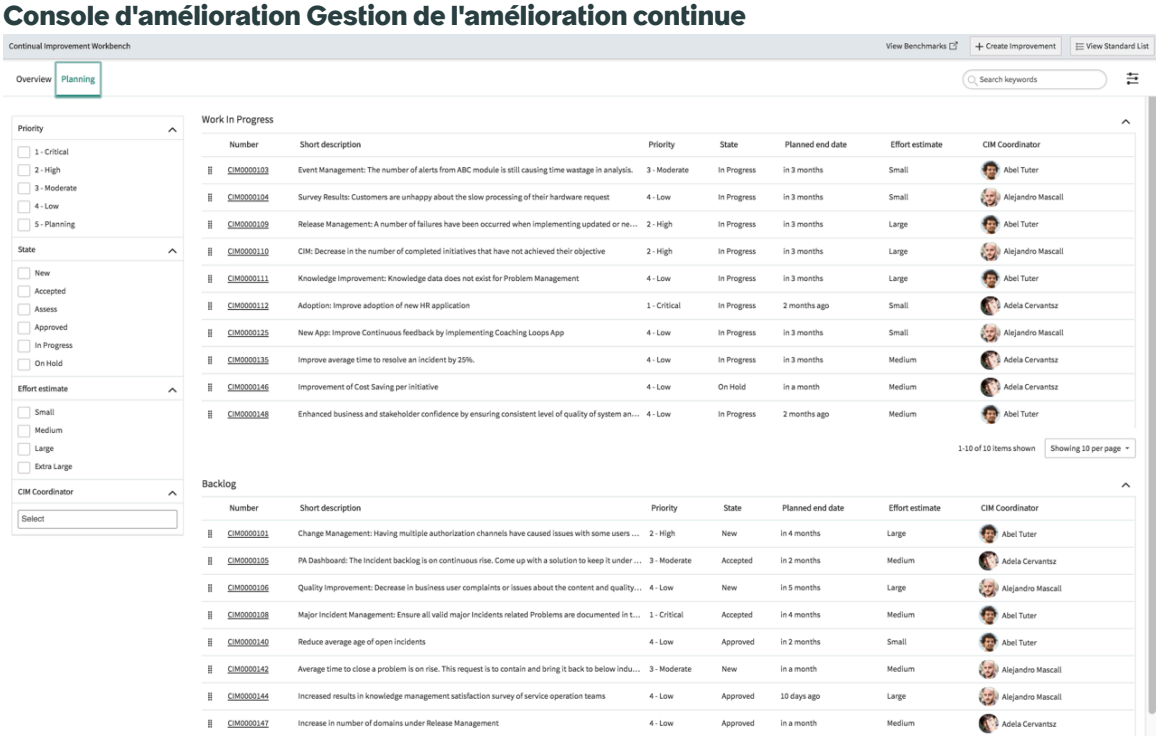
Section	Description
Onglet Vue d'ensemble	Montre deux groupes d'améliorations. • Tuiles dans les états Implémentation et En suspens. • Listings dans l'état Examen. Cette liste peut être personnalisée en configurant la disposition de la liste Examen de la console. Utilisez cette section pour la surveillance et l'évaluation quotidiennes des améliorations en cours d'implémentation, ainsi que de celles récemment implémentées qui sont en examen.
Onglet Planification	Liste deux groupes d'améliorations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	• Listings dans les états Implémentation et En suspens. • Listing des backlogs (états Nouveau, Accepté, Évalué et Approuvé). Utilisez cette section pour le classement et la priorisation des améliorations en état Implémentation, ou dans le backlog (initiatives d'amélioration dans les états Approuvé, Évalué, Accepté et Nouveau, énumérés dans cet ordre). **Remarque :** les modifications de configuration apportées à la console de planification sont réinitialisées lorsque celle-ci est rechargée.

Console d'amélioration Gestion de l'amélioration continue



Fonctionnalités :

- Disposition en tuiles (12 tuiles d'améliorations affichées par défaut).
- Recherche par mot clé.
- Tri par rang, priorité, date d'échéance ou estimation de l'effort.
- État sur la tuile (pourcentage d'achèvement, assignation, priorité et temps restant).

  Le pourcentage d'achèvement est basé sur la durée totale prévue de toutes les tâches CIM accomplies à chaque phase de l'amélioration. Par exemple, si une tâche d'une phase dont la durée prévue de 10 jours est terminée à 100 % en 10 jours, et si une autre tâche de la même phase dont la durée prévue de 5 jours est terminée à 0 % en 10 jours, la phase à laquelle ces tâches appartiennent indique un achèvement à 50 %.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les valeurs du pourcentage d'achèvement sont indiquées par phase et par amélioration.

- Badge d'état à code couleur sur la tuile.

Badge d'état	Description
Complete	Toutes les tâches ont été accomplies (le pourcentage d'achèvement est de 100 %).
Overdue	La date d'échéance est dépassée.
Due soon	Il reste moins de 15 % de la durée jusqu'à la date d'échéance.
On Hold	L'amélioration a été mise en suspens.

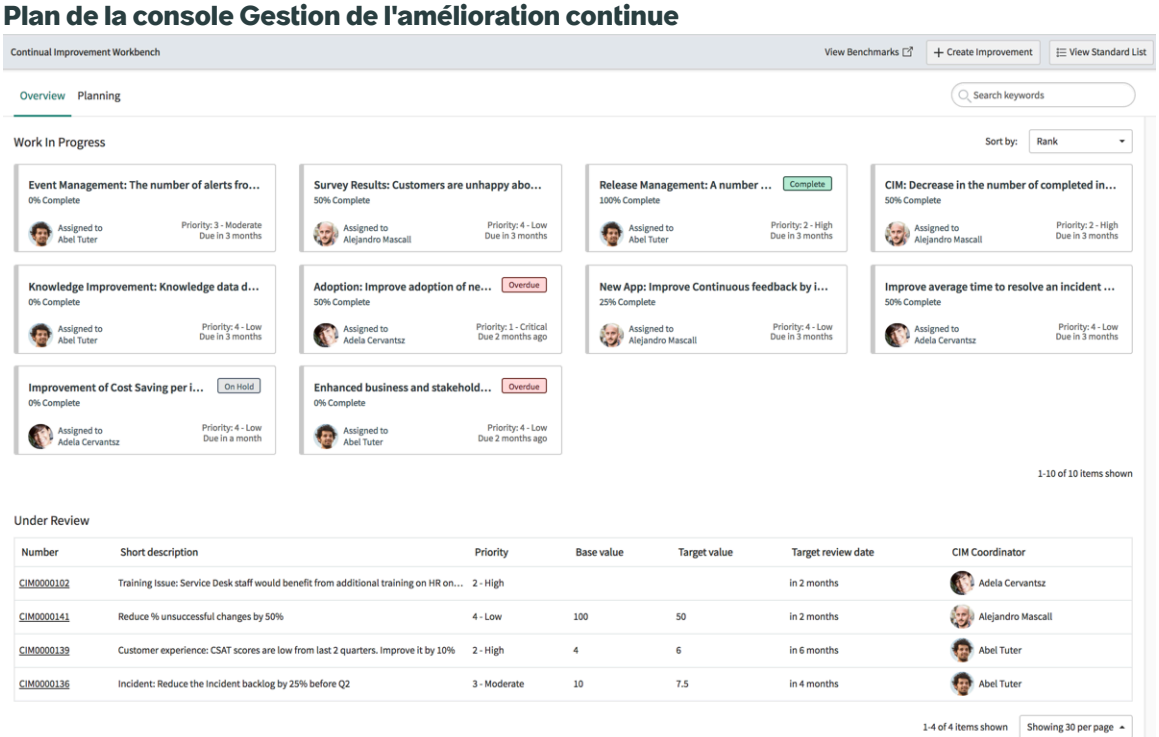
- Personnalisez les champs affichés dans les listes de la console à l'aide de la vue Examen de la console.

  Accédez à la vue Examen de la console à partir du menu Contrôles de liste ( ) du registre d'amélioration (**Contrôles de liste** > **Afficher** > **Examen de la console**).

Remarque :
seuls les champs visibles dans la vue du registre d'amélioration [Examen de la console] sont affichés dans la section de vue d'ensemble de la console.

Sur la page de planification, vous pouvez prioriser votre backlog à l'aide d'une interface par glisser-déposer simple d'utilisation, similaire à la planification du sprint, dans laquelle vous avez un sprint actif et une liste d'éléments en backlog. Déplacez les éléments en backlog vers la liste Travaux en cours, qui est votre sprint actif.

Plan de la console Gestion de l'amélioration continue



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités :

- Codage couleur sur le champ de **date de fin planifiée** (rouge, vert).
- Recherche par mot clé.
- Déplacement des éléments vers le haut ou vers le bas dans une liste.
- Regroupement de plusieurs éléments.
- Glisser-déposer dans et entre les listes.

  Remarque :
  le déplacement d'un élément ou d'un groupe d'éléments d'une liste à l'autre modifie l'état de l'amélioration.

  Par exemple, le déplacement d'un élément de le backlog vers les travaux en cours modifie son état de **Approuvé** à **Implémentation**. Inversement, le déplacement d'un élément des travaux en cours vers le backlog change son état à **Approuvé**.

  Seuls les éléments approuvés peuvent être transférés de la liste Backlog à la liste Implémentation.

- Personnalisez les champs affichés dans les listes de la console à l'aide de la vue Planification de la console.

  Accédez à la vue Planification de la console à partir du menu Contrôles de liste ( ) du registre d'amélioration (**Contrôles de liste** > **Afficher** > **Planification de la console**).

- Filtrage par priorité, avantages, estimation de l'effort et coordonnateur CIM.

  Remarque :
  les filtres sont dynamiques et ne montrent que les champs visibles dans la vue Planification de la console.

- Le menu Filtre et les champs affichés peuvent être activés ou désactivés dans le menu Configuration ( ).

  Remarque :
  seuls les champs visibles dans le registre d'amélioration [Planification de la console] sont affichés dans la section planification de la console.

Procédure

1. Accédez à la **console d'amélioration continue.** >
2. Sous l'onglet Vue d'ensemble, analysez les tuiles des travaux en cours pour obtenir une vue d'ensemble des améliorations en cours.
   Les bannières d'alerte à code couleur signalent des améliorations qui nécessitent une attention particulière.
   Vous pouvez cliquer sur une tuile pour voir l'amélioration.
3. Utilisez l'onglet Planification pour construire le contenu de votre sprint actuel, en fonction de votre capacité.
   a. Glissez et déposez les éléments de la liste des backlogs vers la liste des travaux en cours.
   b. Utilisez les filtres (Priorité, Avantages, Estimation de l'effort et Coordonnateur CIM) pour restreindre les données contenues dans les listes afin de vous concentrer sur certains groupes d'améliorations.
4. Utilisez le menu Configuration pour personnaliser les colonnes affichées dans les listes de l'onglet Planification selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les rapports d'amélioration

Évaluez les résultats des améliorations à l'aide de la vue d'ensemble du tableau de bord de Continual Improvement et des rapports d'analyse de résultats, afin de déterminer dans quelle mesure les améliorations aident votre entreprise.

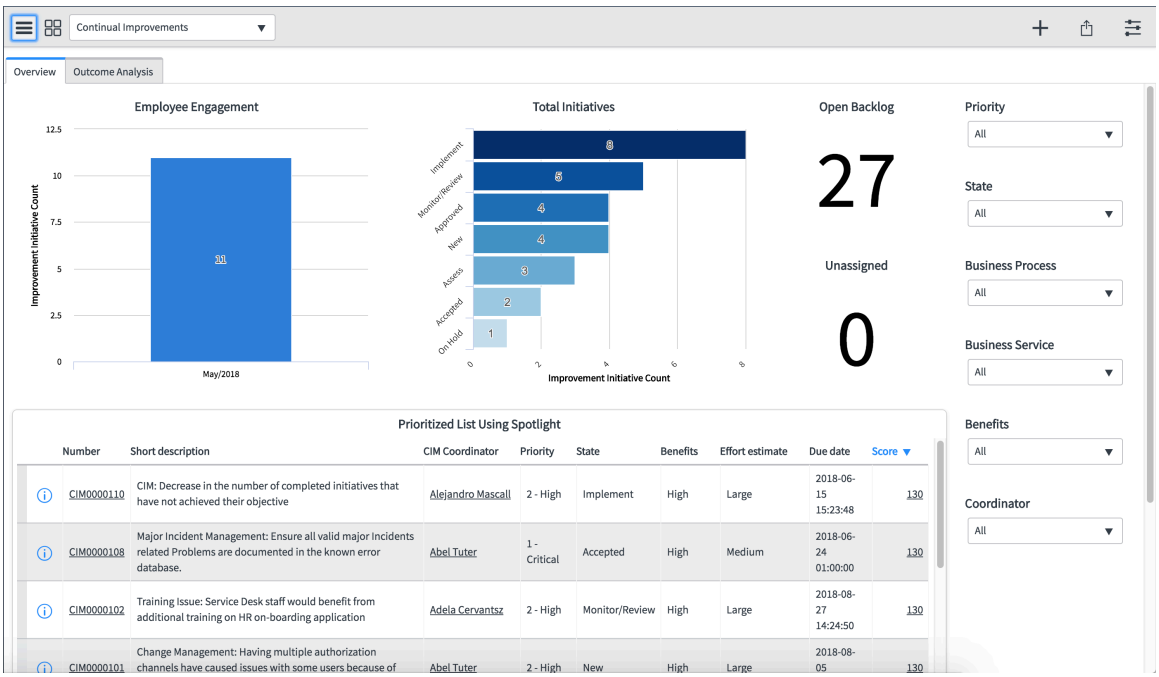
Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rapports et la liste Spotlight peuvent être filtrés par priorité, état, processus business, service d'entreprise, avantages et coordonnateur CIM des améliorations.

Tableau de bord de Gestion de l'amélioration continue



Vue d'ensemble :

-

Rapport	Description
Implication des employés	Nombre d'améliorations ouvertes au cours six derniers mois.
Nombre total d'initiatives	Nombre d'améliorations par état.
Backlog ouvert	Nombre d'améliorations ouvertes.
Non attribué	Nombre d'améliorations sans coordonnateur CIM attribué.

- Liste priorisée à l'aide de Spotlight .

  Pour utiliser Spotlight pour vous aider à prioriser le backlog d'amélioration, naviguez vers **Amélioration continue** > **Administration** > **Configuration Spotlight**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les améliorations peuvent être priorisées en fonction de plusieurs critères pondérés afin que vous puissiez identifier rapidement les tâches les plus importantes. La liste du registre d'amélioration indique le classement des améliorations en fonction de critères spécifiques (priorité, avantages et estimation de l'effort).

Analyse des résultats :

- Résultats obtenus - 6 derniers mois

  Rapport sur le nombre d'amélioration fermées au cours des six derniers mois, groupées par :

  - Catégorie
  - Stratégie
  - Code de fermeture
  - Type
- KPI terminés au cours des 6 derniers mois

  Liste des améliorations fermées au cours des six derniers mois.

Procédure

1. Naviguez vers le **tableau de bord** > **d'amélioration continue**.
2. Dans l'onglet Vue d'ensemble, utilisez les filtres (Priorité, État, Processus de gestion, Service d'entreprise, Avantages et Coordonnateur) pour réduire les données contenues dans les rapports.
   Vous pouvez cliquer sur un rapport pour afficher une liste des améliorations qui le composent.
3. Dans l'onglet Analyse des résultats, sélectionnez un rapport de la liste **Groupé par** pour afficher les résultats d'amélioration par différents attributs.
   Vous pouvez cliquer sur un rapport pour afficher une liste des améliorations qui le composent.
4. Comparez les rapports mensuels pour évaluer l'impact des améliorations sur votre entreprise.

Demande d'améliorations

Identifiez les opportunités d'amélioration au sein de votre environnement et créez une demande d'amélioration pour commencer l'implémentation.

Vous pouvez demander des améliorations manuellement depuis Gestion de l'amélioration continue, ou depuis une application intégrée avec Gestion de l'amélioration continue.

Gestion de l'amélioration continue L'intégration avec d'autres applications vous permet de :

- Créer une initiative d'amélioration à partir d'autres applications
- Créer un enregistrement pour une autre application dans le cadre d'une initiative d'amélioration ou d'une tâche CIM

Identification des possibilités d'amélioration

Il existe de nombreuses façons d'identifier les améliorations au sein de votre organisation. Les opportunités d'amélioration ne sont pas nécessairement limitées aux applications que vous utilisez, à votre domaine d'expertise ou à votre groupe spécifique.

Vous pouvez identifier des possibilités d'amélioration en fonction des commentaires d'autres groupes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestionnaire de processus ou titulaire de processus

Contactez le gestionnaire ou titulaire d'un processus qui ne fonctionne pas suffisamment bien pour identifier des suggestions d'amélioration.

Groupes IT, de développement et de gestion de projet

Contactez l'équipe IT, l'équipe de développement et le personnel de gestion de projet pour obtenir des suggestions d'amélioration et donnez-leur le rôle de demandeur d'amélioration afin qu'ils puissent envoyer une demande d'amélioration en un seul clic à partir d'une application intégrée.

Vous pouvez également identifier des opportunités d'amélioration depuis de nombreuses applications différentes.

Application	Description
Enquêtes	Examinez les commentaires et les plaintes des clients et envoyez des évaluations supplémentaires sollicitant les clients pour obtenir des suggestions d'opportunités d'amélioration.
Analyse des performances	Surveillez les KPI et évaluations internes des processus dans les rapports de Analyse des performances afin d'identifier des possibilités d'amélioration.
Benchmarks	Comparez les performances KPI avec les rapports de référence de Benchmarks et identifiez les possibilités d'amélioration dans les recommandations de Benchmarks.
Service	Examinez les tendances indésirables dans les rapports afin d'identifier des possibilités d'amélioration.
Gestion des problèmes et Gestion des changements	Examinez les rapports sur les tendances de Gestion des problèmes et Gestion des changements afin d'identifier des possibilités d'amélioration.
Risques et Audits GRC	Examinez les registres des risques et les échecs des tests d'audit GRC pour découvrir des possibilités d'amélioration.
Gestion des services IT	Consultez ITSM régulièrement afin d'identifier les possibilités d'amélioration de ce qui ne fonctionne pas bien.

Créer une demande d'amélioration

Créez une demande d'amélioration pour les opportunités d'amélioration que vous identifiez dans votre environnement. Une fois envoyée, la demande d'amélioration est analysée et implémentée par le gestionnaire d'amélioration et le coordonnateur d'amélioration.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_requester

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Flux de processus de Gestion de l'amélioration continue

1. Créer une initiative CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative CIM
5. Implémenter une initiative CIM
6. Réviser une initiative CIM
7. Fermer une initiative CIM

Procédure

1. Identifiez une opportunité d'amélioration.
   Tout type d'amélioration identifié dans votre entreprise peut servir de base à une demande d'amélioration. Par exemple, les performances KPI, la satisfaction des clients, les ressources, les processus, la formation, pour n'en nommer que quelques-uns.
2. Déterminez votre objectif d'amélioration.
   L'objectif d'amélioration est le résultat attendu à atteindre grâce à l'amélioration.
3. Soumettez une demande d'amélioration.
   a. Naviguez vers **Amélioration continue** > **Créer nouveau**.
      Une phase CIM est automatiquement créée lorsque vous créez l'initiative, si la propriété système `sn_cim.create_default_phase` est activée. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Gestion de l'amélioration continue.
   b. Remplissez la description courte et la justification commerciale, et cliquez sur **Envoyer**.
      La demande d'amélioration est créée et passée en **Nouveau** pour que le gestionnaire d'amélioration l'accepte ou la rejette en fonction de son alignement avec les objectifs stratégiques.
4. Pour suivre l'état de votre demande d'amélioration, naviguez vers **Amélioration continue** > **Mes demandes CIM**.

Example: Créer une demande d'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'identification des améliorations, le gestionnaire d'incidents a analysé les performances KPI en les comparant aux valeurs d'autres entreprises dans l'application Benchmarks, a déterminé qu'une amélioration était nécessaire et a fixé un objectif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Valeur
Numéro	CIM0000135 (défini en interne)
Service d'entreprise	Services informatiques
Processus de gestion	Gestion des incidents
Description courte	(Requis) Améliorer de 25 % le temps moyen de résolution d'un incident
Justification commerciale	Le temps moyen pour résoudre un temps d'incident est mauvais par rapport à la moyenne du secteur. J'ai comparé notre valeur avec celles d'autres entreprises mondiales de notre secteur dans l'application Benchmarks.
État	Nouveau
Priorité	4 - Faible (par défaut)

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Gestion des améliorations

Une fois qu'une amélioration est demandée, le gestionnaire d'amélioration l'examine et lui assigne un coordonnateur. Il surveille les progrès de toutes les améliorations afin d'assurer leur qualité et leur succès. Le coordonnateur d'amélioration travaille avec le gestionnaire d'amélioration pour l'implémenter.

Le gestionnaire d'amélioration supervise, identifie, conduit et surveille les progrès de toutes les améliorations.

Le coordonnateur d'amélioration gère les améliorations auxquelles il a été affecté par le gestionnaire d'amélioration et travaille avec les titulaires de tâches CIM pour suivre leur achèvement.

Remarque :
bien que les deux rôles puissent annuler une amélioration, seul le gestionnaire d'amélioration peut la supprimer, ce qui la retire de la liste du registre d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de processus

Flux de processus de Gestion de l'amélioration continue

1. Créer une initiative d'amélioration
2. Accepter une initiative d'amélioration
3. Évaluer une initiative d'amélioration
4. Approuver une initiative d'amélioration
5. Réviser une initiative d'amélioration
6. Fermer une initiative d'amélioration
7. Implémenter une initiative d'amélioration

1. Le flux de processus commence par une **nouvelle** demande d'amélioration. Un besoin d'amélioration est identifié dans l'environnement et une nouvelle demande d'amélioration est envoyée par un utilisateur ayant le rôle de demandeur d'amélioration.
2. Le gestionnaire d'amélioration vérifie ensuite que la nouvelle demande d'amélioration s'aligne sur au moins un objectif stratégique de l'entreprise et assigne un coordonnateur d'amélioration avant d'accepter l'amélioration comme valide. Le coordonnateur d'amélioration désigné est informé que la demande d'amélioration a été **acceptée**.

   Il y a généralement plus d'un coordonnateur d'amélioration dans une entreprise puisque ce rôle est responsable de l'implémentation des initiatives d'amélioration attribuées et du suivi de leurs progrès au niveau des tâches, et il peut y avoir plusieurs tâches par amélioration.
3. Une fois l'amélioration acceptée, le gestionnaire fixe les attributs restants sur le formulaire d'initiative d'amélioration et le fait progresser pour être **évalué** pour approbation (par les membres du groupe d'approbateurs).
4. Au cours de l'évaluation, les utilisateurs du groupe d'approbateurs (indiqués dans la liste connexe des approbateurs) sont notifiés de la demande d'approbation. Un ou la totalité des membres du groupe d'approbateurs évalue les attributs de l'amélioration et l'**approuve** ou la rejette.
5. Une fois approuvée, le coordonnateur d'amélioration et le gestionnaire d'amélioration travaillent ensemble (par exemple dans des réunions régulières d'implémentation) pour déterminer le travail nécessaire pour préparer l'amélioration à son **implémentation**.

   Pendant l'implémentation, le coordonnateur d'amélioration crée et assigne des phases et peut directement créer des tâches à partir d'une initiative ou d'une phase pour terminer l'amélioration. Le coordonnateur d'amélioration travaille avec les titulaires de tâches (par exemple dans des réunions régulières sur l'état des tâches) pour suivre les progrès de l'achèvement des tâches. Des enregistrements pour d'autres applications prises en charge peuvent également être créés à partir de l'initiative d'amélioration ou de la tâche CIM, si nécessaire, et sont généralement affichés dans une liste connexe dans l'initiative d'amélioration ou la tâche CIM.

   Si, pour une raison quelconque, l'implémentation de l'amélioration a été interrompue, le gestionnaire d'amélioration ou le coordonnateur d'amélioration peut mettre l'amélioration **en suspens**. Toutes les tâches CIM qui ne sont pas fermées ou annulées sont également mises en suspens. Vous pouvez annuler une initiative CIM à n'importe quelle étape de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'initiative en cours. Lorsque vous annulez une initiative, l'initiative et ses tâches associées passeront à l'état **Fermé incomplet**.

6. Le coordonnateur d'amélioration place l'amélioration en **examen** lorsque toutes les tâches CIM dans toutes les phases CIM sont vérifiées à 100 % d'achèvement. Le gestionnaire d'amélioration examine l'achèvement de l'amélioration et la passe en **fermée**.

Calculer la progression du déploiement de la tâche CIM

Vous pouvez créer une tâche directement à partir d'une initiative ou d'une phase. Lorsqu'une tâche passe à l'état Fermé terminé, la progression de l'initiative CIM est calculée en fonction du pourcentage de toutes ses tâches associées qui ont l'état Fermé terminé. La durée de la tâche, qui est basée sur la date de fin planifiée, est également prise en compte pour le calcul de la progression de l'initiative CIM. Plus la durée est longue, plus la progression est lente. Lorsque vous ajoutez de nouvelles tâches à une phase ou que vous l'associez directement à l'initiative CIM, le pourcentage de progression de l'initiative CIM est mis à jour en conséquence.

La table ci-dessous illustre comment le déploiement de progression de la tâche CIM est calculé avec un exemple.

Exemple de calcul de progression du déploiement de la tâche CIM

Enregistrement parent	Tâche	Durée de la tâche	État	Contribution à la progression de l'initiative (%)
Phase CIM 1	Tâche 1	2 jours	Fermé terminé	20 %
Phase CIM 1	Tâche 2	3 jours	Fermé terminé	30 %
Initiative CIM	Tâche 3	2 jours	Tout état autre que Fermé terminé	50 % **Remarque :** Cette tâche est directement associée à l'initiative CIM.

Alignement avec les objectifs stratégiques de l'entreprise

Vous pouvez assurer l'alignement avec les objectifs de l'entreprise en liant le champ **Stratégies** du formulaire Initiative d'amélioration à une ou plusieurs stratégies d'entreprise de la liste de recherche Objectifs stratégiques.

Remarque :
seul le gestionnaire d'amélioration peut créer une stratégie.

La coordination des améliorations avec les stratégies d'entreprise de l'organisation garantit que l'amélioration contribue aux objectifs globaux de l'entreprise.

Accédez aux stratégies d'entreprise en naviguant vers **Amélioration continue** > **Stratégies d'entreprise** (ou **Organisation** > **Stratégie d'entreprise**).

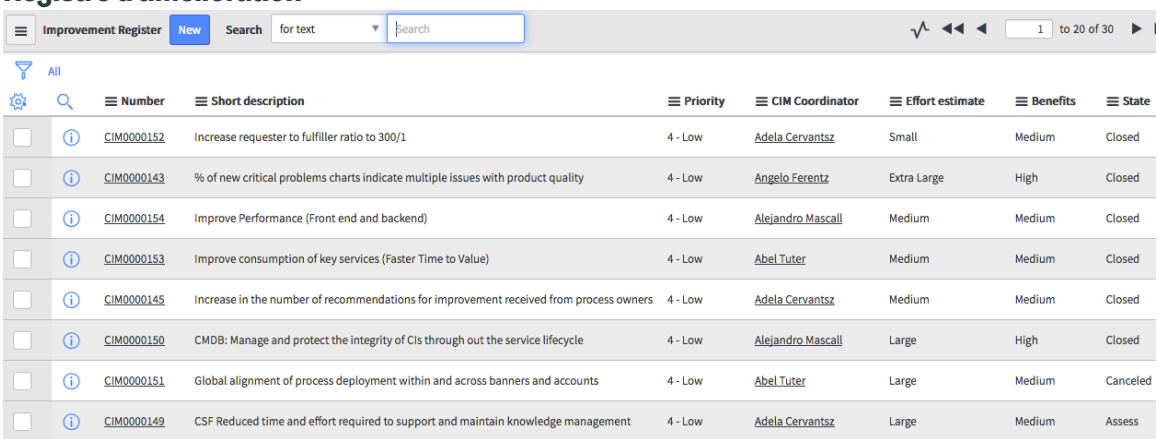
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste du registre d'amélioration

Affichez, priorisez et suivez les améliorations, les tâches connexes et les phases depuis une liste du registre d'amélioration, qui inclut toutes les améliorations ouvertes et fermées en une liste.

Registre d'amélioration

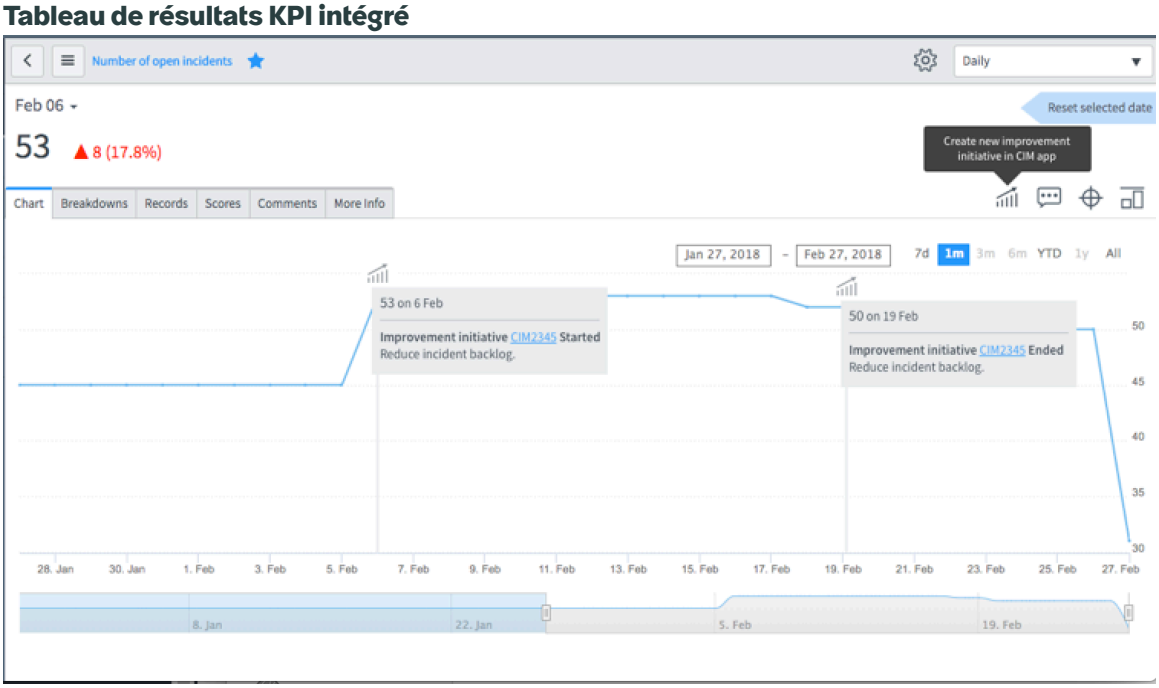


Number	Short description	Priority	CIM Coordinator	Effort estimate	Benefits	State
CIM0000152	Increase requester to fulfiller ratio to 300/1	4 - Low	Adela Cervantsz	Small	Medium	Closed
CIM0000143	% of new critical problems charts indicate multiple issues with product quality	4 - Low	Angelo Ferentz	Extra Large	High	Closed
CIM0000154	Improve Performance (Front end and backend)	4 - Low	Alejandro Mascall	Medium	Medium	Closed
CIM0000153	Improve consumption of key services (Faster Time to Value)	4 - Low	Abel Tuter	Medium	Medium	Closed
CIM0000145	Increase in the number of recommendations for improvement received from process owners	4 - Low	Adela Cervantsz	Medium	Medium	Closed
CIM0000150	CMDB: Manage and protect the integrity of CIs through out the service lifecycle	4 - Low	Alejandro Mascall	Large	High	Closed
CIM0000151	Global alignment of process deployment within and across banners and accounts	4 - Low	Abel Tuter	Large	Medium	Canceled
CIM0000149	CSF Reduced time and effort required to support and maintain knowledge management	4 - Low	Adela Cervantsz	Large	Medium	Assess

Intégration du tableau de résultats de Analyse des performances

Utilisez le Centre d'analyse intégré au formulaire d'initiative d'amélioration pour surveiller les KPI et suivre l'amélioration des KPI pendant le cycle de vie de l'amélioration. Le tableau des résultats KPI est utile pour surveiller les progrès incrémentiels des KPI, ou ajuster les tâches et les affectations CIM pour atteindre votre objectif d'amélioration, si nécessaire.

Tableau de résultats KPI intégré



L'icône d'amélioration ( ) indique les dates de début et de fin qui sont suivies sur le tableau de résultats KPI.

Les tableaux de résultats sont également affichés pour tous les KPI figurant sur la liste connexe des KPI impactés du formulaire d'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Référence Gestion de l'amélioration continue

Descriptions des champs des améliorations

Accepter une amélioration

Acceptez et attribuez une nouvelle demande d'amélioration afin qu'elle puisse être évaluée pour approbation. Vous pouvez rejeter la demande d'amélioration si elle ne correspond pas aux objectifs stratégiques de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion de l'amélioration continue

1. Créer une demande CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative
5. Initiative CIM en cours
6. Réviser une initiative CIM
7. Fermer une initiative CIM

Condition préalable : le demandeur d'amélioration a créé une demande d'amélioration.

Procédure

1. Identifiez la nouvelle demande d'amélioration.
   a. Naviguez vers **Amélioration continue** > **Ouvrir**.
   b. Dans la liste du registre d'amélioration, ouvrez une amélioration dans l'état **Nouveau**.
2. Alignez la demande d'amélioration avec les objectifs stratégiques de l'entreprise et assignez un coordonnateur à l'amélioration.
   a. Sur le formulaire d'initiative d'amélioration, déverrouillez le champ **Stratégies** pour accéder aux objectifs stratégiques de votre entreprise, puis cliquez sur la liste de recherche.
   b. Sélectionnez la stratégie d'entreprise alignée avec la demande d'amélioration.

      Remarque :
      seul le gestionnaire d'amélioration peut créer une stratégie.

   c. Cliquez sur la liste de recherche **Coordonnateur CIM** et sélectionnez un coordonnateur pour gérer l'amélioration.
3. Complétez les champs de service d'entreprise, processus de gestion, priorité, estimation de l'effort, avantages, et raisons pour lesquelles cette amélioration est importante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la barre d'en-tête, cliquez sur **Accepter** pour faire progresser la demande d'amélioration à l'état **Évaluation**.
   Le coordonnateur de l'amélioration est informé de son affectation.
5. Remplissez le contenu des onglets Objectifs, Détails et Calendrier du formulaire Initiative d'amélioration.

Example: Accepter une demande d'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'acceptation, le gestionnaire d'amélioration a déterminé que l'amélioration des performances KPI s'alignait sur l'objectif stratégique d'automatisation et réduction de l'effort, a affecté le coordonnateur d'amélioration qui dirige les améliorations KPI et a accepté la demande d'amélioration.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Valeur
Numéro	CIM0000135 (défini en interne)
Service d'entreprise	Services informatiques
Processus de gestion	Gestion des incidents
Coordonnateur CIM	Adela Cervantsz
Groupe d'approbateurs	Approbateurs CIM
Stratégies	Automatisation/Réduction de l'effort
État	Accepté
Priorité	4 - Faible
Estimation de l'effort	Moyen
Avantages	Élevé
Pourcentage d'achèvement	0
Description courte	Améliorer de 25 % le temps moyen de résolution d'un incident
Justification commerciale	Le temps moyen pour résoudre un temps d'incident est mauvais par rapport à la moyenne du secteur. J'ai comparé notre valeur avec celles d'autres entreprises mondiales de notre secteur dans l'application Benchmarks.

Onglet Objectifs

Champ	Valeur
Méthode de mesure de la réussite	Automatisé : indicateur PA
KPI d'amélioration	Délai moyen de fermeture des incidents
Répartition	--
Agrégation	--

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Objectifs (suite)

Champ	Valeur
Valeur de base	100
Pourcentage d'amélioration	25
Valeur cible	75
Date d'examen prévue	30/06/2018
Résultats attendus	Amélioration du temps moyen de résolution d'un incident.

Onglet Détails

Champ	Valeur
Demandé pour	Mabel Weeden
Type	Processus
Liste de surveillance	--

Onglet Calendrier

Champ	Valeur
Date de début prévue	18/03/2018
Date de fin prévue	19/06/2018
Date de début réelle	11/03/2018
Date de fin réelle	--

Onglet Notes

Champ	Valeur
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	--
Notes de travail	--

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Préparer une amélioration

Une fois l'amélioration approuvée, vous pouvez créer des tâches et des phases CIM et identifier les KPI impactés. Le coordonnateur d'amélioration travaille avec le gestionnaire d'amélioration pour planifier son implémentation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Planifiez votre implémentation à l'aide de phases pour surveiller les jalons de votre projet. Ajoutez des tâches à la phase et suivez leur progression jusqu'aux jalons. Vous pouvez également suivre vos objectifs en créant des tâches directement à partir des initiatives.

Processus d'implémentation CIM Gestion de l'amélioration continue

1. Créer une initiative CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative CIM
5. Réviser une initiative CIM
6. Fermer une initiative CIM

Conditions préalables :

- Le demandeur d'amélioration a créé la demande d'amélioration.
- Le gestionnaire d'amélioration a accepté la demande d'amélioration et l'a assignée.
- Un membre du groupe d'approbateurs a évalué et approuvé l'amélioration.

Procédure

1. Déterminez les phases et les tâches nécessaires à l'amélioration.
   Le gestionnaire d'amélioration et son coordonnateur se réunissent pour déterminer les tâches requises pour effectuer l'amélioration et déterminer si plusieurs phases sont nécessaires.
2. Configurez les phases CIM pour suivre les tâches CIM.
   a. Naviguez vers **Amélioration continue** > **Ouvrir** et ouvrez l'amélioration dans l'état **En cours**.
   b. Dans la liste connexe des phases CIM, cliquez sur **Nouveau** et renseignez la description et la date de fin planifiée.
   c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   d. Dans la liste connexe des tâches CIM, cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche CIM.
   e. Dans le champ **Parent**, sélectionnez une phase CIM enregistrée à laquelle associer la tâche CIM.
   f. Définissez les attributs de tâches CIM, notamment l'affectation, la priorité, l'état, la date de fin prévue et la description courte.
   g. Cliquez sur **Envoyer**.
3. Créez et affectez des tâches CIM pour une amélioration.
   a. Dans la liste connexe des tâches CIM, cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche CIM.
   Par défaut, la tâche CIM est liée à l'initiative CIM. Pour suivre la tâche d'une phase, sélectionnez une phase CIM enregistrée à laquelle associer la tâche CIM dans le champ **Parent**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Définissez les attributs de tâches CIM, notamment l'affectation, la priorité, l'état, la date de fin prévue et la description courte.

Remarque :

- Lorsque la date de fin planifiée d'une tâche CIM est mise à jour, celle de l'initiative CIM associée est également mise à jour. Lorsque l'état d'une tâche CIM passe à Travail en cours, le champ Date de début réelle est automatiquement mis à jour avec la date actuelle.
- Lorsque la tâche est affectée, le délégataire de la tâche reçoit une notification par e-mail.

4. Pour créer une tâche d'application distincte pour une application intégrée, cliquez sur le lien connexe pour cette tâche d'application.

5. Pour surveiller un KPI avec l'amélioration, ajoutez un enregistrement à l'onglet KPI impactés.

6. Rencontrez les titulaires de tâches CIM pour superviser l'état, surveiller les travaux terminés, ajouter ou mettre à jour les tâches et les phases, et suivre les progrès globaux de l'amélioration jusqu'à son achèvement.

a. Supervisez régulièrement l'avancement des tâches CIM avec les titulaires de tâches sur une base régulière jusqu'à ce que toutes les tâches soient présentées comme terminées.

b. Sur le formulaire Initiative d'amélioration, vérifiez que toutes les tâches de la liste connexe des tâches CIM sont **Fermées et terminées**.
Le coordonnateur d'amélioration et le délégataire de la tâche reçoivent une notification par e-mail lorsque la tâche passe aux états **Fermé incomplet**, **Fermé ignoré** ou **Fermé terminé**.

c. Sur le formulaire d'initiative d'amélioration, vérifiez que toutes les phases de la liste connexe des phases CIM sont complétées à 100 %.

7. Cliquez sur **Examiner** dans la barre d'en-tête pour demander l'examen de l'amélioration par le gestionnaire d'amélioration pour sa fermeture.

Example: Implémenter l'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'implémentation, le gestionnaire d'amélioration et son coordonnateur ont déterminé le travail requis au cours des trois à six prochains mois pour compléter l'amélioration, avec une date d'examen prévue trois mois après le début.

- Configuration de la phase CIM 1 par défaut (ajout de deux tâches CIM), et création de la phase CIM 2 (ajout de deux tâches CIM).
- Création d'un enregistrement de tâche d'application de Gestion des changements (CHG0030001) associé à la tâche CIM 2 à l'aide du lien connexe **Créer un changement**, et définition des attributs d'enregistrement de changement.
- Ajout de quatre KPI à l'onglet KPI impactés pour les surveiller avec l'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le coordonnateur d'amélioration a rencontré régulièrement les titulaires de tâches CIM pour superviser l'état et surveiller les travaux terminés, et a configuré l'état de l'amélioration en Examen une fois l'implémentation terminée.

Phase CIM 1 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000116 (attribué en interne)
Parent	CIM0000135
Pourcentage d'achèvement	0
Date de fin prévue	19/06/2018
Date de fin réelle	--
Description courte	Améliorations des incidents résolus et du nombre de réaffectations
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000118 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000116
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)
Tâche en implémentation	--
Assignée à	Bernard Laboy
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Amélioration du pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné en utilisant le self-service et une meilleure automatisation
Notes de travail	--
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000119 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000116
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)
Tâche en implémentation	CHG0030001
Assignée à	Gestionnaire de changement
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase CIM 1 - Tâches CIM 1 et 2 (suite)

Champ	Valeur
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Réduction du nombre de réaffectations en utilisant des modèles de catégorisation automatique et d'affectation automatique ServiceNow
Notes de travail	--

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000120
Parent	CIM0000135
Pourcentage d'achèvement	0
Date de fin prévue	19/06/2018
Date de fin réelle	--
Description courte	Améliorations des connaissances et du self-service
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000121 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000120
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)
Tâche en implémentation	--
Assignée à	David Loo
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Ajout de nouveaux articles KB pour des questions courantes
Notes de travail	--
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000123 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000120
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2 (suite)

Champ	Valeur
Tâche en implémentation	--
Assignée à	Adela Cervantsz
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Fournir une formation et une formation à l'activation pour les nouvelles applications
Notes de travail	--

Formulaire de demande de changement

Champ	Valeur
Numéro	CHG0030001 (défini en interne)
Demandé par	Gestionnaire d'amélioration
Élément de configuration	--
Date de début prévue	18/03/2018
Date de fin prévue	19/06/2018
Type	Normal
État	Nouveau
Priorité	4 - Faible
Impact	3 - Bas
Risque	Modéré
Description courte	Réduction du nombre de réaffectations en utilisant des modèles de catégorisation automatique et d'affectation automatique ServiceNow
Description	--

Liste connexe des KPI impactés

Champ	Valeur
KPI impactés	• % d'incidents résolus par le premier groupe assigné • % d'incidents résolus le jour de leur ouverture

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe des KPI impactés (suite)

Champ	Valeur
	• % d'incidents résolus sans réaffectation • Âge moyen des incidents ouverts

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Intégration des améliorations avec d'autres applications

Évaluer une amélioration pour approbation

Une fois l'amélioration acceptée et prête pour l'évaluation, les membres du groupe d'approbateurs l'évaluent pour approbation avant que son implémentation puisse commencer.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun (doit être membre du groupe d'approbateurs)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion de l'amélioration continue - Évaluer le flux de processus

1. Créer une demande CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative CIM
5. Une initiative CIM en cours
6. Réviser une initiative CIM
7. Fermer une initiative CIM

Remarque :
l'approbation d'un seul membre du groupe d'approbateurs suffit pour la faire passer à l'état suivant. Pour exiger des approbations supplémentaires, configurez le workflow d'approbation CIM dans Flow Designer .

La période d'expiration par défaut pour les demandes d'approbation est de sept jours ouvrés. Les demandes d'approbation en attente sont automatiquement annulées après sept jours, mais peuvent être envoyées de nouveau pour approbation.

Conditions préalables :

- Le gestionnaire d'incidents a créé une demande d'amélioration.
- Le gestionnaire d'amélioration a accepté la demande d'amélioration et l'a assignée.

Par défaut, une amélioration nécessite une approbation avant de pouvoir progresser vers l'état d'implémentation. Vous pouvez désactiver l'exigence d'approbation en utilisant la propriété `sn_cim.need_approval`. Lorsqu'elle est désactivée, le champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupe d'approbateurs et la liste connexe des **approbateurs** sur le formulaire d'initiative d'amélioration ne sont pas affichés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sur le formulaire d'approbation, faites défiler vers le bas jusqu'à la section **Résumé de l'élément en approbation** et évaluez les détails de l'amélioration, y compris son alignement avec les objectifs stratégiques (stratégies), le service d'entreprise, le processus de gestion, la priorité, l'estimation de l'effort, les avantages, et pourquoi cette amélioration est importante.
3. Cliquez sur **Approuver** dans la barre d'en-tête pour approuver l'amélioration.
   L'amélioration est prête à être implémentée par le gestionnaire d'amélioration et le coordonnateur d'amélioration.

   Une phase CIM par défaut (numéro CIMT) est automatiquement créée.

Example: Approuver une amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'approbation, un membre du groupe d'approbateurs a évalué les détails de l'amélioration et l'a approuvée pour commencer son implémentation.

Formulaire d'approbation

Champ	Valeur
Approbateur	Howard Johnson
État	Approuvé
Approbation	CIM0000135
Commentaires	--

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Examiner et fermer une amélioration

Une fois que toutes les tâches à chaque étape de l'amélioration ont été accomplies, le coordonnateur d'amélioration passe l'amélioration en état d'examen pour que le gestionnaire d'amélioration la ferme.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Processus d'examen et de fermeture Gestion de l'amélioration continue

1. Créer une initiative CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative CIM
5. Réviser une initiative CIM

Conditions préalables :

- Le gestionnaire d'incidents a créé une demande d'amélioration.
- Le gestionnaire d'amélioration a accepté la demande d'amélioration et l'a assignée.
- Un membre du groupe d'approbateurs a approuvé l'amélioration.
- Le gestionnaire et le coordonnateur d'amélioration l'ont implémentée.

Procédure

1. Examinez l'amélioration pour sa fermeture.
   a. Naviguez vers **Amélioration continue** > **En cours d'examen**.
   b. Dans la liste du registre d'amélioration, ouvrez l'amélioration dans l'état **Contrôle/Examen**.
   c. Sur le formulaire d'initiative d'amélioration, vérifiez que toutes les phases de la liste connexe des phases CIM sont complétées à 100 %.
2. Vérifiez que l'amélioration a atteint son objectif.
3. Fermez l'amélioration.
   a. Dans l'onglet Notes de fermeture, définissez le code de fermeture et la catégorie du résultat atteint, et fermez les notes.
   b. Cliquez sur **Fermer** dans la barre d'en-tête pour fermer l'amélioration.
   L'amélioration n'est plus affichée dans la liste du registre des améliorations ouvertes.

Example: Fermer l'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop long (24 heures).

Dans le cadre du processus d'examen pour améliorer le **temps moyen de résolution d'un incident de 25 %**, le gestionnaire d'amélioration a vérifié que le travail pour l'amélioration est terminé (le formulaire d'initiative d'amélioration et la liste connexe des phases CIM affichent un pourcentage d'achèvement de 100 %).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le gestionnaire d'amélioration a également vérifié l'amélioration à deux endroits avant de la fermer.

- Analyse des performances indique désormais que le KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** a une valeur de 16 heures, une amélioration par rapport à la valeur cible de 18 heures (18 heures est 25 % plus rapide que la précédente moyenne de 24 heures).
- L'application Benchmarks montre maintenant que le résultat de l'entreprise pour le KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** a une valeur de 16 heures, soit 2 heures de mieux que la moyenne globale du secteur.

Phase CIM 1 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000116 (attribué en interne)
Pourcentage d'achèvement	*100
Date de fin réelle	*14/03/2018
Description courte	Améliorations des incidents résolus et du nombre de réaffectations
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000118 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Amélioration du pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné en utilisant le self-service et une meilleure automatisation
Notes de travail	*Implémentation du self-service et de l'automatisation pour améliorer le pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000119 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Réduction du nombre de réaffectations en utilisant des modèles de catégorisation automatique et d'affectation automatique ServiceNow
Notes de travail	*Implémentation de la catégorisation automatique et de l'affectation automatique pour réduire le nombre de réaffectations

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000120

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2 (suite)

Champ	Valeur
Pourcentage d'achèvement	*100
Date de fin réelle	*14/03/2018
Description courte	Améliorations des connaissances et du self-service
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000121 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Ajout de nouveaux articles KB pour des questions courantes
Notes de travail	*Ces nouveaux articles KB ont été ajoutés
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000123 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Fournir une formation et une formation à l'activation pour les nouvelles applications
Notes de travail	*Formation fournie pour ces nouvelles applications

Onglet Notes de fermeture

Champ	Valeur
Code de fermeture	*Réussi
Catégorie des résultats obtenus	*Satisfaction du client
Notes de fermeture	*Toutes les améliorations sont vérifiées, fermeture de l'initiative d'amélioration

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Valeur
État	*Fermé terminé
Pourcentage d'achèvement	*100

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Intégration des améliorations avec d'autres applications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Gestion de l'amélioration continue

Contenu de référence Gestion de l'amélioration continue comprenant les états et les descriptions de champs.

États des améliorations

L'état d'une amélioration indique le progrès de l'amélioration dans le processus.

État	Description
Nouveau	La demande d'amélioration est créée manuellement ou à partir d'une application intégrée par un demandeur d'amélioration. Les applications intégrées comprennent Benchmarks, CMDB, Coaching, Demande, GRC, Gestion des incidents majeurs, Gestion des problèmes et Gestion des enquêtes. Liste des **états** : • Accepté • Annulé Options du menu des contrôles de liste (≡) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Accepté	La demande d'amélioration s'aligne sur les objectifs stratégiques de l'entreprise et est considérée valide par le gestionnaire d'amélioration. Liste des **états** : • Évaluation • Annulé Options du menu des contrôles de liste (≡) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Annulé	L'amélioration n'est pas acceptée (l'action de **rejet** est sélectionnée par le gestionnaire d'amélioration), ou peut être annulée directement dans n'importe quel état. **Remarque :** toutes les tâches CIM créées pour l'amélioration sont également annulées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Évaluation	Tous les attributs d'amélioration sont fixés par le gestionnaire d'amélioration, notamment le processus de gestion, le service d'entreprise et la mesure du succès. L'amélioration attend d'être évaluée par un membre du groupe d'approbateurs pour approbation. Liste des **états** : • Approuvé (seulement affiché pour un membre du groupe d'approbateurs) • Annulé Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : • Copier l'initiative • Revenir à Accepté
Approuvé	L'amélioration est évaluée et approuvée par un membre du groupe d'approbateurs et est prête à être implémentée. L'amélioration est passée en Implémentation par le gestionnaire d'amélioration. Liste des **états** : • Implémentation • Annulé • Évaluation (pour réapprobation) Si des tâches supplémentaires ont été ajoutées, ou si la cible a changé, l'amélioration peut devoir passer par une nouvelle approbation. Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : • Copier l'initiative • Soumettre pour une nouvelle approbation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
En cours	La création de tâches CIM est effectuée par le gestionnaire d'amélioration ou le coordonnateur d'amélioration. Les tâches CIM sont accomplies par les titulaires de tâches. Le coordonnateur d'amélioration peut déterminer que l'amélioration est complète et la passer en Examen, ou que les progrès sont interrompus et la passer En suspens. Liste des **états** : • Contrôle/Examen • En suspens • Évaluation (pour réapprobation) Si des tâches supplémentaires ont été ajoutées, ou si la cible a changé, l'amélioration peut devoir passer par une nouvelle approbation. Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : • Copier l'initiative • Envoyer pour réapprobation
En suspens	L'amélioration ne progresse plus, mais peut reprendre à une date ultérieure. Le gestionnaire d'amélioration détermine le résultat de l'amélioration, y compris si elle doit revenir en implémentation, ou être fermée ou annulée. Liste des **états** : • Implémentation • Fermé • Annulé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Remarque : lorsqu'une amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) sont également mises en suspens, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'amélioration sort de pause, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) passent en état Ouvert (à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement). Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Contrôle/Examen	Toutes les tâches CIM pour l'amélioration sont terminées, les améliorations ont été mesurées, et aucune autre action n'est requise par les titulaires de tâches. L'amélioration est examinée pour fermeture par le gestionnaire d'amélioration. Liste des **états** : • Implémentation • Fermé • Évaluation (pour réapprobation) Si des tâches supplémentaires ont été ajoutées, ou si la cible a changé, l'amélioration peut devoir passer par une nouvelle approbation. Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Fermé	L'amélioration est complète et est ajoutée à la liste du registre des améliorations fermées.
Suppression	L'amélioration est supprimée de la liste du registre d'amélioration. Disponible dans chaque état, mais uniquement pour le gestionnaire d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des tâches CIM

Une amélioration contient une ou plusieurs tâches CIM pour compléter l'amélioration. Une tâche CIM est affectée à un titulaire qui sera responsable des travaux spécifiés.

L'état d'une tâche CIM indique le niveau de progrès pour la tâche.

État	Description
En attente	État d'une tâche CIM ajoutée avant l'approbation de l'amélioration. Si une tâche CIM est ajoutée après l'approbation de l'amélioration, la tâche CIM est placée dans l'état En attente jusqu'à ce que l'amélioration soit de nouveau approuvée. Une fois approuvée, la tâche CIM est placée dans l'état Ouvert. En cas de rejet, la tâche CIM reste dans l'état En attente.
Ouvert	État d'une nouvelle tâche CIM pour une amélioration qui a été approuvée.
Travail en cours	État d'une tâche CIM pour laquelle les travaux ont commencé.
Fermé terminé	État d'une tâche CIM fermée qui a été terminée.
Fermé incomplet	État d'une tâche CIM qui a été fermée mais qui n'est pas entièrement terminée.
Fermé ignoré	État d'une tâche CIM pour laquelle aucun travail n'a été effectué.
En suspens	État d'une tâche CIM pour une amélioration placée dans l'état En suspens. L'état d'une tâche CIM en suspens peut être modifié manuellement vers les états Ouvert ou Travail en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Remarque : lorsqu'une amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) sont également mises en suspens, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'amélioration sort de pause, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) passent en état Ouvert (à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement).

États d'approbateurs CIM

Chaque amélioration doit faire l'objet d'au moins une approbation pour passer à l'état d'implémentation. La liste connexe des approbateurs dans l'amélioration contient une liste des enregistrements d'approbation des utilisateurs et l'état de l'approbation.

Les utilisateurs de la liste connexe des approbateurs appartiennent au **groupe d'approbateurs** spécifié dans le formulaire d'initiative d'amélioration. Une fois que l'amélioration a été approuvée par un membre du groupe d'approbateurs, l'approbation des autres membres n'est plus nécessaire pour faire progresser l'amélioration. Toutefois, d'autres membres du groupe d'approbateurs peuvent toujours configurer leur état d'approbation individuel.

Pour exiger des approbations supplémentaires, configurez le workflow d'approbation CIM dans Flow Designer .

Flux de processus d'amélioration

Flux de processus pour Gestion de l'amélioration continue

Flux de processus	Rôle	Description	Action suivante
Créer une initiative d'amélioration	Demandeur d'amélioration	Un besoin d'amélioration est déterminé et une demande d'amélioration est créée.	Cliquez sur **Envoyer**. Requis : description courte
Nouveau	Gestionnaire d'amélioration	L'acceptation est déterminée en vérifiant que l'objectif d'amélioration s'aligne sur un objectif stratégique de l'entreprise, et un coordonnateur d'amélioration est affecté.	Cliquez **sur Accepter.** Requis : • Coordonnateur d'amélioration • Stratégies
Accepté	Gestionnaire d'amélioration	D'autres attributs sont fixés et la demande d'amélioration est prête à être évaluée pour approbation (par les	Cliquez sur **Évaluer.** (En attente d'approbation)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de processus	Rôle	Description	Action suivante
		membres du groupe d'approbateurs).	Les membres du groupe d'approbateurs sont informés. Requis : groupe d'approbateurs
Évaluer	Approbateur CIM (membre du groupe d'approbateurs) États d'approbateurs CIM	Les attributs d'amélioration sont évalués pour approbation à partir de la liste connexe des approbateurs.	Cliquez sur **Approuvé.**
Approuvé	Gestionnaire d'amélioration ou coordonnateur d'amélioration	Le coordonnateur d'amélioration et le gestionnaire d'amélioration travaillent ensemble pour déterminer ce qui est nécessaire pour préparer l'amélioration à l'implémentation.	Cliquez **sur Implémenter**. La **date de début réelle** (onglet de calendrier) est automatiquement renseignée.
Implémenter	Coordonnateur d'amélioration	L'implémentation de l'amélioration commence avec les titulaires de tâches assignés. Tout problème, changement ou soumission de connaissances est affiché dans la liste connexe correspondante.	Cliquez sur **Examen** si l'implémentation est terminée. Cliquez sur **En suspens** si le processus s'est arrêté. Requis : motif de la mise en suspens
En suspens	Gestionnaire d'amélioration ou coordonnateur d'amélioration	L'implémentation de l'amélioration est interrompue (état **En suspens**), mais le flux de processus reste en **Implémentation**.	Cliquez sur **Implémenter** pour poursuivre le processus. Cliquez sur **Fermer** si aucun autre travail ne sera effectué.
Examen	Gestionnaire d'amélioration	L'achèvement et l'efficacité des attributs d'amélioration sont examinés pour sa fermeture.	Cliquez sur **Fermer**. Requis : onglet Notes de fermeture

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de processus	Rôle	Description	Action suivante
			La **date de fin réelle** est automatiquement renseignée.

Intégration des améliorations avec d'autres applications

Vous pouvez créer une demande d'amélioration à partir de plusieurs applications intégrées. Vous pouvez également créer plusieurs tâches d'application à partir d'une initiative d'amélioration. Définissez la propriété des attributs Gestion de l'amélioration continue pour déterminer quelles valeurs de champ sont copiées dans les tâches d'application intégrées.

Définissez les propriétés Gestion de l'amélioration continue pour l'intégration avec d'autres applications.

Dans le cadre de l'intégration de Gestion de l'amélioration continue avec d'autres applications, les demandes d'amélioration peuvent être créées à partir d'autres applications et, inversement, les enregistrements pour d'autres applications peuvent être créés à partir d'une initiative d'amélioration (ou tâche CIM).

Plusieurs tâches provenant d'applications intégrées externes peuvent être liées à une seule initiative d'amélioration (ou tâche CIM), et plusieurs tâches CIM peuvent être liées à une seule tâche d'application intégrée pour une flexibilité maximale lors de la création d'améliorations.

Une initiative d'amélioration peut être créée à partir de ces applications.

- Benchmarks
- Coaching
- Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Gestion du service clientèle
- Gestion de la demande
- Gouvernance, risque et conformité (GRC)
- Gestion des incidents
- Problem Management
- Gestion des enquêtes

Dans le cadre d'une initiative d'amélioration, ces enregistrements peuvent être créés.

- Enregistrement de demande
- Projet (facultatif)

Dans le cadre d'une tâche CIM, ces enregistrements peuvent être créés :

- Enregistrement de changement
- Opportunité de coaching
- Create a knowledge article
- Créer une story

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété d'intégration

Vous pouvez définir des valeurs de champ copiées dans la demande d'amélioration lorsque celle-ci est créée à partir d'une autre application.

Pour accéder aux propriétés Gestion de l'amélioration continue, naviguez vers **Amélioration continue** > **Administration** > **Propriétés**.

Remarque :
le rôle Administrateur système est nécessaire pour définir les propriétés Gestion de l'amélioration continue.

Propriété	Description
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'initiative d'amélioration d'origine. sn_cim.initiative_copy_attributes	Spécifie les valeurs de champ copiées depuis l'initiative d'amélioration d'origine à l'enregistrement de la tâche d'application créé à partir de l'initiative d'amélioration (par exemple, demande, projet, enregistrement d'un changement). • Description courte (short_description) • Description (description) • Priorité (priority) • Estimation CIM (cim_estimate) • Avantage (benefit) • Assigné à (assigned_to) • Objectif stratégique (strategic_objective) • Processus de gestion (business_process) • Service d'entreprise (business_service) • Groupe d'approbateurs (approver_group) • Type (type)

Créer un lien connexe pour l'initiative d'amélioration

- Benchmarks

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration à partir de Benchmarks, l'amélioration est associée au candidat de recommandation Benchmarks, et le KPI Benchmarks est ajouté à l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Candidat de recommandation Benchmarks	Initiative d'amélioration
○ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ○ Le lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est remplacé par le lien connexe de **numéro CIM** une fois que l'initiative d'amélioration est créée.	Le KPI de recommandation Benchmarks est ajouté au champ **KPI d'amélioration** dans l'onglet Objectifs.

- Coaching

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration à partir de Coaching, la liste connexe des initiatives d'amélioration est ajoutée à l'opportunité de coaching, et les informations sur l'opportunité de coaching sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Opportunité de coaching	Initiative d'amélioration
○ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ○ La liste connexe des initiatives d'amélioration, qui contient l'enregistrement d'initiative d'amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement d'opportunité de coaching auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

- Base de données de gestion des configurations (CMDB)

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration à partir de CMDB, la liste connexe des initiatives d'amélioration est ajoutée à la tâche, et les informations de la tâche de correction de doublon sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Enregistrement de tâches de correction de doublon	Initiative d'amélioration
○ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ○ La liste connexe des initiatives d'amélioration, qui contient l'enregistrement d'initiative d'amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement des tâches de correction de doublon auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

- Gestion de la demande

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis Gestion de la demande, celle-ci est associée à l'enregistrement de la demande, et les informations de la demande sont ajoutés à l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de demande	Initiative d'amélioration
○ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ○ L'enregistrement de l'initiative d'amélioration (CIM) est placé dans le champ **Amélioration**.	L'enregistrement de demande auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/ Parent** dans l'onglet Détails. **Remarque :** lorsque l'amélioration est fermée, l'enregistrement de demande passe en état Terminé.

- Gouvernance, risque et conformité (GRC)

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis GRC, la liste connexe des initiatives d'amélioration est ajoutée au problème, et les informations du problème sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Enregistrement de problème	Initiative d'amélioration
○ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ○ La liste connexe des initiatives d'amélioration, qui contient l'enregistrement d'initiative d'amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement de problème auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/ Parent** dans l'onglet Détails.

- Gestion des incidents

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis Gestion des incidents, l'initiative d'amélioration est associée à l'enregistrement d'incident, et les informations de l'incident sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Enregistrement d'incident	Initiative d'amélioration
Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. **Remarque :** vous devez personnaliser le formulaire d'incident pour afficher la liste connexe des initiatives d'amélioration contenant l'enregistrement de l'initiative d'amélioration (CIM).	L'enregistrement d'incident (INC) est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

- Gestion des problèmes

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis Gestion des problèmes, l'amélioration est associée à l'enregistrement de problème, et les informations du problème sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de problème	Initiative d'amélioration
Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. **Remarque :** Vous devez personnaliser le formulaire de problème pour afficher la liste connexe des initiatives d'amélioration contenant l'enregistrement de l'initiative d'amélioration (CIM).	L'enregistrement de problème (PRB) est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

État d'enregistrement de problème	État d'initiative d'amélioration
Ouvert	Nouveau
Changement en attente	En cours
Fermé/résolu	Fermé

- Gestion des enquêtes et Évaluations

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis Gestion des enquêtes, l'amélioration est associée à l'enquête, et les informations de l'enquête sont ajoutées à l'initiative d'amélioration. (Enregistrement de type métrique d'évaluation [vue d'enquête])

Enregistrement de définition d'enquête	Initiative d'amélioration
○ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ○ La liste connexe des initiatives d'amélioration, qui contient l'enregistrement d'initiative d'amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement de définition de l'enquête (type métrique d'évaluation [vue d'enquête]) est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

Liens connexes dans les initiatives d'amélioration

- **Créer une demande**

  Lorsque vous créez un enregistrement de demande à partir d'une initiative d'amélioration, l'enregistrement de demande est associé à l'initiative d'amélioration, et la liste connexe des demandes est ajoutée à l'initiative d'amélioration.

Initiative d'amélioration	Enregistrement de demande
○ Le lien connexe de **création de demande** est ajouté. ○ La liste connexe des demandes contenant l'enregistrement de demande (DMND) est ajoutée.	○ Le champ **Type** est défini avec **Gestion de l'amélioration continue**. ○ L'enregistrement de l'initiative d'amélioration (CIM) est placé dans le champ **Amélioration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Créer un projet**

  Lorsque vous créez un enregistrement de projet à partir d'une initiative d'amélioration, la liste connexe des projets est ajoutée à l'initiative d'amélioration.

Initiative d'amélioration	Enregistrement de projet
○ Le lien connexe de **création de projet** est ajouté. ○ La liste connexe des projets contenant l'enregistrement de projet (PRJ) est ajoutée.	Pas de changement.

- Lien connexe de **création d'indicateur PA**

  Créez un indicateur automatisé Analyse des performances .

- Afficher le lien connexe **Benchmarks**

  Affiche les benchmarks pour le KPI indiqué dans le champ **KPI d'amélioration** du formulaire d'initiative d'amélioration à l'aide de l'application Benchmarks.

Liens connexes dans les tâches CIM de l'initiative d'amélioration

Remarque :
les liens connexes dans les tâches CIM ne sont affichés que lorsqu'une tâche CIM est en état Ouvert, Travail en cours ou En suspens.

- **Créer un changement**

  Lorsque vous créez un enregistrement de changement (CHG) à partir d'une tâche CIM d'initiative d'amélioration, l'enregistrement de changement est ajouté à la liste connexe des demandes de changement dans la tâche CIM.

Tâche CIM d'initiative d'amélioration	Enregistrement de changement
L'enregistrement de changement (CHG) est ajouté à la liste connexe des demandes de changement.	Pas de changement.

État de tâche CIM d'initiative d'amélioration	État d'enregistrement de changement
Nouveau	Nouveau
En cours	Implémentation
Fermé	Fermé

- **Créer une opportunité de coaching**

  Lorsque vous créez une opportunité de coaching à partir d'une tâche CIM d'initiative d'amélioration, l'enregistrement d'opportunité de coaching est ajouté à la liste connexe des opportunités de coaching dans la tâche CIM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche CIM d'initiative d'amélioration	Enregistrement d'opportunité de coaching
L'enregistrement d'opportunité de coaching (COP) est ajouté à la liste connexe des opportunités de coaching.	Pas de changement.

- **Créer une connaissance**

  Lorsque vous créez un article de base de connaissances dans Gestion des connaissances (KB) à partir d'une tâche CIM d'initiative d'amélioration, l'enregistrement d'article KB est ajouté à la liste connexe des articles de connaissances dans la tâche CIM.

Tâche CIM d'initiative d'amélioration	Enregistrement d'article de base de connaissances
L'enregistrement d'article de la base connaissances est ajouté à la liste connexe des articles de connaissances.	Pas de changement.

- **Créer une story**

  Lorsque vous créez un enregistrement de story d'Agile Management à partir d'une tâche CIM d'initiative d'amélioration, il est ajouté à la liste connexe des stories dans la tâche CIM.

Tâche CIM d'initiative d'amélioration	Enregistrement de story
L'enregistrement de story (STRY) est ajouté à la liste connexe des stories.	Pas de changement.

Intégration avec d'autres applications

Application	Enregistrement d'application	Créer une initiative d'amélioration	Créer un enregistrement d'application à partir d'une initiative d'amélioration
GRC			
Gestion de l'audit	Enregistrement de problème	X	--
Gestion stratégique des portefeuilles			
Agile Development	Enregistrement de story	--	X
Gestion de la demande	Enregistrement de demande	X	X
Gestion des projets	Enregistrement de projet	--	X
Gestion des opérations IT			
CMDB	Enregistrement de tâche de correction de doublon	X	--

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Enregistrement d'application	Créer une initiative d'amélioration	Créer un enregistrement d'application à partir d'une initiative d'amélioration
Gestion des services IT			
Benchmarks	Recommandation de Benchmarks	X	--
Gestion des changements	Enregistrement de changement	--	X
Gestion des incidents majeurs	Console de revue post-incident	X	--
Gestion des problèmes	Enregistrement de problème	X	--
Capacités de la plateforme			
Gestion des connaissances	Article de la base de connaissances	--	X
Gestion des enquêtes	Enquête	X	--
Gestion des services			
Coaching	Opportunité de coaching	X	X

Point d'extension

Vous pouvez utiliser le point d'extension d'intégration Gestion de l'amélioration continue pour définir une application à intégrer.

Étendez le point d'extension `sn_cim.CIMIntegrationAPI` pour intégrer Gestion de l'amélioration continue à d'autres applications.

Information associée

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Descriptions des champs des améliorations

Descriptions du formulaire d'initiative d'amélioration et des champs associés.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Description
Numéro	Numéro CIM unique.
Service d'entreprise	Service d'entreprise CMDB amélioré par l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Offre de service	Offre de service associée à cette initiative d'amélioration.
Processus de gestion	Processus de gestion amélioré par l'initiative d'amélioration. Lorsqu'un processus de gestion est sélectionné, le champ **Type** de la zone d'amélioration dans l'onglet **Détails** est automatiquement défini sur Processus.
Coordonnateur CIM	Utilisateur principalement responsable d'assurer l'achèvement de l'initiative d'amélioration. Le coordonnateur CIM doit avoir le rôle de coordonnateur d'amélioration (sn_cim.improvement_coordinator).
Groupe d'approbateurs	Groupe d'utilisateurs ayant l'autorisation d'approuver l'initiative d'amélioration. Le groupe Approbateurs CIM est ajouté avec Gestion de l'amélioration continue. Il est vide par défaut.
Stratégies	Objectifs stratégiques impactés par l'initiative d'amélioration. Plusieurs objectifs stratégiques peuvent être sélectionnés. Les objectifs stratégiques peuvent être ajoutés à partir de la liste de recherche. La liste de recherche contient des Gestion de l'amélioration continueobjectifs stratégiques et des stratégies d'entreprise à aligner avec l'initiative d'amélioration. Une stratégie d'entreprise peut être ajoutée à partir du menu de navigation **Amélioration continue** > **Stratégies d'entreprise**. Également accessible via les menus de navigation **Business Planner** et **Organisation.** **Remarque :** si l'initiative d'amélioration ne correspond pas à un objectif stratégique de l'entreprise, vous pouvez cliquer sur **Rejeter** dans la barre d'en-tête pour la rejeter.
État	État de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. • Nouveau • Accepté • Évaluation • Approuvé • En cours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• En suspens • Contrôler/vérifier • Fermé • Annulé
Motif de la mise en suspens	Raison de la mise en suspens de l'initiative d'amélioration. **Remarque :** ce champ n'est montré que lorsque l'état est en suspens. Lorsqu'une initiative d'amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM le sont également, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'initiative d'amélioration sort de pause, les tâches CIM reviennent à leur état précédent à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement.
Priorité	Séquence dans laquelle un incident ou un problème doit être traité, en fonction de son impact et son urgence. • 1 - Critique • 2 – Élevée • 3 – Modéré • 4 – Faible • 5 - Planification
Estimation de l'effort	Estimation de l'effort à fournir pour réaliser toutes les tâches requises pour cette initiative d'amélioration. • Petit • Moyen • Grande • Extra Large
Avantages	Niveau attendu des avantages obtenus par l'achèvement de l'initiative d'amélioration.
Pourcentage d'achèvement	Pourcentage des travaux achevés. Le pourcentage est basé sur l'état d'achèvement des phases CIM contenues dans cette initiative d'amélioration. Par exemple, s'il y a cinq tâches CIM, chacune contribue à 20 % de l'achèvement.
Description courte	Brève explication de l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Justification commerciale	Description de l'importance de l'amélioration et détails supplémentaires incluant les métriques ou les KPI utilisés pour mesurer le succès.

Onglet Objectifs

Champ	Description
Méthode de mesure du succès	• Automatisée : indicateur PA : un KPI d'amélioration. • Rapports : rapports pour suivre la progression. Les utilisateurs qui n'exploitent pas l'analyse des performances peuvent ajouter des rapports pour suivre les initiatives. • Enquête et évaluation : un type de mesure d'évaluation. • Manuel : tous les autres types.
KPI d'amélioration	Le KPI principal utilisé pour mesurer l'amélioration de l'initiative d'amélioration. L'icône Afficher le tableau de résultats active le tableau de résultats de Analyse des performances pour le KPI d'amélioration. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque le champ **Méthode de mesure du succès** contient **Automatisée : indicateur PA**.
Répartition	La répartition du KPI d'amélioration, s'il en existe une. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI d'amélioration est sélectionné pour la méthode de mesure du succès **Automatisée : indicateur PA**.
Élément	L'élément de la répartition du KPI. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition est sélectionnée.
Répartition de deuxième niveau	La répartition de deuxième niveau du KPI d'amélioration, s'il en existe une. **Remarque :** ce champ n'est affiché qu'après sélection de la première répartition.
2e élément	L'élément de la répartition de deuxième niveau du KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition de deuxième niveau est sélectionnée.
Séries chronologiques	Série chronologique pour le KPI d'amélioration. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI d'amélioration est sélectionné.
Enquête et évaluation	Type de mesure d'évaluation associé à l'initiative d'amélioration. **Remarque :** Ce champ est affiché uniquement pour la méthode de mesure de réussite de l'enquête & évaluation. Si l'initiative d'amélioration a été créée à partir de l'application Gestion des enquêtes, ce champ n'est pas automatiquement renseigné.
Valeur de base	Valeur de base de la méthode de mesure du succès lorsque l'objectif est fixé.
Pourcentage d'amélioration	Pourcentage d'amélioration cible. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI d'amélioration est sélectionné. Si le KPI est de type pourcentage, ce champ est calculé automatiquement (en fonction des champs **Valeur de base** et **Valeur cible**).
Valeur cible	Valeur cible absolue. **Remarque :** pour la méthode de mesure du succès **Automatisée : indicateur PA**, si le KPI n'est pas de type pourcentage, ce champ est calculé automatiquement (en fonction de la valeur de base et du pourcentage d'amélioration). Si la valeur cible est déjà définie pour l'indicateur, la répartition, l'élément et l'agrégation, ce champ est automatiquement défini. Vous pouvez toutefois remplacer cette valeur en spécifiant un pourcentage dans le champ **Pourcentage d'amélioration**. La valeur cible définie dans ce champ est synchronisée avec la cible d'indicateur de Analyse des performances pour le KPI (**Analyse des performances** > **Indicateur** > **Cibles**).
Date d'examen prévue	Date à laquelle l'objectif doit être atteint.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : pour la méthode de mesure du succès **Automatisée : indicateur PA**, même si la date cible est déjà définie pour l'indicateur, la répartition, l'élément et l'agrégation, ce champ n'est pas automatiquement défini.
Résultats attendus	Mises à jour et artefacts tangibles attendus de cette initiative d'amélioration (par exemple, processus mis à jour publié dans un nouveau modèle, instructions de travail et FAQ publiés dans la base de connaissances).

Onglet Détails

Champ	Description
Demandé pour	Utilisateur pour lequel l'initiative d'amélioration a été créée.
Type	Domaine amélioré par l'initiative d'amélioration. Un ou plusieurs domaines peuvent être sélectionnés. • Personnes • Processus • Technologie Lorsqu'une valeur est sélectionnée pour le champ **Processus business**, le champ **Type** est automatiquement défini sur Processus.
Liste de surveillance	Utilisateurs notifiés lorsque des mises à jour sont apportées à l'initiative d'amélioration.
Initiative parente	Initiative parente associée à cette initiative enfant. Lorsqu'une initiative parente est choisie, toutes les initiatives enfants associées s'affichent dans la liste connexe des **initiatives enfants**.
Source/Parent	Application source ou parente à partir de laquelle l'initiative d'amélioration a été créée. • Opportunité de coaching (COP) Enregistrement d'opportunité de coaching auquel l'initiative d'amélioration est liée. • CMDB Enregistrement de tâches de correction de doublon auquel l'initiative d'amélioration est liée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Demande (DMND) Enregistrement de demande auquel l'initiative d'amélioration est liée. • Problème GRC Enregistrement de problème auquel l'initiative d'amélioration est liée. • Incident (INC) Enregistrement d'incident auquel l'initiative d'amélioration est liée. • Problème (PRB) Enregistrement de problème auquel l'initiative d'amélioration est liée. • (Enquête) Type de mesure d'évaluation Type de mesure d'évaluation pour l'enregistrement de définition d'enquête auquel l'initiative d'amélioration est liée. **Remarque :** Ce champ n'est affiché que lorsqu'une initiative d'amélioration est créée à partir des applications Coaching, CMDB, Gestion de la demande, GRC, Gestion des incidents, Gestion des problèmes ou Gestion des enquêtes.

Onglet Calendrier

Champ	Description
Date de début prévue	Date de début attendue. Par défaut, ce champ affiche la date et l'heure de création de l'initiative CIM.
Date de fin planifiée	Date de fin attendue. Par défaut, ce champ affiche la date et l'heure du jour suivant la date de début planifiée.
Date de début réelle	Date et heure auxquelles la progression d'une nouvelle initiative commence.
Date de fin réelle	Date et heure auxquelles la dernière tâche associée à une initiative se termine.

Onglet Notes

Champ	Description
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	Case à cocher permettant d'afficher des commentaires supplémentaires visibles par le client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si elle est cochée, le contenu du champ **Commentaires supplémentaires (visibles par le client)** est affiché.
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'initiative d'amélioration. **Remarque :** nécessaire lors de l'envoi de l'initiative d'amélioration pour réapprobation.

Onglet Notes de fermeture

Champ	Description
Code de fermeture	• Succès : objectifs atteints. • Retrait : plus nécessaire/applicable. • Échec : objectifs non atteints.
Catégorie des résultats obtenus	• Réduction des coûts • Génération de chiffre d'affaires • Gains de temps • Satisfaction des clients • Amélioration de la qualité
Notes de fermeture	Notes concernant la fermeture de l'initiative d'amélioration.

Liste connexe des phases CIM

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de phase CIMT.
Parent	Initiative d'amélioration à laquelle appartient la phase CIM. Il peut y avoir plusieurs phases CIM par initiative d'amélioration. La phase CIM regroupe les tâches, fixe une date de fin prévue et affiche le pourcentage d'achèvement pour le suivi.
Pourcentage d'achèvement	Pourcentage des travaux achevés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le pourcentage est basé sur l'état d'achèvement des tâches CIM qui appartiennent à cette phase CIM. Par exemple, s'il y a cinq tâches CIM, chacune contribue à 20 % de l'achèvement.
Date de fin prévue	Date estimée de fin de la phase.
Date de fin réelle	Date de fin de la phase.
Description courte	Brève description de la phase.
Description	(Requis) Description complète de la phase.

Liste connexe des tâches CIM

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de tâche CIMT.
Parent	Numéro de la phase CIM d'amélioration à laquelle la tâche CIM est associée, le cas échéant. Une tâche CIM ne peut être liée qu'à une seule phase CIM. Vous pouvez aussi créer une tâche CIM directement à partir d'une initiative CIM. Les tâches CIM constituent le travail requis pour mener à bien l'initiative d'amélioration.
Actifs	Case à cocher indiquant si la tâche est active.
Assignée à	Utilisateur principalement responsable de l'achèvement de la tâche.
Initiative d'amélioration	Numéro de l'initiative d'amélioration à laquelle appartient la tâche CIM.
Priorité	Séquence dans laquelle un incident ou un problème doit être traité, en fonction de son impact et son urgence. • 1 - Critique • 2 – Élevée • 3 – Modéré

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• 4 – Faible • 5 - Planification
État	État de la tâche. • En attente • Ouvert • Travail en cours • Fermé terminé • Fermé incomplet • Fermé ignoré • En suspens
Motif de la mise en suspens	Motif de la mise en suspens de la tâche CIM. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque l'état est en suspens. Lorsqu'une initiative d'amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM le sont également, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'initiative d'amélioration sort de pause, les tâches CIM reviennent à leur état précédent (à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement).
Date de fin prévue	Date de fin estimée de la tâche.
Description courte	Brève description de la phase.
Description	Description complète de la tâche.
Notes de travail	Notes de travail pour la tâche.

Liste connexe des KPI impactés

Champ	Description
Initiative d'amélioration	Numéro de l'initiative d'amélioration à laquelle appartient le KPI impacté.
KPI impactés	Autres KPI associés (indépendants du **KPI d'amélioration**) qui sont affectés par les changements effectués à la suite de l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Répartition	Répartition du KPI impacté. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI impacté est sélectionné.
Élément	L'élément de la répartition du KPI. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition est sélectionnée.
Répartition de niveau 2	La répartition de deuxième niveau du KPI d'amélioration, s'il en existe une. **Remarque :** ce champ n'est affiché qu'après sélection de la première répartition.
Élément de niveau 2	L'élément de la répartition de deuxième niveau du KPI. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition de deuxième niveau est sélectionnée.
Afficher le tableau de résultats	Lien connexe pour afficher le tableau de résultats pour le KPI. **Remarque :** Le bouton Afficher les détails des KPI affiche les détails du KPI d'amélioration.

Liste connexe des approbateurs

Champ	Description
État	État de l'approbation. • Pas encore demandé • Demandé • Approuvé • Rejeté • Annulé • N'est plus nécessaire
Approbateur	Utilisateur autorisé à approuver l'initiative d'amélioration. Les approbateurs sont membres du groupe défini dans le champ **Groupe d'approbateurs** sur le formulaire d'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commentaires	Commentaires pour l'approbation de l'initiative d'amélioration.
Date de création	Date de création de l'initiative d'amélioration.

Composants installés avec Gestion de l'amélioration continue

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension com.sn_cim, notamment les tables, les rôles des utilisateurs et les travaux planifiés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Gestion de l'amélioration continue

Titre du rôle [name]	Description	Rôles hérités
Demandeur d'amélioration [sn_cim.improvement_requester]	Capable d'exécuter ces fonctions d'application : • Créer une initiative d'amélioration • Afficher **Mes demandes CIM** • Afficher les **Demandes CIM surveillées** • Afficher **Toutes** les demandes CIM	Aucun
Coordonnateur d'amélioration [sn_cim.improvement_coordinator]	Capable d'exécuter toutes les fonctions pour les améliorations auxquelles il est affecté en tant que coordonnateur, sauf :	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • certification • cmdb_query_builder • dependency_views • itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Rôles hérités
	• Créer des stratégies d'entreprise • Supprimer l'amélioration Un coordonnateur d'amélioration peut exécuter les fonctions de gestionnaire d'amélioration, mais uniquement pour les améliorations auxquelles il est assigné comme coordonnateur par le gestionnaire d'amélioration. Sa responsabilité première est de coordonner les améliorations dans son domaine d'expertise (au niveau du processus ou du service). Capable d'accéder à la fois à la console et au tableau de bord d'amélioration continue.	Des enregistrements de problèmes/ changements/incidents peuvent être ajoutés. • connaissances • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user Les indicateurs existants de Analyse des performances peuvent être consultés et de nouveaux indicateurs peuvent être créés. • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer Les données et recommandations de Benchmarks peuvent être consultées et une initiative d'amélioration peut être créée à partir des recommandations de Benchmarks. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
Gestionnaire d'amélioration [sn_cim.improvement_manager]	Capable d'exécuter toutes les fonctions de l'application. Le gestionnaire d'amélioration est le responsable principal de toutes les améliorations,	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Rôles hérités
	y compris l'acceptation initiale des nouvelles demandes, l'assignation et la fermeture. Le gestionnaire d'amélioration surveille également les progrès globaux de toutes les améliorations.	

Travaux planifiés installés avec Gestion de l'amélioration continue

Tâche planifiée	Description
[Amélioration continue PA]	Collecte quotidienne de données CIM.
[Amélioration continue PA]	Collecte de données CIM d'historique.

Tables installées

Table	Description
Initiative d'amélioration [sn_cim_register]	Contient toutes les initiatives d'amélioration.
Tâche CIM [sn_cim_task]	Contient les tâches CIM créées pour une initiative d'amélioration.
KPI impactés [sn_cim_related_kpi]	Contient les KPI impactés par l'initiative d'amélioration CIM.
Intégration CIM entrante [sn_cim_inbound_m2m]	Contient des tables M2M pour intégrer Gestion de l'amélioration continue à d'autres applications ServiceNow. Une intégration CIM entrante vous permet de créer un enregistrement CIM à partir de l'application intégrée à Gestion de l'amélioration continue.
Intégration CIM sortante [sn_cim_outbound_m2m]	Contient des tables M2M pour intégrer d'autres applications ServiceNow à Gestion de l'amélioration continue. Une intégration CIM sortante vous permet de créer un résultat basé sur l'application intégrée, par exemple, une story ou un article de la base de connaissances à partir d'un enregistrement CIM.

Propriétés installées avec Gestion de l'amélioration continue

Pour accéder aux propriétés Gestion de l'amélioration continue, naviguez vers **Amélioration continue** > **Administration** > **Propriétés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
le rôle Administrateur système est nécessaire pour définir les propriétés Gestion de l'amélioration continue.

Propriété	Description
sn_cim.need_approval	Active le processus d'approbation pour les initiatives d'amélioration continue. Par défaut, une amélioration nécessite une approbation avant de pouvoir progresser vers l'état d'implémentation. Quand la case est cochée, cela indique qu'il faut une approbation manuelle pour que l'amélioration progresse de l'état Accepté à l'état Approuvé. • Type : Oui|Non • Valeur par défaut : oui Si cette propriété n'est pas cochée, l'amélioration progresse automatiquement vers l'état Approuvé lorsqu'elle est acceptée, et le champ **Groupe d'approbateurs** et la liste connexe des **approbateurs** sur le formulaire d'initiative d'amélioration ne sont pas affichés.
sn_cim.initiative_copy_attributes	Liste d'attributs (valeurs de champ) copiée dans la nouvelle initiative lorsqu'une copie de l'initiative d'amélioration est créée.
sn_cim.create_default_phase	Activez la propriété pour créer la phase par défaut lors de la création d'une initiative d'amélioration. • Type : Oui|Non • Valeur par défaut : non

Tests rapides pour Gestion de l'amélioration continue

Validez le maintien de fonctionnalité de Gestion de l'amélioration continue pendant le développement de l'application et après les mises à niveau. Copiez et configurez ces tests automatisés pour identifier les personnalisations nécessitant un examen. Tous les tests et toutes les suites de tests doivent être réussis.

Remarque :
Pour exécuter des tests automatisés CIM :

- Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue Automated Tests (com.sn_cim_atf) doit être activé.
- La propriété système *sn_cim.create_default_phase* doit être activée. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Gestion de l'amélioration continue.

Nom	Description
Suite de tests parente CIM	Suite de tests parente contenant plusieurs suites de tests enfants. • Intégration entrante CIM • Intégrations sortantes CIM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	• Phase et tâche CIM • Flux d'état CIM **Remarque :** il n'y a pas de dépendances entre les suites de tests enfants.
Intégrations entrantes CIM	Suite contenant des tests pour créer une initiative d'amélioration à partir d'applications d'intégration entrantes. • Gestion des problèmes • Gestion des incidents • Gestion de la demande • Coaching • Gestion des enquêtes • Évaluations
Intégrations sortantes CIM	Suite contenant des tests pour toutes les intégrations sortantes CIM. • Depuis une initiative d'amélioration : Créer une demande et créer un projet. • Depuis une tâche d'initiative d'amélioration : Créer un article de la base de connaissances, une demande de changement, une opportunité de coaching et une story.
Phase et tâche CIM	Suite contenant des tests pour la création de phases et de tâches CIM, les tâches de déploiement, les phases de déploiement et les dates.
Flux d'état CIM	Suite contenant tous les tests liés aux états CIM.
CIM : créer une demande à partir d'une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer une demande depuis une initiative d'amélioration.
CIM : créer un projet à partir d'une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles de gestionnaire de projet et de gestionnaire d'amélioration peut créer un projet depuis une initiative d'amélioration.
CIM : créer une demande de changement à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer une demande de changement à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer une opportunité de coaching à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles d'administrateur Coaching et gestionnaire d'amélioration peut créer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	une opportunité de coaching à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer un article de la base de connaissances à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles d'administrateur de connaissances et de gestionnaire d'amélioration peut créer un article de la base de connaissances à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer une story à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles de gestionnaire de projet et de gestionnaire d'amélioration peut créer une story à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer une tâche dans une phase	Teste qu'une tâche peut être créée dans une phase.
CIM : le coordonnateur d'amélioration crée une tâche et une phase	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de coordonnateur d'amélioration peut créer une tâche et une phase.
CIM : flux d'état du coordonnateur d'amélioration depuis Approuvé à Implémentation	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de coordonnateur d'amélioration peut passer une initiative d'amélioration de l'état Approuvé à l'état Implémentation.
CIM : un gestionnaire d'amélioration crée un objectif stratégique	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer un objectif stratégique.
CIM : un gestionnaire d'amélioration crée une tâche et une phase	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer une tâche et une phase.
CIM : un gestionnaire d'amélioration supprime une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut supprimer une initiative d'amélioration.
CIM : un demandeur d'amélioration ne peut pas créer une tâche ou une phase	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de demandeur d'amélioration ne peut pas créer une tâche ou une phase.
CIM : un demandeur d'amélioration crée une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de demandeur d'amélioration peut créer une initiative d'amélioration.
CIM : intégration entrante depuis les évaluations	Teste qu'un utilisateur ayant le rôle d'administrateur d'enquête peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une évaluation.
CIM : intégration entrante à partir d'une opportunité de coaching	Teste qu'un utilisateur avec le rôle d'administrateur Coaching peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une opportunité de coaching.
CIM : intégration entrante depuis Gestion de la demande	Teste qu'un utilisateur avec le rôle Gestionnaire de la demande peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une demande.
CIM : intégration entrante depuis Gestion des incidents	Teste qu'un utilisateur avec le rôle itil peut créer une initiative d'amélioration à partir d'un incident.
CIM : intégration entrante depuis Gestion des problèmes	Teste qu'un utilisateur avec le rôle itil peut créer une initiative d'amélioration à partir d'un problème.
CIM : intégration entrante depuis Survey Management	Teste qu'un utilisateur ayant le rôle d'administrateur d'enquête peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
CIM : flux d'état approbation/rejet d'initiative depuis Évaluation vers Accepté	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Évaluation rejetée par un approbateur repasse en état Accepté.
CIM : flux d'état d'initiative depuis Implémentation vers En suspens	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Implémentation peut être passée en état En suspens.
CIM : flux d'état d'initiative depuis Nouveau vers Fermé	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Nouveau peut passer par les États Accepté, Évaluation, Approuvé, Implémentation, Examen, puis Fermé.
CIM : flux d'état d'initiative depuis En suspens vers Implémentation	Teste qu'une initiative d'amélioration dans l'état En suspens peut être passée en état Implémentation.
CIM : flux d'état d'initiative depuis En suspens vers Examen	Teste qu'une initiative d'amélioration en état En suspens peut être passée en état Examen.
CIM : flux d'état d'initiative depuis Examen vers Implémentation	Teste qu'une initiative d'amélioration dans l'état Examen peut être passée en état Implémentation.
CIM : vérification de la date de fin prévue d'une nouvelle phase	Teste que la date de fin prévue pour une nouvelle phase est au moins un jour plus tard que la date de début prévue de l'initiative d'amélioration.
CIM : création de phase pour une nouvelle initiative d'amélioration	Teste qu'une phase est automatiquement créée lorsqu'une initiative d'amélioration est créée.
CIM : date de fin prévue toujours ultérieure à date de début prévue	Teste que la date de fin prévue d'une initiative d'amélioration n'est pas antérieure à la date de début prévue de l'initiative d'amélioration.
CIM : vérification de valeur entre phase de déploiement et initiative d'amélioration	Teste que la valeur de déploiement au niveau de la phase pour l'initiative d'amélioration (pourcentage d'achèvement) est exacte.
CIM : vérification de valeur entre tâches de déploiement et phase	Teste que la valeur de déploiement au niveau des tâches pour la phase (pourcentage d'achèvement) est exacte.
CIM : omission du flux du processus d'approbation	Teste que le processus d'approbation est ignoré lorsque la propriété Activer le processus d'approbation pour les initiatives d'amélioration continue est désactivée.
CIM : envoyer pour annulation une initiative dans l'état Accepté	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Accepté peut être envoyée pour une action d'annulation.
CIM : envoyer pour réapprobation une initiative en état Approuvé	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Approuvé peut être envoyée pour une action de réapprobation.
CIM : envoyer pour Revenir à Accepté une initiative dans l'état Évaluation	Teste qu'une initiative d'amélioration dans l'état Évaluation peut être envoyée pour une action Revenir à Accepté.
CIM : envoyer pour réapprobation une initiative en état Implémentation	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Implémentation peut être envoyée pour une action de réapprobation.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Améliorations continues obsolète

Le tableau de bord de Continual Improvement permet à un coordonnateur ou gestionnaire de processus d'amélioration de déterminer le prochain processus à démarrer, le nombre d'initiatives qu'il a en cours à un moment donné et la participation des employés.

Ce tableau de bord est inclus dans le module d'extension Continual Improvements Management.

Tableau de bord de Continual Improvement, onglet Vue d'ensemble

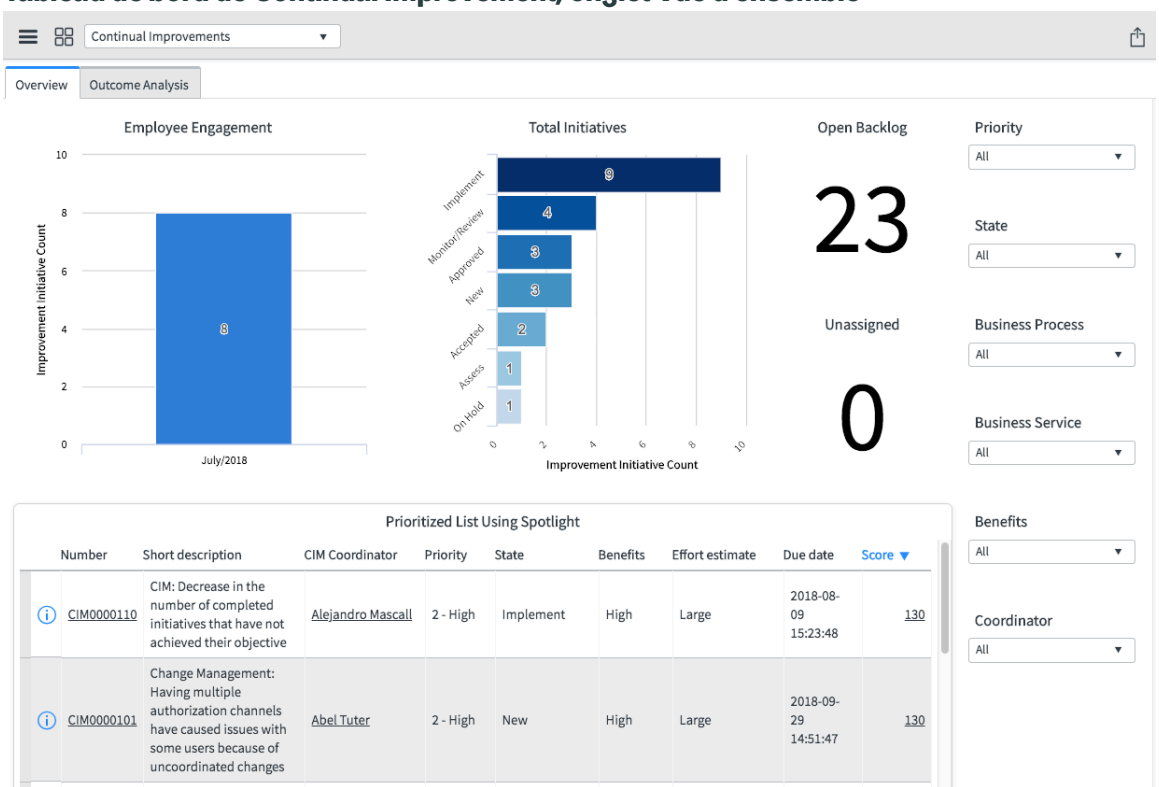
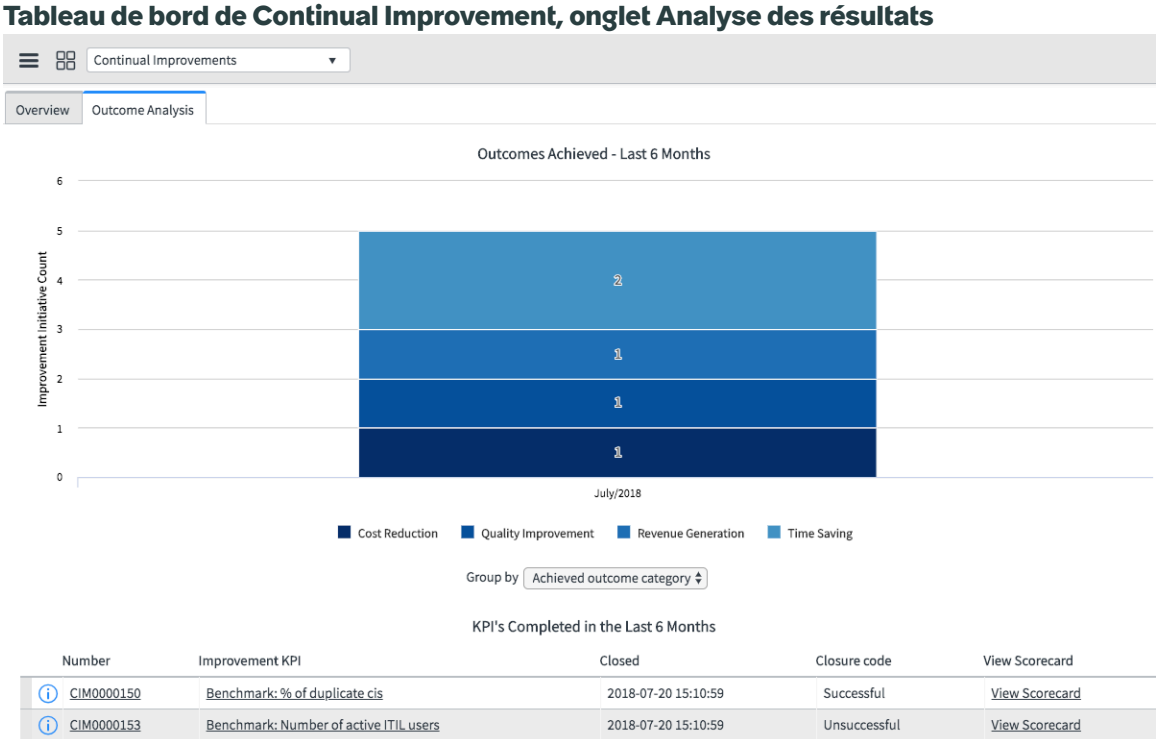


Tableau de bord de Continual Improvement, onglet Analyse des résultats



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final	Rôle requis
Coordonnateur de processus d'amélioration : doit vérifier l'état de ses initiatives.	sn_cim.improvement_coordinator
Gestionnaire de processus d'amélioration : doit être en mesure de voir l'état de tous les processus d'amélioration et d'affecter les employés là où ils sont nécessaires.	sn_cim.improvement_manager

Visualisations de données

Le tableau de bord de Continual Improvement comprend les visualisations suivantes :

Titre de rapport	Type	Description
Implication des employés	Colonne	L'état n'est ni fermé ni annulé Tendances selon la création
Nombre total d'initiatives	Barre horizontale	L'état n'est ni fermé ni annulé Regroupé par état
Backlog ouvert	Score unique	L'état n'est ni fermé ni annulé
Non attribué	Score unique	Le coordonnateur CIM est vide et l'état est n'est ni fermé ni annulé
Liste priorisée à l'aide de Spotlight	Liste	Nom : Avantage élevé Requête : benefit=high Weight: 50
		Nom : Avantage faible Requête : benefit=low Weight: 30
		Nom : Avantage moyen Requête : benefit=medium Weight: 40
		Nom : Estimation de l'effort très élevée Requête : cim_estimate=4 Weight: 50
		Nom : Estimation de l'effort élevée Requête : cim_estimate=3 Weight: 40
		Nom : Estimation de l'effort moyenne Requête : cim_estimate=2 Weight: 30
		Nom : Estimation de l'effort faible Requête : cim_estimate=1 Weight: 20
		Nom : Priorité 1 Requête : priority=1 Weight: 50
		Nom : Priorité 2 Requête : priority=2 Weight: 40
		Nom : Priorité 3 Requête : priority=3 Weight: 30
		Nom : Priorité 4 Requête : priority=4 Weight: 20
		Nom : Priorité 5 Requête : priority=5 Weight: 10

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ligne de dépense

Les lignes de dépense vous permettent de suivre les coûts et de représenter la survenue des dépenses ponctuelles. Les lignes de dépense peuvent être créées manuellement ou générées par le traitement planifié des coûts récurrents.

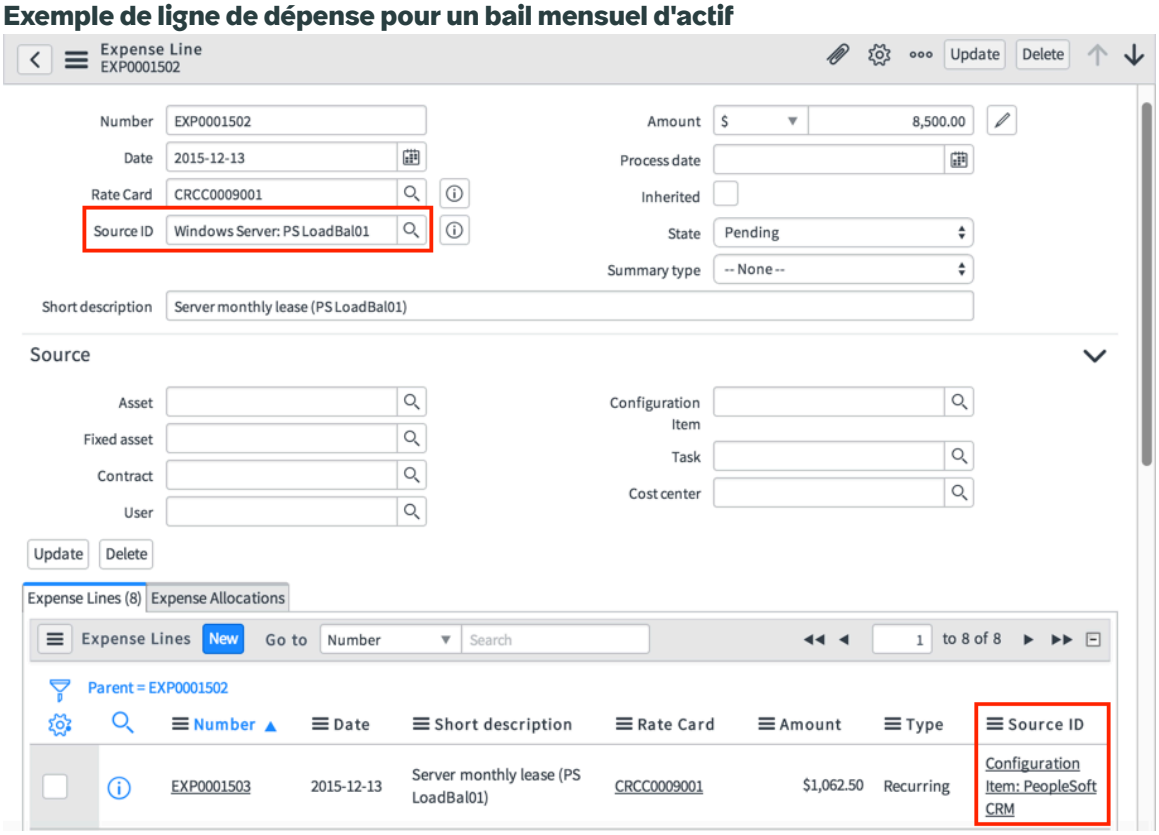
Le module d'extension Ligne de dépense est actif pour toutes les instances. Pour utiliser les modules Allocation des dépenses et Règles d'allocation des dépenses, activez le module d'extension Gestion des coûts.

La Now Platform génère automatiquement des lignes de dépense lorsque vous créez un actif et met à jour automatiquement les lignes de dépense lorsque vous révisez le champ **Coût** ou **Quantité** d'un dossier d'actif.

Les utilisateurs disposant des rôles financial_mgmt_admin et financial_mgmt_user peuvent travailler avec des lignes de dépense.

Les lignes de dépense s'intègrent étroitement à la gestion des actifs, à la CMDB, à la gestion des coûts et à la gestion des contrats, mais elles peuvent être utilisées avec n'importe quelle application. Le champ **ID source** d'un enregistrement de ligne de dépense peut être lié à n'importe quel enregistrement de n'importe quelle table. Cet identificateur permet d'associer les dépenses à une grande variété d'éléments : contrat, actif individuel, élément de configuration unique, installation logicielle, bail, contrat de service, utilisateur, groupe, etc.

Exemple de ligne de dépense pour un bail mensuel d'actif



Information associée

Gestion des actifs

Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des coûts

Gestion des contrats

Composants installés avec Ligne de dépense

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Ligne de dépense.

Tables installées avec Ligne de dépense

Les tables sont ajoutées avec l'activation de Ligne de dépense.

Table	Description
Ligne de dépense [fm_expense_line]	Stocke des informations sur les lignes de dépense, y compris un lien vers la grille tarifaire connexe. Contient l'état et la date prévue du prochain traitement de la ligne de dépense.

Rôles installés avec Ligne de dépense

Les rôles sont ajoutés avec l'activation de Ligne de dépense.

Rôle	Contient des rôles	Description
Administrateur financier [financial_mgmt_admin]	[financial_mgmt_user]	Peut créer, écrire et supprimer les unités d'allocation, les actifs immobilisés, la dépréciation, les cartes d'évaluation, les coûts de distribution, les lignes de dépense et les allocations des dépenses.
Utilisateur financier [financial_mgmt_user]	aucun	Peut lire les unités d'allocation et les allocations des dépenses. Peut créer, lire et écrire des cartes d'évaluation et des lignes de dépense. Peut créer, lire, écrire et supprimer des actifs immobilisés, des dépréciations et des coûts de distribution.

Includes de script installés avec Ligne de dépense

Des includes de script sont ajoutés avec l'activation de Ligne de dépense.

Include de script	Description
ExpenseLine	Aide à créer des enregistrements de lignes de dépense.
ExpenseManagementUtils	Fournit des utilitaires pour les modules de gestion financière.
ExpenseManagementUtilsAJAX	Fournit des utilitaires AJAX pour les lignes de dépense.

Scripts clients installés avec Ligne de dépense

Les scripts clients sont ajoutés avec l'activation de Ligne de dépense.

Script client	Table	Description
Renseigner les sources en cas d'héritage	[fm_expense_line]	Copie les champs sources de la ligne de dépense parente pour la ligne actuelle dans l'enregistrement Ligne de dépense si une ligne de dépense est héritée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script client	Table	Description
Renseigner les champs sources à partir d'un actif	[fm_expense_line]	Si l'actif source change, met à jour les champs sources connexes dans l'enregistrement Ligne de dépense. Par exemple, si le champ source d'actif change, le champ source d'élément de configuration est également mis à jour.
Renseigner les champs sources à partir d'un CI	[fm_expense_line]	Met à jour les champs sources connexes si l'élément de configuration source change dans l'enregistrement Ligne de dépense.
Renseigner les champs sources à partir d'un contrat	[fm_expense_line]	Met à jour les champs sources connexes si le contrat source change dans l'enregistrement Ligne de dépense.
Renseigner les champs sources à partir d'une tâche	[fm_expense_line]	Met à jour les champs sources connexes si la tâche source change dans l'enregistrement Ligne de dépense.

Règles métier installées avec Ligne de dépense

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation d'une Ligne de dépense.

Règle métier	Table	Description
Créer une ligne de dépense	[alm_asset]	Crée automatiquement une ligne de dépense pour un nouvel actif en fonction du coût de cet actif, sauf s'il s'agit d'une licence logicielle fusionnée.
Définir les champs d'allocation sources	[fm_expense_line]	Définit les champs sources connexes lorsque l'ID source change. Par exemple, lorsqu'un actif devient l'ID source, le champ source de l'actif et le champ source de l'élément de configuration sont automatiquement renseignés.
Mettre à jour les coûts	[alm_consumable]	Met à jour le coût d'un consommable lorsque la quantité est réduite.

Séparation de domaine et Ligne de dépense

Le traitement Ligne de dépense ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Afficher une dépense

Les lignes de dépense peuvent être utilisées de diverses façons, par exemple, pour afficher les dépenses associées à un contrat donné.

Avant de commencer

Rôle requis : asset ou contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Contrat** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Consultez la liste connexe **Lignes de dépense**.
   Toutes les lignes de dépense du contrat sont répertoriées. Le coût total du contrat et sa valeur actuelle sont également indiqués.
4. Sélectionnez une ligne de dépense pour en afficher les détails.

Lignes de dépense et allocations des dépenses

L'application Ligne de dépense suit les coûts et enregistre les dépenses engagées. Les allocations des dépenses vous laissent associer les dépenses à des éléments comme les utilisateurs, les groupes et les départements.

Les lignes de dépense sont un élément clé de la gestion des coûts, car elles peuvent être générées à partir de n'importe quelle application et sont utilisées pour allouer des dépenses aux entités d'entreprise. Les lignes de dépense peuvent être créées manuellement ou générées automatiquement lorsque les coûts sont créés par le traitement planifié.

Les utilisateurs qui disposent des rôles financial_mgmt_admin et financial_mgmt_user peuvent travailler avec les lignes de dépense et les règles d'allocation des dépenses.

Pour utiliser les règles d'allocation des dépenses, activez l'application Gestion des coûts .

Créer une règle d'allocation

Les règles d'allocation des dépenses vous permettent d'associer les dépenses à un élément, comme un utilisateur, un groupe ou un département.

Avant de commencer

Pour utiliser les règles d'allocation des dépenses, activez Gestion des coûts .

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les allocations des dépenses sont générées par le biais du travail planifié prêt à l'emploi, Traiter l'allocation des dépenses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Coût** > **Administration** > **Règles d'allocation des dépenses**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs des règles d'allocation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'allocation.
Table	Table à laquelle la règle d'allocation est associée.
Champ d'allocation	Champ de la table à renseigner avec l'allocation des dépenses.
Hérité	Case à cocher qui indique si l'allocation des dépenses est héritée ou non.
Actifs	Case à cocher qui indique si l'allocation des dépenses est disponible pour utilisation.
Pourcentage	Pourcentage de la ligne de dépense alloué à la combinaison table-champ. Non disponible si la case **Avancé** est cochée.
Type de résumé	Catégorie d'allocation des dépenses : **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**. La catégorisation des allocations des dépenses peut être utile pour le reporting.
Condition	Condition à laquelle l'allocation des dépenses est appliquée. Non disponible si la case **Avancé** est cochée.
Avancé	Case à cocher qui indique s'il faut afficher le champ **Script** ou non.
Script	Champ de script qui détermine les allocations des dépenses. Ce champ est disponible uniquement si la case **Avancé** est cochée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créateur de conditions

Création automatique de lignes de dépense

Vous pouvez créer automatiquement des lignes de dépense pour faciliter le reporting précis sur les dépenses.

S'ils sont activés, les processus suivants génèrent automatiquement des lignes de dépense.

- Les grilles tarifaires de CI actives sont traitées mensuellement pour générer des lignes de dépense de chaque CI figurant sur la grille tarifaire. Si une relation CI est modifiée, les lignes de dépense existantes ne sont pas affectées. Les changements sont reflétés dans la ligne de dépense prévue suivante.
- Les coûts de distribution actifs sont traités mensuellement pour générer des lignes de dépense en fonction des cibles de la règle de distribution.
- Les tâches fermées sur les cartes d'évaluation des tâches sont traitées pour générer des lignes de dépense.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les lignes de dépense peuvent également être importées depuis des systèmes externes ou générées à partir de scripts. Pour générer une dépense à partir d'un script côté serveur, utilisez l'API ExpenseLine.

Information associée

Créer ou modifier une relation CI

Créer des lignes de dépense manuellement

Vous pouvez créer des lignes de dépense à un seul niveau ou dans une hiérarchie pour mieux organiser les informations des dépenses.

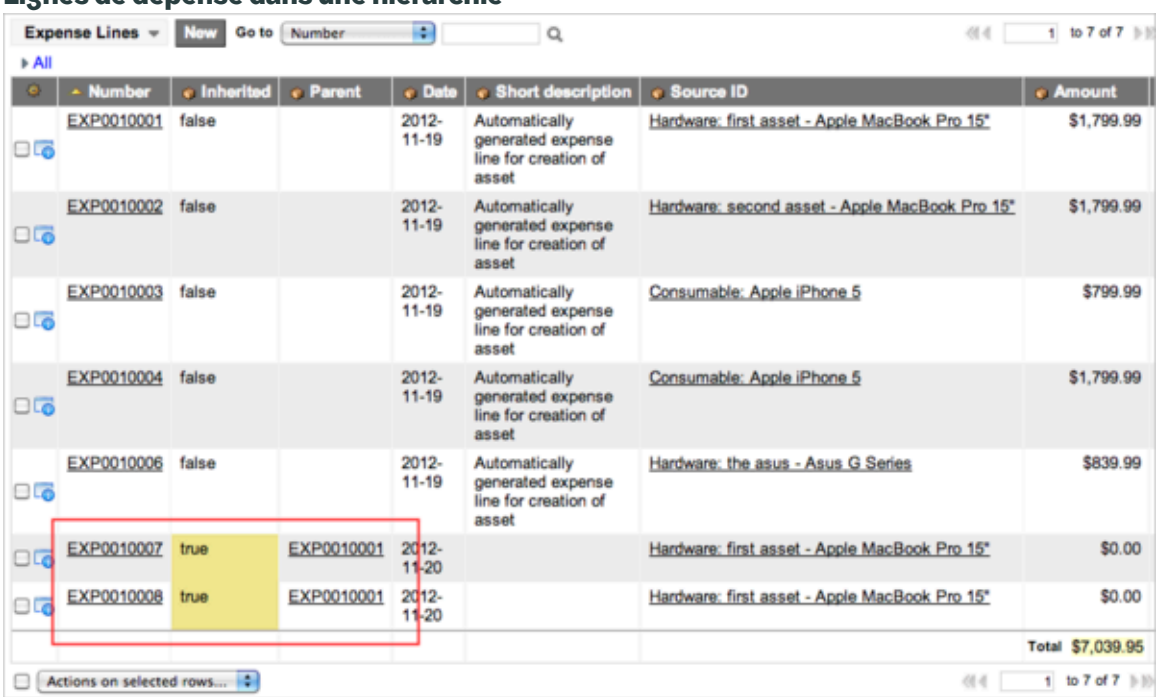
Avant de commencer

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez une hiérarchie si cela est pertinent pour votre organisation. Dans l'exemple ci-dessous, les deux dernières lignes de dépense sont un niveau en dessous du numéro de ligne de dépense EXP0010001.

Lignes de dépense dans une hiérarchie



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Coûts** > **Lignes de dépense**.
2. Ouvrez un enregistrement de ligne de dépense ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle ligne de dépense.
3. Complétez le formulaire.

Table de ligne de dépense

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant la ligne de dépense.
Date	Date de création de la ligne de dépense.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Grille tarifaire	Numéro d'identification de la grille tarifaire à laquelle la ligne de dépense est associée.
Type de taux	Type de taux pris en compte lors de la génération des lignes de dépense. Ce champ est en lecture seule.
ID source	Numéro d'identification de l'élément associé à la ligne de dépense. Si ce champ est renseigné, les informations correspondantes sont automatiquement ajoutées aux champs **Source** de ce formulaire.
Montant	Valeur monétaire de l'élément spécifié dans le champ **ID Source**. Saisissez une valeur négative pour indiquer un crédit.
Date de traitement	Date à laquelle la ligne de dépense est traitée.
Hérité	Case à cocher qui indique si la ligne de dépense se trouve sur une autre ligne de dépense.
État	État actuel de la ligne de dépense : **En attente** ou **Traitée**.
Type de résumé	Catégorie de la ligne de dépense : **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**. La catégorisation des lignes de dépense peut être utile pour le reporting.
Description courte	Brève description de la ligne de dépense.
Actif	Numéro d'identification de l'actif associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Actif immobilisé	Actif immobilisé qui contient l'actif présente dans cette ligne de dépense. Un actif immobilisé est un conteneur qui détient une ou plusieurs actifs individuels, notamment des actifs matériels ou logiciels. Le système renseigne automatiquement ce champ avec l'actif immobilisé approprié si l'**actif** concerné est contenu dans cet actif immobilisé.
Contrat	Numéro d'identification (pas le numéro du contrat) du contrat associé à l'**actif**, le cas échéant.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur associé à l'**actif**, le cas échéant.
ID d'élément de configuration	Nom de l'élément de configuration associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Tâche	Numéro d'identification de la tâche associée à la ligne de dépense, le cas échéant.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'élément identifié dans **ID Source**, le cas échéant.

Information associée

Créer des actifs immobilisés

Supprimer une ligne de dépense

Supprimer une ligne de dépense supprime également toutes les allocations des dépenses générées à partir de la ligne de dépense.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les lignes de dépense et les allocations ne devraient être supprimées qu'en cas d'urgence uniquement, lorsqu'elles ont été créées de manière incorrecte.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Coûts** > **Lignes de dépense**.
2. Sélectionnez une ligne de dépense.
3. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées**, choisissez **Supprimer**.
4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

Créer une règle d'allocation type

Vous pouvez créer une règle d'allocation des dépenses type qui attribue le coût d'un incident au département de l'appelant.

Avant de commencer

Pour utiliser les règles d'allocation des dépenses, activez l'application Gestion des coûts.

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Procédure

1. **Coûts** > **Administration** > **Règles d'allocation des dépenses**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans **Nom**, saisissez `Département de l'appelant de l'incident`.
4. Dans **Table**, sélectionnez **Incident**.
5. Dans le champ **Allocation**, cliquez sur le contrôle, élargissez l'élément **Appelant** et sélectionnez un département.
6. Dans **Pourcentage**, saisissez `100` pour allouer toutes les dépenses au département de l'appelant.
7. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
8. Cliquez sur **Soumettre**.
   Après la création d'une ligne de dépense d'incident, la règle d'allocation traite cette ligne et génère une allocation des dépenses qui relie les dépenses et le montant au département de l'appelant. Les dépenses sont stockées dans le champ **Cible** de l'enregistrement d'allocation des dépenses.

Information associée

Gestion des coûts

Utiliser une allocation scriptée

Les allocations scriptées définissent les montants et cibles d'allocation personnalisés en exécutant un script.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser des allocations scriptées pour effectuer l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Attribuer une dépense à tous les centres de coûts en fonction des effectifs actuels de chaque centre de coûts.
- Demander des données d'utilisation pour déterminer le montant de l'allocation à affecter à une cible.
- Suivre les utilisateurs métiers qui utilisent des services aux entreprises.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Coûts** > **Administration** > **Règles d'allocation des dépenses**.
2. Sélectionnez une règle d'allocation des dépenses.
3. Sélectionnez la case à cocher **Avancé**.
4. Utilisez les concepts suivants pour développer le script
   - Demandez les enregistrements cibles et les données à utiliser pour calculer le montant de l'allocation.
   - Créez des enregistrements d'allocation à l'aide de l'API ExpenseAllocation.

   Les variables suivantes sont disponibles pendant le traitement du script :
   - *`allocation`* : objet d'allocation des dépenses utilisé pour créer des allocations.
   - *`expense`* : GlideRecord pour l'expense_line en cours de traitement.
   - *`rule`* : GlideRecord pour cette règle.

   Pour créer un enregistrement d'allocation, utilisez l'objet d'allocation déjà instancié dans le champ d'application du script :

```
allocation.createAllocation(targetGlideRecord, amount);
```

Séparation de domaine et Ligne de dépense

Le traitement Ligne de dépense ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changements de vélocité DevOps

Avec ServiceNow® Changements de vélocité DevOps, vous pouvez importer des données de votre DevOps chaîne d'outils vers la plateforme et apporter des modifications plus rapidement sans sacrifier la ServiceNow conformité.

ServiceNow DevOps Vue d'ensemble de

Vous pouvez créer automatiquement des demandes de changement à partir de vos pipelines d'intégration continue (CI) et de déploiement continu (CD), puis approuver automatiquement les demandes de changement en fonction des politiques. Cela permet aux développeurs de rester dans leurs outils tout en fournissant une visibilité, d'accélérer le temps nécessaire à l'approbation des demandes de changement et de fournir une piste d'audit.

Premiers pas

Explorer

Découvrez les principales fonctionnalités et la valeur commerciale qu'elles Changement DevOps offrent

Configurer

Définir la configuration principale

Intégrer

Intégrer la vélocité de changement DevOps à votre chaîne d'outils DevOps

Utiliser

Utilisez cette propriété Changements de vélocité DevOps pour automatiser

Référencer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la création de demandes de changement dans votre pipeline	Obtenir des détails sur les composants, les champs de formulaire et les directives générales	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Changements de vélocité DevOps

Découvrez comment ServiceNow® Changements de vélocité DevOps aider vos équipes de développement et de gestion des changements à accélérer le changement et à connecter leur chaîne d'outils DevOps afin ServiceNow que les données de l'outil DevOps puissent être utilisées pour automatiser les processus de changement.

Vue d'ensemble de Changements de vélocité DevOps

Changements de vélocité DevOps collecte les données de votre DevOps chaîne d'outils de planification, de codage, de test et d'orchestration pour fournir une visibilité sur l'ensemble du cycle de vie de livraison de logiciels. L'équipe de développement et l'équipe des opérations bénéficient ainsi d'une vue unique sur toutes les activités de bout en bout (planifier, développer, créer, tester, déployer et exploiter).

L'application Changements de vélocité DevOps offre les principaux avantages suivants :

Automatisation des changements

Automatisez le workflow de changement et les décisions d'approbation pour augmenter la vélocité de changement tout en garantissant la gouvernance et le contrôle. Créez et complétez DevOps automatiquement des demandes de changement et automatisez les décisions d'approbation en fonction des données d'entrée (approbation automatique, refus automatique ou approbation manuelle).

Traçabilité des changements

Suivez la progression de vos éléments de travail, validations, artefacts, builds et versions à l'aide des demandes de changement pour apporter plus de transparence et fournir une source unique de vérité à tous les profils impliqués.

Analyses DevOps

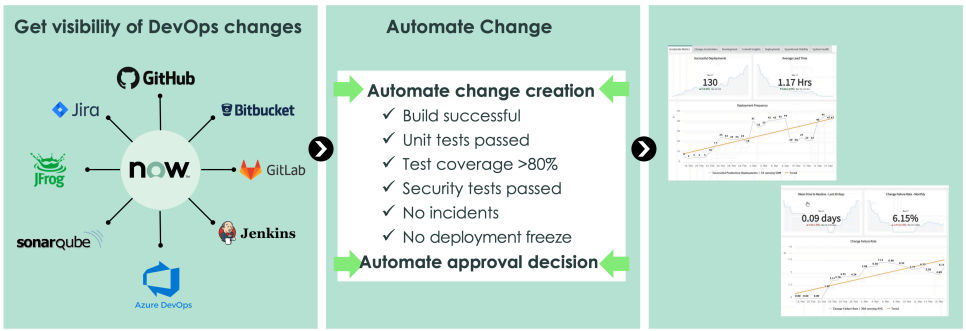
Affichez les mesures de flux, les mesures d'accélération des changements et d'autres KPI sur l'ensemble de la chaîne de valeur de la livraison de logiciels de bout en bout et des outils connectés.

Pour en savoir plus sur les outils que l'application Changements de vélocité DevOps prend en charge, consultez la rubrique Intégrations de Changements de vélocité DevOps.

Pour savoir comment progresser en vue d'obtenir de la valeur plus rapidement à l'aide de Changements de vélocité DevOps, consultez la rubrique Parcours de l'utilisateur pour Changements de vélocité DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Avantages de Changements de vélocité DevOps selon le profil

Profil	Défis	Changements de vélocité DevOps avantages
Développeur	• Longue boucle de commentaires pour l'approbation des changements • Collecte manuelle de données • Fauteuil pivotant (saisie de données dans plusieurs interfaces) à partir des modifications apportées aux éléments de travail • Manque de visibilité de bout en bout de l'ensemble du cycle de vie DevOps • Temps important consacré aux tâches d'administration	• Processus automatisé de collecte de données via les intégrations • Vous ne perdez pas de temps à créer manuellement une demande de changement ou à fournir des preuves manuellement. • Plus de temps consacré aux tâches de développement • Les développeurs peuvent continuer à utiliser leurs propres outils
Gestionnaire du changement	• Difficulté à gérer un nombre croissant de changements • Impossibilité de se concentrer uniquement sur les changements qui nécessitent véritablement une intervention humaine • Travail manuel pour répondre à la demande d'audit • Temps important consacré à la collecte de données	• Accélération du processus de changement avec des flux automatisés • Visibilité sur le pipeline, les tests et les changements avec un seul outil • Documentation automatisée du contenu et des contrôles des changements • Automatisation de la gouvernance du changement pilotée par les données • Réponse d'audit en un clic

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil	Défis	Changements de vélocité DevOps avantages
Gestionnaire de publication	• Manque de corrélation entre les changements et la mise en production pour mesurer la progression • Impossibilité d'éliminer les tâches manuelles des processus de livraison	• Visibilité améliorée sur le plan de mise en production et sur la progression • Automatisation d'un plus grand nombre de tâches grâce aux intégrations • Amélioration de la fiabilité de mise en production
Leadership de développement d'application	• Manque de visibilité entre les équipes et les flux de valeur • Manque de données de comparaison des performances de l'équipe • Incapacité d'identifier et de résoudre les goulots d'étranglement des performances	• Visibilité sur l'ensemble du flux de valeur • Vues normalisées des performances de l'équipe • Identification des goulots d'étranglement et prise de mesures appropriées
Équipes d'opérations et d'assistance	• Prévisions et vitesse de correction limitées • Manque de visibilité sur le contenu du changement et l'impact • Trop grand nombre d'outils pour mettre en corrélation le changement, la mise en production et les incidents	• Outil unique pour gérer les changements et les incidents • Corrélation plus facile entre les changements et les incidents • Réduction du délai moyen de résolution (MTTR) grâce à une meilleure visibilité
Agent de conformité IT	• Visibilité limitée pour garantir la conformité • Manque de transparence des données et des processus de mesure des risques	• Conformité assurée avec la stratégie de changement automatisée • Amélioration du contrôle et de la visibilité grâce à la collecte automatisée de données

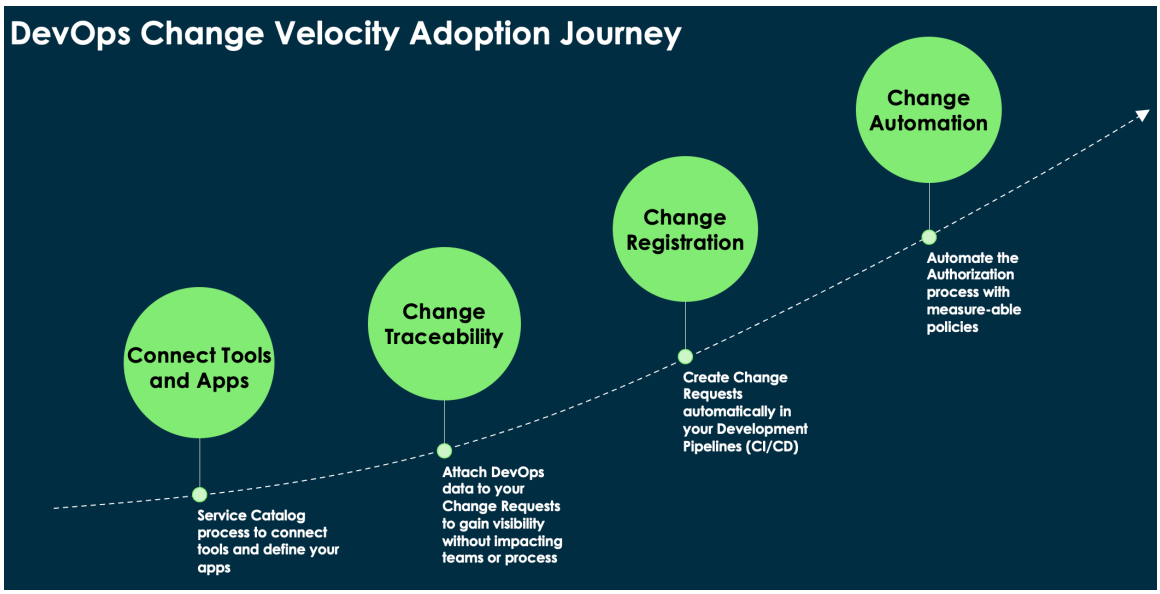
Consultez les sections suivantes pour en savoir plus sur le parcours d'adoption de l'utilisateur, les intégrations prises en charge et les Aperçus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Parcours de l'utilisateur pour Changements de vélocité DevOps

Passez en revue le parcours d'adoption de l'application Changements de vélocité DevOps pour permettre une approche par étapes (ramper, marcher, courir, voler) en vue d'une automatisation complète des approbations de changement.



Bien que l'automatisation de la création de demandes de changement à partir des pipelines d'intégration continue (CI) et de déploiement continu (CD) et leur approbation automatique soient vos objectifs finaux avec la vélocité de changement DevOps, vous pouvez aborder votre implémentation de cette manière progressive. Chaque phase apporte une valeur incrémentielle par rapport à la phase précédente et vous permet de commencer avec un minimum de modifications de vos processus existants :

1. Connecter les outils et les applications : commencez par intégrer vos outils DevOps clés et choisir les objets clés à suivre dans ces outils. Cela peut être fait sans avoir besoin de modifier vos pipelines ou l'un des actifs de développement. Enfin, créez des applications DevOps pour les équipes que vous souhaitez intégrer en premier. L'achèvement de cette phase est nécessaire pour transférer les données de vos outils vers Now Platform.

   Pour en savoir plus sur l'intégration d'outils, reportez-vous à la section Intégration Changements de vélocité DevOps à des outils tiers.

2. Traçabilité des changements : une fois que vous avez établi l'intégration avec vos principaux outils DevOps, les données pertinentes de ces outils commencent à apparaître dans ServiceNow. Vous pouvez ensuite continuer à utiliser votre processus existant pour créer des changements, mais gagner du temps en ajoutant toutes les informations pertinentes à la demande de changement en quelques clics seulement. Ces informations incluent des stories, des validations de code, des résultats de tests, des analyses de qualité, etc. Pour en savoir plus sur la modélisation d'un flux de demande de changement, reportez-vous à la section Utilisation DevOps du flux d'approbation manuelle de demande de changement.

   Une fois ces deux phases terminées, vous pouvez passer aux deux phases suivantes, qui vous aident à automatiser votre processus de changement, à accélérer les déploiements et à augmenter la vélocité. Vous pouvez commencer votre implémentation avec ces deux phases, car elles ne nécessitent aucune modification de vos processus ou pipelines existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Enregistrement des changements : cette phase crée davantage de valeur en automatisant la création de demandes de changement à partir des pipelines CI/CD. Avec cette phase, vous devrez modifier le pipeline CI/CD de l'équipe pour permettre la création automatique de demandes de changement. Cette automatisation fait gagner du temps à vos développeurs, car ils n'ont pas à remplir manuellement les demandes de changement, ce qui réduit le risque d'erreur humaine. Pour plus d'informations, consultez Configurer DevOps les détails de la demande de changement dans le pipeline.
4. Automatisation du changement : il s'agit de la phase finale de la création de valeur au cours de laquelle les données des outils sont fournies ServiceNow en temps réel, les demandes de changement sont automatiquement créées et sont automatiquement approuvées ou rejetées en fonction des politiques axées sur les données. Cette phase nécessite de créer des directives de politique et d'activer des décisions automatisées d'approbation de changement basées sur les données d'entrée afin de réduire les risques et d'augmenter le taux de réussite des changements. Pour plus d'informations, consultez Accélérer votre DevOps processus de changement.

Tout au long de ces quatre phases, les tableaux de bord Insights vous aident à analyser les rapports opérationnels et commerciaux et à déterminer l'efficacité et la croissance globales de vos processus de développement.

Intégrations de Changements de vélocité DevOps

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont Changements de vélocité DevOps il s'intègre à votre chaîne d'outils externe DevOps et des outils pris en charge pour cette intégration.

L'intégration Changements de vélocité DevOps avec des outils externes est réalisée en exposant des points de terminaison REST pour recevoir des notifications webhook ou des appels REST directs de ces outils en temps réel. En outre, Changements de vélocité DevOps permet l'importation de données à partir de ces outils à l'aide de l'interrogation. DevOps L'API permet l'intégration avec n'importe quel outil de codage, de planification ou d'orchestration. Pour plus d'informations, consultez API DevOps .

Outils pris en charge

L'application Changements de vélocité DevOps fournit des connecteurs par défaut pour connecter les outils couramment utilisés DevOps suivants pour importer des données. Si votre outil n'est pas inclus dans cette liste, vous pouvez vous connecter manuellement et configurer une intégration. Consultez Intégrations créées par les utilisateurs dans Changements de vélocité DevOps.

Type d'outil	Outils et version prise en charge
Planification	• Azure Boards (Azure DevOps dernière version cloud) • Jira Serveur et Jira cloud (dernière version cloud) • ServiceNow Agile Development 2.0 • GitHub (dernière version cloud) • GitHub Entreprise (ver 3.7)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'outil	Outils et version prise en charge
	◦ Authentification de base ◦ OAuth • Rally (dernière version cloud)
Codage en cours	• Azure Repos (Azure DevOps dernière version dans le cloud) • Bitbucket (ver 7.19.2 sur site) • GitHub (dernière version cloud) • GitHub Entreprise (ver 3.7) ◦ Authentification de base ◦ OAuth • GitLab (ver 13.0.6 pour les versions sur site ou dans le cloud)
Orchestration	• Azure Pipelines (Azure DevOps dernière version cloud) Tâches prises en charge : ◦ Tâche d'agent ◦ Tâche sans agent (serveur) • Jenkins (ver 2.289.1) Tâches prises en charge : ◦ Projet Freestyle ◦ Dossier (3 niveaux par défaut) ◦ Pipeline ◦ Pipeline multibranche • GitLab (ver 13.0.6 pour les versions sur site ou dans le cloud) • GitHub (dernière version cloud) • GitHub Entreprise (ver 3.7) ◦ Authentification de base ◦ OAuth • Argo CD (dernière version cloud)
Artefacts du référentiel	• JFrog (ver 7 pour les on-premises ou la dernière version cloud) • Azure Artifacts (Azure DevOps dernière version cloud)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'outil	Outils et version prise en charge
Test en cours	Si un test est exécuté dans le cadre des exécutions de pipeline des pipelines Orchestration pris en charge suivants, les informations sont affichées dans le résumé du test • GitHub (dernière version cloud) • GitHub Entreprise (ver 3.7) ◦ Authentification de base ◦ OAuth • GitLab (ver 13.0.6 pour les versions sur site ou dans le cloud) • Azure DevOps (dernière version cloud) • Jenkins (ver 2.289.1)
Qualité logicielle	SonarQube (version 8.9.6 ou dernière version cloud) Analyses prises en charge sur • Azure DevOps Pipelines (dernière version dans le cloud) • Jenkins (ver 2.289.1) pipelines
Marqueur de fonctionnalité	Split (dernière version dans le cloud)
Sécurité	• Veracode (dernière version cloud) • Checkmarx One (ver 1.0.17) • Checkmarx SAST (ver 1.0.16)

Extensions tierces

Utilisez les extensions pour modéliser votre pipeline et configurer l'analyse ServiceNow des branches pour DevOps des outils tels que SonarQube.

Des extensions supplémentaires peuvent être nécessaires pour des applications telles que Jenkins ou Azure DevOps. Ces extensions sont utilisées lorsqu'il ServiceNow DevOps est impossible de s'intégrer à l'aide de l'API REST native et des notifications push.

Jenkins module d'extension pour ServiceNow DevOps

Un module d'extension Jenkins est fourni pour activer l'accélération des changements afin que votre outil d'orchestration puisse communiquer et contrôler certains aspects des exécutions de pipelines à partir de.ServiceNow DevOps

Installez le module d'extension à partir de Jenkins Marketplace. Accédez à **Gérer Jenkins > la configuration système > les modules d'extension** dans votre instance Jenkins. Recherchez **le module d'extension ServiceNow DevOps** et sélectionnez-le, puis sélectionnez **Installer**.

ServiceNow DevOps pour Azure DevOps

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez l'extension **ServiceNow DevOps** sur Visual Studio Marketplace si vous envisagez d'intégrer votre Azure DevOps pipeline à ServiceNow DevOps.

Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps et Azure DevOps les actions personnalisées.

ServiceNow Actions personnalisées DevOps pour les actions GitHub

Utilisez les actions personnalisées **ServiceNow DevOps** sur GitHub Marketplace si vous envisagez d'intégrer vos workflows GitHub à ServiceNow DevOps.

Pour plus d'informations, consultez Configurations GitHub Actions.

Pour commencer l'intégration Changements de vélocité DevOps à votre chaîne d'outils, reportez-vous à la section Intégration Changements de vélocité DevOps à des outils tiers.

Information associée

Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps

DevOps tableaux de bord

Utilisez le Analyses DevOps tableau de bord pour évaluer les résultats de votre processus global DevOps . Utilisez la vue de l'interface DevOps utilisateur Pipeline pour analyser visuellement vos exécutions de pipeline.

Une fois les intégrations de chaînes d'outils et les DevOps politiques de changement configurées, toutes les données sont connectées pour fournir des informations sur le processus et la vitesse, du niveau de l'équipe au niveau de l'entreprise.

À l'aide de ces rapports, surveillez les Analyses DevOps avantages de la modélisation des pipelines et de l'accélération des changements dans votre environnement.

- DevOps Les administrateurs peuvent vérifier l'intégrité actuelle du système.
- DevOps Les propriétaires d'applications peuvent afficher les mesures de développement et de qualité par application ou par équipe.
- Les dirigeants et les gestionnaires du changement peuvent suivre la vélocité des changements.

Tableau de bord de Analyses DevOps

Le Analyses DevOps tableau de bord offre une vue graphique flexible des rapports opérationnels et commerciaux.

DevOps Les gestionnaires, les gestionnaires de changement et les dirigeants peuvent utiliser ce tableau de bord pour déterminer l'efficacité et les performances globales des équipes et des processus de développement.

- Surveillez les activités, les KPI et les mesures à l'aide d'un tableau de bord centralisé.
- Suivez les performances au fil du temps à l'aide de ServiceNow Analyse des performances.
- Affichez la répartition des nombres par application, référentiel, service, application d'entreprise, type d'élément de travail et produit au fil du temps.

Pour plus d'informations, consultez Analyses DevOps tableau de bord : espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Tableau de bord d’intégrité du système

Le tableau de bord Intégrité du système permet à l’administrateur d’afficher DevOps l’intégrité globale des intégrations, l’état de connectivité, ainsi que d’afficher les tendances des données de traitement des événements entrants.

Pour plus d'informations, consultez DevOps Tableau de bord d’intégrité du système.

Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps

Renseignez-vous sur le processus de configuration requis avant Changements de vélocité DevOps de configurer les intégrations avec votre chaîne d’outils.

Les playbooks DevOps offrent une vue axée sur les tâches et vous guident à travers les différentes étapes lors de la configuration de vos applications et de vos outils, ainsi que de la détection et de la configuration de vos pipelines. Pour plus d’informations sur Playbooks, consultez Expériences Playbook. Si vous n’avez pas activé l’interface utilisateur Next Experience, vous pouvez toujours effectuer les tâches suivantes à l’aide de l’interface utilisateur classique. Pour plus d’informations sur la migration vers l’interface utilisateur Next Experience et la configuration des espaces de travail, consultez la rubrique Interface utilisateur Next Experience .

1. Installer Changements de vélocité DevOps.

2. Affecter des rôles et des tâches à l’aide de l’espace de travail.

   Les rôles installés avec Changements de vélocité DevOps sont répertoriés dans Composants installés avec Changements de vélocité DevOps.

3. Configurez le compte d’utilisateur d’intégration.

4. Intégrez DevOps Change Velocity.

   Commencez par connecter des outils, créer des applications et automatiser la création de changement.

   - Intégrez vos outils tiers (plan, code, orchestration, test, sécurité et artefact) pour une traçabilité et une automatisation des changements de bout en bout. Reportez-vous à la section Intégrer vos outils tiers pour activer les résultats du changement.
   - Créez votre application DevOps pour suivre et gérer son cycle de vie dans ServiceNow Changements de vélocité DevOps. Consultez Applications dans Changements de vélocité DevOps.
   - Accélérez votre processus de changement DevOps à l’aide de Changements de vélocité DevOps. Consultez Accélérer votre DevOps processus de changement.

Installer Changements de vélocité DevOps

Installez l’application Changements de vélocité DevOps à partir du ServiceNow Store.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir l’autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous installez DevOps Change Velocity dans votre instance de production pour la première fois, assurez-vous d'avoir opté pour les produits requis suivants. Pour plus d'informations, consultez Opt in to the ServiceNow Store products .

Vélocité de changement DevOps	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/product/e5ff61c51b345d50ee92cb31604bcba4
Expérience de playbook	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/product/e4cecaf0db2be81079279ee4db9619f2
CMDB CI Class Models	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/ae99d84b2320330006c0110d96bf65b3/1.45.1
Modèle et classes d'actifs développés	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/7e67d4ff091b4110f87739da6a8d8c7d/2.1.0
Tâche universelle	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/e09af33a533d10103a80ddeeff7b1247/2.2.0
Spoke Jira	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/4fab4673db1893009a985404ce961942/4.1.0
GitHub Spoke	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/9a025c563b22330006f1600713efc4cf/2.2.6
Jenkins V2 Spoke	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/c66af1ca1b8a8c5033fbdbd3cc4bcb75/1.2.0

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour installer l'application DevOps sur une instance de sous-production, accédez à l'application Changements de vélocité DevOps sur le ServiceNow Store et sélectionnez **Demander l'installation** pour envoyer votre demande.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sélectionnez l'onglet **Non installé** pour afficher une liste des applications disponibles pour l'installation.
3. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Changements de vélocité DevOps.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID (sn_devops_chgvlcty). Si vous ne trouvez pas une application, vous devrez peut-être la demander à la ServiceNow boutique.

   Visitez le ServiceNow Store pour afficher toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez le ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .
4. Sélectionnez **Installer**.
5. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d'autres applications, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

   L'installation de votre application installe également automatiquement les applications ou modules d'extension dépendants, s'ils ne sont pas déjà installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Si vous souhaitez installer des données de démonstration, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Remarque :
   Si vous ne chargez pas les données de démonstration d'une application du magasin lors de l'installation, vous ne pouvez pas les charger ultérieurement.

7. Sélectionnez **Installer**.
   En fonction de votre connexion, la procédure d'installation peut prendre près d'une heure ou plus.

Résultats

L'installation Changements de vélocité DevOps installe également les éléments suivants :

- Applications dépendantes :
  - Modèle de données DevOps
  - Intégrations DevOps
  - Analyses DevOps
- Rôles d'utilisateur, tables, travaux planifiés et autres composants.

Consultez Composants installés avec Changements de vélocité DevOps.

Que faire ensuite

Affecter des rôles et des tâches à l'aide de l'espace de travail.

Remarque :
Les rôles installés avec Changements de vélocité DevOps sont répertoriés dans Composants installés avec Changements de vélocité DevOps.

Affecter des rôles et des tâches à l'aide de l'espace de travail

Affectez des rôles et des tâches aux utilisateurs et aux groupes afin qu'ils puissent effectuer les tâches DevOps requises.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps**.
2. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour intégrer des utilisateurs et des groupes :
   - Sur la page d'accueil, dans le widget Comptes et utilisateurs, sélectionnez **Affecter des rôles** ou **Affecter des utilisateurs**.
   - Dans le panneau de navigation de gauche, accédez à **Administration** > **Intégration** et sélectionnez la tâche d'intégration.
3. Intégrez des utilisateurs et des groupes en leur affectant des rôles et des tâches.

Que faire ensuite

Configurer le compte d'utilisateur d'intégration dans Changements de vélocité DevOps

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le compte d'utilisateur d'intégration dans Changements de vélocité DevOps

Configurez le compte d'utilisateur d'intégration pour activer l'intégration avec vos outils tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Cette configuration n'est requise que lorsqu'il DevOps Config est installé et pour Rally les intégrations d'outils et Fractionner. Pour toutes les autres intégrations d'outils ou si vous n'utilisez que Changements de vélocité DevOps, vous pouvez ignorer cette procédure.

Il s'agit d'une configuration unique. Vous pouvez définir le mot de passe de l'utilisateur d'intégration à l'aide de l'espace de travail ou de l'interface utilisateur classique.

L'utilisateur DevOps d'intégration est l'utilisateur ServiceNow système que vos outils d'orchestration tiers utilisent pour envoyer des données à Changements de vélocité DevOps.

Les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration par défaut s'appliqueront à tous les outils. Toutefois, si vous souhaitez configurer des informations d'identification d'utilisateur d'intégration distinctes par connexion d'outil, vous pouvez également faire de même, mais en vous assurant que le rôle sn_devops.integration est affecté au compte d'utilisateur.

Procédure

Définissez le mot de passe de l'utilisateur d'intégration de l'une des façons suivantes.

Que faire ensuite

- Intégrer à l'utilisation Changements de vélocité DevOpsEspace de travail
- Commencez à intégrer la vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

Intégrer à l'utilisation Changements de vélocité DevOpsEspace de travail

Après l'installation Changements de vélocité DevOps, vous pouvez intégrer votre DevOps chaîne d'outils et automatiser les demandes de changement directement à partir du Changement DevOps Espace de travail.

Vous pouvez effectuer l'intégration en tant qu'administrateur DevOps , propriétaire d'outil ou propriétaire d'application.

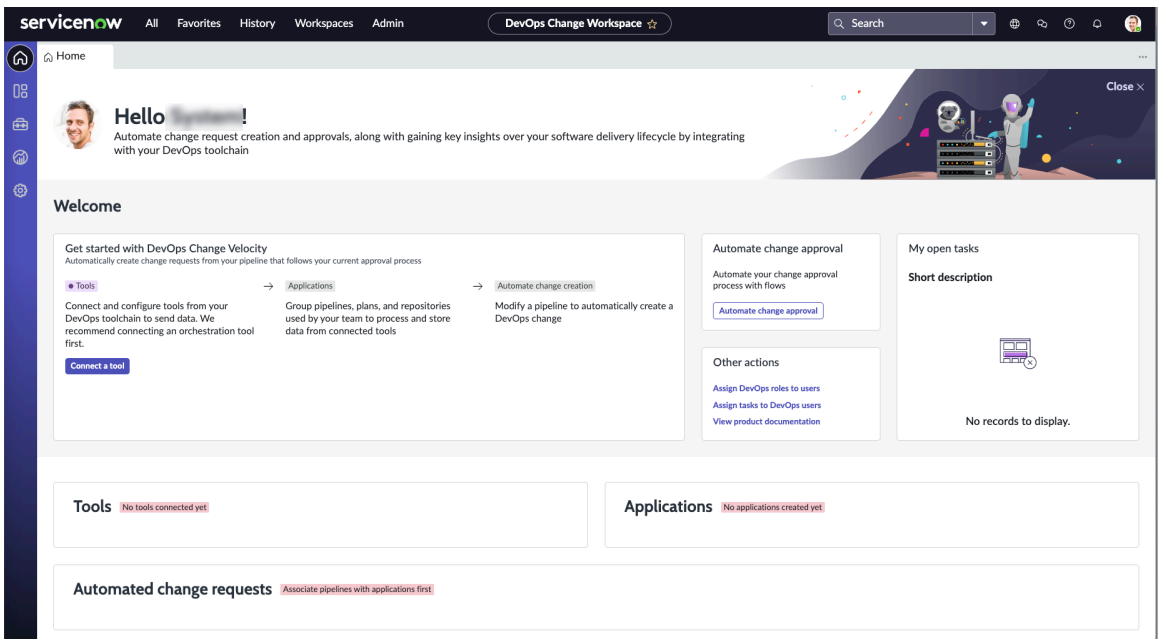
Embaucher en tant qu'administrateur DevOps

Rôle requis : sn_devops.admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Sur la page d'accueil, dans le guide Introduction à Changements de vélocité DevOps , sélectionnez **Connecter un outil**.



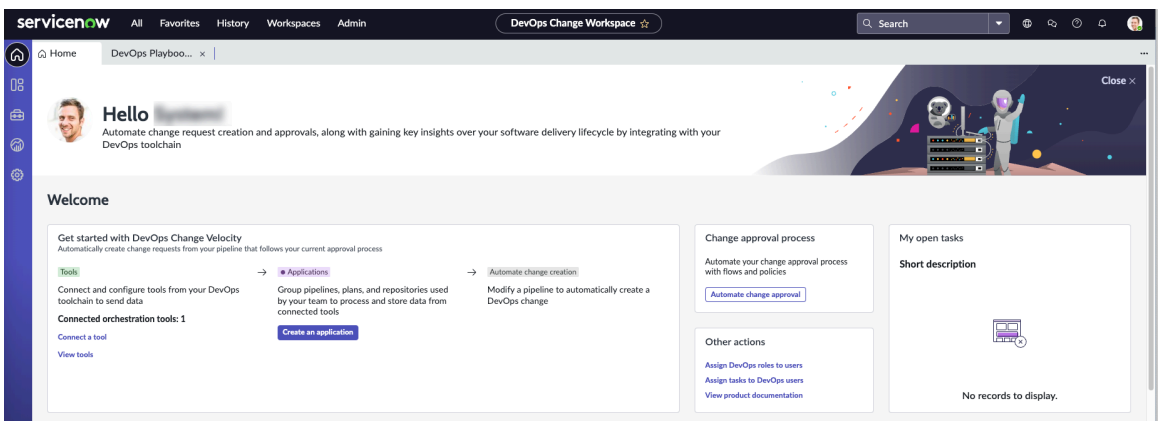
Remarque :
Pour automatiser les demandes de changement de pipelines, connectez votre outil d'orchestration.

2. À l'aide de l'activité playbook de connexion, connectez-vous à vos DevOps outils.

   Pour en savoir plus sur la connexion à un outil, reportez-vous à la section Intégration Changements de vélocité DevOps à des outils tiers.

3. Sélectionnez **Créer une application** pour créer une application et lui associer des objets.

   Pour en savoir plus sur la création d'une application, reportez-vous à la section Créer une application : espace de travail.



4. Pour automatiser les demandes de changement de pipelines, connectez votre outil d'orchestration et associez les pipelines à votre application.

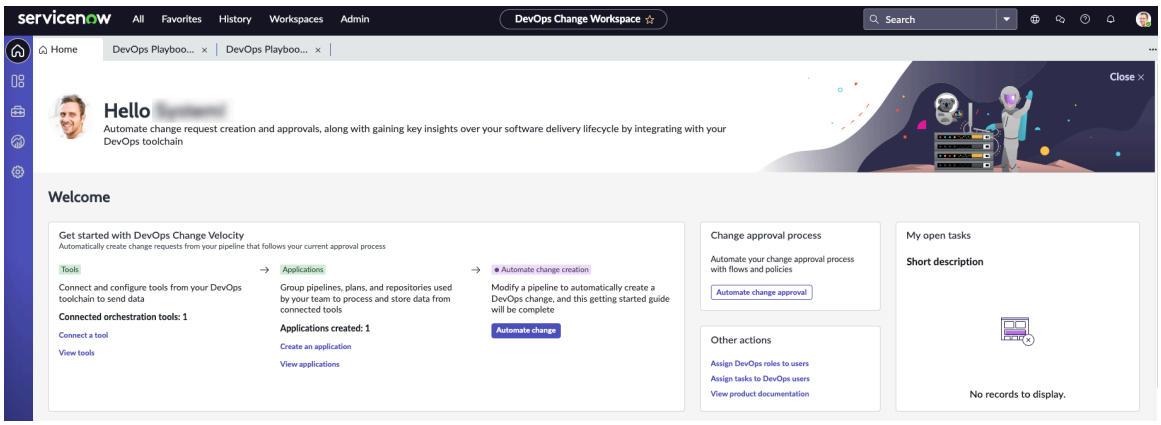
   Pour plus d'informations sur l'association de pipelines, reportez-vous à la section Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

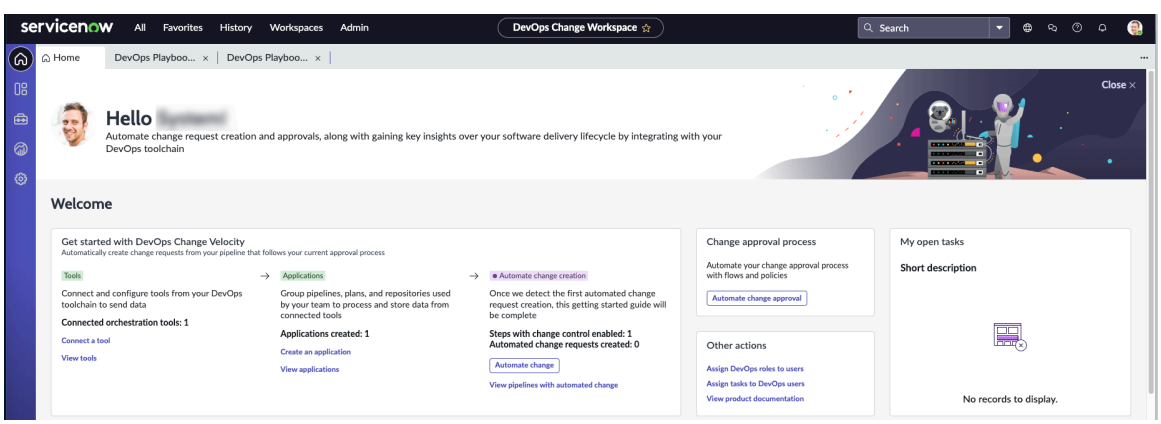
5. Sélectionnez **Automatiser le changement** pour créer une demande de changement automatisée.

   Pour en savoir plus sur la création de demandes de changement automatisées, reportez-vous à Automatiser la création de demandes de changement DevOps.

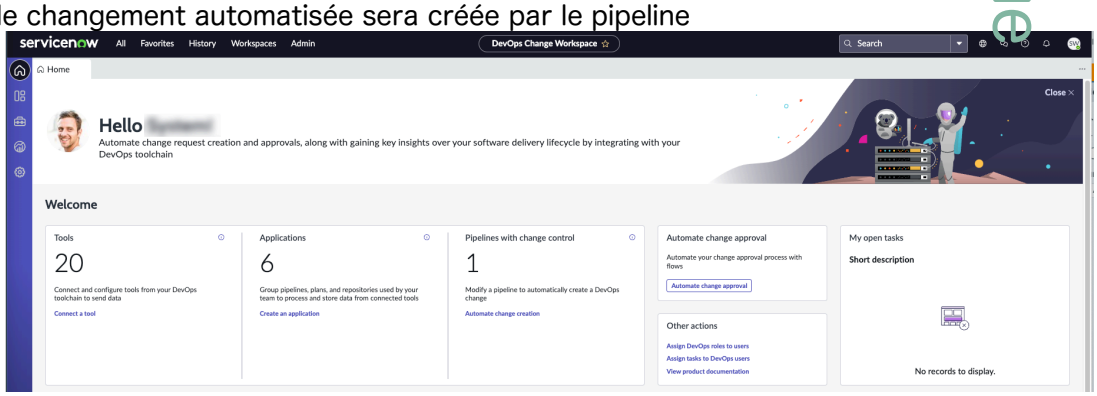


6. Modifiez votre pipeline d'orchestration pour activer le contrôle des changements.

   Vous pouvez exécuter le pipeline pour vérifier que les demandes de changement sont automatiquement créées.



Le guide de mise en route sera marqué comme terminé lorsque la première demande de changement automatisée sera créée par le pipeline d'orchestration.



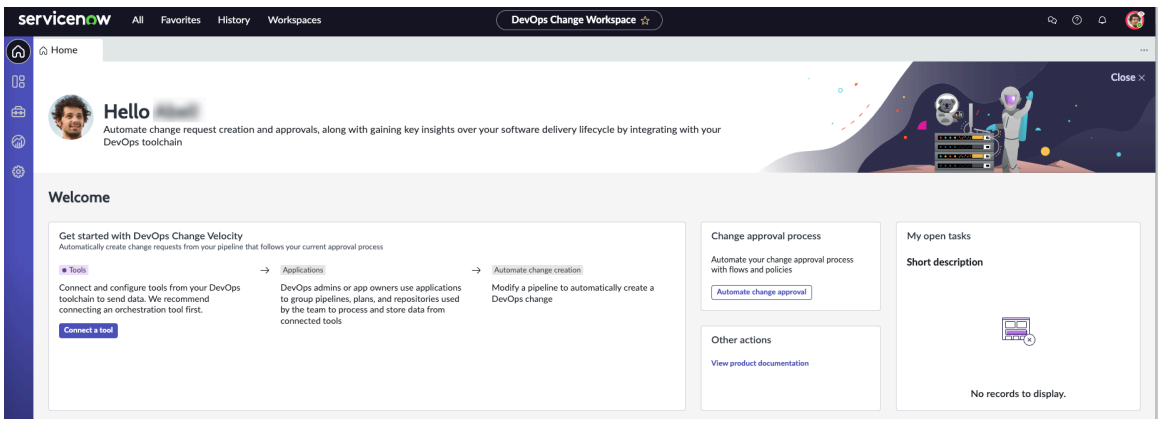
Embaucher en tant que propriétaire d'outil

Rôle requis : sn_devops.tool_owner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Sur la page d'accueil, dans le guide Introduction à Changements de vélocité DevOps , sélectionnez **Connecter un outil**.



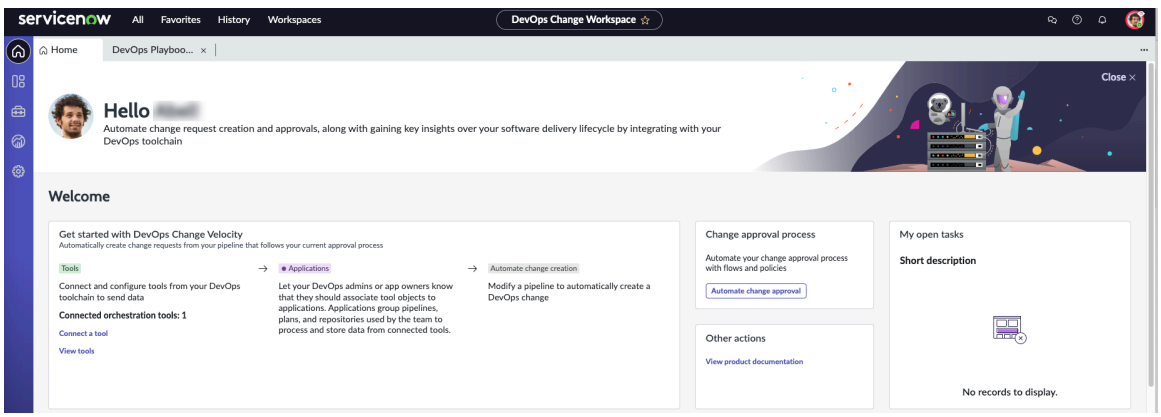
Remarque :
Pour automatiser les demandes de changement de pipelines, connectez votre outil d'orchestration.

2. À l'aide de l'activité playbook de connexion, connectez-vous à vos DevOps outils.

   Pour en savoir plus sur la connexion à un outil, reportez-vous à la section Intégration Changements de vélocité DevOps à des outils tiers.

3. Si aucune application n'a été créée, demandez à votre DevOps administrateur ou propriétaire de l'application de créer une application et d'y associer des objets.

   Pour en savoir plus sur la création d'une application, reportez-vous à la section Créer une application : espace de travail.



4. Pour automatiser les demandes de changement de pipelines, connectez votre outil d'orchestration et associez les pipelines à votre application.

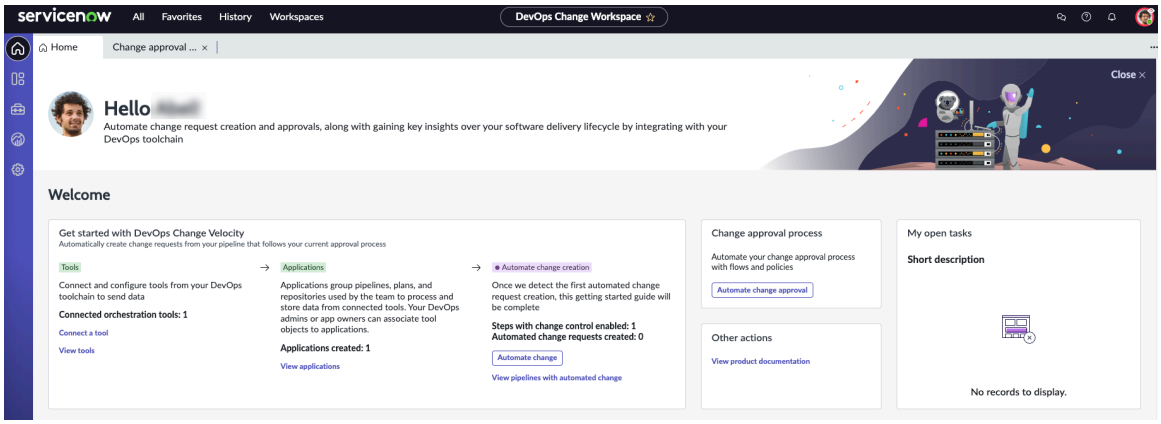
   Pour plus d'informations sur l'association de pipelines, reportez-vous à la section Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

5. Sélectionnez **Automatiser le changement** pour créer une demande de changement automatisée.

   Pour en savoir plus sur la création de demandes de changement automatisées, reportez-vous à Automatiser la création de demandes de changement DevOps.

Traduction automatique

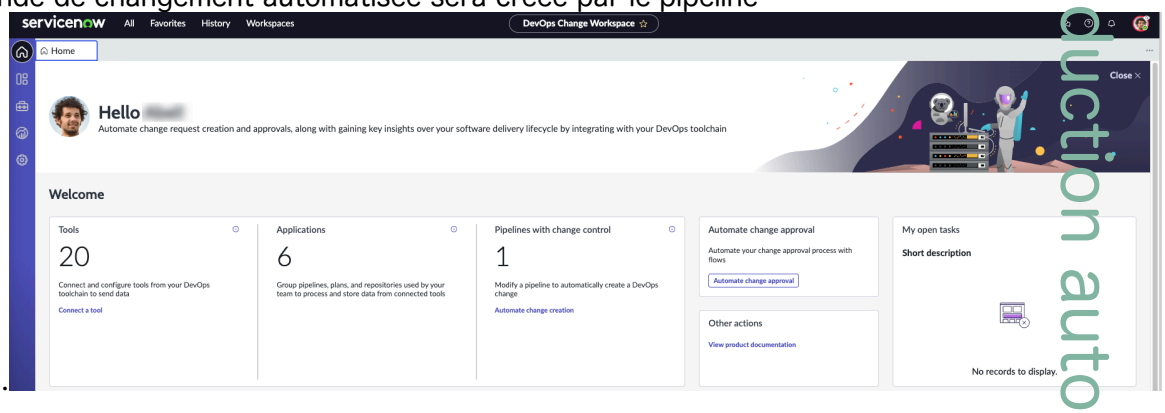
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Modifiez votre pipeline d'orchestration pour activer le contrôle des changements.

   Vous pouvez exécuter le pipeline pour vérifier que les demandes de changement sont automatiquement créées.

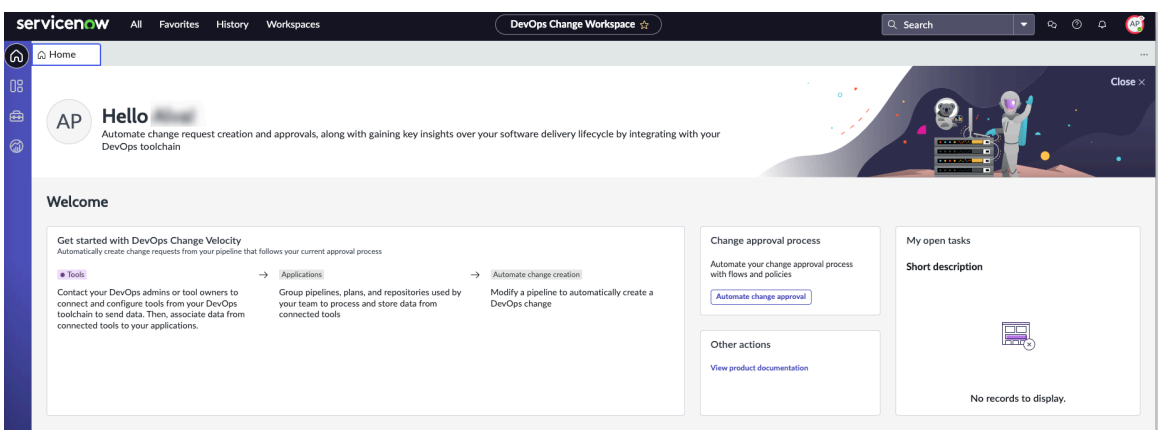
Le guide de mise en route sera marqué comme terminé lorsque la première demande de changement automatisée sera créée par le pipeline d'orchestration.



Intégrer en tant que propriétaire d'application

Rôle requis : sn_devops.app_owner.

1. Demandez à votre administrateur ou au propriétaire de l'outil DevOps de se connecter à vos DevOps outils.



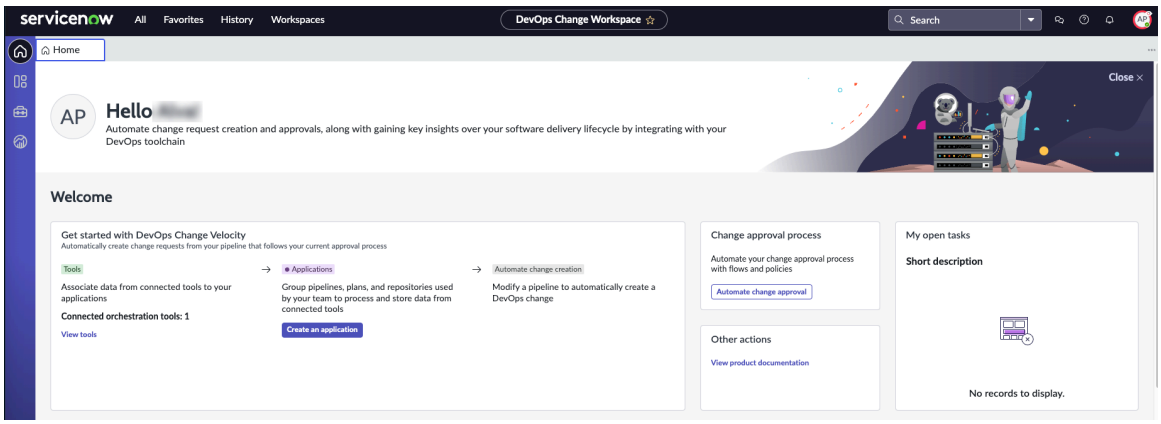
Remarque :
Pour automatiser les demandes de changement de pipelines, connectez votre outil d'orchestration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez **Créer une application** pour créer une application et lui associer des objets.

   Pour en savoir plus sur la création d'une application, reportez-vous à la section Créer une application : espace de travail.

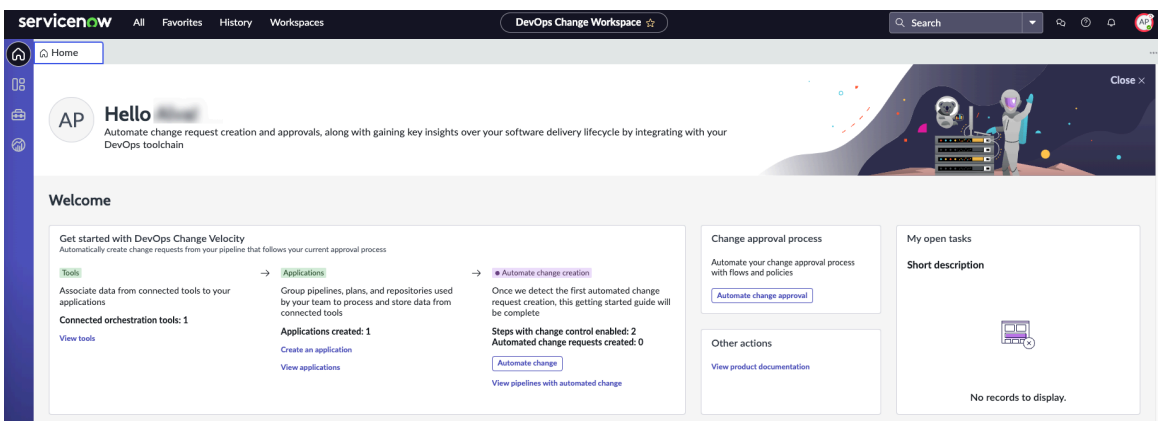


3. Pour automatiser les demandes de changement de pipelines, demandez à votre DevOps administrateur ou au propriétaire de l'outil de connecter votre outil d'orchestration.
4. Associez les pipelines pour lesquels vous souhaitez automatiser les demandes de changement à votre application.

   Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

5. Sélectionnez **Automatiser le changement** pour créer une demande de changement automatisée.

   Pour en savoir plus sur la création de demandes de changement automatisées, reportez-vous à Automatiser la création de demandes de changement DevOps.



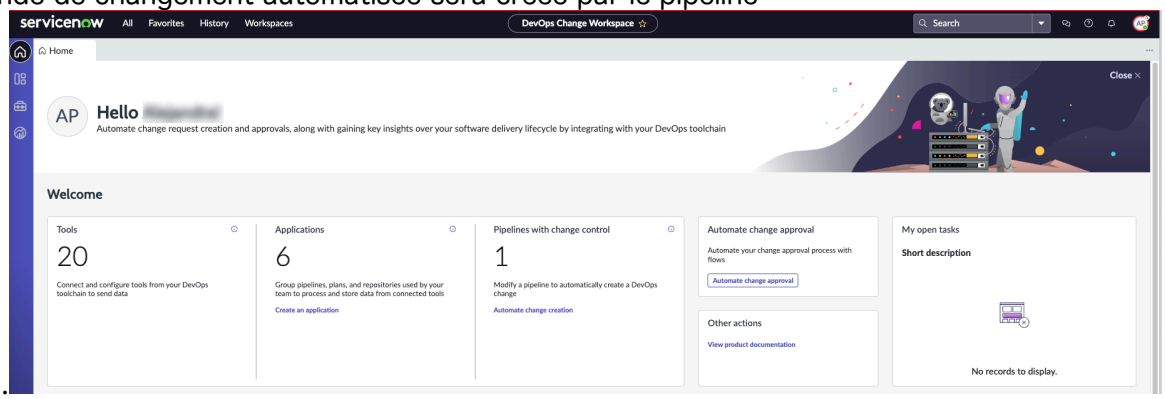
6. Modifiez votre pipeline d'orchestration pour activer le contrôle des changements.

   Vous pouvez exécuter le pipeline pour vérifier que les demandes de changement sont automatiquement créées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le guide de mise en route sera marqué comme terminé lorsque la première demande de changement automatisée sera créée par le pipeline d'orchestration.



Widgets Espace de travail

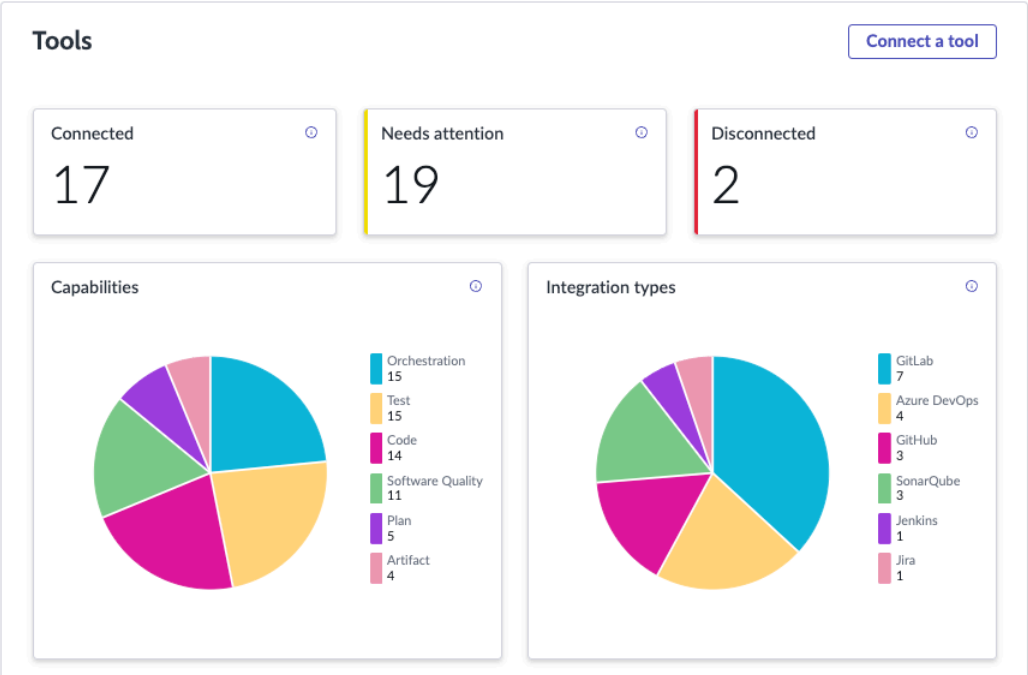
Widget Outils

Le widget Outils donne une vue d'ensemble de vos outils connectés, avec les détails suivants :

- Nombre d'outils à l'état connecté. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des outils connectés.
- Nombre d'outils à surveiller. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des outils non configurés.
- Nombre d'outils à l'état déconnecté. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des outils déconnectés.
- Nombre d'outils regroupés selon leurs options. Vous pouvez sélectionner une option pour afficher la liste des outils créés pour elle.
- Nombre d'outils regroupés par leur type d'outil. Vous pouvez sélectionner un type d'intégration pour afficher la liste des connexions d'outils créées pour ce type d'outil particulier.
- DevOps Les administrateurs et les propriétaires d'outils peuvent se connecter à un outil à partir du widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



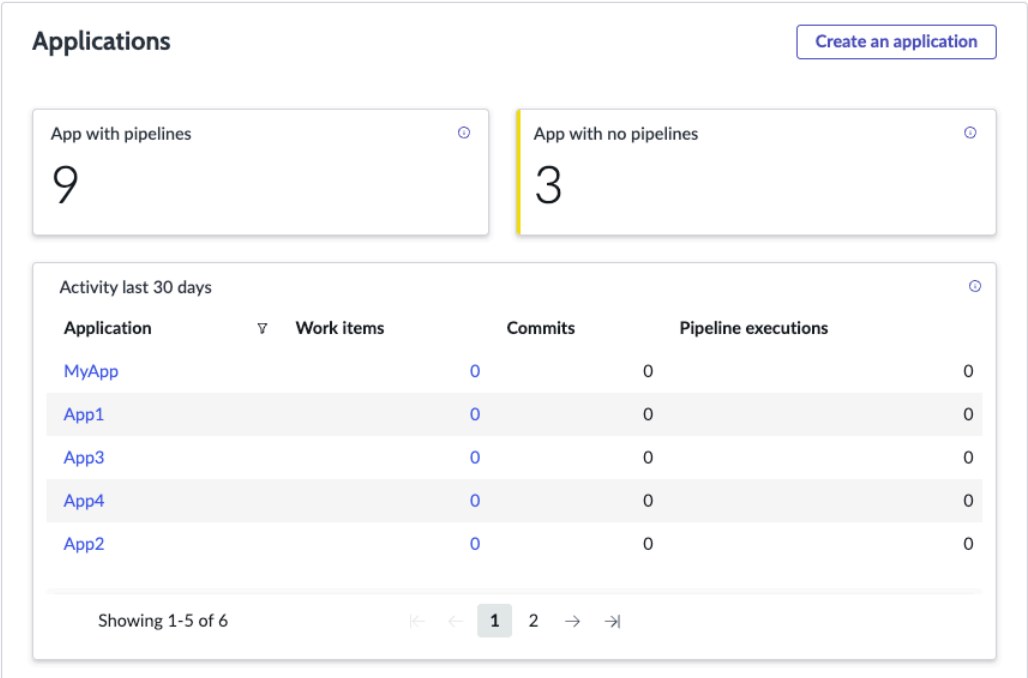
Widget Applications

Le widget Applications donne une vue d'ensemble de vos applications, avec les détails suivants :

- Nombre d'applications avec au moins un pipeline associé. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des applications avec pipelines.
- Nombre de sans aucun pipeline. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des applications sans pipelines.
- Nombre d'éléments de travail, de validations et d'exécutions de pipelines à partir de toutes les applications au cours des 30 derniers jours. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des outils déconnectés.
- Nombre d'outils regroupés selon leurs options. Vous pouvez sélectionner une option pour afficher la liste des outils créés pour elle.
- Nombre d'outils regroupés par leur type d'outil. Vous pouvez sélectionner un type d'intégration pour afficher la liste des connexions d'outils créées pour ce type d'outil particulier.
- DevOps Les administrateurs et les propriétaires d'applications ont la possibilité de créer une application à partir du widget.

Traduction automatique

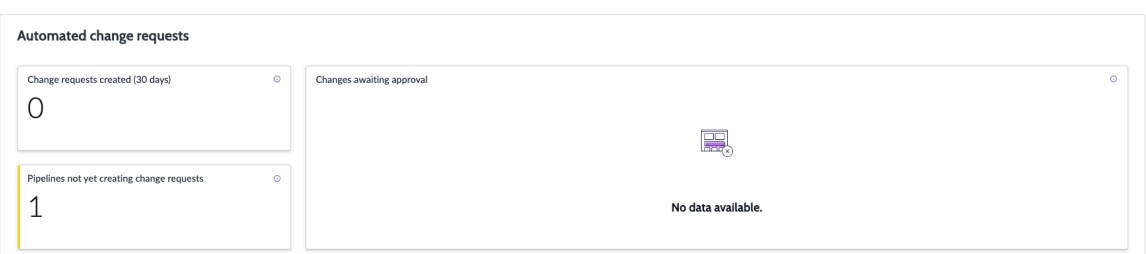
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Widget de demandes de changement automatisé

Le widget Applications donne une vue d'ensemble de vos applications, avec les détails suivants :

- Nombre de demandes de changement créées au cours des 30 derniers jours. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des demandes de changement.
- Nombre de demandes de changement en attente d'approbation au cours des 30 derniers jours.
- Nombre de pipelines avec le contrôle des changements activé, mais qui n'a pas créé automatiquement une demande de changement.
- Nombre d'outils regroupés selon leurs options. Vous pouvez sélectionner une option pour afficher la liste des outils créés pour elle.
- Nombre d'outils regroupés par leur type d'outil. Vous pouvez sélectionner un type d'intégration pour afficher la liste des connexions d'outils créées pour ce type d'outil particulier.



Intégration Changements de vélocité DevOps à des outils tiers

Intégrez vos outils d'orchestration, de planification, de codage, d'artefact, de qualité logicielle et de sécurité à Changements de vélocité DevOps la traçabilité et à l'automatisation des modifications de bout en bout.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez intégrer au minimum un outil de planification, un outil de codage et un outil d'orchestration pour activer les résultats du changement.

Utilisez l'espace de travail pour intégrer des outils en vue d'une expérience guidée. Vous pouvez également utiliser l'expérience de l'environnement Catalogue de services ou classique.

Azure DevOps intégration avec Changements de vélocité DevOps

Connectez-vous à votre Azure DevOps instance pour détecter les tableaux, les référentiels et les pipelines afin d'activer l'automatisation et la traçabilité des changements.

Vue d'ensemble de l'intégration Azure DevOps

Les outils suivants Azure DevOps sont pris en charge :

- Azure Boards (planification)
- Référentiels Azure (codage)
- Azure Pipelines (orchestration)
  - Pipelines de création (CI) : tâches avec et sans agent (serveur)
  - Pipelines de mise en production (CD)

Capturer les balises à partir des validations d'outils de Azure DevOps codage.

Jenkins prend également en charge les capacités de test avec JUnit. L'intégration de l'outil de test vous permet d'afficher Changements de vélocité DevOpsAzure DevOps les résultats des tests pour les tests unitaires, fonctionnels et de performance.

Azure DevOps Extension

Vous pouvez utiliser l'extension **ServiceNow DevOps** pour Azure DevOps sur Visual Studio Marketplace pour intégrer votre pipeline Azure à Changements de vélocité DevOps.

L'extension **ServiceNow DevOps** comprend :

- ServiceNow DevOps Connexion au service
- ServiceNow DevOps Porte de mise en production
- Azure : tâches personnalisées de l'agent de pipeline (CI) et de la tâche de serveur
- ServiceNow DevOps Enregistrement de Build Sonar (pour les pipelines de build)
- ServiceNow DevOps Tâche d'inscription de Release Sonar (pour les pipelines de mise en production)

Validations en bloc dans Azure DevOps

Les validations volumineuses sont prises en charge avec Azure DevOps.

Pour prendre en charge des validations volumineuses, effectuez les actions suivantes :

- Installez le module d'extension Modèle d'action de centre d'intégration - Flux de ServiceNow données (com.glide.hub.action_type.datastream).
- Pour des performances optimales, désactivez la journalisation du flux en définissant la Studio de workflow `com.snc.process_flow.reporting.level` propriété **sur Désactivé**.
- Pour Serveur MID les paramètres, consultez la section Prise en charge du serveur MID pour les actions de flux de données .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le Azure DevOps flux de données peut actuellement traiter jusqu'à 8000-9000 commits par push de code. Le nombre de validations d'exécution répertoriées pour une exécution de tâche est limité à 200.

Premiers pas

Vous pouvez vous connecter au Azure DevOps niveau de l'organisation ou au niveau d'un projet individuel.

La connexion au niveau de l'organisation est recommandée, car elle permet de détecter plusieurs projets à la fois à l'aide d'un seul ensemble d'informations d'identification. Cela facilite la détection de plusieurs projets à la fois et la mise à jour des informations d'identification.

Connexion au niveau d'un projet si vous souhaitez restreindre l'accès au projet à un certain groupe d'utilisateurs. Étant donné que les contrôles d'accès des groupes DevOps se trouvent au niveau de l'outil, pour restreindre l'accès à un projet, vous devez créer une connexion d'outil Azure DevOps pour ce projet.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Azure DevOps. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer Azure DevOps à Changements de vélocité DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre Azure DevOps instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour collecter des données pour les fonctions de planification, de codage, d'orchestration, d'artefact et de qualité logicielle.

Connexion d'Azure DevOps à DevOps Change Velocity Modélisation d'un pipeline Azure dans DevOps

Vous pouvez vous connecter à Azure DevOps (ADO) au niveau de votre organisation ou au niveau d'un projet individuel. Si vous vous connectez au niveau d'un projet, vous devez répéter le processus de connexion pour chaque projet de votre organisation. Après vous être connecté à une instance de l'outil, vous pouvez configurer des paramètres supplémentaires qui permettent DevOps d'importer des pipelines, des enregistrements d'exécution de tâches et des enregistrements d'exécution d'étapes.

Lorsque vous configurez des webhooks dans votre Azure DevOps instance pour envoyer des données à Changements de vélocité DevOps, Azure DevOps utilise l'authentification par jeton pour l'utilisateur d'intégration par défaut. Les Changements de vélocité DevOps API sont invoquées à l'aide de l'authentification par jeton et vous n'avez pas besoin de saisir le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration lors de la configuration. Si l'utilisateur devops.system n'est pas disponible dans votre instance ServiceNow, vous devez définir la propriété **Basculer sur cet utilisateur une fois l'authentification basée sur le jeton réussie** . Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Changements de vélocité DevOps. L'étape de saisie du nom d'utilisateur et du mot de passe d'intégration est requise uniquement dans les scénarios suivants :

- Si Configuration DevOps est installée, les API Configuration DevOps sont invoquées à l'aide de l'authentification de base.
- Si vous utilisez la connexion au service d'API REST d'invocation Azure. Vous devez activer la *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* propriété dans ce cas.

Remarque :
Changements de vélocité DevOps utilise le terme *instance* pour désigner une occurrence particulière d'un outil. Azure DevOps utilise le terme *projet* à la place.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Se connecter à une organisation

Connectez et configurez votre Azure DevOps instance directement au niveau de votre Azure DevOps organisation. Tous les projets de l'organisation peuvent être détectés, et vous pouvez choisir de configurer plusieurs projets au sein de l'organisation. Vous pouvez gérer l'outil au niveau de l'organisation.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

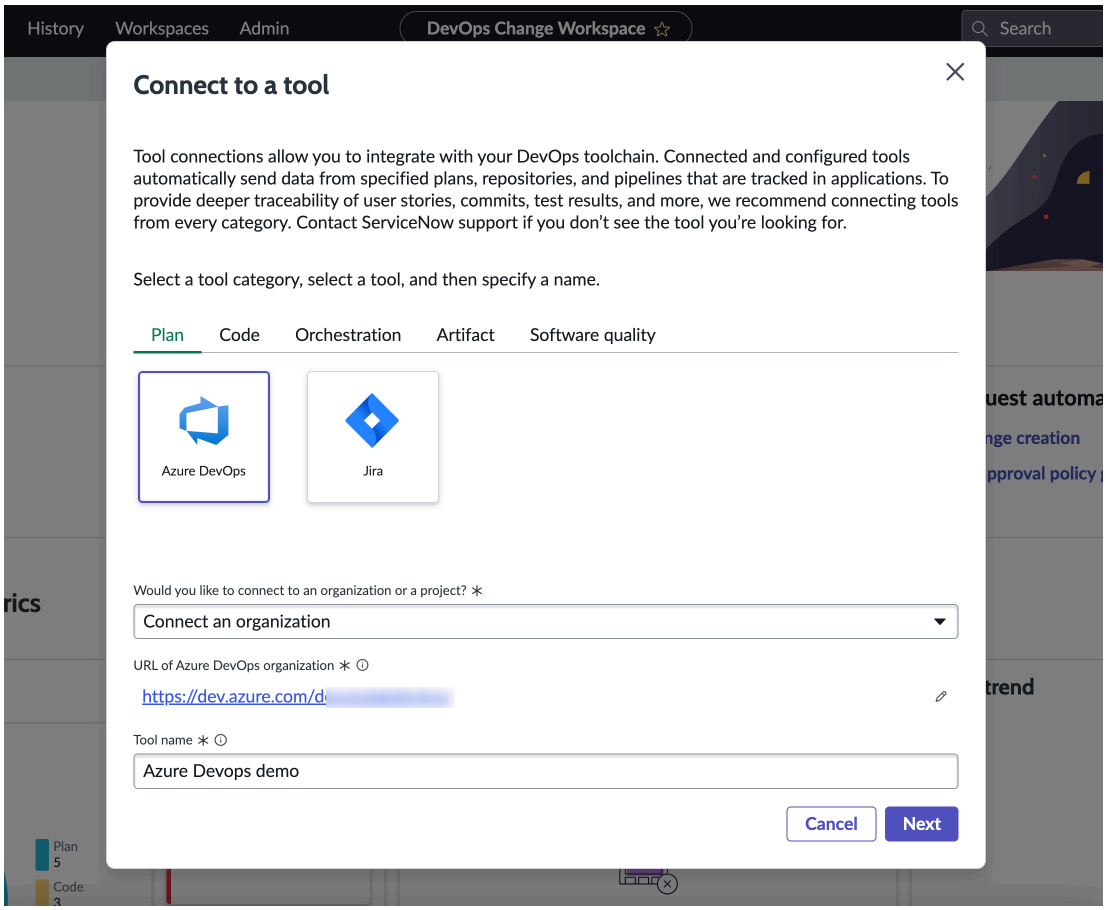
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à embarquer Azure DevOps.

   Important :
   Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des pipelines, des plans ou des référentiels lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le modal Se connecter à un outil, saisissez les détails de la connexion.
   a. Sélectionnez **Connecter une organisation** dans la liste déroulante.
   b. Saisissez l'URL Azure DevOps de l'organisation.
   c. Dans le champ **Nom de l'outil** , saisissez un nom pour l'outil.
   d. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le DevOps playbook s'ouvre pour vous aider à accomplir les tâches d'intégration.

3. Saisissez les détails de l'instance de votre outil.

a. Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance.
Pour plus d'informations sur la création d'un PAT, consultez Jeton d'accès personnel (PAT).

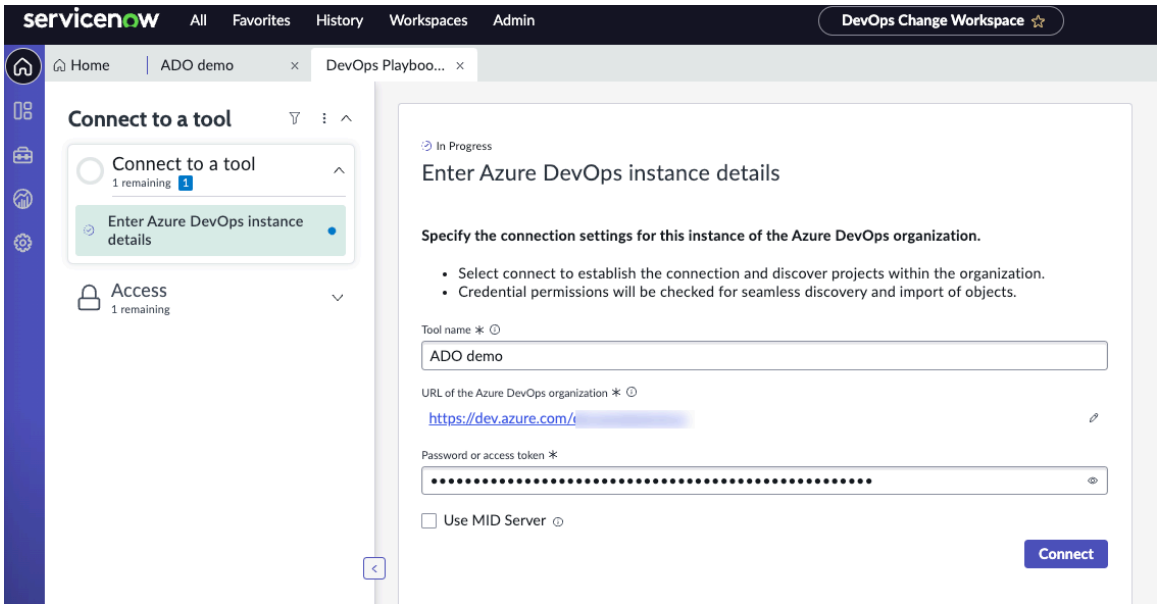
b. **Facultatif :** Si votre instance d'outil est attachée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et entrez ses détails.

(Optional) Pour plus d'informations sur Serveur MID, reportez-vous à la section Sélection d'un Serveur MID .

c. Sélectionnez **Connexion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



d. Les contrôles d'autorisation sont exécutés sur les informations d'identification que vous avez saisies. Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les informations d'identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez Autorisations Azure DevOps dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

Vous pouvez choisir de continuer avec la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.

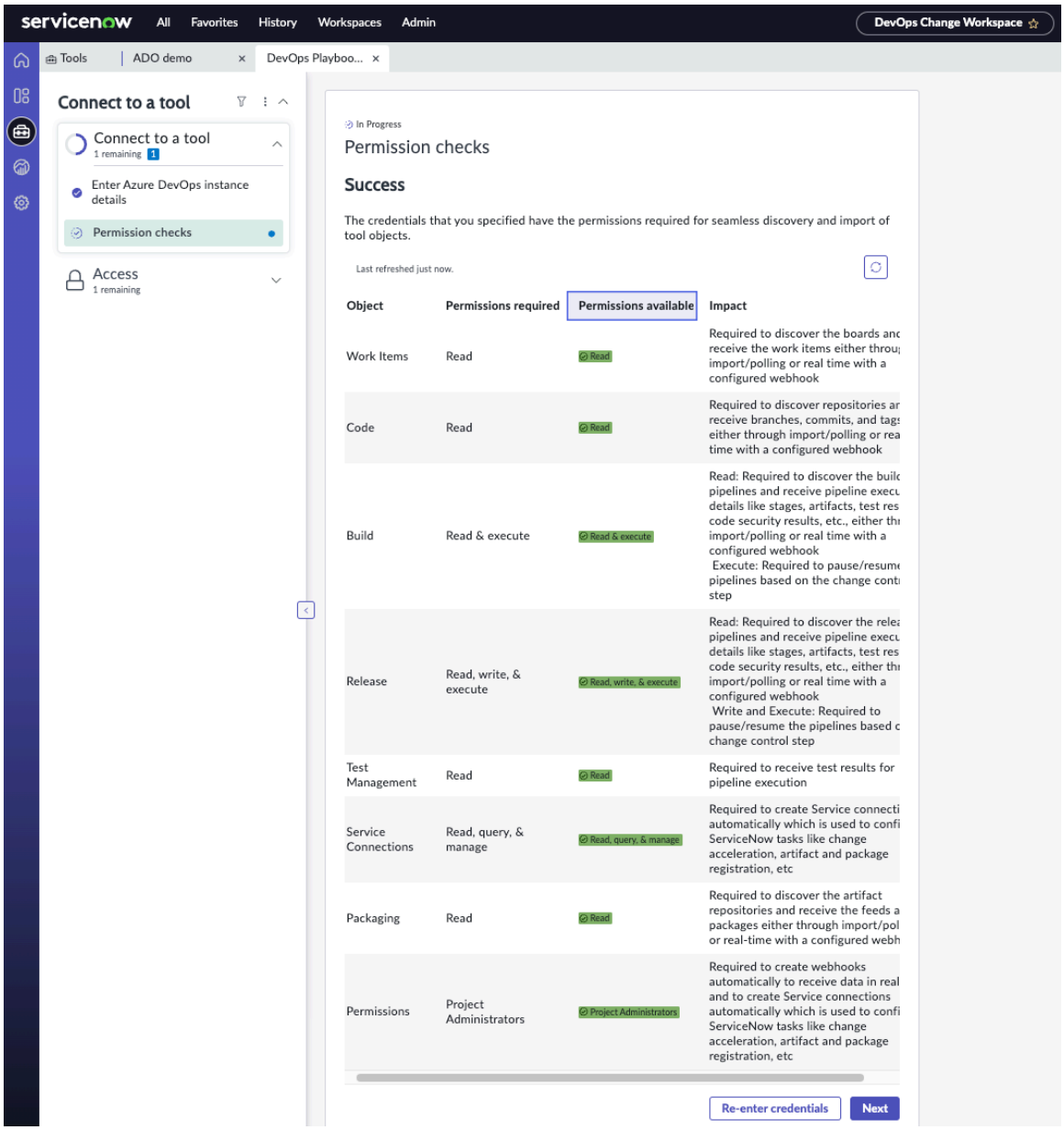
Remarque :

Lors de l'intégration d'une organisation, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe Administrateurs de **collection de projets** de l'organisation.

Vous avez besoin du privilège Administrateurs de projet uniquement pour l'intégration de l'outil. Une fois l'outil intégré, vous pouvez choisir de désactiver le privilège Administrateurs de projet dans le PAT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Sélectionnez **Suivant**.

4. Spécifiez l’accès pour l’outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l’accès à l’outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l’outil dans le champ **Géré par** .

Les tâches que ces utilisateurs peuvent effectuer dans les groupes dépendent du rôle qui leur est affecté.

- DevOps Rôle du propriétaire de l’outil : peut afficher et modifier l’outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l’application : permet d’afficher l’outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l’outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d’administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : peut afficher l’outil.

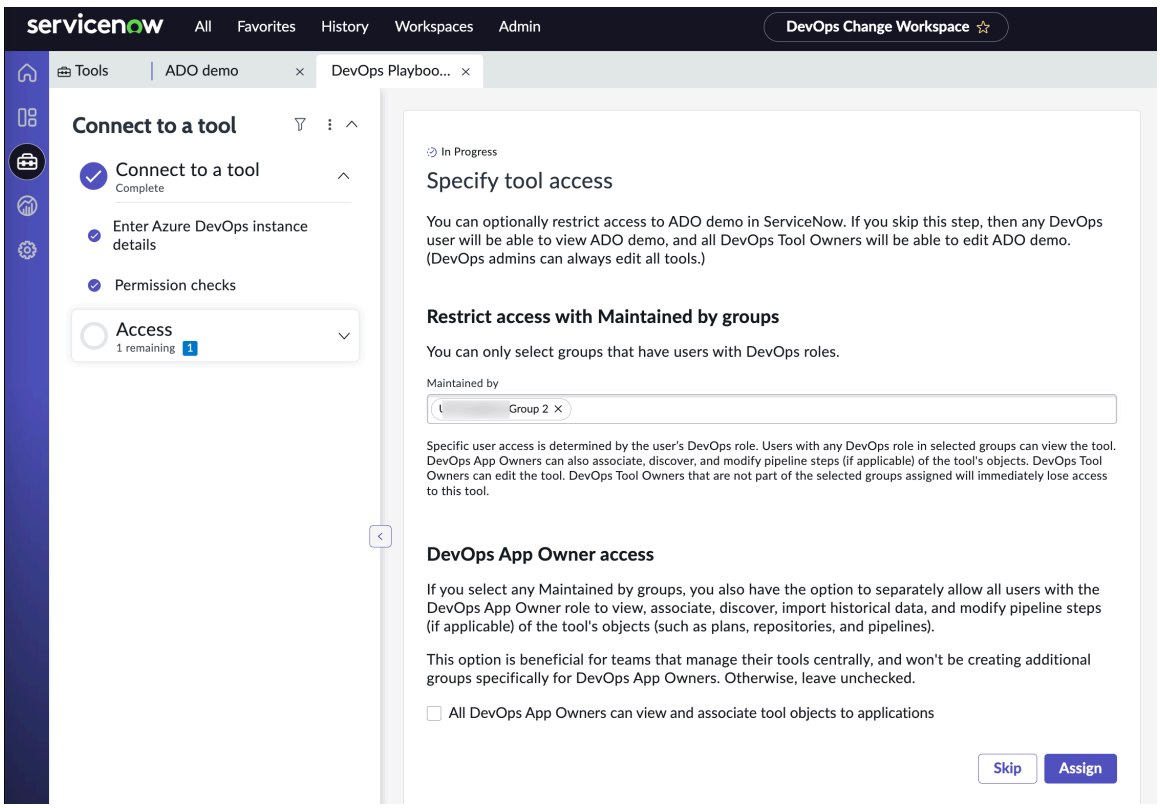
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, **l'option Tous les propriétaires d'applications DevOps peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour sélection.
Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



5. Installez l'extension ServiceNow DevOps dans votre Azure DevOps instance.

L'extension ServiceNow DevOps créera automatiquement des connexions de service lors de la configuration des webhooks. Des connexions de service sont requises pour envoyer des notifications de version et de mise en production à partir de Azure DevOps. L'extension contient également des tâches personnalisées pour modifier les pipelines pour le contrôle des changements, les artefacts et les Azure DevOps packages.

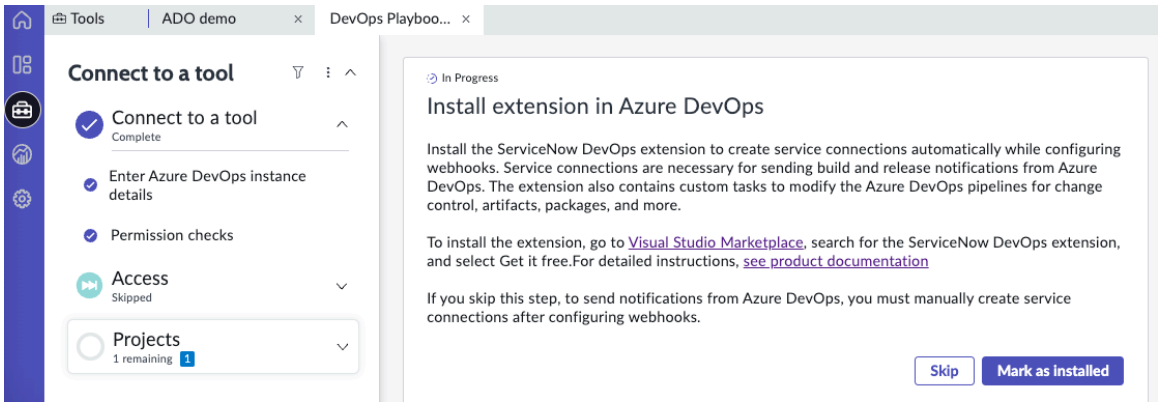
Pour plus d'informations sur l'extension, reportez-vous à la section Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps et Azure DevOps les actions personnalisées.

Remarque :
Si vous ignorez cette étape, pour envoyer des notifications à partir d'Azure DevOps, vous devez créer manuellement des connexions de service après avoir configuré des webhooks.

Après avoir installé l'extension, sélectionnez **Marqué comme installé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Configurez automatiquement les webhooks dans votre Azure DevOps instance pour envoyer des données à Changements de vélocité DevOps.

   Choisissez d'envoyer des données par interrogation nocturne ou par configuration de webhooks pour envoyer des données en temps réel.

   - Webhooks : activez les notifications en temps réel pour les exécutions de vos pipelines. Les notifications en temps réel sont idéales pour maintenir les informations les plus à jour, notamment pour automatiser les demandes de changement.

     Pour utiliser des webhooks, sélectionnez **Configurer.**

   - Interrogation nocturne : si vous ne choisissez pas de configurer maintenant, vous pouvez activer l'interrogation nocturne ultérieurement pour extraire les données de tous les plans suivis en définissant la *`Enable Polling`* propriété sur **Oui**.

   a. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration DevOps .

   Pour en savoir plus sur la création de l'utilisateur et du mot de passe d'intégration, reportez-vous à la DevOps section Configurer le compte d'utilisateur d'intégration dans Changements de vélocité DevOps.

   Remarque :

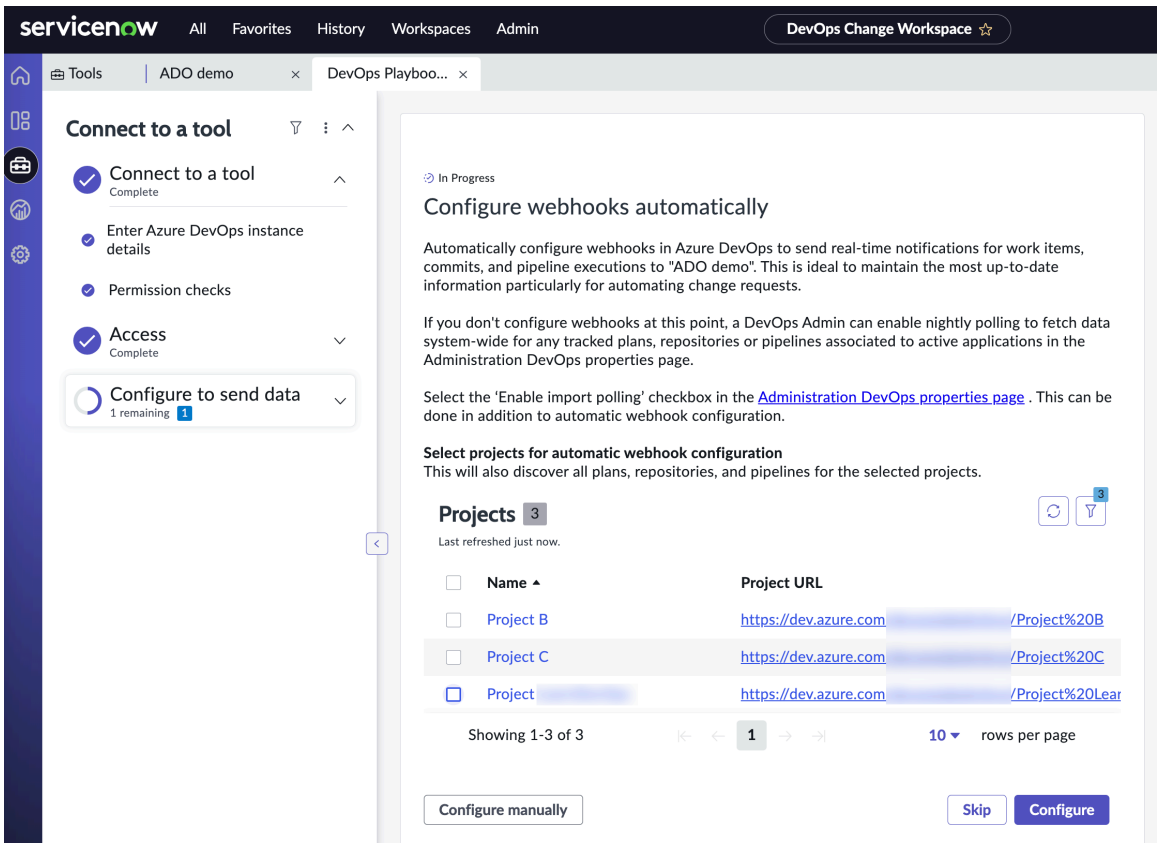
   - L'étape pour entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration est requise pour configurer uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que la *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* propriété est activée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide d'une authentification basée sur un jeton.
   - Lorsque Configuration DevOps est installée ou que l'opération Connexion générique lors de la configuration pour la propriété Azure DevOps est activée, vous pouvez régénérer le jeton (configurer automatiquement avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui mettra à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Lorsque Configuration DevOps n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour une authentification basée sur le jeton. Regénérez périodiquement votre jeton pour une meilleure sécurité.

   b. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks.

Traduction automatique

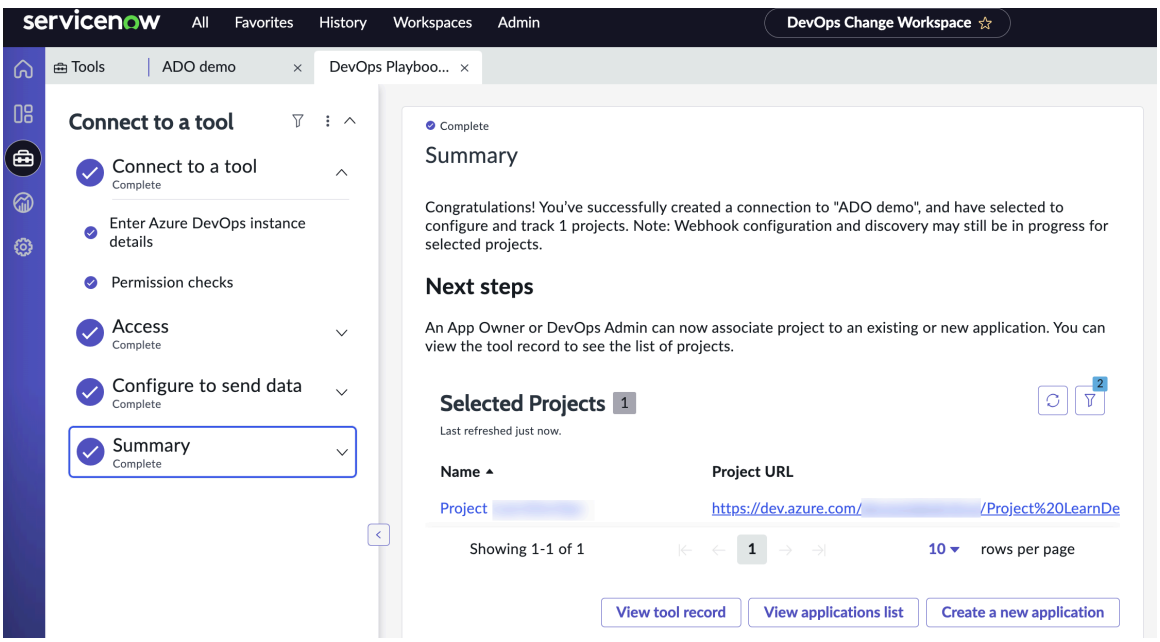
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Configurer**.



Pour configurer manuellement les webhooks, sélectionnez **Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement les webhooks Azure DevOps pour plus d'informations.

La configuration et la détection du Webhook se produisent en arrière-plan, et vous êtes redirigé vers la page Résumé.



7. Sur la page Résumé, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'outil connecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Vous avez intégré avec succès votre Azure DevOps outil Changements de vélocité DevOps au niveau de l'organisation.

Que faire ensuite

Dans l'onglet **Projets** de la page d'enregistrement de l'outil, sélectionnez un projet pour accéder à la page d'enregistrement de projet. À partir de là, vous pouvez détecter les objets du projet et configurer des webhooks pour le projet.

- Sélectionnez **Détecter** pour détecter les objets du projet, y compris les plans (tableaux), les référentiels et les pipelines existants.
- Si vous avez créé l'outil directement au niveau du projet, la sélection de **Découvrir les projets** dans l'onglet **Projets** de la page d'enregistrement de l'outil détectera également tous les projets de votre organisation.
- Sélectionnez **Configurer** et entrez les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration pour configurer les webhooks pour le projet.
- Si vous êtes sur la page des enregistrements d'outils, sélectionnez **Configurer les projets** et entrez les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration pour obtenir la liste des projets non configurés dans votre organisation. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks, puis sélectionnez **Configurer**.

  Remarque :
  L'étape d'entrée du nom d'utilisateur et du mot de passe de l'intégration est requise pour configurer les webhooks uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que l'opération Connexion générique lors de la configuration pour Azure DevOps est désactivée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide d'une authentification basée sur un jeton.

- Pour importer des données historiques dans des objets de projet tels que des plans, des référentiels ou des pipelines, associez les objets à une application et importez les données. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

Se connecter à un projet

Connectez et configurez votre Azure DevOps instance directement au niveau du projet. Si vous avez plusieurs projets au sein de l'organisation, vous devez les connecter séparément.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à embarquer Azure DevOps.

   Important :
   Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des pipelines, des plans ou des référentiels lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le modal Se connecter à un outil, saisissez les détails de la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

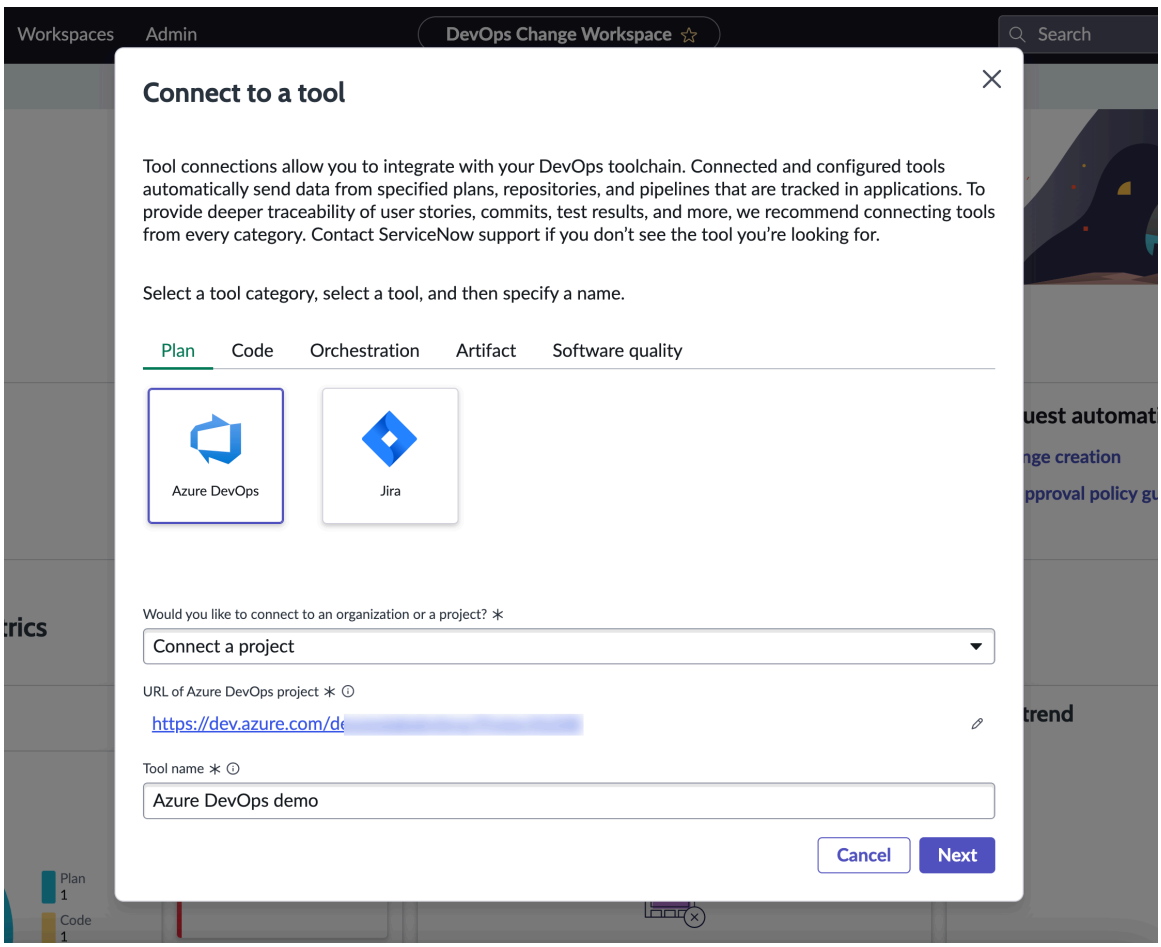
a. Sélectionnez **Connecter un projet** dans la liste déroulante.

b. Saisissez l'URL Azure DevOps du projet.

c. Dans le champ **Nom de l'outil** , saisissez un nom pour l'outil.

d. Sélectionnez **Suivant**.

Le DevOps playbook s'ouvre pour vous aider à accomplir les tâches d'intégration.



3. Saisissez les détails de l'instance de votre outil.

a. Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance.
Pour plus d'informations sur la création d'un PAT, consultez Jeton d'accès personnel (PAT).

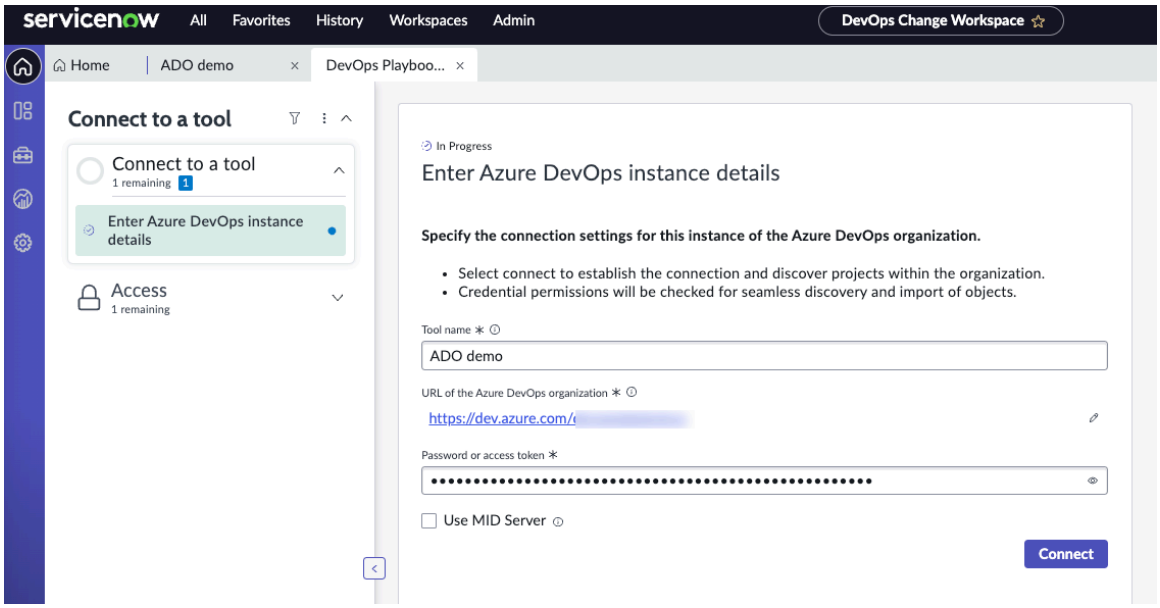
b. Facultatif : Si votre instance d'outil est attachée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et entrez ses détails.

(Optional) Pour plus d'informations sur Serveur MID, reportez-vous à la section Sélection d'un Serveur MID .

c. Sélectionnez **Connexion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



d. Les contrôles d'autorisation sont exécutés sur les informations d'identification que vous avez saisies. Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les informations d'identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez Autorisations Azure DevOps dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

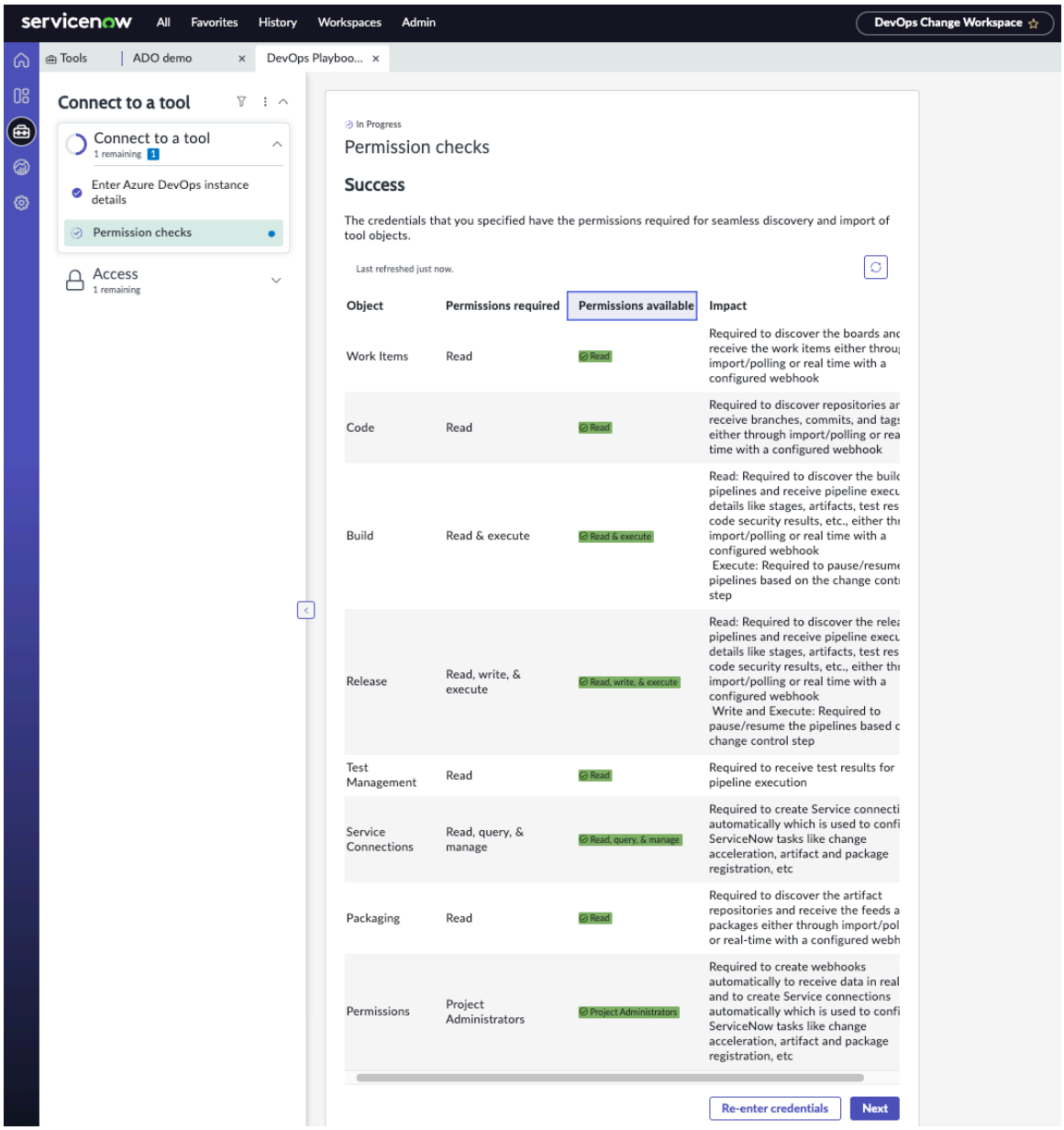
Vous pouvez choisir de continuer avec la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.

Remarque :
Lors de l'intégration d'un projet, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **d'administrateurs de projet** du projet.

Vous avez besoin du privilège Administrateurs de projet uniquement pour l'intégration de l'outil. Une fois l'outil intégré, vous pouvez choisir de désactiver le privilège Administrateurs de projet dans le PAT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Sélectionnez **Suivant**.

4. Spécifiez l’accès pour l’outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l’accès à l’outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l’outil dans le champ **Géré par** .

Les tâches que ces utilisateurs peuvent effectuer dans les groupes dépendent du rôle qui leur est affecté.

- DevOps Rôle du propriétaire de l’outil : peut afficher et modifier l’outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l’application : permet d’afficher l’outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l’outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d’administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : peut afficher l’outil.

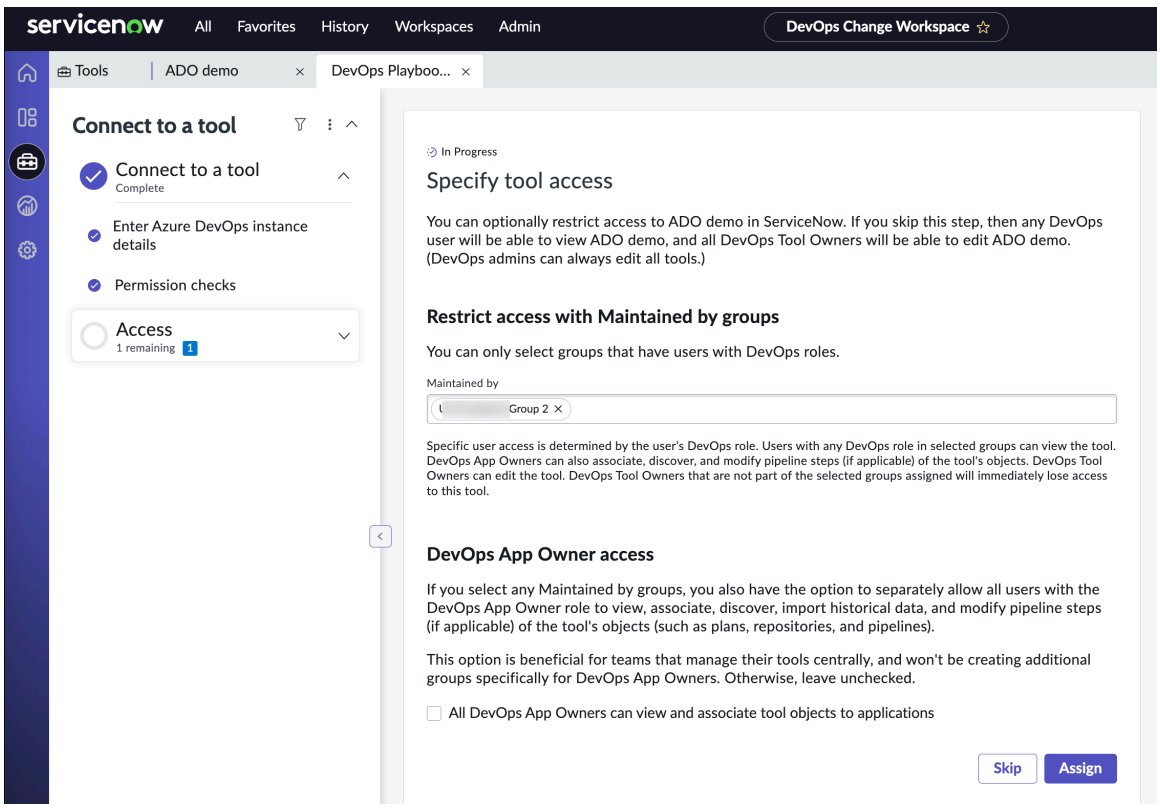
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, **l'option Tous les propriétaires d'applications DevOps peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour sélection.
Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



5. Installez l'extension ServiceNow DevOps dans votre Azure DevOps instance.

L'extension ServiceNow DevOps créera automatiquement des connexions de service lors de la configuration des webhooks. Des connexions de service sont requises pour envoyer des notifications de version et de mise en production à partir de Azure DevOps. L'extension contient également des tâches personnalisées pour modifier les pipelines pour le contrôle des changements, les artefacts et les Azure DevOps packages.

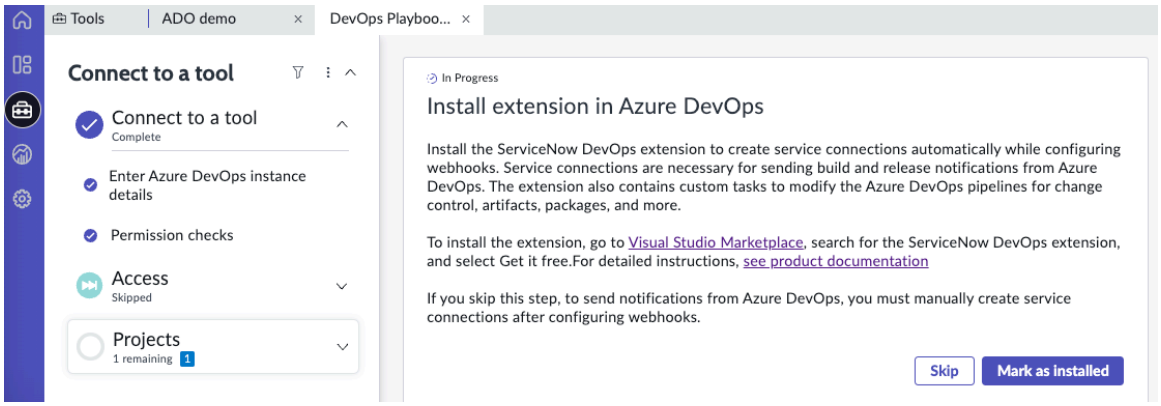
Pour plus d'informations sur l'extension, reportez-vous à la section Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps et Azure DevOps les actions personnalisées.

Remarque :
Si vous ignorez cette étape, pour envoyer des notifications à partir d'Azure DevOps, vous devez créer manuellement des connexions de service après avoir configuré des webhooks.

Après avoir installé l'extension, sélectionnez **Marqué comme installé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Configurez automatiquement les webhooks dans votre Azure DevOps instance pour envoyer des données à Changements de vélocité DevOps.

   Choisissez d'envoyer des données par interrogation nocturne ou par configuration de webhooks pour envoyer des données en temps réel.

   - Webhooks : activez les notifications en temps réel pour les exécutions de vos pipelines. Les notifications en temps réel sont idéales pour maintenir les informations les plus à jour, notamment pour automatiser les demandes de changement.

     Pour utiliser des webhooks, sélectionnez **Configurer.**

   - Interrogation nocturne : si vous ne choisissez pas de configurer maintenant, vous pouvez activer l'interrogation nocturne ultérieurement pour extraire les données de tous les plans suivis en définissant la *`Enable Polling`* propriété sur **Oui**.

   a. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration DevOps .

      Pour en savoir plus sur la création de l'utilisateur et du mot de passe d'intégration, reportez-vous à la DevOps section Configurer le compte d'utilisateur d'intégration dans Changements de vélocité DevOps.

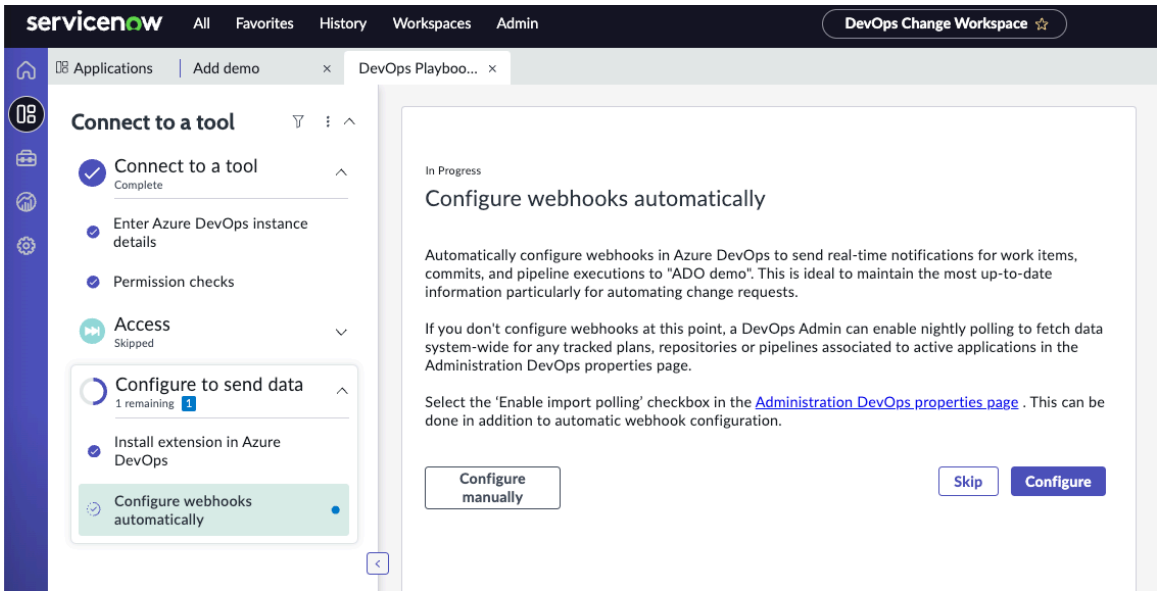
      Remarque :

      - L'étape pour entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration est requise pour configurer uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que la *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* propriété est activée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide d'une authentification basée sur un jeton.
      - Lorsque Configuration DevOps est installée ou que l'opération Connexion générique lors de la configuration pour la propriété Azure DevOps est activée, vous pouvez régénérer le jeton (configurer automatiquement avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui mettra à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Lorsque Configuration DevOps n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour une authentification basée sur le jeton. Regénérez périodiquement votre jeton pour une meilleure sécurité.

   b. Sélectionnez **Configurer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour configurer manuellement les webhooks, sélectionnez **Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement les webhooks Azure DevOps pour plus d'informations.

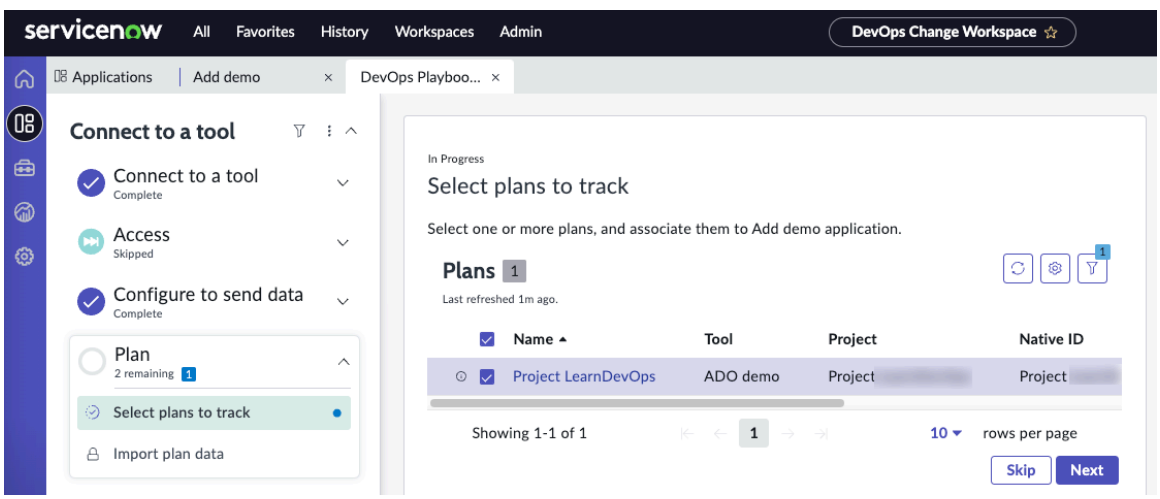
Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les plans, les référentiels et les pipelines disponibles dans votre projet sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

7. Sélectionnez les plans à suivre.

a. Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et les associer à l'application.

b. Sélectionnez **Suivant**.

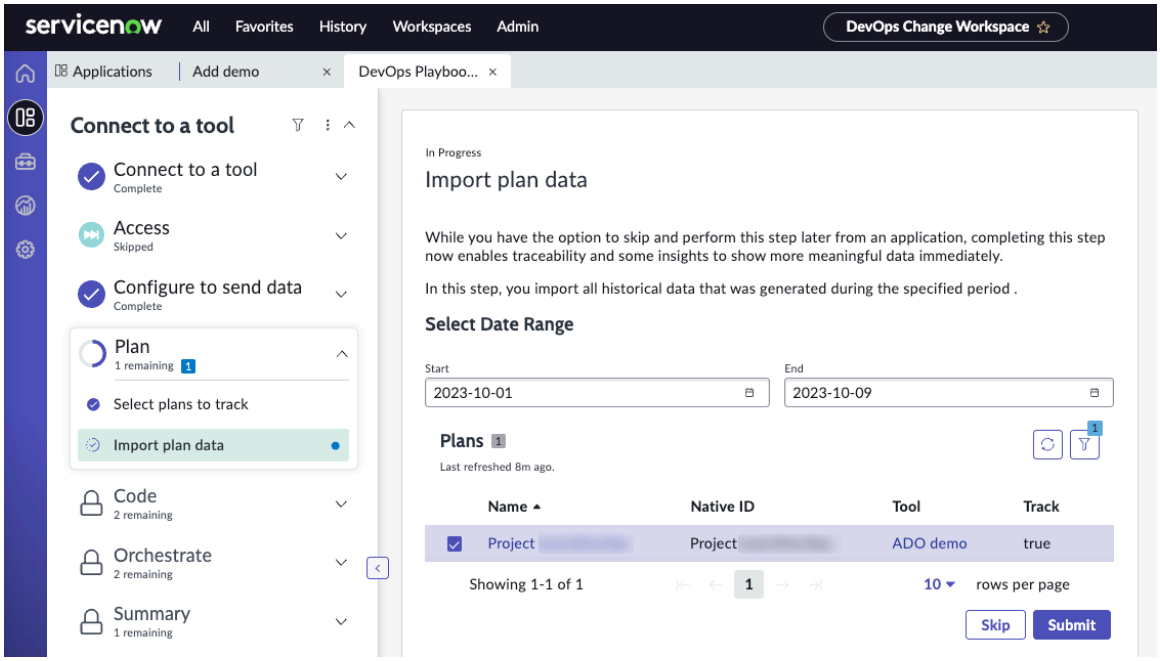


c. Si vous souhaitez importer des données de plan, sélectionnez la plage de dates, puis **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

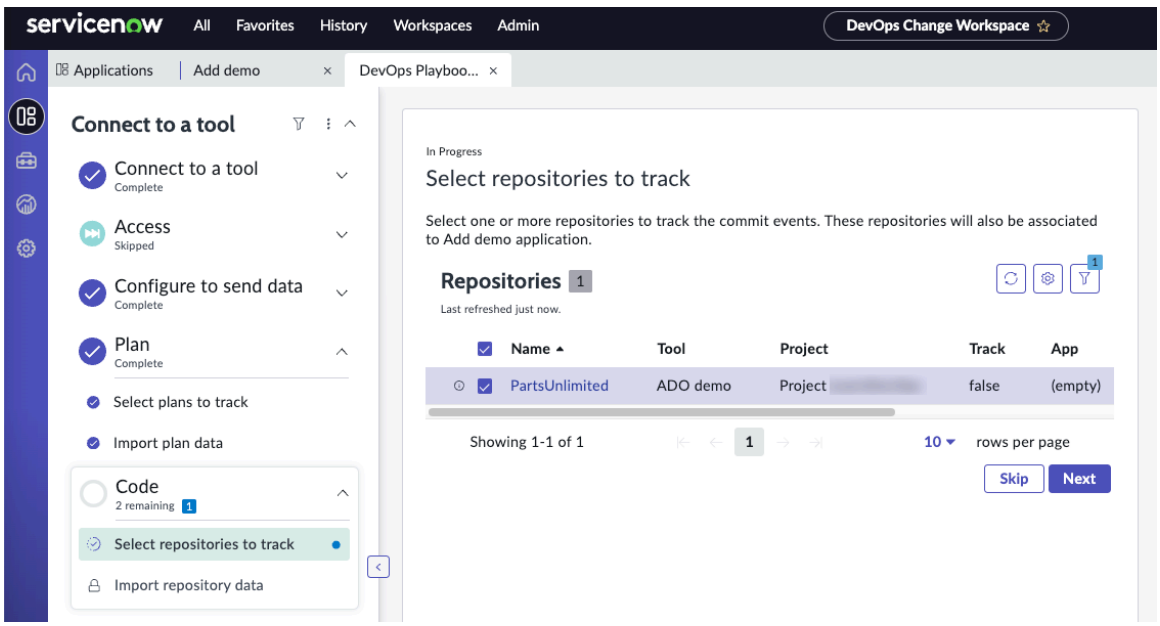
Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.



8. Sélectionnez les référentiels à suivre.

a. Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et les associer à l'application.

b. Sélectionnez **Suivant**.

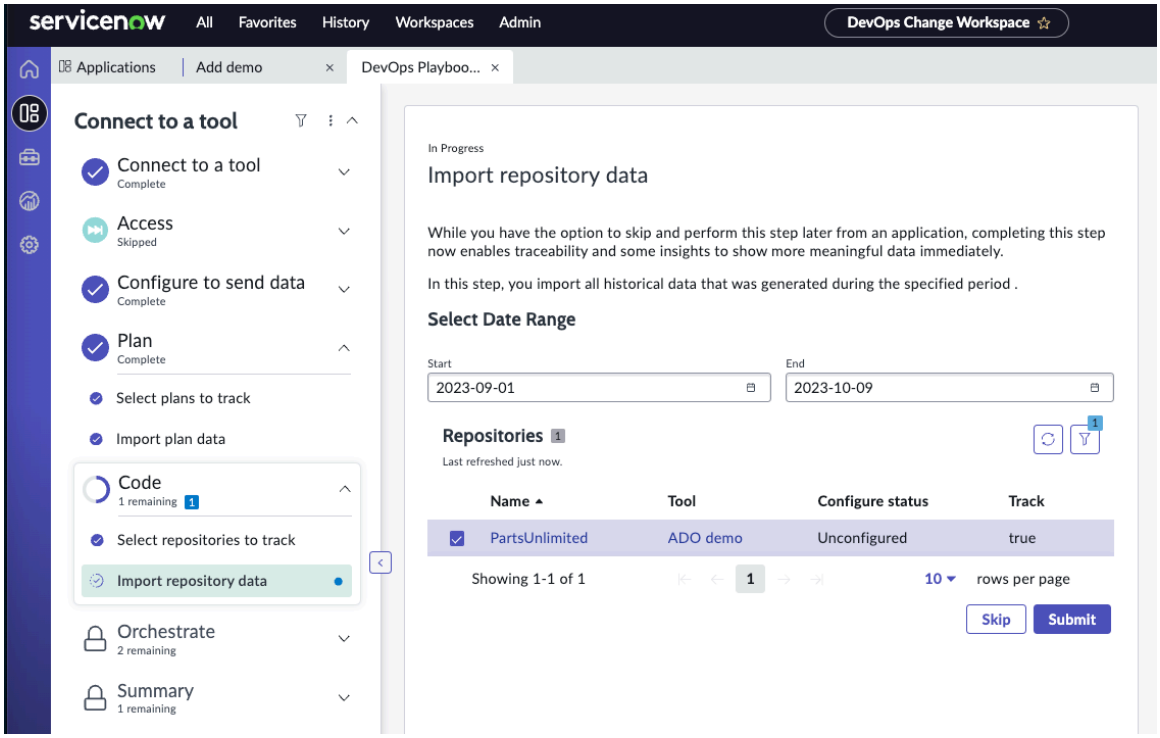


c. Si vous souhaitez importer des données de référentiel, sélectionnez la plage de dates, puis sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

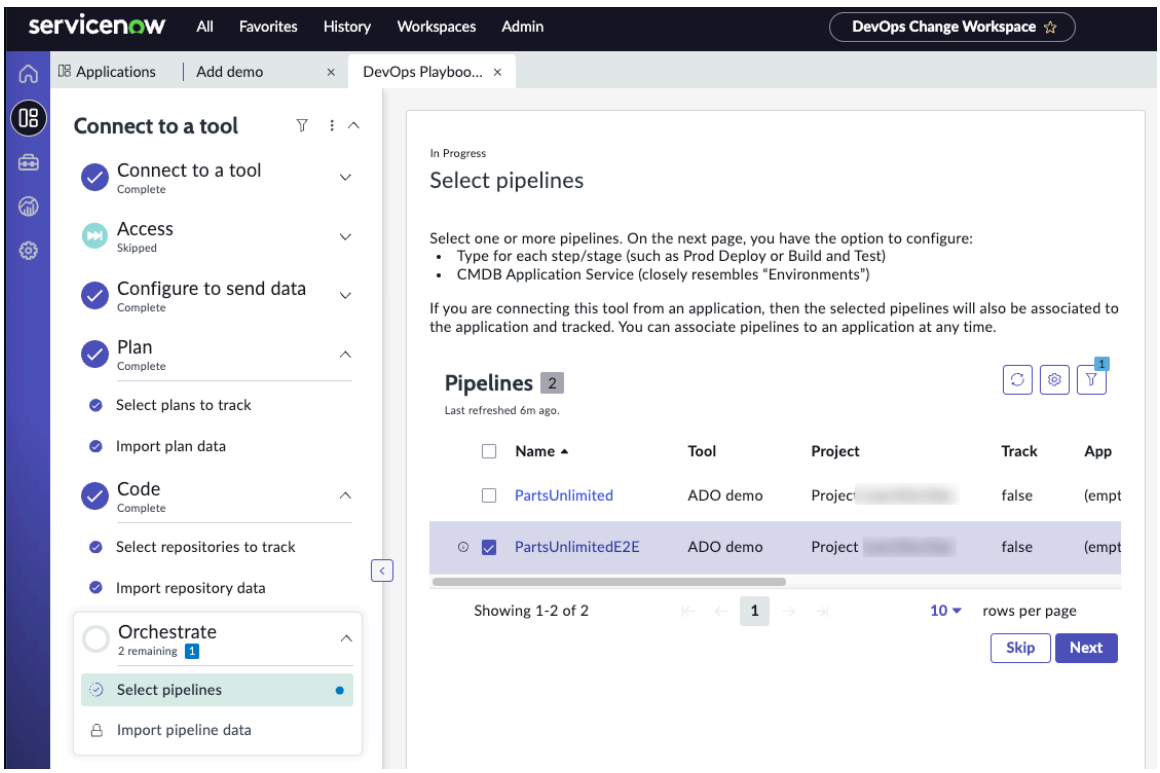
Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.



9. Sélectionnez les pipelines à suivre.

a. Sélectionnez les pipelines pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et les associer à l'application.

b. Sélectionnez **Suivant**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie. Dans l'activité Affecter des services aux étapes du pipeline, vous pouvez sélectionner les éléments suivants pour chaque étape du pipeline :

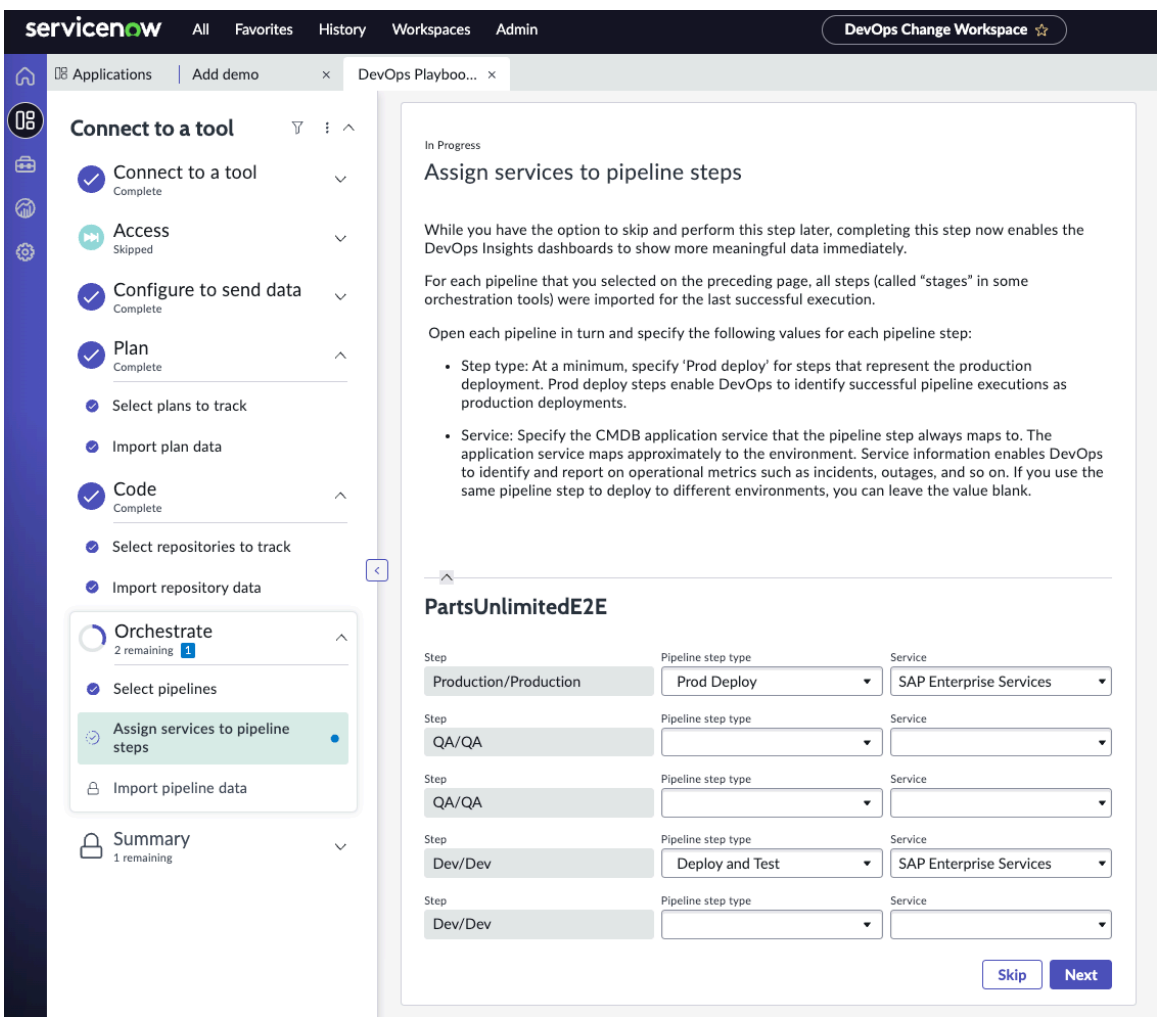
i. Type d'étape du pipeline : sélectionnez un type d'étape auquel vous souhaitez affecter un service.

> **Conseil :**
> Spécifiez au moins le type d'étape pour les `Prod deploy` étapes qui représentent le déploiement de production afin de permettre DevOps d'identifier les exécutions de pipeline réussies en tant que déploiements de production.

ii. Service : sélectionnez le service d'application CMDB auquel l'étape de pipeline est toujours mappée.

Le service d'application est mappé approximativement à l'environnement. Si vous utilisez la même étape de pipeline pour le déploiement dans différents environnements, laissez le champ vide. Les informations sur le service permettent DevOps d'identifier et de signaler des mesures opérationnelles telles que les incidents, les pannes, etc.

d. Sélectionnez **Suivant**.

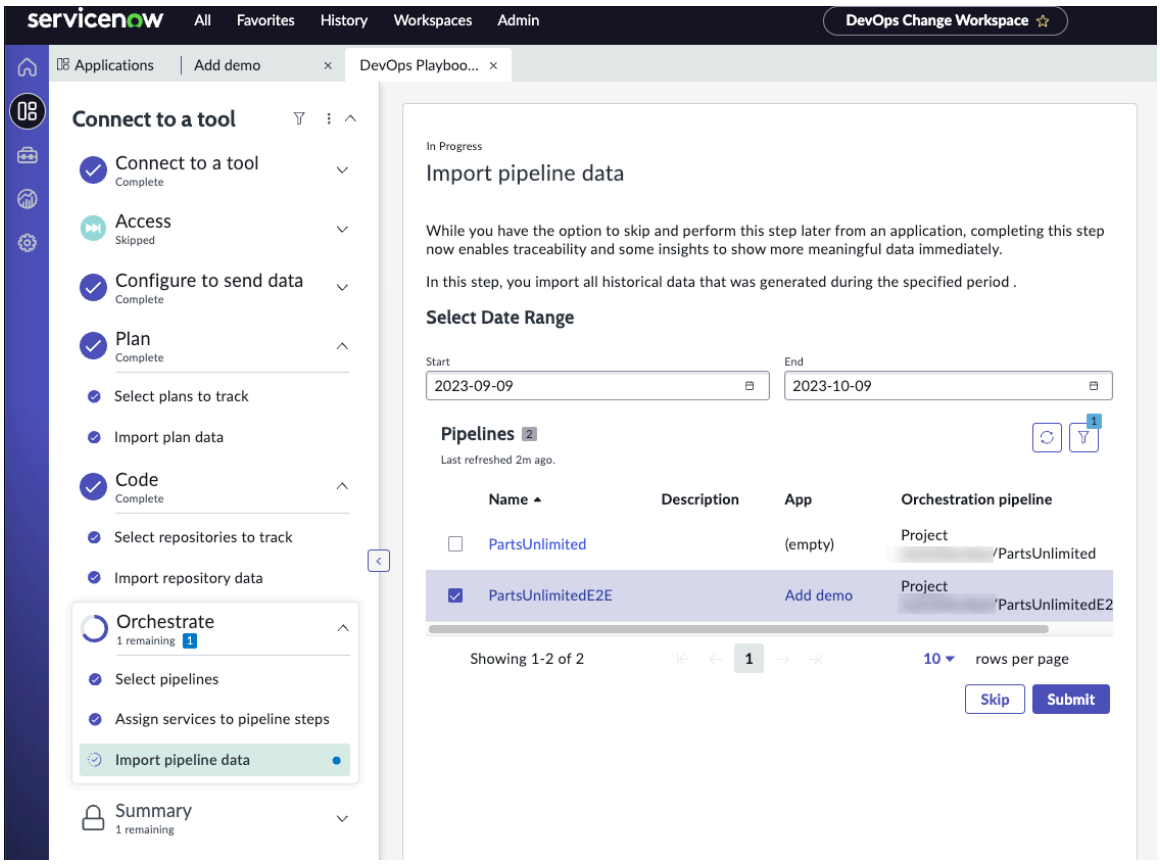


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

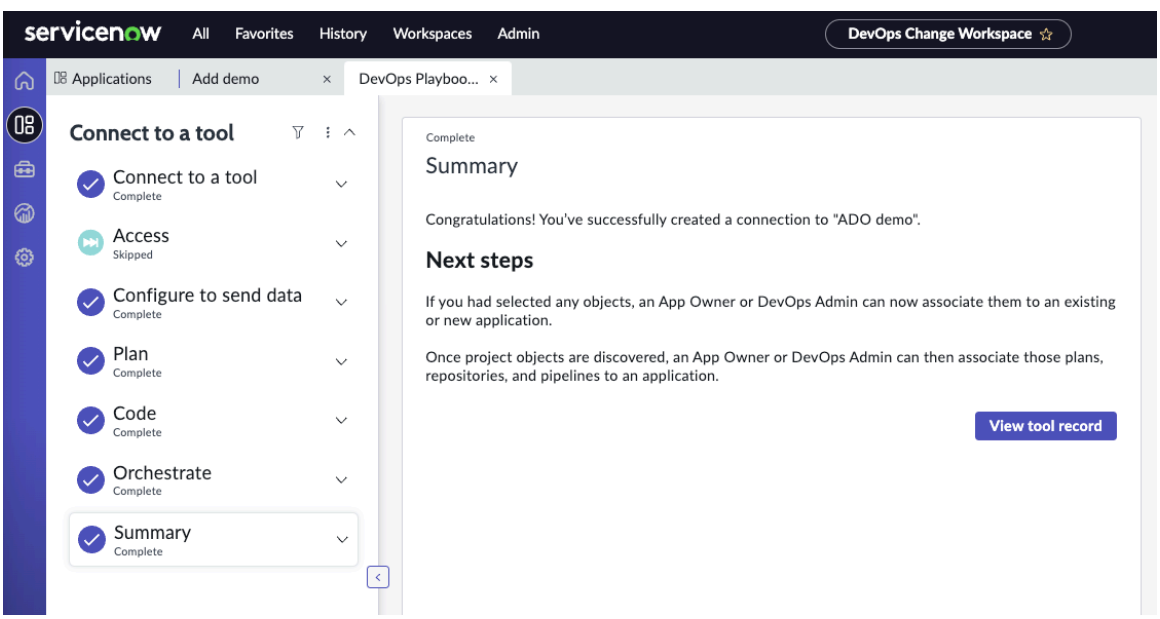
e. Si vous souhaitez importer des données de pipeline, sélectionnez la plage de dates, puis sélectionnez **Soumettre**.

Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.



10. Vous êtes redirigé vers la page Résumé.

Sur la page Résumé, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'outil connecté.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Vous avez intégré avec succès votre Azure DevOps outil Changements de vélocité DevOps au niveau du projet.

Que faire ensuite
Dans l'onglet **Projets** de la page d'enregistrement de l'outil, sélectionnez un projet pour accéder à la page d'enregistrement de projet. À partir de là, vous pouvez détecter les objets du projet et configurer des webhooks pour le projet.

- Sélectionnez **Détecter les projets** pour détecter les objets du projet, y compris les plans (tableaux), les référentiels et les pipelines existants. Cela détectera également tous les projets de votre organisation.
- Sélectionnez **Configurer les projets** pour configurer les webhooks du projet.
- Si vous êtes sur la page des enregistrements d'outils, sélectionnez **Configurer les projets** et entrez les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration pour obtenir la liste des projets non configurés dans votre organisation. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks, puis sélectionnez **Configurer**.

  Remarque :
  L'étape d'entrée du nom d'utilisateur et du mot de passe de l'intégration est requise pour configurer les webhooks uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que l'opération Connexion générique lors de la configuration pour Azure DevOps est désactivée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide d'une authentification basée sur un jeton.

- Pour importer des données historiques dans des objets de projet tels que des plans, des référentiels ou des pipelines, associez les objets à une application et importez les données. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

Information associée

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

Intégrer Azure DevOps à Changements de vélocité DevOps — Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre Azure DevOps instance à l'aide de .ServiceNow Catalogue de services

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Dans les éléments de catalogue, sélectionnez et activez **l'intégration de l'application DevOps** et **l'intégration**DevOps de l'outil DevOps.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration d'outils DevOps , saisissez les détails de l'outil :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à l'intégration Azure DevOps .
Intégration d'outils	Sélectionnez Azure DevOps.
Se connecter à une organisation ou à un projet	Sélectionnez une option dans la liste. ○ **Se connecter à une organisation** : connectez-vous directement au niveau de votre Azure DevOps organisation. Tous les projets de l'organisation seront détectés et vous pourrez choisir de configurer plusieurs projets au sein de l'organisation. ○ **Se connecter à un projet** : se connecter directement au niveau du projet.
URL de l'outil	Azure DevOps URL de l'organisation (par exemple, https://dev.azure.com/<votre organisation> ou URL du Azure DevOps projet (par exemple, https://dev.azure.com/<votre organisation>/<votre projet>.
Nom d'utilisateur de l'outil	Azure DevOps Nom d'utilisateur de l'instance.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès	Jeton d'accès personnel (PAT) pour votre Azure DevOps instance. **Remarque :** Seul un jeton d'accès personnel est pris en charge. Lorsque vous générez un jeton d'accès personnel (PAT) pour Azure DevOps, vous devez sélectionner les champs d'application à autoriser si vous n'accordez pas l'accès complet. Consultez Azure DevOps Périmètres PAT pour DevOps.
Voulez-vous configurer le Webhook pour cet outil ?	Option permettant d'activer la configuration automatique des webhooks pour Azure DevOps. Sélectionnez cette option pour l'activer. **Remarque :** Cette option n'est pas disponible si vous vous connectez au niveau de l'organisation. Vous pouvez configurer des webhooks à partir de la page des enregistrements d'outils.
Nom d'utilisateur d'intégration	Ce champ n'est disponible que lorsque l'option de configuration du webhook est sélectionnée. Saisissez le nom d'utilisateur du compte d'utilisateur d'intégration DevOps .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ○ L'étape pour entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration est requise pour configurer uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que la *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* propriété est activée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide d'une authentification basée sur un jeton. ○ Lorsque Configuration DevOps est installée ou que l'opération Connexion générique lors de la configuration pour la propriété Azure DevOps est activée, vous pouvez régénérer le jeton (configurer automatiquement avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui mettra à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Lorsque Configuration DevOps n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour une authentification basée sur le jeton. Regénérez périodiquement votre jeton pour une meilleure sécurité. .
Mot de passe de l'utilisateur d'intégration	Ce champ n'est disponible que lorsque l'option de configuration du webhook est sélectionnée. Saisissez le mot de passe du compte d'utilisateur d'intégration DevOps .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ○ L'étape pour entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration est requise pour configurer uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que la *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* propriété est activée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide d'une authentification basée sur un jeton. ○ Lorsque Configuration DevOps est installée ou que l'opération Connexion générique lors de la configuration pour la propriété Azure DevOps est activée, vous pouvez régénérer le jeton (configurer automatiquement avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui mettra à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Lorsque Configuration DevOps n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour une authentification basée sur le jeton. Regénérez périodiquement votre jeton pour une meilleure sécurité.
Utiliser un serveur MID	Facultatif. Sélectionnez cette option Serveur MID pour un outil local qui est attaché à un Serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST et l'aptitude est définie sur REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Azure DevOps, reportez-vous à la section Azure DevOps Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée :
   - Si vous vous connectez à une organisation, l'outil est créé.
   - Si vous vous connectez à un projet, l'outil est créé, connecté et les objets de projet tels que les plans, les référentiels et les pipelines sont détectés.

Lors de la connexion à un projet, pour les objets détectés, vous pouvez importer des données historiques à partir de l'outil et également y associer une application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Application d'intégration DevOps**.
7. Sélectionnez **Essayer**.
8. Dans le formulaire d'intégration de l'application DevOps , saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options si vous souhaitez créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	Saisissez le nom de l'outil connecté Azure DevOps .
Pipelines	Sélectionnez les pipelines pour lesquels vous souhaitez importer des données historiques.
Référentiels de l'artefact	Sélectionnez les artefacts pour lesquels vous souhaitez importer des données historiques.
Référentiels d'intégration	Saisissez le nom de l'outil connecté Azure DevOps .
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer le pipeline et les données d'artefact. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une durée maximale de 90 jours.
Référentiels	Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez importer des données historiques.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données des référentiels. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une durée maximale de 90 jours.
Plans d'intégration	Saisissez le nom de l'outil connecté Azure DevOps .
Plans	Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez importer des données historiques.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données de plans. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une durée maximale de 90 jours.

9. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les plans, les référentiels, les artefacts et les objets de pipeline sont associés à l'enregistrement de l'application et les webhooks sont configurés pour le suivi en temps réel. Les données historiques sont importées pour les éléments sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les plans, référentiels et pipelines importés. Pour les référentiels, **l'option Suivre les modifications apportées aux fichiers** est également activée automatiquement.

Intégrer Azure DevOps à Changements de vélocité DevOps — classique

Créez un enregistrement d'outil Azure DevOps pour Changements de vélocité DevOps connecter, détecter et importer Azure DevOps des données d'outils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Actions :

- **Connectez-vous** à l'organisation ou au Azure DevOps projet.
- **Détecter** les plans, les référentiels, les tâches d'orchestration et les pipelines.
- **Configurez** les webhooks dans Azure DevOps.
- **Importez des** enregistrements d'élément de travail, de version de plan et de fonctionnalité, des enregistrements de branche et de validation, ainsi que des enregistrements d'exécution de tâches et d'exécution d'étapes.

Pour personnaliser l'importation Azure Boards des états ou des types d'éléments de travail, utilisez l'include de `DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper` script.

Procédure

1. Accédez à la **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Renseignez les champs du formulaire Créer DevOps un outil.

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre choix pour identifier cet outil.
Intégration d'outils	Sélectionnez **Azure DevOps**.
Se connecter à une organisation ou à un projet	Sélectionnez une option dans la liste. ○ **Se connecter à une organisation** : connectez-vous directement au niveau de votre Azure DevOps organisation. Tous les projets de l'organisation peuvent être détectés, et vous pouvez choisir de configurer plusieurs projets au sein de l'organisation. ○ **Se connecter à un projet** : se connecter directement au niveau du projet.
URL de l'outil	Azure DevOps URL de l'organisation (par exemple, `https://dev.azure.com/<votre organisation>` ou URL du Azure DevOps projet (par exemple, `https://dev.azure.com/<votre organisation>/<votre projet >`, en fonction de votre sélection précédente.
Nom d'utilisateur de l'outil	Azure DevOps Nom d'utilisateur de l'instance.
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Jeton d'accès personnel (PAT) pour votre Azure DevOps instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Seul un jeton d'accès personnel est pris en charge. Lorsque vous générez un jeton d'accès personnel (PAT) pour Azure DevOps, vous devez sélectionner les champs d'application à autoriser si vous n'accordez pas l'accès complet. Consultez Azure DevOps Périmètres PAT pour DevOps.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Azure DevOps, reportez-vous à la section Azure DevOps Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

3. **Facultatif :** Si votre Azure DevOps instance est associée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Utiliser un serveur MID** et entrez ses détails.

   (Optional) Pour plus d'informations sur le MID Server, reportez-vous à la section Sélection du MID Server

4. Sélectionnez **Soumettre**.

   L'outil est automatiquement connecté à l'aide d'un alias de connexion et d'une connexion HTTP (informations d'identification de base), et les détails de l'enregistrement de l'outil sont affichés dans un formulaire.

   Remarque :
   Si vous ne disposez pas des privilèges d'administration globale pour votre outil (pour permettre la configuration automatique de l'URL Webhook), vous devrez peut-être demander à l'utilisateur administrateur de l'outil de la configurer pour vous (copiez et collez l'URL Webhook dans la configuration de l'outil). Une fois le webhook configuré dans l'outil, **passez en mode de configuration manuelle** pour vous connecter manuellement à l'outil, puis quittez.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Seuls les groupes contenant des utilisateurs ayant DevOps des rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil à des applications** devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

6. Détectez les objets de l'outil, y compris les plans d'application existants (projets associés à l'outil), les référentiels, les tâches d'orchestration et les pipelines.
   - Connecté à l'organisation : sélectionnez **Découvrir les projets** pour détecter les projets de l'organisation. Après la détection, les projets de votre organisation sont disponibles dans la liste connexe **Projets** .
   - Connecté à un projet : le projet est détecté lors de la création de la connexion et est disponible dans la liste connexe **Projets** . Si vous sélectionnez **Découvrir les projets** dans l'onglet **Projets** de la page d'enregistrement de l'outil, tous les projets de votre organisation sont détectés.

   Sélectionnez un projet dans la liste connexe **Projets** pour accéder à la page d'enregistrement de projet. Sélectionnez **Détecter** pour détecter les objets du projet, y compris les plans (tableaux), les référentiels et les pipelines existants.

7. Configurez les URL Webhook dans Azure DevOps.

   a. Vous pouvez configurer directement à partir de la page des enregistrements d'outils ou de la page d'enregistrement de projet pour chaque produit.
   - Pour configurer à partir de la page des enregistrements d'outils, sélectionnez **Configurer les projets**. Sélectionnez les projets que vous souhaitez configurer, puis sélectionnez **Continuer.**
   - Pour configurer à partir de la page des enregistrements de projet, sélectionnez d'abord le projet à partir de la page des enregistrements d'outils, puis sélectionnez **Configurer**.

   b. Saisissez l'utilisateur et le mot de passe d'intégration DevOps , puis sélectionnez **Envoyer**.

   Lors de l'envoi, les webhooks et les connexions de service sont automatiquement créés dans Azure DevOps. Cela envoie les notifications des outils à Changements de vélocité DevOps l'utilisateur d'intégration Azure DevOpsDevOps. Pour en savoir plus sur la configuration du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

compte d'utilisateur Integration, reportez-vous à la section Configurer le compte d'utilisateur d'intégration dans Changements de vélocité DevOps.

Remarque :

- L'étape pour entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration est requise pour configurer uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que la *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* propriété est activée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide d'une authentification basée sur un jeton.
- Lorsque Configuration DevOps est installée ou que l'opération Connexion générique lors de la configuration pour la propriété Azure DevOps est activée, vous pouvez régénérer le jeton (configurer automatiquement avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui mettra à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Lorsque Configuration DevOps n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour une authentification basée sur le jeton. Regénérez périodiquement votre jeton pour une meilleure sécurité.

Remarque :
Pour les plans, le champ **Suivre** est automatiquement défini sur **Vrai**.

8. Pour les plans détectés, vous pouvez importer des données historiques à partir de l'outil et également y associer une application.

   a. Ouvrez un enregistrement de plan à partir de la liste connexe Planx.

   b. Sélectionnez le lien connexe **d'importation** .
   Les enregistrements sont créés pour le plan dans les listes connexes Éléments de travail, Versions du plan et Fonctionnalités.

   - La liste connexe des éléments de travail affiche les tâches, les bogues et les stories.

     Les champs État natif et **Type natif** de l'élément de travail contiennent les valeurs d'état et de type d'origine de l'outil source.

   - La liste connexe Versions du plan affiche les mises en production.
   - La liste connexe Fonctionnalités affiche les épopées et les fonctionnalités.

   Remarque :
   L'importation historique d'éléments de Azure DevOps travail n'est pas prise en charge pour le processus CMMI des tableaux Agile.

   c. Dans la liste connexe Applications, sélectionnez **Modifier...** pour sélectionner une application à associer au plan (projet) ou sélectionnez **Nouveau** pour en créer une.
   Un plan doit avoir un enregistrement d'application associé pour terminer la configuration de l'outil de planification.

9. Pour les référentiels détectés, importez des données historiques pour l'outil et associez le référentiel à une application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ouvrez l'enregistrement du référentiel à partir de la liste connexe Référentiels.

b. Sélectionnez **Importer**.
Les enregistrements de branche et les enregistrements de validation importés à partir du référentiel sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

c. Dans le champ **Application** , sélectionnez la liste de recherche et sélectionnez un enregistrement d'application à associer au référentiel, ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.

Les enregistrements de données historiques importés sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

Que faire ensuite

Pour Azure les pipelines, Modéliser un pipeline Azure dans DevOps procédez à la configuration dans Changements de vélocité DevOps.

- Mappez chaque pipeline à une application spécifique.
- Créez des étapes de pipeline et mappez chaque étape à une Azure tâche de pipeline.
- Configurez le contrôle des changements.

Modéliser un pipeline Azure dans DevOps

Modélisez un pipeline Azure en mappant le pipeline à une application et en mappant Changements de vélocité DevOps les étapes du pipeline aux tâches de pipeline Azure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Mappez votre pipeline à une application dans DevOps.

a. Accédez à la **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications** et ouvrez l'enregistrement d'application à associer au pipeline.

b. Dans la liste connexe Pipelines, cliquez sur **Modifier...** pour sélectionner un pipeline à associer à l'application, ou cliquez sur **Nouveau** pour créer le pipeline.

Remarque :
Lors de l'association d'un pipeline à une application, les étapes du pipeline sont également récupérées pendant l'importation.

Pour un nouveau pipeline, renseignez le champ **Pipeline d'orchestration** à l'aide du nom du projet et du nom de pipeline spécifiés dans Pipelines au format de chemin d'accès Azure DevOps .

Par exemple, `Mon projet/Mon pipeline de version classique`.

Remarque :
Le nom du projet doit être spécifié avec le pipeline, car il peut y avoir plusieurs pipelines portant le même nom dans différents projets.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Ouvrez à nouveau l'enregistrement de pipeline et cochez la case **Suivre** afin que les événements du pipeline soient reçus.
   La case **Suivre** doit être cochée pour intégrer le pipeline Changements de vélocité DevOpsà .
3. Créez DevOps automatiquement ou manuellement des étapes à mapper à chaque tâche de pipeline Azure afin qu'une tâche d'orchestration puisse être créée.

Remarque :
La création manuelle d'étapes n'est pas nécessaire lorsque vous Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps et Azure DevOps les actions personnalisées.

- Créez et mappez automatiquement les étapes du pipeline en DevOps exécutant votre pipeline Azure lorsque vous Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps et Azure DevOps les actions personnalisées.

  Les étapes du pipeline sont automatiquement créées, mappées et associées lorsqu'elles DevOps reçoivent des notifications d'étape de votre pipeline Azure pendant l'exécution.

- Créez et mappez manuellement chaque étape de pipeline à une tâche de pipeline Azure.

  Dans la liste connexe Étapes, cliquez sur **Nouveau** pour créer une DevOps étape pour chaque tâche de pipeline Azure (champ **Étape d'orchestration**).

Remarque :
La valeur du champ **Étape d'orchestration** de chaque étape est sensible à la casse et doit correspondre au nom d'origine de la tâche de pipeline Azure correspondante.

Nom	Nom de l'étape du pipeline.
Pipeline	Pipeline dans lequel l'étape est configurée.
Type	Type d'étape du pipeline. ▪ Construire et tester ▪ Test ▪ Déployer ▪ Déployer et tester ▪ Manuel ▪ Déploiement produit
Commande	Ordre dans lequel les étapes sont exécutées. **Remarque :** L'ordre des étapes détermine l'ordre des cartes dans l'interface utilisateur du pipeline. L'ordre des cartes dans l'interface utilisateur de pipeline est l'exécution de tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape d'orchestration	Nom de la tâche de pipeline Azure (sensible à la casse). **Remarque :** Pour l'association de l'étape avec les tâches de pipeline Azure, le champ **Étape d'orchestration** doit être configuré.
Service aux entreprises	Service de configuration qui s'applique à l'étape.

Une fois les tâches d'orchestration créées, associez chaque tâche d'orchestration de la liste connexe des tâches d'orchestration à une DevOps étape de pipeline.

4. Activer le contrôle des changements automatiquement ou manuellement.
   - Si vous utilisez l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps, exécutez votre pipeline Azure DevOps pour activer automatiquement le contrôle des changements.
   - Si vous configurez le contrôle des changements manuellement, cochez la case Contrôle des **changements** dans une étape pour activer l'accélération des changements et les champs de configuration correspondants. Pour les pipelines de mise en production Azure (CD), activez le contrôle des changements dans la première étape de l'étape requise uniquement. Le contrôle des changements pour les pipelines de mise en production Azure (CD) est pris en charge uniquement dans les portails de pré-déploiement.

Remarque :
Gestion des changements ServiceNow doit être installé pour l'accélération du changement.

Reçu de changement	Sélectionnez cette option pour activer la réception du changement pour l'étape afin que le pipeline ne s'interrompe pas lors de la création d'une demande de changement. Toutes les données du pipeline sont incluses dans le changement, mais l'approbation n'est pas requise pour que le pipeline se poursuive.
Groupe d'approbation des changements	Groupe d'approbation de la demande de changement. Le groupe d'approbation de changement devient le **groupe d'affectation** dans la demande de DevOps changement. **Remarque :** Assurez-vous que le groupe sélectionné a des membres et un gestionnaire de groupe afin que le champ Approbateur ne soit pas vide.
Type de changement	Type de demande de changement à créer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	▪ Normal (par défaut) ▪ Standard ▪ Urgence
Modèle de changement	Modèle de changement pour la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez DevOps Modèles de changement.
Modèle **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque **le type de changement** est Normal ou Urgent.	Liste des modèles à utiliser pour remplir automatiquement les champs pour les demandes de changement Normal ou Urgent. Sélectionnez un modèle ou créez-en un.
Modèle de changement standard **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque **le type de changement** est Standard.	Liste des modèles de changement standard à utiliser pour les demandes de changement standard. **Remarque :** Ce champ est obligatoire pour le type de changement standard.
Modifier les branches contrôlées	(Multibranche uniquement) Liste séparée par des virgules des branches sous contrôle des changements. Les caractères génériques sont pris en charge.

Vous pouvez configurer le contrôle des changements dans votre Azure DevOps pipeline YAML ou Azure classique à l'aide de l'API REST Azure Invoke ou de l'API Azure Extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps.

Que faire ensuite

Configurer le pipeline Azure pour DevOps

Associer les étapes de pipeline Azure dans DevOps

Pour les étapes créées DevOps manuellement, associez chaque tâche d'orchestration de la liste connexe des tâches d'orchestration à une DevOps étape de pipeline pour suivre l'activité de chaque étape de votre pipeline Azure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Outils d'orchestration**et ouvrez l'enregistrement de l'outil Azure DevOps .
2. Dans la liste connexe des tâches d'orchestration, entrez l'étape de pipeline correspondante DevOps dans le champ **Étape** de chaque tâche d'orchestration.

Remarque :
Le champ **Suivi** est défini sur **Vrai** par défaut lorsque vous détectez des tâches et des pipelines d'orchestration. Le suivi est requis pour recevoir des notifications de tâches de Azure DevOps.

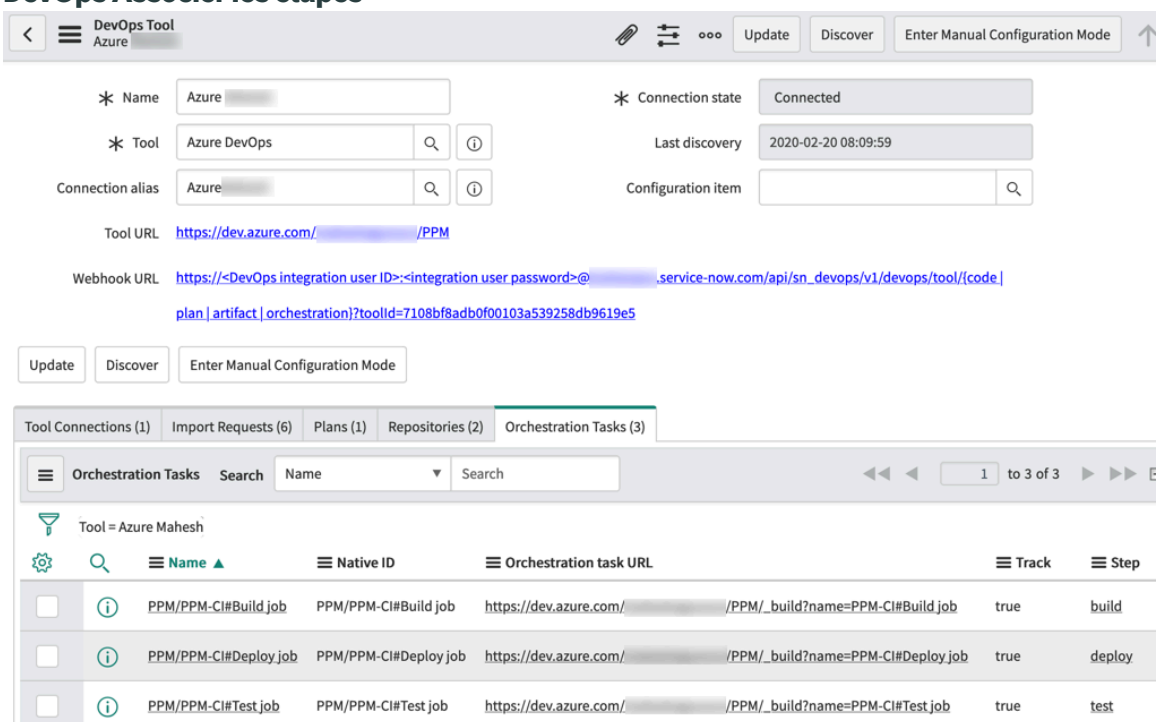
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les notifications d'exécution de la tâche de pipeline Azure sont envoyées à l'application DevOps . Chaque notification d'exécution de tâche correspond à une tâche d'orchestration et, comme les tâches d'orchestration sont mappées à une certaine étape de votre DevOps pipeline, vous pouvez suivre l'activité à chaque étape de votre pipeline.

Example:

DevOps Associer les étapes



Configuration du pipeline Azure pour DevOps

Le contrôle des changements, les artefacts et les packages peuvent être configurés dans le pipeline Azure pour une intégration avec DevOps.

Vous pouvez configurer le contrôle des changements dans les pipelines Azure de deux façons.

- Utilisez l'API REST Azure Inre.
- Utiliser le Extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps.

L'extension **ServiceNow DevOps** pour Azure DevOps comprend :

- ServiceNow DevOps Connexion au service
- ServiceNow DevOps Porte de mise en production
- Azure : tâches personnalisées de l'agent de pipeline (CI) et de la tâche de serveur

Configuration du contrôle des changements à l'aide de l'API REST Azure Invoke

Vous pouvez utiliser l'API REST Azure Invoke dans votre pipeline YAML ou Azure classique pour configurer le contrôle des changements pour DevOps.

Vous devez activer la propriété pour utiliser l'API *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* REST Invoke.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

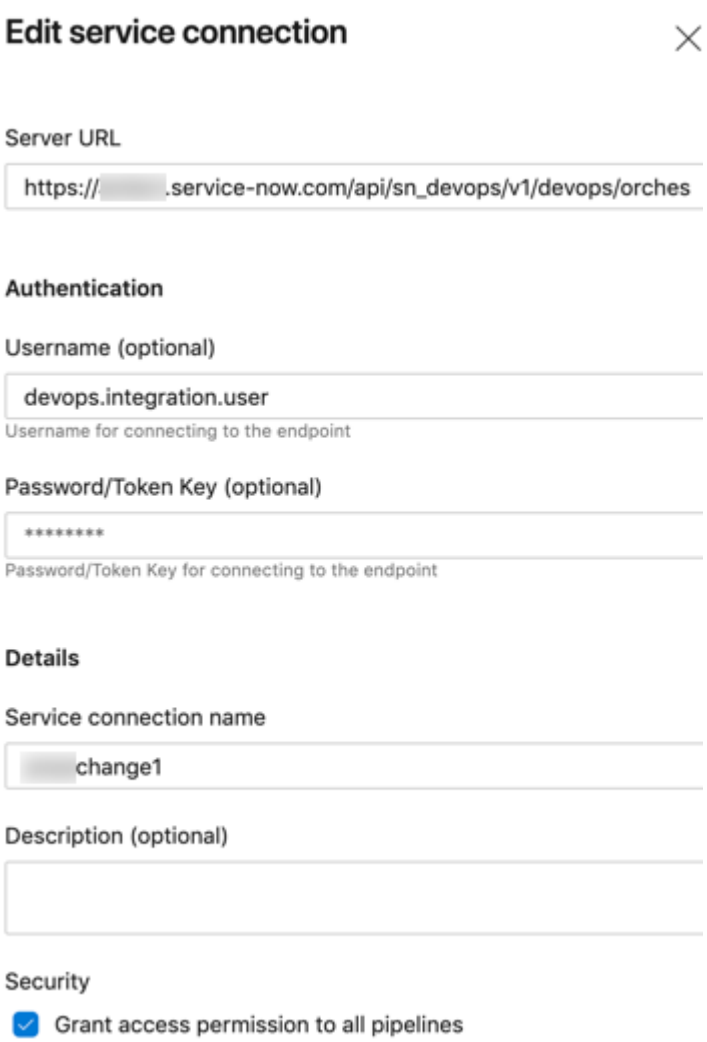
Pour plus d'informations sur l'API REST d'invocation Azure, consultez le site de documentation Microsoft et recherchez la tâche Invoquer l'API REST HTTP : pipelines Azure.

Important :

Si vous avez des noms de tâches en double ou réutilisés dans vos étapes d'exécution de pipeline, assurez-vous que l'attribut stageName contient azurestageName/jobName dans sa valeur, c'est-à-dire stageName = azureStageName/jobName. Les tâches d'enregistrement de l'artefact envoient à la fois les noms d'étape et de tâche pour associer la version de l'artefact à l'exécution correcte de la tâche.

Connexion de service générique

L'utilisation de l'API REST Azure Invoke nécessite la création d'une connexion de service générique dans Azure DevOps.



Pipeline Azure YAML

Dans Azure DevOps, une tâche de serveur doit être créée avec la connexion de service comme point de terminaison de contrôle des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Invoquer les besoins de charge utile de l'API REST

Type de pipeline Azure	Valeurs
Version	• buildNumber • isMultiBranch (en anglais seulement) • branchName
Version	• releaseNumber • projectName

Remarque :
Pour les pipelines de mise en production, définissez l'attribut **Conditions de pré-déploiement** > **Avancés** > **Événement d'achèvement** champ à rappeler.

Pipeline de version :

```
- task: InvokeRESTAPI@1
    inputs:
      connectionType: 'connectedServiceName'
      serviceConnection: 'change1'
      method: 'POST'
      body: |
       {
          "buildNumber": "$(build.buildId)",
          "isMultiBranch": "true",
          "branchName": "$(build.sourceBranchName)"
       }
      waitForCompletion: 'true'
```

Pipeline de mise en production :

```
- task: InvokeRESTAPI@1
    inputs:
      connectionType: 'connectedServiceName'
      serviceConnection: 'change1'
      method: 'POST'
      body: |
       {
          "releaseNumber": "$(Release.ReleaseId)",
          "projectName": "$(System.TeamProject)"
       }
      waitForCompletion: 'true'
```

Pipeline Azure classique

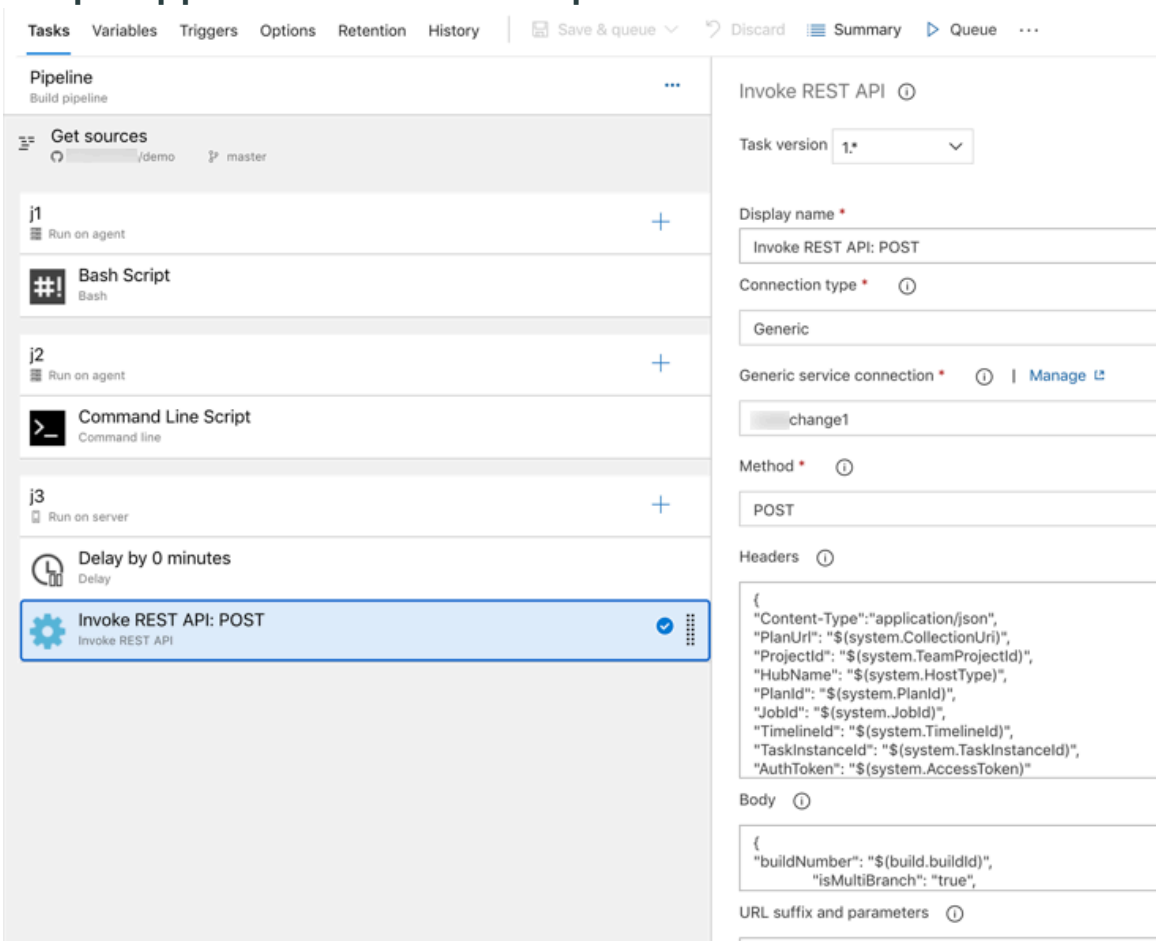
Pour un pipeline Azure classique, une tâche de serveur d'invocation de l'API REST doit être ajoutée.

Traduction automatique

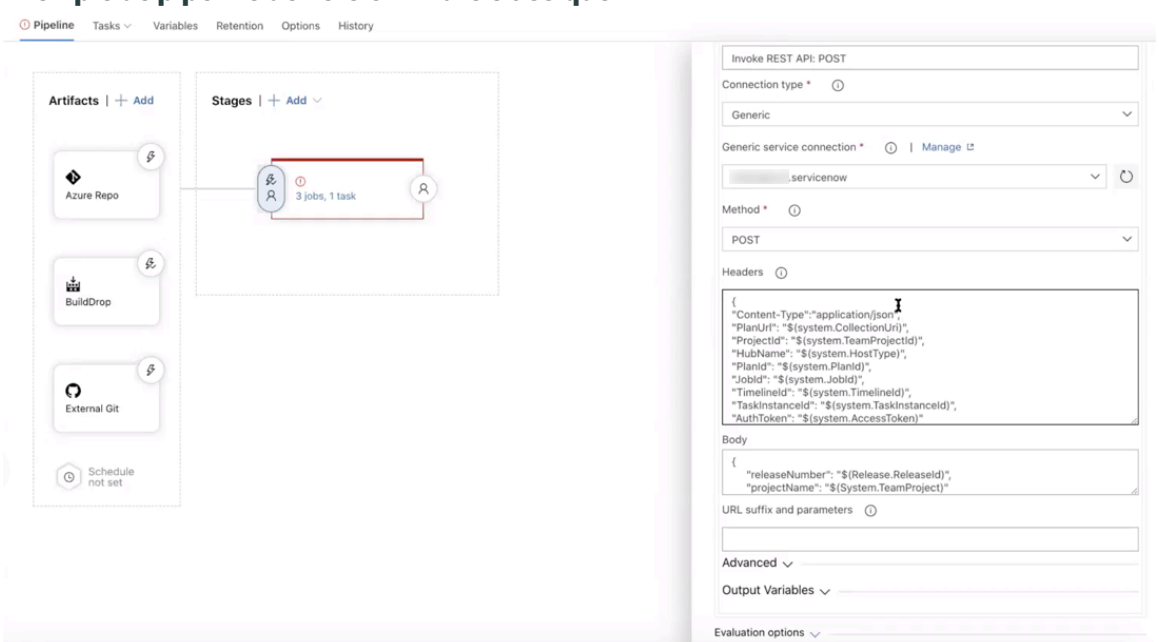
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Exemple de pipeline de version Azure classique



Exemple de pipeline de version Azure classique



Traduction automatique

Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps et Azure DevOps les actions personnalisées

Installer et configurer l'extension DevOps pour Azure DevOps envoyer des notifications de version et de mise en production de votre pipeline Azure à Changements de vélocité DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser l'extension **ServiceNow DevOps** sur Visual Studio Marketplace - Extensions pour Azure DevOps pour intégrer votre pipeline Azure à l'application ServiceNow DevOps . Pour plus d'informations sur les artefacts et les packages dans , reportez-vous à Changements de vélocité DevOpsla section Artefacts et packages.

- **Connexion au service ServiceNow DevOps**

  Requis pour connecter le pipeline Azure à ServiceNow

- **Porte de la mise en production ServiceNow DevOps**

  Requis pour activer le contrôle des changements dans les pipelines de la mise en production Azure (CD) (dans les conditions de pré-déploiement uniquement).

Azure : tâches personnalisées de pipeline de génération (CI) :

- Tâche sans agent (serveur)
  - **Tâche personnalisée d'inscription de l'artefact du serveur ServiceNow DevOps**

    Nécessaire pour que les tâches sans agent (serveur) enregistrent un artefact dans l'instance ServiceNow

  - **Serveur ServiceNow DevOps Inscription du package** Tâche personnalisée

    Nécessaire pour que les tâches sans agent (serveur) enregistrent un package dans l'instance ServiceNow

  - **Serveur ServiceNow DevOps Tâche personnalisée d'accélération du changement**

    Nécessaire pour que les tâches sans agent (serveur) créent automatiquement une demande de changement dans ServiceNow Gestion des changements le pipeline Azure.

    Remarque :
    La tâche **d'accélération des changements de serveur ServiceNow DevOps** ne nécessite pas de tâches de **notification de tâche de serveur ServiceNow DevOps** .

  - **Serveur ServiceNow DevOps Obtenir la tâche personnalisée de changement**

    Nécessaire pour récupérer le numéro de demande de changement dans un pipeline basé sur les détails d'un changement spécifique pour une tâche de serveur.

  - **Tâche personnalisée de changement de mise à jour du serveur ServiceNow DevOps**

    Nécessaire pour mettre à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline pour une tâche de serveur.

- Tâche d'agent
  - **Tâche personnalisée d'inscription de l'artefact de l'agent ServiceNow DevOps**

    Requis pour que les tâches de l'agent enregistrent un artefact dans l'instance ServiceNow

  - **Tâche personnalisée d'inscription du package de l'agent ServiceNow DevOps**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Requis pour que les tâches d'agent enregistrent un package dans l'instance ServiceNow

- **Tâche personnalisée Obtenir un changement de l'agent ServiceNow DevOps**

  Nécessaire pour récupérer le numéro de demande de changement dans un pipeline basé sur les détails d'un changement spécifique pour une tâche d'agent.

- **Tâche personnalisée de changement de mise à jour de l'agent ServiceNow DevOps**

  Nécessaire pour mettre à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline pour une tâche d'agent.

Remarque :
Les tâches **d'enregistrement de l'artefact de l'agent ServiceNow DevOps** et **d'enregistrement du package de l'agent ServiceNow DevOps** ne sont pas prises en charge pour les pipelines de mise en production.

- Analyses de la qualité logicielle (SonarQube/SonarCloud)
  - **Tâche personnalisée d'inscription de Sonar de version ServiceNow DevOps** (pour les pipelines de version)
  - **Tâche personnalisée d'inscription de ServiceNow DevOps Release Sonar** (pour les pipelines de mise en production)

Remarque :
La tâche **d'inscription ServiceNow DevOps Build Sonar** n'est pas prise en charge pour les pipelines de mise en production.

- Analyses de sécurité :
  - Tâche personnalisée **des résultats de sécurité de version ServiceNow DevOps** (pour les pipelines de version)
  - **Tâche personnalisée des résultats de sécurité de mise en production ServiceNow DevOps** (pour les pipelines de mise en production)

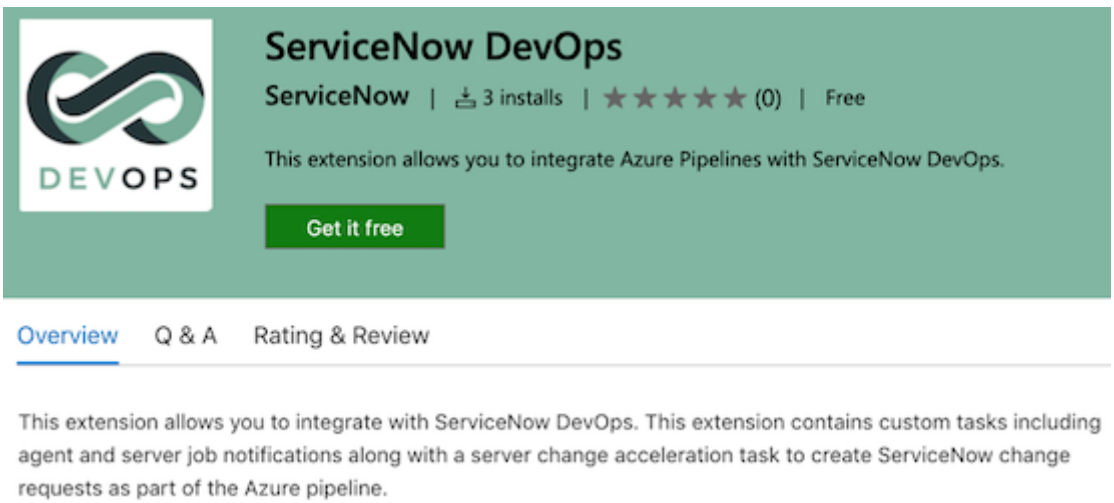
Remarque :
La tâche **Résultat de sécurité de version de ServiceNow DevOps** n'est pas prise en charge pour les pipelines de mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à Visual Studio Marketplace , recherchez l'extension **ServiceNow DevOps** et cliquez sur **Obtenir gratuitement**.



2. Sélectionnez votre Azure DevOps organisation, puis sélectionnez **Installer**.
3. À partir de votre Azure DevOps projet, accédez à **Paramètres du projet** > **Pipelines** > **Connexions de service**.
4. Sélectionnez **Nouvelle connexion de service** puis, dans la liste, sélectionnez **ServiceNow DevOps**.
5. Sélectionnez **Suivant** et saisissez les détails suivants :

Méthode d'authentification	Choisissez si l'authentification est effectuée via la méthode basée sur les jetons ou la méthode de base.
Instance ServiceNow	`https://<votre-instance>.service-now.com/`
ID d'outil	La sys_id de l'outil d'orchestration. Vous pouvez copier cette valeur à l'aide de la commande Copier sys_id du formulaire de l'outil d'orchestration. Si vous utilisez l'espace de travail, sélectionnez **Autres options de formulaire ( ) > Copier sys_id** sur le formulaire de connexion de l'outil Azure DevOps . Si vous utilisez Service Catalog ou Classic, sélectionnez **Actions supplémentaires ( ) > Copier sys_id** sur le formulaire de connexion de l'outil Azure DevOps .
Nom d'utilisateur	Saisissez devops.integration.user.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

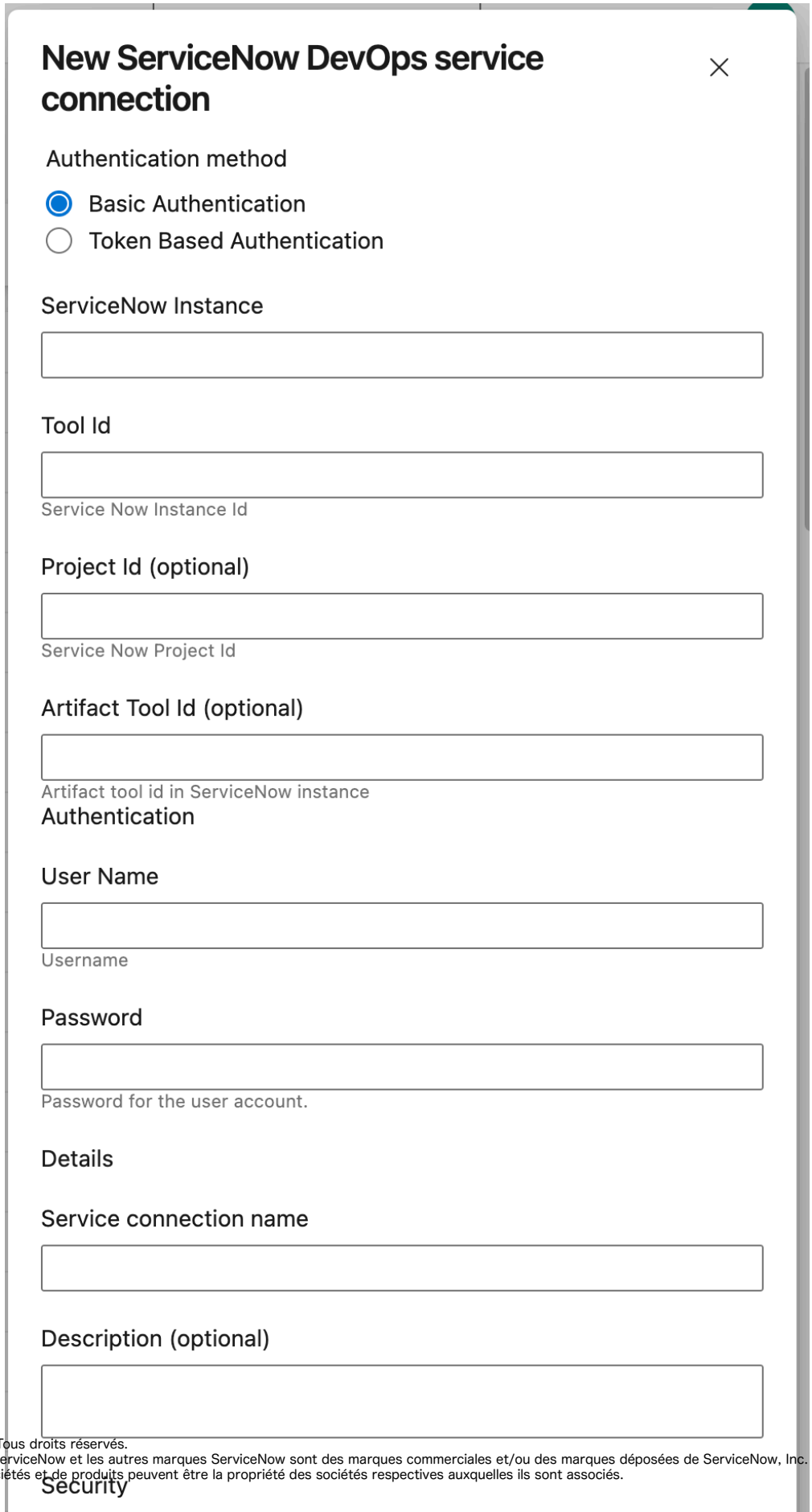
	Remarque : L’étape pour entrer le nom d’utilisateur et le mot de passe de l’intégration est requise pour configurer uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que la *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* propriété est désactivée. Si cette étape n’est pas requise, les webhooks sont configurés à l’aide d’une authentification basée sur un jeton.
Mot de passe	Mot de passe de l’utilisateur d’intégration DevOps. **Remarque :** L’étape pour entrer le nom d’utilisateur et le mot de passe de l’intégration est requise pour configurer uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que la *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* propriété est désactivée. Si cette étape n’est pas requise, les webhooks sont configurés à l’aide d’une authentification basée sur un jeton.
Jeton d'API	Jeton d’API pour la connexion au point de terminaison.
Nom de la connexion au service	Entrer la connexion DevOps
Accorder une autorisation d’accès à tous les pipelines	Sélectionnez la case à cocher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

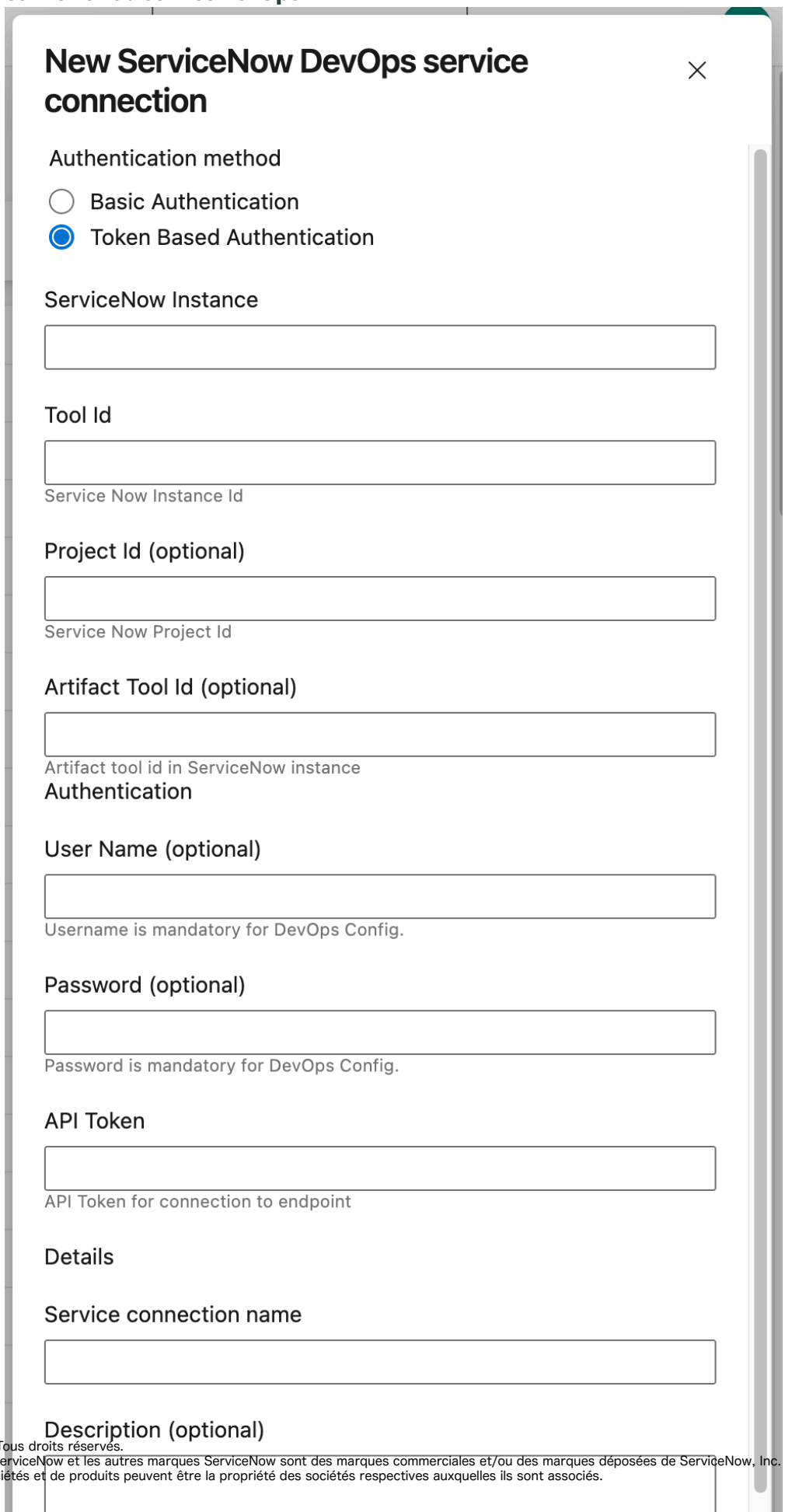
Pipeline Azure : connexion au service ServiceNow DevOps méthode d'authentification de base



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pipeline Azure : ServiceNow Méthode d'authentification basée sur le jeton de connexion au service DevOps



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un pipeline Azure build (CI) dans DevOps

Utilisez l'extension pour Azure DevOps configurer le ServiceNow DevOps contrôle des changements, les artefacts et les packages dans votre pipeline de build (CI) Azure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à **Pipelines** dans votre instance Azure DevOps.
2. Sélectionnez le pipeline pour lequel vous souhaitez activer le contrôle des changements.
3. Sélectionnez **Afficher**.
   L'éditeur YAML pour le pipeline s'affiche avec le volet **de recherche Tâches** sur la droite.
4. Recherchez l'action personnalisée requise dans le volet **Tâches** et sélectionnez-la.

Action personnalisée	Étapes
Accélération du changement de serveur ServiceNow DevOps	**a.** Dans le champ **Nom d'affichage** , saisissez **Accélération du changement ServiceNow**. **b.** Dans le champ **Point de terminaison ServiceNow** , saisissez Ma connexion. **c.** Dans le champ **Tâche exécutée en amont** , saisissez la valeur qui indique la tâche précédente dans la ligne. Par exemple, la tâche avant Serveur peut être Test. **d.** Dans le champ Détails de la **demande de changement** , définissez le code de fermeture et les champs de demande de changement à partir du pipeline. Sélectionnez l'icône d'informations pour afficher l'exemple de sortie. Pour plus d'informations sur l'accélération du changement, consultez Accélération du changement.
Registre de l'artefact de l'agent ServiceNow DevOps	**a.** Dans le champ **Point de terminaison ServiceNow** , saisissez Ma connexion. **b.** Dans le champ **Charge utile des artefacts** , entrez le JSON contenant la liste des artefacts. Pour plus d'informations sur les artefacts, reportez-vous à la section Artefacts et packages.
Registre du package de l'agent ServiceNow DevOps	**a.** Dans le champ **Point de terminaison ServiceNow** , saisissez Ma connexion. **b.** Dans le champ **Nom du package** , entrez le nom du package qui contient des artefacts. **c.** Dans le champ **Charge utile des artefacts** , saisissez le JSON contenant les détails de la version et la liste des artefacts. Pour plus d'informations sur les artefacts, reportez-vous à la section Artefacts et packages.

Traduction automatique

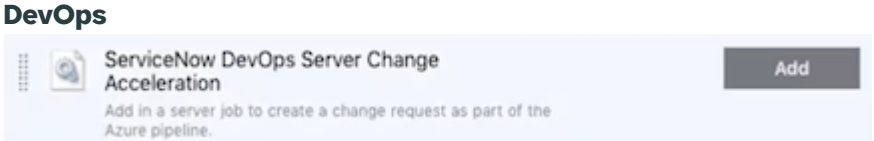
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

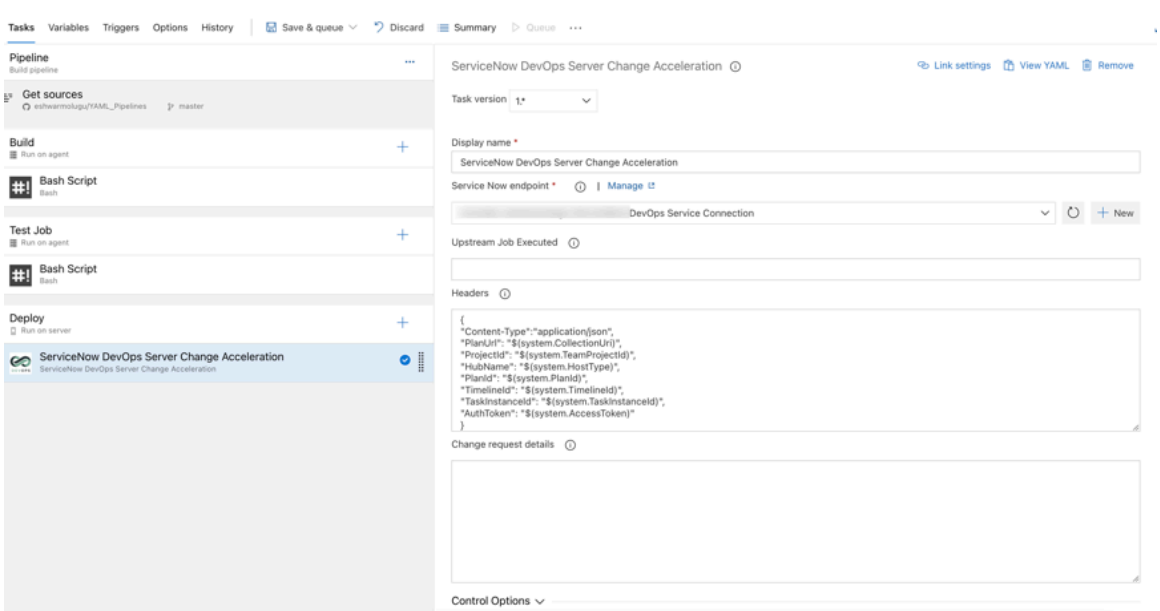
Action personnalisée	Étapes
Serveur ServiceNow DevOps Obtenir un changement	Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le Azure DevOps pipeline
Changement de mise à jour du serveur ServiceNow DevOps	Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le Azure DevOps pipeline
Agent ServiceNow DevOps : obtenir un changement	Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le Azure DevOps pipeline
Changement de mise à jour de l'agent ServiceNow DevOps	Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le Azure DevOps pipeline

5. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter la tâche personnalisée à la section Tâches de votre pipeline Azure.

Example:

Pipeline Azure : tâche personnalisée d'accélération du changement ServiceNow DevOps





Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```yaml
- stage: Prod
  #dependsOn: []
  jobs:
  - job: 'P1'
    steps:
    - task: Bash@3
      inputs:
        targetType: 'inline'
        script: |
          # Write your commands here
          echo 'Job j2 '

  - job: 'P2'
    dependsOn: ['P1']
    steps:
    - task: Bash@3
      inputs:
        targetType: 'inline'
        script: |
          # Write your commands here
          echo 'Job j2 '
  - job: "P3"
    dependsOn: ['P2']
    pool: server
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'empsunildevops9-eshwarmolugu-ServiceNow DevOps Service Connection'
```

Exemple de détails de demande de changement

```yaml
- stage: Deploy
  dependsOn: Build
  jobs:
    - job: 'now_change'
      pool: server
      steps:
        Settings
      - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
        inputs:
          connectedServiceName: '$(ServiceNowConnection)'
          changeRequestDetails: |
            {
              "autoCloseChange" : true,
              "attributes": {
                "comments" : "This update for work notes is from ADO Job",
                "work_notes" : "Update this to work_notes",
                "category" : "Service",
                "priority" : "2"
              }
            }
```

Configurer un pipeline de mise en production Azure (CD) dans DevOps

Utilisez l'extension pour Azure DevOps configurer le ServiceNow DevOps contrôle des changements, ainsi que les artefacts et packages dans votre pipeline de mise en production Azure (CD).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le contrôle des changements dans les pipelines de la version Azure (CD) est pris en charge uniquement dans les portails de pré-déploiement. Les demandes de changement de porte de pré-déploiement sont mappées à l'exécution d'étape de la première tâche de cette étape.

Les phases d'un pipeline de mise en production Azure sont mappées à une étape. Le nom d'étape d'une tâche multi-configuration ou multi-agent doit inclure uniquement le nom de la phase et non le nom de tâche réel dérivé lors de l'exécution du pipeline.

Les exécutions de tâches pour les tâches ignorées sont marquées comme ayant échoué.

Procédure

1. Dans Azure DevOps Pipelines, accédez à votre pipeline de mise en production et ouvrez la fenêtre Conditions de pré-déploiement.
2. Activez le paramètre Gates et cliquez sur **+Ajouter**.
3. Cliquez sur la **porte de la version ServiceNow DevOps** et sélectionnez le point de terminaison ServiceNow.
4. Quittez la configuration de porte de mise en production et développez la section Options d'évaluation pour configurer les champs de durée.

Temps entre les réévaluations des portails	Intervalle de réévaluation en minutes, heures ou jours. Si la demande de changement est annulée ou rejetée, la porte de mise en production du pipeline Azure continue de réévaluer l'état de la demande de changement à l'intervalle configuré jusqu'au délai d'expiration. Aucune intervention de l'utilisateur n'est requise pour d'autres tentatives de réévaluation une fois que la demande de changement a déjà été approuvée, rejetée ou annulée.
Délai d'expiration après lequel les portes échouent	Valeur du délai en minutes, heures ou jours. Si les conditions de pré-déploiement échouent, les tâches suivantes de l'étape sont marquées comme ayant échoué et les heures de début et de fin sont définies par défaut sur l'heure système actuelle.

5. **Facultatif :** Configurez les artefacts dans votre pipeline de mise en production Azure (CD).

   Pour configurer des artefacts à l'aide du pipeline de version comme source, ces noms doivent correspondre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom du référentiel et nom du pipeline de version (par exemple, DeployableRepo).
- Propriété de nom de l'artefact de pipeline de version et propriété d'alias source de l'artefact de pipeline de mise en production (par exemple, BuildDrop).

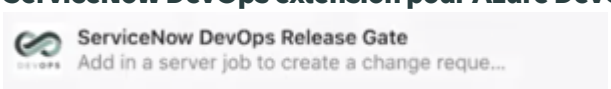
En plus du pipeline de génération, vous pouvez sélectionner des artefacts parmi les huit autres sources. Pour suivre les détails de la validation et de l'élément de travail, suivez ces règles.

- Lorsque la source est le pipeline de build, la propriété de `version sémantique` des artefacts doit être au format MAJOR. MINEUR. PATCH (par exemple 5.1.3).
- Lorsque la source n'est pas le pipeline de build, définissez une `version sémantique` en implémentant l'interface d'extension **DevOpsArtifactSemanticVersionAPI** .

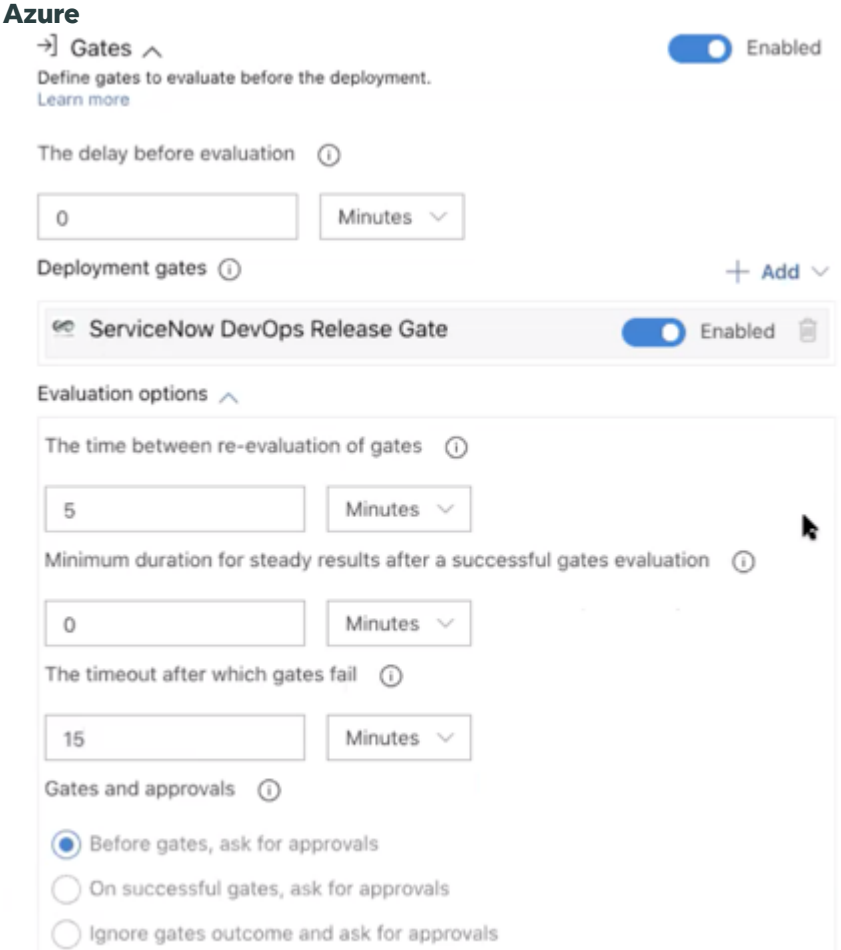
Voir Artefacts et packages pour plus d'informations sur les artefacts.

Example:

ServiceNow DevOps extension pour Azure DevOps - Release Gate



Configuration de la porte de pré-déploiement du pipeline de mise en production Azure

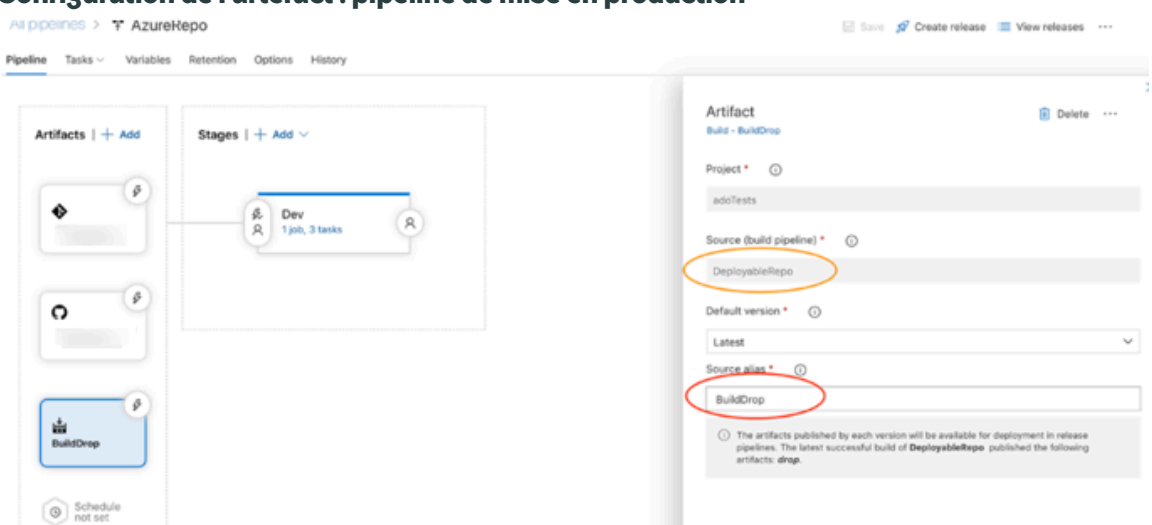


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de l'artefact : source de pipeline de version

Configuration de l'artefact : pipeline de mise en production



Traduction automatique

Azure DevOps Périmètres PAT pour DevOps

Les niveaux d'accès au champ d'application sont requis lors de l'utilisation d'un jeton d'accès personnel (PAT) pour y accéder Azure DevOps pendant la configuration.

Les paramètres de niveau d'accès au champ d'application dépendent de l'aptitude que vous avez configurée. Définissez le niveau d'accès correspondant pour une fonctionnalité transparente. Pour plus d'informations sur la création d'un PAT, consultez Jeton d'accès personnel (PAT).

Important :
Avec les autorisations de niveau d'accès spécifiées dans le tableau suivant dans Azure DevOpset l'extension ServiceNow DevOps , vous pouvez vous connecter à Azure DevOps à partir de ServiceNow. Votre administrateur Azure DevOps n'a pas besoin de configurer manuellement les webhooks et les connexions de service dans Azure DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Lors de l'intégration d'un projet, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **d'administrateurs de projet** du projet.
- Lors de l'intégration d'une organisation, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe Administrateurs de **collection de projets** de l'organisation.

Paramètres de niveau d'accès au champ d'application par aptitude et leur impact

Option	Périmètre	Niveau d'accès	Impact
Tableaux	Élément de travail	Lecture	Nécessaire pour détecter les tableaux et recevoir des éléments de travail que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Dépôts	Code	Lecture	Nécessaire pour détecter les référentiels et recevoir des branches, des validations et des balises que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Pipelines de version	Version	Lecture et exécution	• Lecture : nécessaire pour détecter les pipelines de version et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et autres, que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. • Exécuter : nécessaire pour interrompre/reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle des changements.
Pipelines et vannes de mise en production	Version	Lecture, écriture et exécution	• Lecture : nécessaire pour détecter les pipelines du lancement et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et autres, que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. • Écriture et exécution : nécessaire pour interrompre/reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle des changements.
Tester les pipelines de construction et de mise en production	Gestion des tests	Lecture	Nécessaire pour recevoir les résultats des tests pour l'exécution du pipeline.
Connexions de service	Connexion au service	Lire, interroger et gérer	Nécessaire pour créer automatiquement une connexion de service qui permet de configurer des tâches ServiceNow telles que l'accélération du changement, l'artefact et l'enregistrement du package, entre autres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de niveau d'accès au champ d'application par aptitude et leur impact (suite)

Option	Périmètre	Niveau d'accès	Impact
Emballage	Emballage	Lecture	Nécessaire pour détecter les référentiels de l'artefact et recevoir des flux et des packages que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.

Limitation de la Azure DevOps

Si vous créez un outil Azure avec un niveau d'accès défini personnalisé et que vous reconfigurez un tel outil en raison d'une modification de vos informations d'identification d'utilisateur d'intégration, les hooks de service existants pour la mise en production créée et le déploiement de la version ne sont pas mis à jour. Au lieu de cela, deux nouveaux hooks de service sont créés avec de nouveaux détails de configuration. Pour éviter la duplication de ces hooks de service, vous devez créer l'outil avec un niveau d'accès complet.

Configurer les scans SonarQube sur Azure DevOps les pipelines

Configurez les scans SonarQube ou SonarCloud sur les pipelines MS Azure DevOps . Vérifiez Azure DevOps les exécutions du pipeline pour les analyses SonarQube à chaque étape de l'exécution du pipeline et extrayez les listes et les détails des analyses de n'importe quelle étape vers Changements de vélocité DevOps. Explorez les détails de l'analyse en fonction des catégories.

Avant de commencer
Assurez-vous de remplir les conditions préalables suivantes avant de configurer les analyses SonarQube sur votre Azure DevOps pipeline :

- Vous utilisez une version compatible de SonarQube. Consultez la rubrique Intégrations de Changements de vélocité DevOps pour connaître les versions d'outils prises en charge.
- Connectez, configurez l'outil Azure DevOps et détectez les référentiels, tâches d'orchestration et pipelines existants.
- Créez un enregistrement d'outil SonarQube. Pour plus d'informations, consultez SonarQube intégration avec Changements de vélocité DevOps.
- Installez l'extension SonarQube à partir de Visual Studio Marketplace et configurez l'analyse de branche pour utiliser les tâches Azure DevOps dans vos définitions de version afin d'analyser vos projets. Pour plus d'informations, consultez la documentation de SonarQube .
- Installez les tâches d'extension personnalisées suivantes sur votre Azure DevOps instance.
  - ServiceNow Extension permettant d'intégrer Azure Pipelines à Changements de vélocité DevOps. Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps et Azure DevOps les actions personnalisées.
  - ServiceNow DevOps Enregistrement de Build Sonar (pour les pipelines de build)
  - ServiceNow DevOps Tâche d'inscription de Release Sonar (pour les pipelines de mise en production)

Rôle requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- admin ou sn_devops.admin dans Changements de vélocité DevOps
- administrateur dans Azure DevOps
- rôle d'administrateur dans SonarQube avec accès à tous les projets sur lesquels les scans SonarQube sont configurés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Azure DevOps vous fournit les tâches suivantes pour exécuter une analyse SonarQube sur les pipelines de build et de release :

- Préparer l'analyse sur SonarCloud
- Exécuter l'analyse de code
- Publier le résultat de la porte de qualité

Ajoutez et configurez des tâches d'extension personnalisées ServiceNow afin qu'elles soient des tâches par défaut, afin d'extraire les détails de l'analyse à ServiceNow DevOps partir des pipelines de version et de mise en Azure DevOps production. Les détails de l'analyse qui sont récupérés sont les suivants :

- pipelineName
- buildNumber
- nom d'étape
- branchName
- sonarProjectKey
- sonarInstanceUrl

Procédure

1. Installez et configurez l'intégration et SonarQube pour extraire l'analyse Azure DevOps d'analyse à partir des pipelines de version.

   a. Dans la Azure DevOps console, accédez à **Organisation** > **SonarIntegrations** > **Pipelines** > **Tâches**.

   b. Cliquez sur l'icône **Ajouter des tâches** ( ) et recherchez les ServiceNow extensions dans la barre de recherche **Ajouter des tâches** .

   c. Ajoutez les tâches suivantes.

   - ServiceNow DevOps Construire la tâche d'enregistrement Sonar.
   - ServiceNow DevOps Tâche Libérer l'enregistrement Sonar.

   d. Renseignez les champs du formulaire.

ServiceNow DevOps Construire/mettre en production l'enregistrement de Sonar

Champ	Description
Nom d'affichage	Se remplit automatiquement en entrant la clé et l'URL.
ServiceNow extrémité	Point ServiceNow de terminaison d'instance qui est automatiquement créé pendant la configuration de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	l'outil. Utilisez la même connexion de service pour cette tâche.
Clé du projet Sonar	Entrez la même valeur de clé de projet que celle que vous avez utilisée lors de la configuration de la tâche **Préparer l'analyse sur SonarCloud** .
URL de l'instance Sonar	Entrez la même URL que celle que vous avez utilisée pour vous connecter à l'outil Sonar lors de la création de l'outil.
Nom de la tâche	Nom de la Azure DevOps tâche de pipeline. Ce champ s'affiche uniquement pour la tâche **d'inscription ServiceNow DevOps Release Sonar** .

Important :
Dans la liste des tâches de la tâche de pipeline, assurez-vous que la tâche **d'enregistrement ServiceNow DevOps Build Sonar** ou **d'inscription ServiceNow DevOps Release Sonar** est ajoutée après la tâche **Exécuter l'analyse du code** .

Vous avez configuré les pipelines de version pour envoyer les résultats de l'analyse du sonar à votre DevOps application. Les résultats de l'analyse sont mappés à l'aptitude de qualité logicielle sont traités par un flux secondaire du système de base associé (`FetchSonarScanId`), une fois qu'un événement est créé et traité dans la table Événements entrants.

2. Associer les étapes de pipelines Azure dans DevOps.
3. Exécutez le pipeline.

Résultats

Sur la base des résultats de l'analyse à différentes étapes de l'exécution du pipeline, les résultats sont affichés à l'étape correspondante du pipeline dans ServiceNow DevOps. Des événements entrants sont créés pour les notifications et des flux secondaires sont déclenchés en fonction du type et de l'aptitude de notification.

Que faire ensuite

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre des exécutions de tâches. Affichez les détails de toutes les analyses Sonar qui font partie de l'exécution de la tâche mappée à une étape d'exécution de pipeline de version ou de mise en production.

  1. Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâches** cliquez sur un enregistrement d'exécution de tâche pertinent.
  2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
  3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
     Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre de la demande de changement. Afficher toutes les analyses qui faisaient partie de ce pipeline de version/mise en production dans le **Résultats de qualité logicielle** > **Résumé de la qualité logicielle** liste connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**
2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
   Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

Redémarrage des tâches et des étapes du pipeline de version ou de mise en production ayant échoué

Réexécuter ou redéployer Azure DevOps la version, les changements de mise en production ou les pipelines qui ont échoué ou ont été annulés au cours de cette étape ou de ce pipeline. Les nouvelles tentatives s'affichent sur l'interface utilisateur du pipeline en tant qu'exécutions DevOps continues au lieu de créer de nouvelles exécutions.

Réexécuter Azure DevOps les pipelines ou les étapes

Vous pouvez réexécuter des pipelines de version ou de mise en production ayant échoué ou annulés, ou changer de tâche dans Azure DevOps. Les nouvelles exécutions sont traitées dans le cadre de la même exécution de pipeline que la première exécution dans ServiceNow DevOps. Vous pouvez réexécuter des pipelines entiers ou des tâches et étapes spécifiques ayant échoué ou été annulées. Vous pouvez désormais choisir de réutiliser une demande de changement au lieu de créer une nouvelle demande de changement à chaque redémarrage d'une étape ou d'un pipeline.

Un *`attemptNumber`* paramètre est ajouté à la charge utile, ce qui nous aide à suivre les réexécutions. Le résumé des tests associés, les résultats de l'analyse de la qualité logicielle, les validations, les éléments de travail correspondant à chaque tentative de réexécution sont également mis à jour dans ServiceNow DevOps.

Si vous utilisez l'option, vous devez ajouter le paramètre nombre de tentatives au corps de votre charge utile au format de syntaxe spécifié pour les pipelines de Configuration du contrôle des changements à l'aide de l'API REST Azure Invoke version et de mise en production. Si vous ne spécifiez pas le paramètre du nombre de tentatives, le nombre de tentatives par défaut est défini sur 1.

Exemple de paramètre de nombre de tentatives dans la charge utile du pipeline de version :

```
"attemptNumber": "$(system.jobAttempt)"
```

Exemple de paramètre du nombre de tentatives dans la charge utile du pipeline de mise en production :

```
"attemptNumber": "$(Release.AttemptNumber)"
```

Remarque :
N'utilisez pas les notifications démarrées et terminées existantes pour les tâches d'étape. Si vos tâches tiennent compte des notifications démarrées et terminées, la fonctionnalité de réexécution ne fonctionne pas.

Réutilisation des demandes de changement

Si une tâche de changement activée est réexécutée et qu'une demande de changement existe pour l'exécution/la tentative précédente, vous pouvez choisir de réutiliser la demande de changement précédente ou de créer une nouvelle demande de changement à l'aide du système de base « Flux secondaire de décision de réutilisation de la demande de changement DevOps ». L'implémentation par défaut de ce flux secondaire vous permet de réutiliser une demande de changement de la tentative précédente si la demande de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changement est dans les états Implémentation ou Post-implémentation. Si la demande de changement se trouve dans un autre état, une nouvelle demande de changement est créée par défaut lorsque vous réexécutez la tâche. Selon le comportement existant, tous les détails associés tels que les résumés de tests et les analyses sont nouvellement générés, tandis que les validations et les éléments de travail sont conservés inchangés pour les nouvelles demandes de changement.

Par exemple, lorsqu'un pipeline échoue à une étape spécifique après l'approbation de la demande de changement et que vous réexécutez cette étape. La demande de changement est réutilisée, le résumé du test et les analyses de qualité logicielle associés, ainsi que les validations et les éléments de travail associés à l'artefact sont associés à la même demande de changement que celle que vous avez approuvée.

Pour appliquer une logique personnalisée de réutilisation, vous pouvez copier le flux secondaire existant, apporter les modifications, le publier et mettre à jour le nom du nouveau flux secondaire sous **Propriétés DevOps** > **Flux secondaire de décision de réutilisabilité de demande de changement DevOps**.

Dans le flux du système de base standard, lorsqu'un changement est créé, « » est utilisé pour mettre à jour le *State* champ d'enregistrement d'exécution d'étape après qu'uneUtilisation DevOps du flux d'approbation manuelle de demande de changement décision est prise sur la demande de changement. Toutefois, lorsque vous réutilisez un changement, la première condition de déclenchement d'une demande de changement en cours de création n'est pas remplie. Un flux secondaire du système de base « Flux secondaire de modèle de réutilisabilité de demande de changement DevOps » est déclenché à la place, chaque fois qu'une demande de changement est réutilisée lors de la nouvelle exécution d'une tâche. L'implémentation par défaut de ce flux secondaire est similaire au flux de DevOps demande de changement de modèle. Vous pouvez créer un flux secondaire personnalisé et mettre à jour le nom du flux secondaire à l'emplacement **Propriétés DevOps** > **Flux secondaire de modèle de réutilisabilité de demande de changement DevOps**.

Changements d'interface utilisateur du pipeline

ServiceNow DevOps synchronise tous les changements qui sont causés lorsque vous redémarrez ou réexécutez une étape ou une tâche, et les affiche dans l'interface utilisateur du DevOps pipeline.

- Cliquez sur une carte pour afficher la dernière tentative de cette étape.
- Cliquez sur le lien **Afficher toutes les tentatives** pour afficher toutes les exécutions d'étapes et les informations connexes associées à l'étape ou à l'étape qui est exécutée plusieurs fois.
- Le lien Afficher le changement affiche la demande de changement associée à la dernière tentative.

Dans les versions précédentes, les tâches ayant échoué étaient soit ignorées, soit une nouvelle tâche d'exécution de pipeline était créée pour les nouvelles exécutions et traitée en conséquence. Pour plus d'informations, consultez DevOps Pipeline UI.

Séquence d'exécution et logique d'attente pour les tâches de réexécution

La séquence de traitement et la logique d'attente pour les tâches de réexécution sont différentes lorsque vous réutilisez ou créez une demande de changement dans le cadre d'une tâche de réexécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations existantes

- Une demande de changement ne doit pas exister dans une étape qui contient des tâches parallèles.
- Si plusieurs étapes sont en cours d'exécution en parallèle, la demande de changement ne doit pas être la première tâche des deux étapes.

Remarque :
Les étapes parallèles des pipelines de mise en production sont traitées et affichées dans l'interface utilisateur du pipeline au fur et à mesure qu'elles se produisent dans le Azure DevOps pipeline. Les étapes parallèles des pipelines de version sont toujours traitées en parallèle, mais apparaissent dans un ordre de série dans l'interface utilisateur du pipeline.

Considérations relatives à la mise à niveau

Il n'y a aucun changement dans la fonctionnalité ou l'exécution lorsque vous exécutez la première tentative de pipeline. Toutes les étapes sont traitées séquentiellement et les tests, analyses de qualité logicielle et demandes de changement associés sont exécutés et créés comme modélisé.

Remarque :

- Exécutez un nouveau pipeline après la mise à niveau si vous avez réexécuté les étapes et les pipelines avant la mise à niveau. Les tentatives de réexécution et les événements ayant échoué avant la mise à niveau sont ignorés par ServiceNow DevOps les nouvelles tentatives.
- Si vous n'avez exécuté le pipeline qu'une seule fois avant la mise à niveau, vous pouvez réexécuter l'étape ou le pipeline. La fonctionnalité de réexécution s'applique telle qu'elle a été conçue et est enregistrée dans ServiceNow DevOps.

Séquence d'exécution et logique de traitement

- Si le même appel d'inscription de version d'artefact est reçu lors de la nouvelle tentative, l'appel d'inscription est ignoré.
- Les appels d'enregistrement de package portant le même nom de package ne sont pas ignorés. Un nouveau package associé aux versions d'artefacts et à l'exécution du pipeline est créé lors de la nouvelle tentative. Les artefacts associés au dernier package seront affichés dans la demande de changement.

Dans l'interface Azure DevOps graphique, si vous réexécutez une étape dans un pipeline de version, les réexécutions des étapes suivantes sont également déclenchées dans la séquence spécifiée. Si vous faites une nouvelle tentative de traitement d'un pipeline avant que toutes les étapes de la tentative précédente ne soient terminées. La tentative suivante attend que tous les événements de la tentative précédente soient traités.

Pour les pipelines de mise en production, les étapes sont exécutées dans l'ordre spécifié uniquement lors de la première exécution. Pour les tentatives de réexécution suivantes, exécutez manuellement chaque étape. Dans les pipelines de mise en production, même si les étapes s'exécutent en parallèle dans Azure DevOps, à partir de la deuxième tentative, les événements sont traités dans l'ordre spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsqu'une nouvelle demande de changement est créée pour une tâche d'étape de nouvelle tentative et que l'étape que vous tentez comprend un test et une analyse de la qualité logicielle, seuls les derniers résultats du résumé du test et de l'analyse de la qualité logicielle s'affichent dans la liste connexe de la demande de changement.
- Lorsqu'une demande de changement est réutilisée pour une tâche d'étape de réexécution, le résumé du test et les résultats de l'analyse de la qualité logicielle pour chaque tentative s'affichent dans la liste connexe de la demande de changement.

Étapes parallèles dans les pipelines de mise en Azure DevOps production

Les étapes parallèles d'un pipeline de mise en production sont désormais traitées simultanément et affichées dans l'interface utilisateur du DevOps pipeline en temps réel. Les conditions de pré-déploiement du système de base et les portails de mise en production vous permettent de créer des demandes de changement qui incluent des détails d'étapes parallèles.

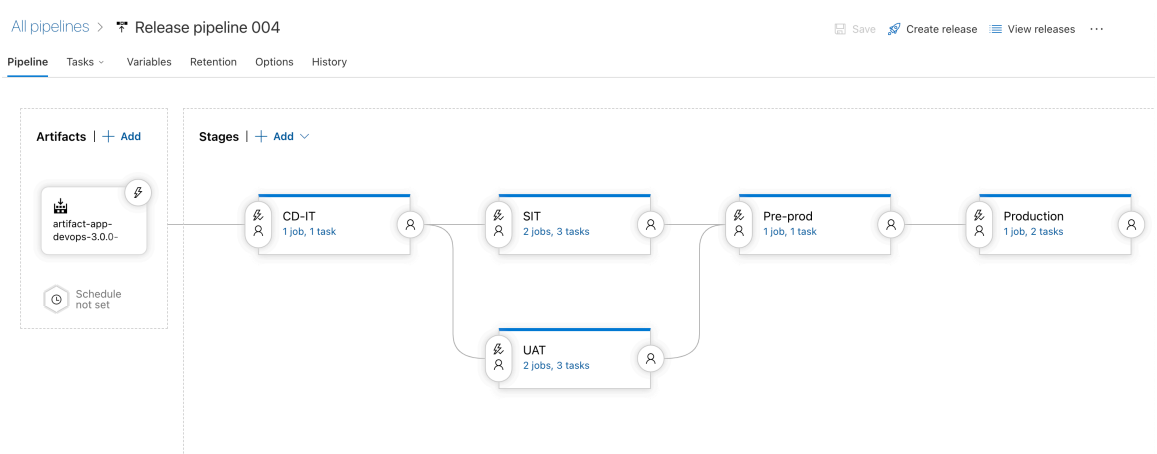
Prise en charge de l'étape parallèle du système de base pour Azure DevOps

Les organisations utilisent des étapes parallèles pour automatiser et accélérer les processus de mise en production pour les tâches qui peuvent être exécutées en parallèle. Par exemple, un pipeline de mise en production intègre plusieurs outils de test et de qualité logicielle et a des tâches configurées pour s'exécuter en parallèle. Le fait de ne pas exécuter chaque tâche de manière séquentielle accélère considérablement l'exécution du pipeline de mise en production.

ServiceNow DevOps prend en charge le traitement des étapes parallèles dans les pipelines de mise en production et affiche les étapes dans une vue parallèle dans l'interface utilisateur du DevOps pipeline. En effet, l'interface utilisateur du DevOps pipeline réplique l'interface Azure DevOps graphique en temps réel.

Vous pouvez également voir les détails des étapes traitées dans l'interface utilisateur du pipeline.

Important :
La prise en charge des étapes parallèles est limitée aux pipelines de mise en production. Les pipelines de version continuent d'apparaître de manière séquentielle ou en série dans l'interface utilisateur du DevOps pipeline, même si des étapes parallèles sont configurées pour les pipelines de version dans Azure DevOps.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow® DevOps dans les conditions de pré-déploiement pour créer des demandes de changement

Un système-de-base ServiceNow DevOps Release Gate est ajouté ainsi que les conditions de pré-déploiement. Activez les portails de déploiement du système de base configurés pour appeler l'instance Now Platform afin de créer une demande de changement avant l'étape de déploiement en production. Les demandes de changement sont désormais créées une fois le traitement de toutes les étapes précédentes (en amont) terminées. La demande de changement capture les détails pertinents de toutes les étapes en amont et les affiche dans les listes connexes correspondantes suivantes.

- Validations
- Éléments de travail
- Résumés de tests
- Résumé de la qualité logicielle
- Versions de l'artefact

Une fois que l'exécution du pipeline a terminé le traitement des étapes parallèles précédant l'étape de déploiement de production, une demande de changement est automatiquement créée et mappée à l'étape de déploiement vers la production dans la vue Exécutions de pipeline. Le traitement de l'étape de production se termine une fois la demande de changement approuvée.

Dans la vue **Exécution** du pipeline du pipeline concerné, cliquez sur le lien connexe **Interface utilisateur du pipeline** pour afficher l'état en temps réel du pipeline tel qu'il apparaît dans Azure DevOps. Les détails de l'artefact associé, qui proviennent du pipeline de version, des résultats des tests et des résultats du résumé de la qualité logicielle, s'affichent sur l'interface utilisateur du pipeline.

Considérations relatives à la mise à niveau

Vérifiez les considérations suivantes avant de procéder à une mise à niveau.

Important :
Une demande de changement ne doit pas exister dans une étape qui contient des tâches parallèles.

- La colonne **Exécution en amont** de la table Exécutions de tâches ne s'affiche pas pour les nouvelles installations. Les personnalisations que vous avez effectuées à l'aide de la colonne **Exécution en amont** avant la mise à niveau ne sont pas affectées.
- Si les étapes sont exécutées en parallèle, une demande de changement ne doit pas être la première tâche d'une étape.
- Après la mise à niveau, les nouvelles exécutions de pipeline de mise en production traitent simultanément les étapes parallèles et affichent les étapes parallèles ainsi que les détails associés dans l'interface utilisateur du pipeline. Azure DevOps Les pipelines de mise en production qui sont déjà exécutés et stockés avant ServiceNow DevOps la mise à niveau ne sont pas affectés et continuent d'afficher des étapes parallèles (qui sont déjà exécutées et conservées) en ServiceNow DevOps série.
- Si la porte de mise en production de prédéploiement ServiceNow DevOps est activée dans plusieurs étapes de démarrage dans un pipeline de mise en production avec plusieurs étapes de démarrage, elle peut entraîner plusieurs exécutions de pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Un package est créé pour chaque étape de démarrage, mais n'importe quel package est associé par exécution de pipeline.

DevOps Importation d'éléments de travail pour Azure Boards

Les éléments de travail Azure Boards sont mappés aux états et types par défaut ServiceNow DevOps pendant l'importation. Vous pouvez utiliser l'include de script DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper pour personnaliser les mappages.

Mappage de l'élément de travail Azure Boards par défaut

Les champs État natif et **Type natif** de l'élément de travail contiennent les valeurs d'état et de type d'origine de l'outil source.

Mappage du type d'élément de travail

ServiceNow DevOps	Tableaux Azure : élémentaire	Azure Boards Agile	Azure : tableaux Scrum
Tâche	Tâche	Tâche Scénario de test	Tâche Obstacle Scénario de test
Bogue	Problème	Bogue Problème	Bogue
Story	--	Story de l'utilisateur	Élément du backlog de produits
Périple	Périple	Périple	Périple
Fonctionnalité	--	Fonctionnalité	Fonctionnalité

Remarque :
L'importation historique d'éléments de travail n'est Azure DevOps pas prise en charge pour le processus CMMI des tableaux Agile.

Mappage de l'état de l'élément de travail

ServiceNow DevOps	Tableaux Azure : élémentaire	Azure Boards Agile	Azure : tableaux Scrum
Planifié	Tâche	Nouveau	Nouveau Ouvert Approuvé Validé Tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de l'état de l'élément de travail (suite)

ServiceNow DevOps	Tableaux Azure : élémentaire	Azure Boards Agile	Azure : tableaux Scrum
WIP	En cours	Actif Conception	En cours Conception
Terminé	Fermer	Prêt Fermé	Fermer Prêt Fermé
Supprimé	Supprimé	Terminé Supprimé	Supprimé

Remarque :
Lorsqu'un type ou un état d'élément de travail Azure Boards importé n'est pas reconnu, la valeur est définie sur **Autre**.

Personnaliser les mappages de l'état et du type Azure Boards

Accéder à l'include de script DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper dans le **Définition du système** > **Includes de script** module.

Cet exemple de script ajoute de nouveaux états et types pour les processus personnalisés MyScrum et CustomBasic. CustomBasic hérite de l'état et du type définis pour le processus de base.

```
var DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper = Class.create();

DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper.prototype =
 Object.extendsObject(DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelperSNC, {

 setDefaultProcess: function (projectProcess){

  DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelperSNC.prototype.setDefaultProcess.call(this,
 projectProcess);

 //set custom states and types
 var newStates, newWITypes;
 if (projectProcess == 'NPScrum'){
  // no parent process set. So type and states avaibale will be linited to newStates
  // and newWITypes
  newStates = {
   'Delayed': 'planned',
   'Approved': 'wip'
  };
  newWITypes= {
   'Request': 'story',
   'Incident': 'task'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  };

 } else  if (projectProcess == 'CustomBasic'){
  //set parent process to Basic to inherit basic states and types
  this.setParentProcess('Basic');
  newStates = {
   'Auto-Approved': 'wip'
  };
  newWITypes= {
   'UserStory': 'story'
  };
 }

 this.setStates(newStates);
      this.setWorkItemTypes(newWITypes);
 },

 type: 'DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper'
});
```

Suivre des pipelines spécifiques dans Azure DevOps

Activez et configurez les pipelines spécifiques que Azure DevOps vous souhaitez suivre. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez surveiller et dont vous souhaitez recevoir des notifications de Azure DevOpstâche.

Avant de commencer

- Connectez-vous DevOps aux Azure DevOps outils.
- Assurez-vous que vous avez modélisé, configuré et associé des pipelines Azure à DevOps.
- Découvrez comment configurer la mise en page de formulaire. Pour plus d'informations, voir Configuration de la mise en page du formulaire

Rôle requis : admin, personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le champ **Suivre un pipeline spécifique** est défini sur **False** lorsque vous détectez Azure DevOps des tâches et des pipelines d'orchestration. Le marqueur **de suivi** pour tous les Azure DevOps pipelines est également désactivé. Ainsi, par défaut, cela entraîne l'envoi de notifications de tâches à tous les pipelines et DevOps une augmentation des temps de traitement, ce qui peut entraîner un retard du pipeline que vous souhaitez vraiment suivre. Par conséquent, cochez la case **Suivre un pipeline spécifique** pour traiter uniquement les notifications relatives aux événements de pipeline que vous spécifiez de suivre et ignorez toutes les autres notifications de pipeline.

Procédure

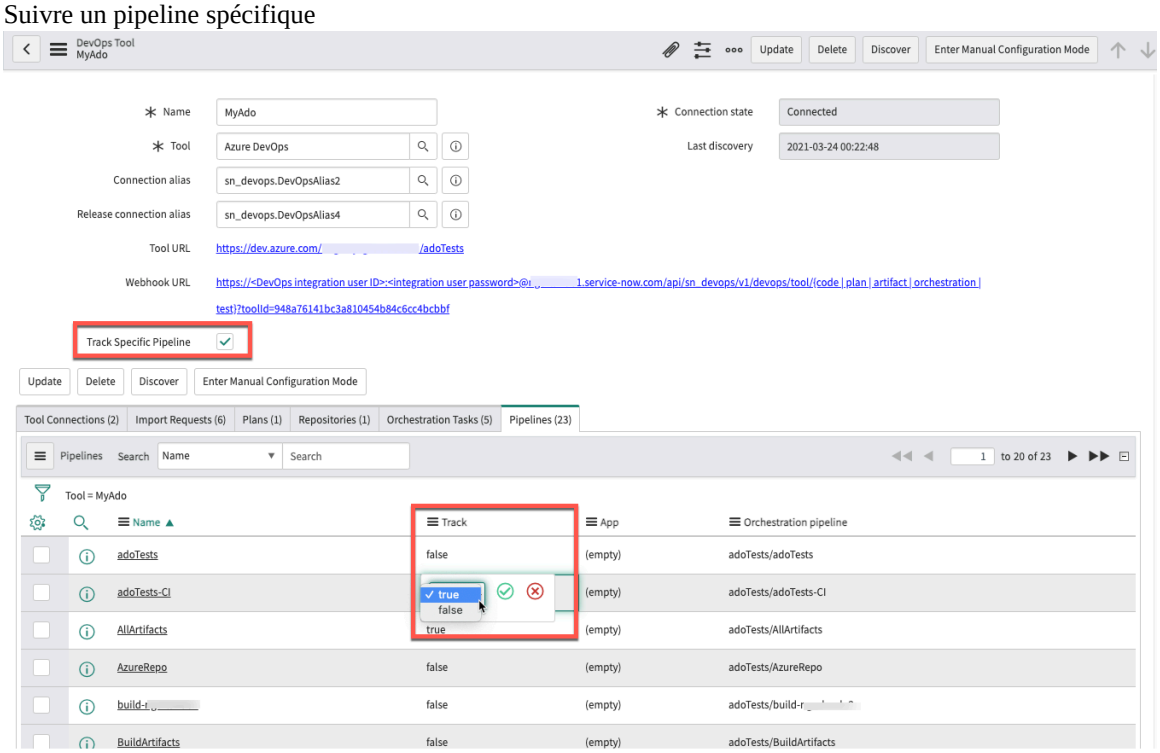
1. Accédez à la **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Outils d'orchestration**et ouvrez l'enregistrement de l'outil Azure DevOps .
2. Cliquez sur l'icône **Actions supplémentaires** (icône), puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Déplacez le champ **Suivre un pipeline spécifique** vers la liste sélectionnée.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous êtes redirigé vers le formulaire de > Azure DevOps de l'outil DevOps, et la case à cocher **Suivre un pipeline spécifique** s'affiche.

5. Cochez la case **Suivre un pipeline spécifique** .
6. Accédez à la liste connexe Pipelines.
7. Cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** ( ).
8. Dans le formulaire Personnaliser les colonnes de la liste, déplacez le champ **Suivi** vers la liste sélectionnée.
   Suivre un pipeline spécifique



9. Cliquez sur **OK**.
   Vous êtes redirigé vers la liste connexe Pipelines, où le champ **Suivi** apparaît maintenant.
10. Accédez à l'étape de pipeline que vous souhaitez suivre, double-cliquez sur le champ **Suivre** .
11. Modifiez la valeur du champ **Suivi** sur **vrai**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Seuls les pipelines dont le champ **Suivi** est défini sur **vrai** dans la liste connexe Pipelines sont maintenant suivis et envoyés à la table Événements entrants [sn_devops_inbound_event_list.do]. Tous les pipelines dont le champ **Suivi** est défini sur **faux** sont ignorés.

Remarque :

- Si la case **Suivre un pipeline spécifique** est cochée, seuls les pipelines dont la valeur du champ **Suivre** est définie sur **vrai** sont suivis et envoyés à la table Événements entrants. Si le champ **Suivi** est défini sur **faux** pour tous les pipelines, aucun des pipelines n'est suivi.
- Si la case **Suivre un pipeline spécifique** n'est pas cochée, tous les événements du pipeline sont suivis et envoyés à la table Événements entrants.

Gestion des Azure DevOps artefacts

Changements de vélocité DevOps facilite la gestion des artefacts publiés via Azure DevOps des pipelines de version. Vous pouvez importer et suivre ces artefacts et gérer les packages au format Changements de vélocité DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de sources d'artefacts prises en charge par Changements de vélocité DevOps:

- Version
- Azure Artefacts

Artefacts de version

Les artefacts de version et de pipeline publiés à l'aide des tâches Publier des artefacts de version (PublishBuildArtifacts) et Publier des artefacts de pipeline (PublishPipelineArtifacts) respectivement sur le Azure DevOps sont automatiquement créés dans votre Changements de vélocité DevOps instance. Vous pouvez également importer des données historiques pour les artefacts de version.

Les artefacts de version créés à l'aide de la tâche Publier des artefacts de version feront partie du référentiel d'artefacts, dont le nom sera par défaut le nom du pipeline de version.

Remarque :
Si deux artefacts portant le même nom, appartenant au même référentiel et ayant des versions différentes sont utilisés comme déclencheurs de mise en production pour un pipeline de mise en production, les listes connexes (telles que les éléments de travail, les validations, les résumés de tests, etc.) incluront DevOps les données relatives aux deux versions d'artefacts lorsqu'un changement existe dans le pipeline de mise en production. Par exemple, si artifact-1.0 et artifact-2.0 sont des déclencheurs de mise en production pour gérer les scénarios de restauration en cours de déploiement, les changements (s'ils font partie du pipeline de mise en production) incluront des données de listes connexes pour les deux versions.

Vous pouvez également continuer à tirer parti de l'enregistrement et de l'importation d'artefacts basés sur l'extension existants. Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps et Azure DevOps les actions personnalisées et Artefacts et packages.

Important :
L'utilisation de l'enregistrement d'artefact basé sur l'extension n'est pas requise si les tâches PublishBuildArtifacts et PublishPipelineArtifacts mentionnées ci-dessus sont utilisées.

Azure Artefacts

Vous pouvez importer et suivre les artefacts vers votre Changements de vélocité DevOps instance. Vous pouvez importer Azure DevOps des artefacts publiés dans les Azure artefacts à l'aide de la tâche Package universel uniquement.

Remarque :
Seuls **les packages universels** sont actuellement pris en charge pour l'importation et le suivi.

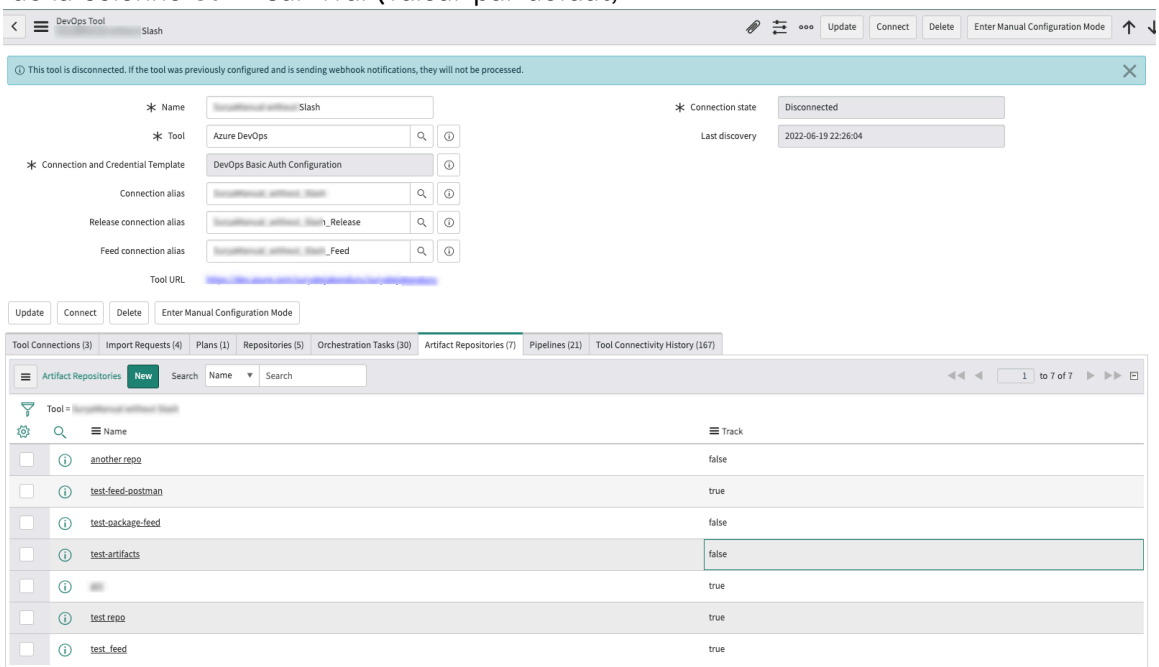
DevOps(1.35 et versions ultérieures) Le champ **Alias de connexion de flux** est disponible sur le Azure DevOps Formulaire d'outils. Ce champ est renseigné automatiquement avec un alias pour la connexion au flux. Pour plus d'informations sur la connexion d'un DevOps outil, reportez-vous à la section Intégration Changements de vélocité DevOps à des outils tiers.

Après la mise à niveau, pour sélectionner et ajouter les référentiels d'artefacts à l'aide d'App Onboarding, vous devez sélectionner **Détecter** pour détecter les référentiels d'artefacts existants. Les enregistrements sont ajoutés à la liste connexe des référentiels de l'artefact. Pour plus d'informations sur l'ajout de référentiels d'artefacts, reportez-vous à la section Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour le suivi des référentiels d'artefacts, modifiez la valeur de la colonne **Suivi** sur Vrai (valeur par défaut, Faux).



Lorsqu'un artefact Azure est publié via la tâche de package universelle, les informations d'artefact sont associées à un pipeline de version dans les 24 heures à l'aide de la *`ADO Artifacts Daily`* tâche planifiée.

Remarque :

- En tant que : Azure DevOps La création d'artefacts ne dépend pas de l'achèvement du pipeline de version. Si Azure DevOps l'artefact est utilisé comme déclencheur pour un pipeline de mise en production, il sera déclenché même si le pipeline de version est en attente d'achèvement en raison d'une demande de changement.
- La tâche planifiée est exécutée toutes les 24 heures par défaut et peut également être exécutée sur demande. Toutefois, comme la tâche planifiée nécessite des performances élevées, elle ne doit pas être exécutée fréquemment.

Les points suivants doivent être pris en compte lors de l'importation d'artefacts Azure DevOps :

1. Les artefacts ne peuvent pas être publiés à partir des pipelines de mise en production en raison Azure DevOps de limitations.
2. Les référentiels d'artefacts sont suivis comme suit :
   - L'importation historique des Azure DevOps artefacts s'effectue à l'aide de l'application Onboarding. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.
   - Pour le suivi en temps réel des artefacts, la valeur de la colonne **Suivi** doit être modifiée sur Vrai (valeur par défaut, Faux). Dans le cas contraire, le flux ou le référentiel de l'artefact ne sera pas suivi.
3. L'application prend en charge les flux spécifiques au projet, mais pas les flux spécifiques à l'organisation. Azure DevOps seuls les artefacts publiés via Azure DevOps un pipeline sont pris en charge.
4. Azure DevOps Les artefacts qui ne sont liés à aucune version ou pipeline de mise en production (artefacts orphelins) ne sont pas pris en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Azure DevOps Les artefacts sont stockés dans le format suivant :
   - Azure DevOps artefact lié uniquement au pipeline de version (ou) au pipeline de version et de mise en production :

     <artifact-name>-<1.build-number.0> (numéro de build du pipeline de build)

   - Azure DevOps artefact lié uniquement au pipeline de mise en production :

     <artifact-name>-<1.build-number.0> (numéro de build du pipeline de mise en production)

Azure DevOps Mappage d'artefacts avec Changements de vélocité DevOps

La table suivante explique le mappage des Azure DevOps artefacts avec ServiceNow DevOps des champs :

Azure DevOps **Artefact**	Changements de vélocité DevOps
Actualise	Référentiels de l'artefact
Packages	Artifacts
Numéro de provenance/version	Versions

Limitations

- Azure DevOps Le projet d'artefact avec 4 000 flux (ou moins) est pris en charge.
- Azure DevOps Le flux d'artefacts contenant 800 packages ou artefacts (ou moins) est pris en charge.
- Azure DevOps La publication de pipeline avec 200 packages ou artefacts (ou moins) est prise en charge.

Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le Azure DevOps pipeline

Obtenez et mettez à jour les détails de la demande de changement associés à un Azure DevOps pipeline.

Avant de commencer
Assurez-vous de remplir les conditions préalables suivantes avant d'effectuer cette procédure :

- Connectez, configurez l'outil Azure DevOps et détectez les référentiels, tâches d'orchestration et pipelines existants.
- Installez les tâches d'extension personnalisées suivantes sur votre Azure DevOps instance.
  - ServiceNow Extension permettant d'intégrer Azure Pipelines à Changements de vélocité DevOps. Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps et Azure DevOps les actions personnalisées.

Rôle requis :

- admin ou sn_devops.admin dans DevOps Change Velocity
- administrateur dans Azure DevOps

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

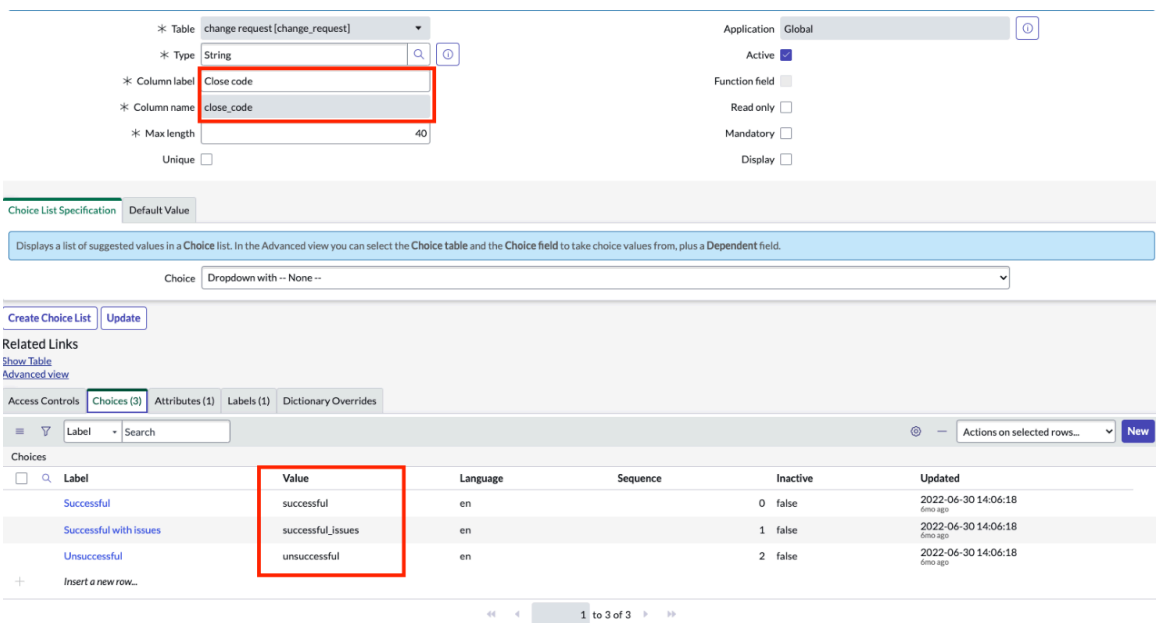
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous mettez à jour le paramètre **d'état** dans une demande de changement, seules les transitions suivantes sont prises en charge :

- annuler : l'état de la demande de changement doit être **implémenté** pour passer l'état sur **Annuler**. **Le motif** est une entrée obligatoire pour mettre à jour l'état sur Annulé.
- Fermée : l'état de la demande de changement doit être **Implémenter** ou **Post-implémentation** pour passer l'état à **Fermé**. **close_code** et **close_notes** sont des entrées obligatoires pour mettre à jour l'état sur Fermé.

Spécifiez l'état de la demande de changement en tant que valeur entière :

- 4 : annuler (valeur définie dans la propriété sn_devops.change_request.cancel_state)
- 3 - Fermé (valeur définie dans la propriété sn_devops.change_request.closed_state)

Lorsque vous mettez à jour un champ de choix, vous devez spécifier une valeur de choix valide disponible dans la liste de choix correspondante. Par exemple, les valeurs de la liste de choix pour le champ **Code de fermeture** sont succès, successful_issues et échec.



Procédure

1. Dans la Azure DevOps console, accédez à **Organisation** > **Pipelines** > **Tâches**.
2. Sélectionnez l'icône **Ajouter des tâches** ( ) et recherchez les ServiceNow extensions dans la barre de recherche **Ajouter des tâches** .
3. Ajoutez les tâches d'extension suivantes pour obtenir et mettre à jour les fonctions selon que vous utilisez une tâche de serveur ou d'agent.

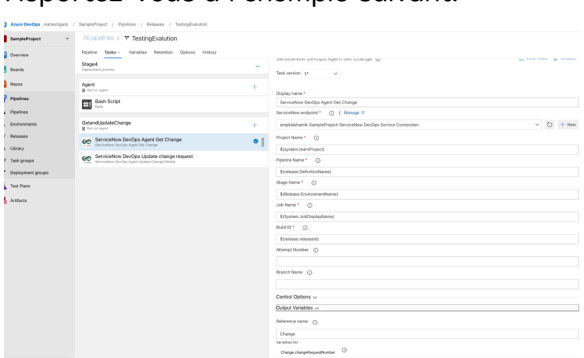
Obtenir la fonction	○ Serveur ServiceNow DevOps Obtenir un changement ○ Agent ServiceNow DevOps : obtenir un changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour la fonction	○ Changement de mise à jour du serveur ServiceNow DevOps ○ Changement de mise à jour de l'agent ServiceNow DevOps

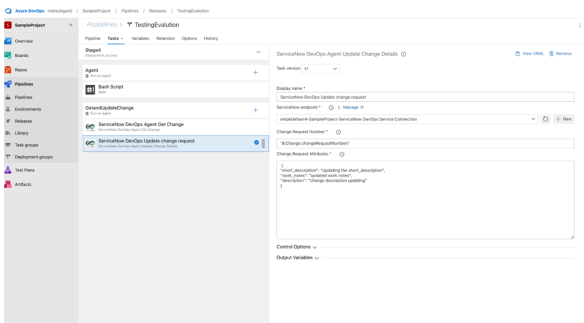
4. Dans la tâche, mettez à jour les paramètres d'entrée suivants en fonction de la fonction que vous utilisez.

Obtenir la fonction	○ Nom du projet ○ Nom du pipeline ○ Nom de l'étape ○ Nom de la tâche ○ ID de construction ○ Nombre de tentatives ○ Nom de la branche (uniquement pour le pipeline à plusieurs branches) **Remarque :** Si vous ne fournissez pas les détails de la demande de changement comme paramètres d'entrée, le numéro de demande de changement associé au pipeline et à l'étape actuels sera récupéré. Entrez un nom de référence pour la tâche d'obtention de la demande de changement, qui sera utilisé pour référencer le numéro de demande de changement dans la tâche de mise à jour. Reportez-vous à l'exemple suivant. 
Mettre à jour la fonction	○ Numéro de la demande de changement dont les détails doivent être mis à jour. ○ Les attributs de demande de changement doivent être mis à jour en tant que paires clé :valeur. { "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date": "2021-02-05 08:00:00", "end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification", "description": "test description", "cab_required": <true/false>, "comments": "This update for work notes is from ADO file", "work_notes": "test work notes",

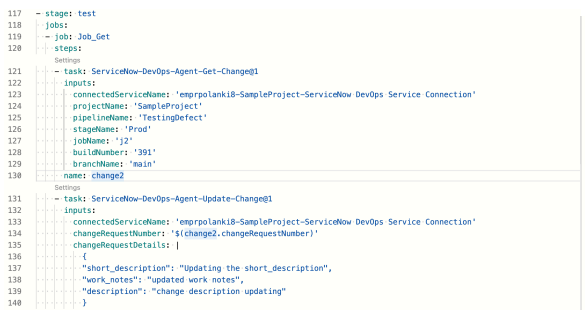
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"assignment_group": "<SYS_ID>", "state":"<STATE_CODE>",
"close_code":"<successful/successful_issues/unsuccessful>",
"reason":"<As per Choice List>" }
```



La valeur changeRequestNumber doit être référencée à l'aide du nom de référence d'obtention de tâche au format « <task_name>.<changeRequestNumber> ». Reportez-vous à l'exemple suivant.



```
- stage: test
  jobs:
  - job: Job_Get
    steps:
    Settings
    - task: ServiceNow-DevOps-Agent-Get-Change@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'emprpalnki8-SampleProject-ServiceNow DevOps Service Connection'
        projectName: 'SampleProject'
        pipelineName: 'TestingDefect'
        stageName: 'Prod'
        jobName: 'j2'
        buildNumber: '391'
        branchName: 'main'
      name: change2
    Settings
    - task: ServiceNow-DevOps-Agent-Update-Change@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'emprpalnki8-SampleProject-ServiceNow DevOps Service Connection'
        changeRequestNumber: '$(change2.changeRequestNumber)'
        changeRequestDetails: |
          {
          "short_description": "Updating the short_description",
          "work_notes": "updated work notes",
          "description": "change description updating"
          }
```

```
    Settings
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Get-Change@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'empkiranv01-Software Quality Scans-ServiceNow DevOps Service Con
        projectName: '$(system.teamProject)'
        pipelineName: '$(build.definitionName)'
        stageName: 'Deploy'
        jobName: 'd1'
        buildNumber: '$(build.buildId)'
        branchName: '$(Build.SourceBranchName)'
      name: ServerChange

- task: ServiceNow-DevOps-Server-Update-Change@1
  inputs:
    connectedServiceName: 'empklakhani4-SampleProject-ServiceNow DevOps Service Connection'
    changeRequestNumber: '$(ServerChange.changeRequestNumber)'
    changeRequestDetails: |
      {
      "short_description": "Testing from the pipeline2 ",
      "work_notes": "worknotes update from the pipeline2 ",
      "description": "description update from the pipeline file2"
      }
```

Remarque :
Le nombre de tentatives est facultatif. S'il n'est pas spécifié, le dernier numéro CHG de l'exécution actuelle du pipeline est récupéré. Sinon, vous pouvez spécifier explicitement le nombre de tentatives sans utiliser de variables d'environnement.

5. Enregistrez les changements.

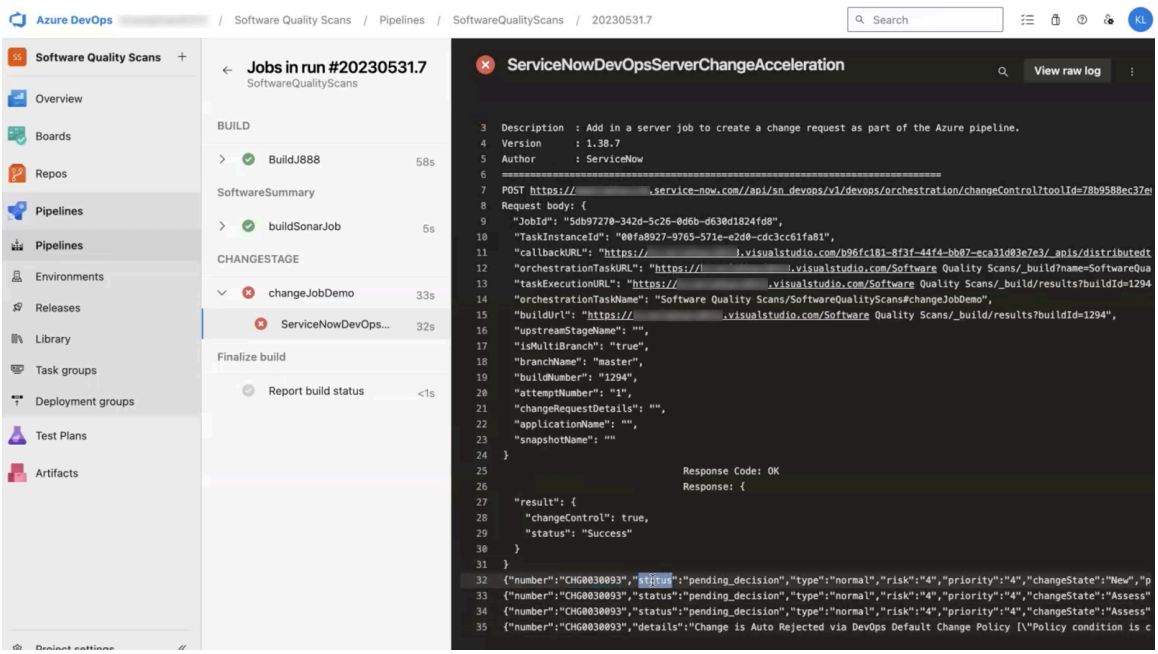
ServiceNow DevOps changer l'état de la demande dans Azure DevOps les journaux de pipeline

Affichez l'état de la demande de changement et les conditions de politique correspondantes dans les journaux de la Azure DevOps console de pipeline chaque fois que l'état d'une demande de changement est mis à jour.

Vous pouvez accéder aux journaux de la console dans votre Azure DevOps pipeline pour afficher l'état d'une demande de changement lorsqu'une demande de changement est créée ou lorsque l'état de la demande de changement est mis à jour. Les conditions de politique associées à l'état de la demande de changement seront également évaluées et affichées dans les journaux. Par exemple, si la politique d'automatisation avancée des demandes de DevOps changement est activée, les conditions de la politique seront évaluées et la décision correspondante prise (approbation automatique/rejet automatique/approbation manuelle) s'affichera dans les journaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
changeState correspond à l'état de la demande de changement et **l'état** désigne l'état de l'exécution de l'étape.

Les journaux des conditions de politique s'afficheront pour les flux de changement du système de base comme suit :

- DevOps Politique de changement de modèle : seuls les journaux s'affichent lors de la création du changement et lorsque son état est mis à jour.
- DevOps Politique d'automatisation minimale de demande de changement : les journaux ainsi que la décision de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement sont affichés.
- DevOps Politique d'automatisation avancée de demande de changement : les journaux ainsi que la décision de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement s'affichent.

Les entrées de politique de changement et les conditions de décision sont stockées dans la table Décisions [sys_decision_question]. Les journaux s'affichent si les champs et opérateurs suivants sont utilisés comme entrée pour les conditions de politique :

Champs

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

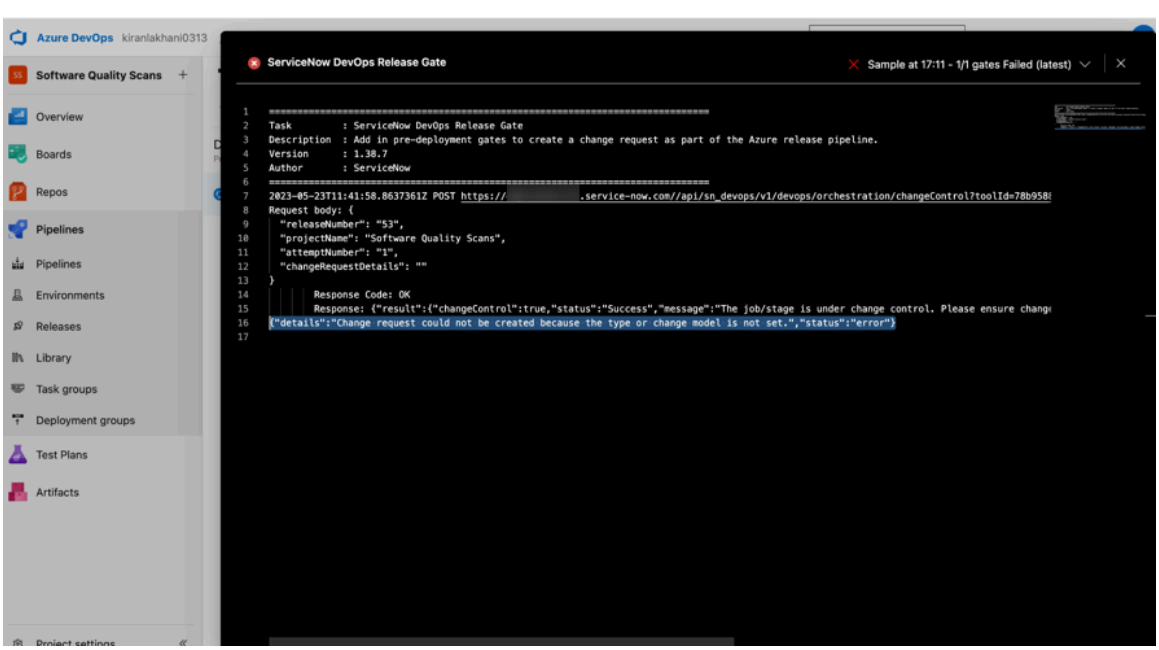
- tests_passing_percent
- risk
- code_security
- validations

Opérateurs

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- EST VIDE
- ENTRE
- RIEN
- NSAMEAS (en anglais seulement)
- IDENTIQUES
- GT_FIELD
- LT_FIELD

Remarque :
Si des champs autres que ceux du système de base sont modifiés dans une politique de changement, ces champs doivent être ajoutés manuellement au flux pour que les conditions de la politique soient évaluées.

Si une demande de changement n'est pas créée en raison d'un problème, le motif de l'échec et l'état sont également consignés dans la console.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Par exemple Azure DevOps, si la réception du changement est activée, il se peut que le tout premier journal ne s'affiche pas sur la console. C'est-à-dire lorsque le changement est créé et se trouve dans l'état Nouveau.

Configurer et tester les webhooks

Configurez manuellement les webhooks et Azure DevOps testez-les.

Configurer manuellement les webhooks Azure DevOps

Configurez les webhooks dans Azure DevOps pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application Changements de vélocité DevOps .

Avant de commencer

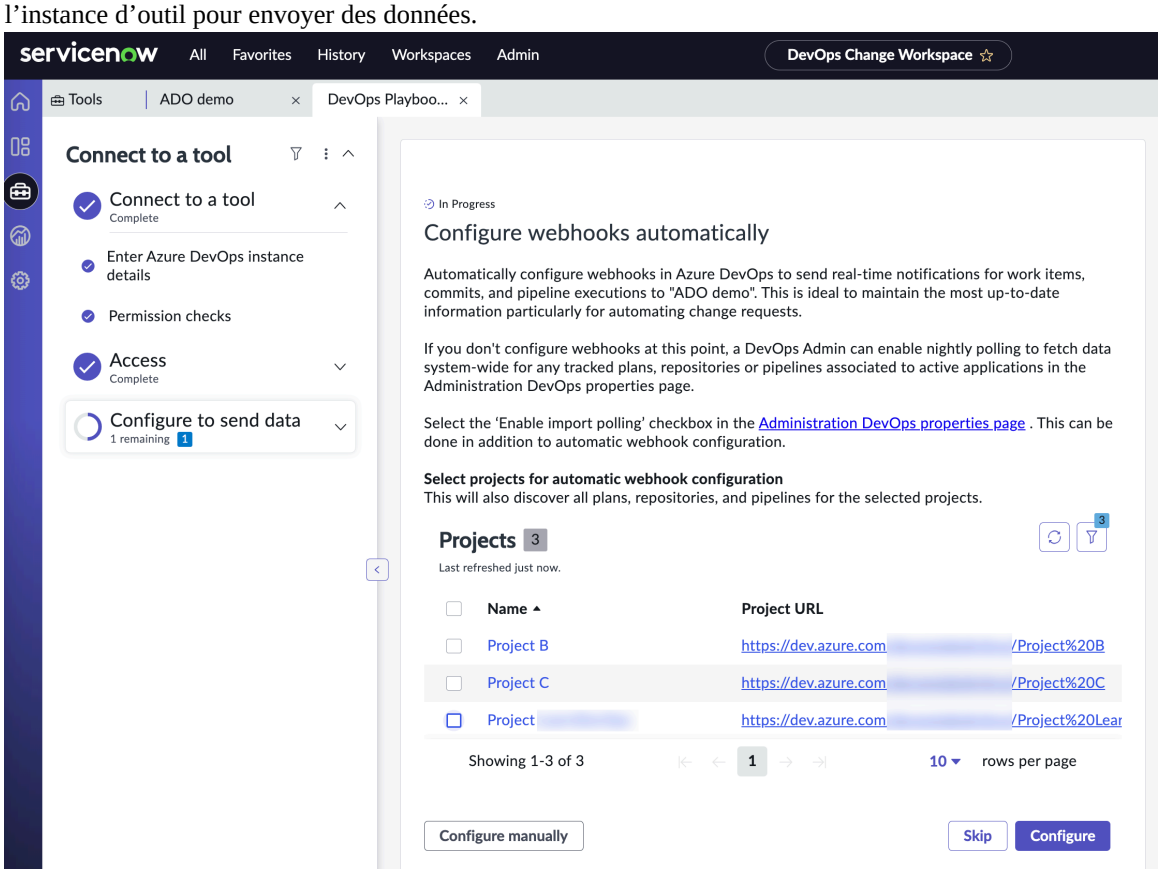
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Changements de vélocité DevOps, Azure DevOps admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement de l'outil Azure DevOps dans Changements de vélocité DevOps.

Procédure

1. Dans Azure DevOps, ouvrez le projet pour lequel vous configurez des webhooks.
2. Accédez à la **Paramètres** > **Crochets de service** et créez un NOUVEL ABONNEMENT AUX HOOK DE SERVICE, dans Azure DevOps.
3. Dans Changements de vélocité DevOps, choisissez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance d'outil pour envoyer des données.

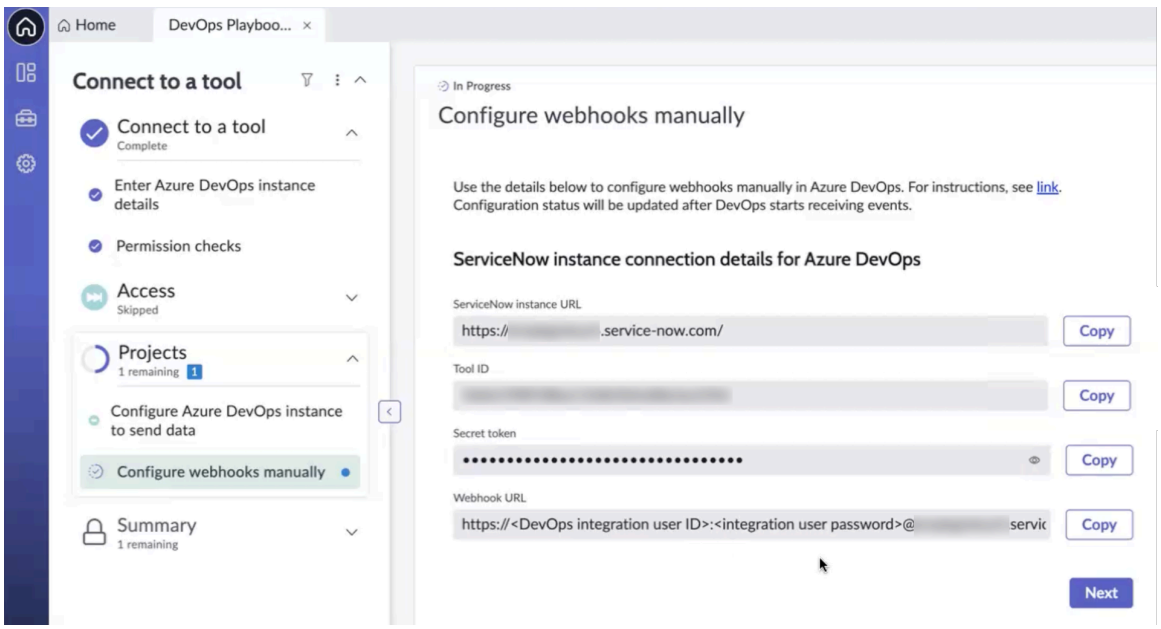


4. Dans Changements de vélocité DevOps, copiez le champ **URL Webhook** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Azure DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans votre presse-papiers. L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.



5. Modifiez l'URL Webhook copiée pour refléter les détails de votre outil, puis collez l'URL dans Azure DevOps.

   Par exemple :

   `https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality } ?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036&projectId=<project_sys_id>`

   a. Sélectionnez l'une des fonctionnalités de l'outil `{code | plan | artefact | orchestration | test | softwarequality }` pour correspondre à votre outil.
   Par exemple :

   `https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036&projectId=<project_sys_id>`

   b. Remplacez `<project_sys_id>` par votre Azure DevOps ID de projet dans ServiceNow (native_id colonne de la table sn_devops_project).

   c. Copiez l'URL modifiée dans le champ **URL** de l'ABONNEMENT AUX NOUVEAUX HOOK DE SERVICE dans Azure DevOps.

6. Dans Changements de vélocité DevOps, copiez le champ **Jeton secret** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Azure DevOps.
7. Dans Azure DevOps, dans le champ **En-tête** de l'ABONNEMENT AUX NOUVEAUX HOOK DE SERVICE, collez le **jeton secret** copié au bon format.

Traduction automatique

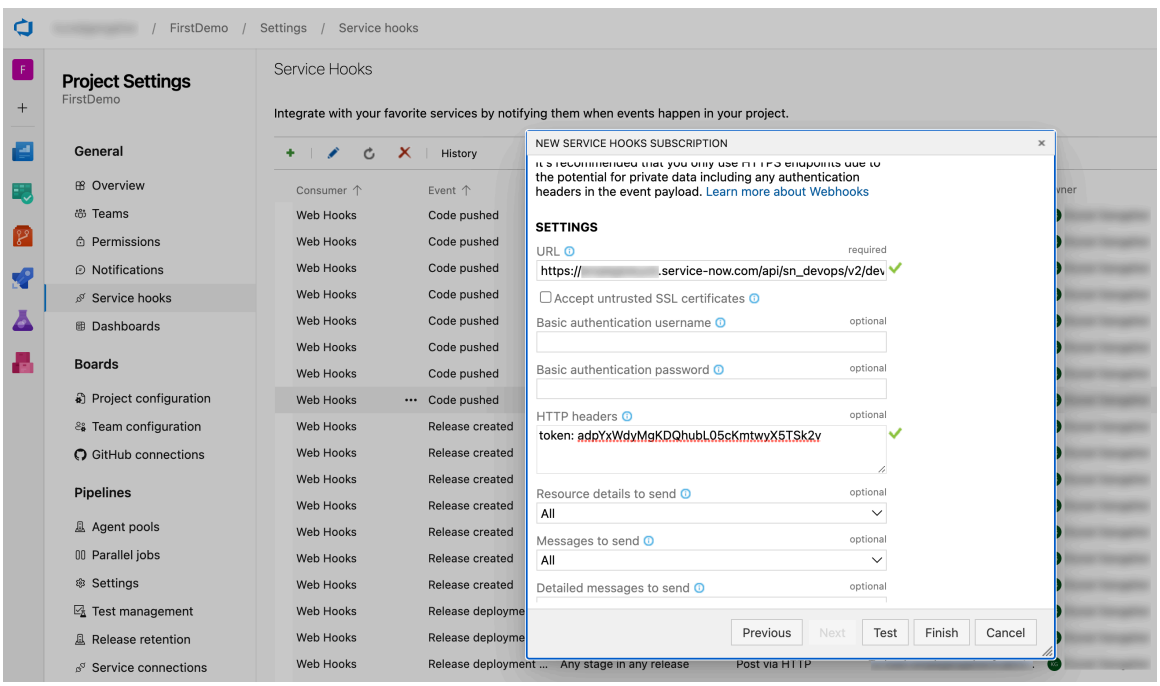
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Utilisez ce format pour le champ Azure DevOps **des en-têtes HTTP** :
« token : <tokenValue> »

b. Remplacez <tokenValue> par le **jeton secret** copié à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Azure DevOps.

Copier les valeurs de champ

Champ De Changements de vélocité DevOps	Champ À GitHub
URL Webhook (modifiée)	URL
Jeton secret	En-têtes HTTP Au format : jeton : <tokenValue>



Tester les webhooks dans Azure DevOps

Vous pouvez tester manuellement si les webhooks sont correctement configurés directement à partir de Azure DevOps pour chaque projet.

Avant de commencer

Rôle requis : Azure DevOps privilèges d'administrateur

Procédure

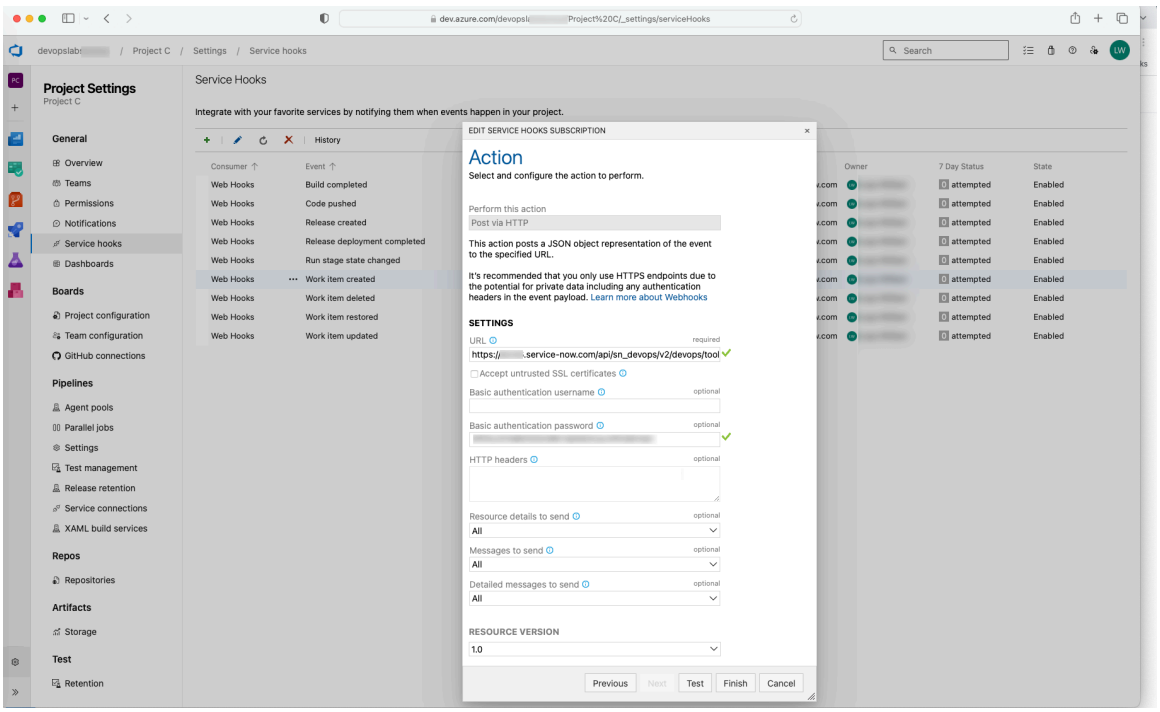
1. Accédez au Azure DevOps projet pour lequel vous souhaitez tester les webhooks et sélectionnez-le.
2. Accédez à la **Paramètres du projet** > **Crochets de service**.
   Pour chaque projet, Changements de vélocité DevOps crée des webhooks pour les événements suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Création terminée
- Code transmis par push
- Mise en production créée
- Déploiement de la version terminé
- État d’étape d’exécution modifié
- Élément de travail créé
- Élément de travail supprimé
- Élément de travail restauré
- Élément de travail mis à jour

3. Sélectionnez un webhook, puis sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez **Suivant** pour afficher les détails de l’URL et de l’authentification.

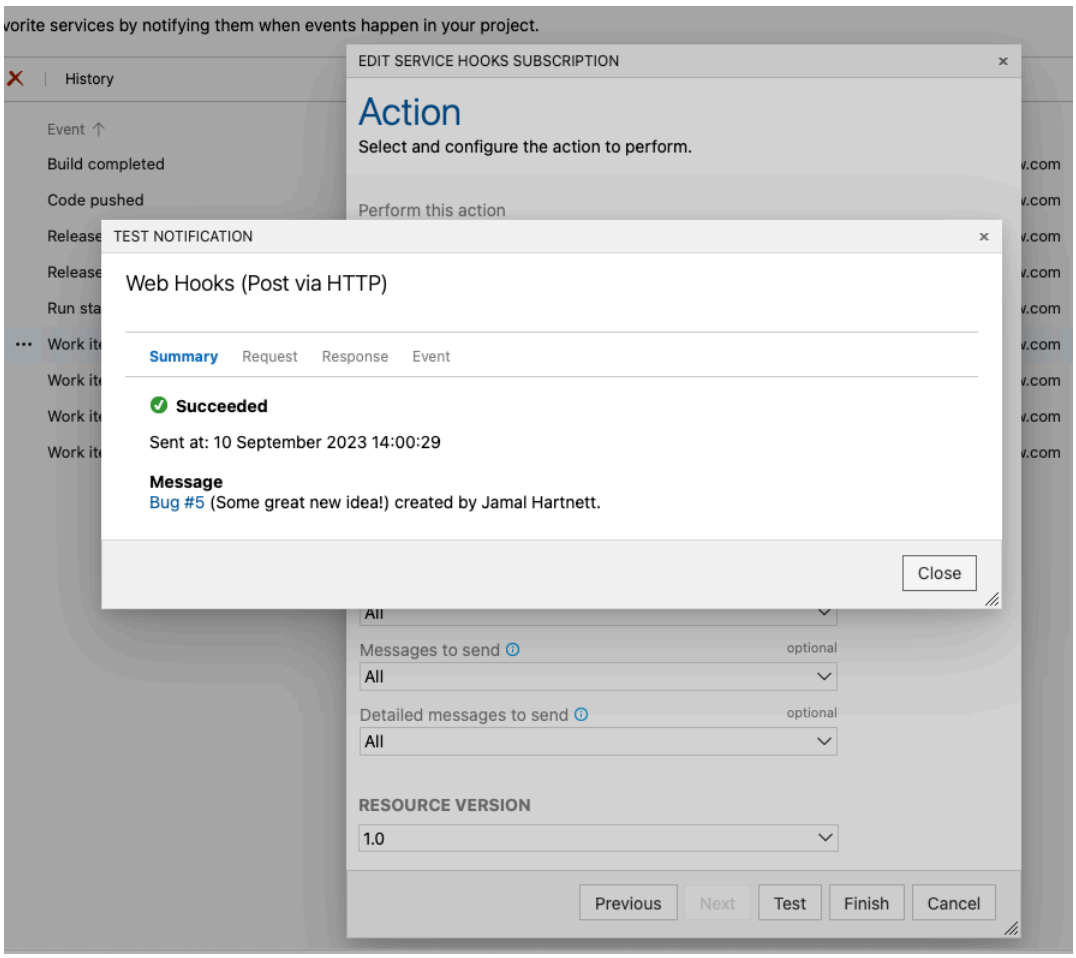


5. Pour tester le webhook, sélectionnez **Tester**.

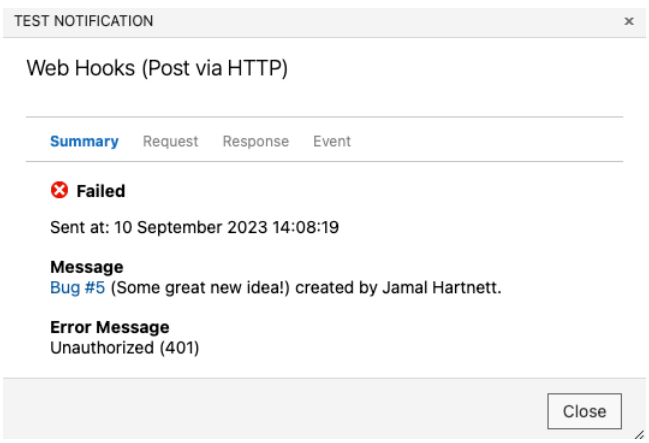
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si le webhook est configuré correctement, vous recevrez un message **Réussite** .



- Si le webhook n’est pas configuré correctement, vous recevez un message **d’échec** .



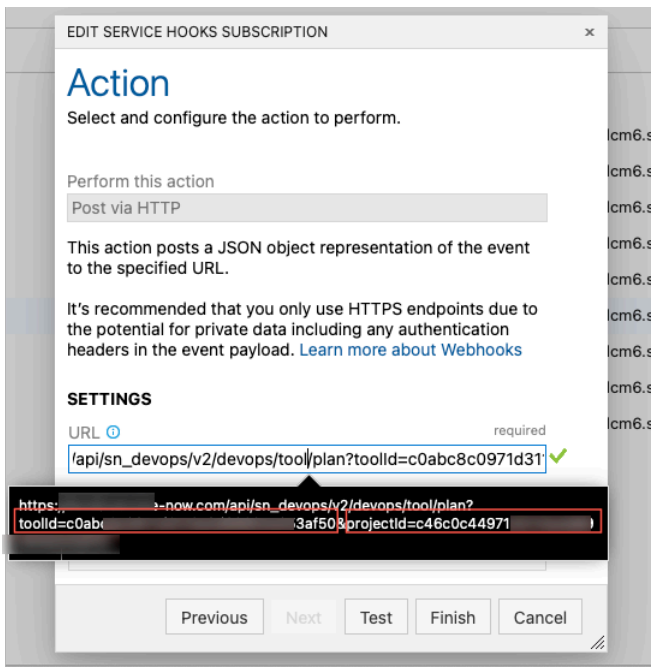
Pour corriger un webhook, vous pouvez essayer les options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Reconfigurez les webhooks en sélectionnant **Configurer** dans la page d'enregistrement de projet dans Changements de vélocité DevOps. Cela reconfigurera tous les webhooks existants pour le projet.

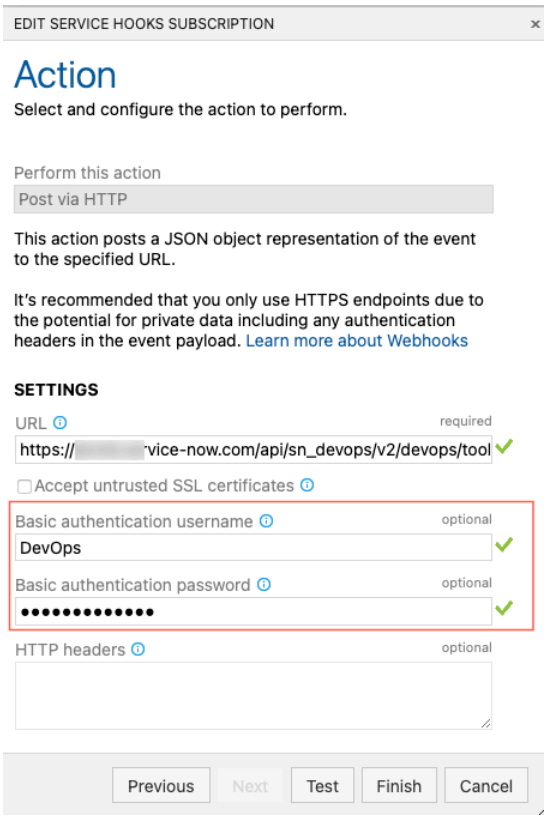
- Vérifiez si les et *`projectId`* sont *`toolId`* corrects dans le champ **URL**. Vous pouvez trouver les valeurs correctes dans la page d'enregistrement de l'outil dans DevOps Change Velocity.



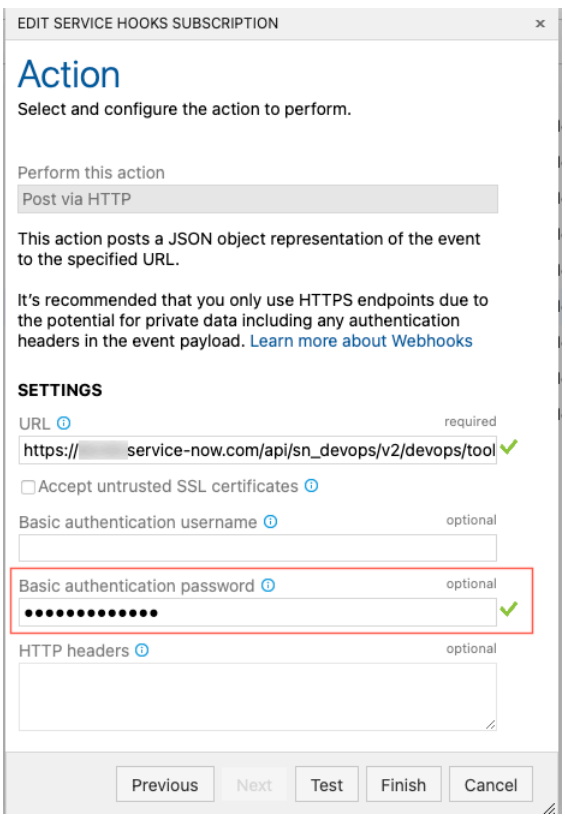
- Si vous utilisez les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration pour l'authentification, vérifiez si les informations d'identification sont correctes dans les champs nom d'utilisateur et mot de passe **de l'authentification de base** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Si vous utilisez le jeton secret pour l'authentification, la valeur du jeton est masquée dans le champ **Mot de passe de l'authentification de base** . Vous pouvez remplacer le jeton dans ce champ.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GitHub intégration avec Changements de vélocité DevOps

Connectez-vous à votre GitHub instance pour détecter les référentiels, les plans, les définitions de pipeline et configurer des notifications ou des interrogations en temps réel pour activer la traçabilité et l'automatisation des changements.

Vue d'ensemble de l'intégration GitHub

Changements de vélocité DevOps prend en charge les options Plan (plans), Code (référentiel) et Orchestration (actions) de l'outil GitHub .

Les deux GitHub et GitHub Enterprise sont pris en charge.

Les opérations suivantes sont réalisées dans le cadre de l'intégration GitHub:

- Connecter : découvrez des référentiels, des plans et des définitions de pipeline en connectant vos GitHub instances à Changements de vélocité DevOps.
- Configurer : activez l'envoi de notifications en temps réel pour les validations, les éléments de travail et les pipelines en créant automatiquement un Webhook (push, problèmes et workflow_job) dans GitHub afin que ces données puissent être utilisées pour créer des politiques de changement.

Les référentiels d'une organisation peuvent également être détectés et configurés si vous disposez des autorisations de base suivantes pour l'organisation (privilèges des membres) :

- Détecter : autorisation de base de Lecture.
- Configurer : autorisation de base de l'administrateur.

Si Autorisations de base est spécifiée comme **Aucune autorisation** pour une organisation, les référentiels de cette organisation ne peuvent pas être détectés, même s'ils sont publics. Le propriétaire d'une organisation peut sélectionner tous les référentiels ou des référentiels spécifiques d'une organisation ; seuls les référentiels sélectionnés sont détectés. Même si un référentiel est public, il ne peut pas être découvert à moins que le propriétaire ne le sélectionne pour une organisation.

Pour les référentiels d'une organisation, vous ne devez pas avoir le même référentiel configuré dans plus d'un outil sur une instance. Si le même référentiel est configuré pour plusieurs outils, les données sont associées à un outil aléatoire dans le cadre des événements de notification. Si vous souhaitez configurer le même référentiel dans un outil différent, vous devez supprimer les webhooks créés à partir du premier outil, annuler le suivi du référentiel sous cet outil, puis configurer le même référentiel dans l'autre outil.

Méthodes d'authentification

Vous pouvez vous connecter à GitHub à l'aide de l'une des méthodes d'authentification suivantes :

- Authentification de base

  Si vous connectez votre instance GitHub avec l'authentification de base, vous pouvez utiliser les actions personnalisées de la place de marché GitHub. Les environnements GitHub ne sont pas pris en charge pour la connexion d'authentification de base.

- Informations d'identification OAuth 2.0
  - Si vous connectez votre instance GitHub avec les informations d'identification OAuth 2.0 pour le code d'autorisation, vous pouvez utiliser les actions personnalisées de la place de marché GitHub et créer des secrets à utiliser dans les workflows. Pour plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'informations, consultez Informations d’identification OAuth 2.0 pour GitHub les applications : code d’autorisation.

- Si vous connectez votre instance GitHub avec les informations d’identification OAuth 2.0 pour GitHub Apps : JWT, vous pouvez utiliser les actions personnalisées de la place de marché GitHub, créer des secrets à utiliser dans les workflows et des environnements GitHub à déployer dans un environnement. Pour plus d'informations, consultez Informations d’identification OAuth 2.0 pour GitHub les applications - JWT. Pour les dépôts GitHub d’une organisation, une seule organisation peut être installée par outil (c’est-à-dire qu’une application GitHub peut être installée avec une organisation GitHub et un outil GitHub). Si vous souhaitez ajouter d’autres organisations, vous pouvez créer des outils et des applications distincts.

Des actions personnalisées sont ServiceNow disponibles dans GitHub Marketplace pour l’option d’orchestration, pour transmettre des informations à partir d’actions (workflows) et pour mettre en pause ou reprendre des workflows à partir de .Changements de vélocité DevOps Pour en savoir plus sur les actions personnalisées, reportez-vous à la section Actions personnalisées ServiceNow DevOps de la place de marché GitHub.

Pour capturer les données du workflow dans Changements de vélocité DevOps, vous devez configurer des clés secrètes dans votre GitHub outil. Pour plus d'informations, consultez Configurations GitHub Actions.

La prise en charge présente quelques limitations GitHub Actions (reportez-vous à la section Configurations GitHub Actions.

Premiers pas

Utilisez l’une des options suivantes pour intégrer GitHub. Pour une expérience guidée, utilisez l’espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l’expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer GitHub à Changements de vélocité DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre GitHub instance à l’aide du playbook de l’espace de travail de changement DevOps pour détecter, configurer et importer des référentiels, des plans et des pipelines.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

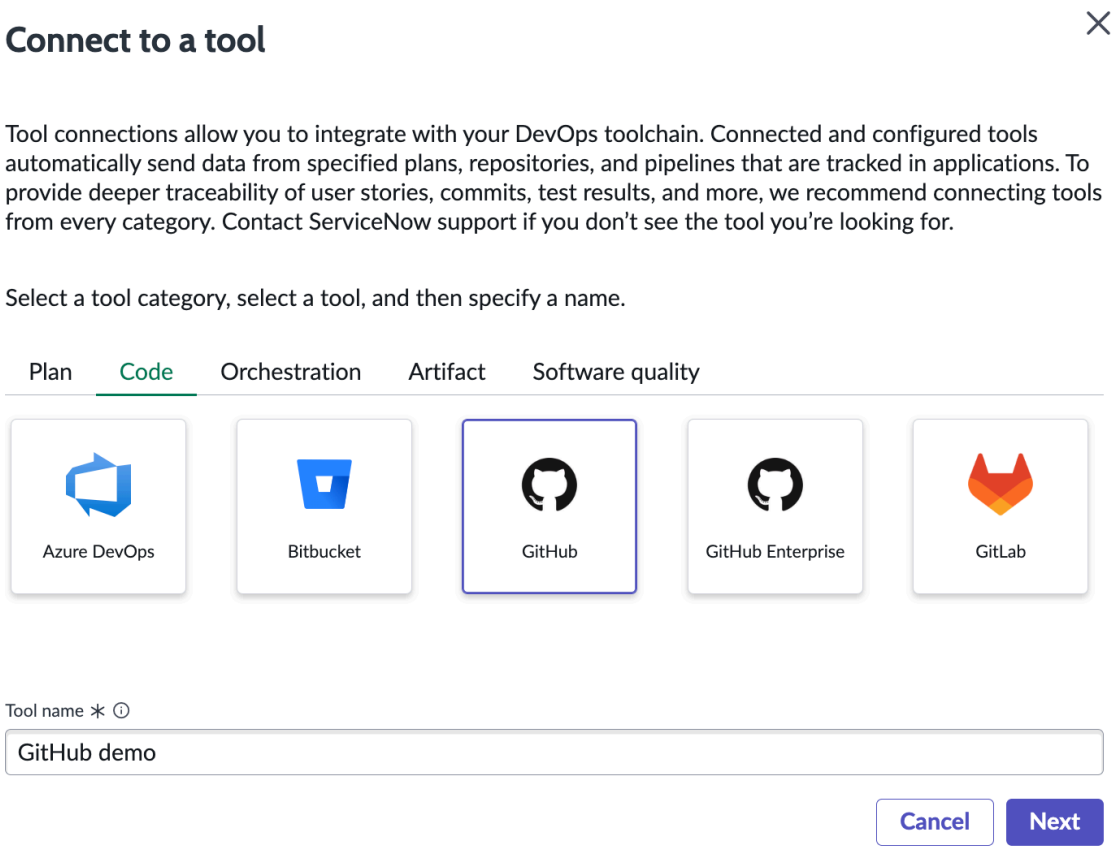
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l’une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à embarquer GitHub.

   Important :
   Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d’outil tels que des pipelines, des plans ou des référentiels lors de la connexion à l’outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le champ **Nom de l’outil** , saisissez un nom pour l’outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez **Suivant**.

Le DevOps playbook s'ouvre pour vous aider à accomplir les tâches d'intégration.

4. Terminez la connexion et la configuration à l'aide du playbook.

a. Dans le champ **Type d'informations d'identification** , sélectionnez l'un des types d'informations d'identification suivants.

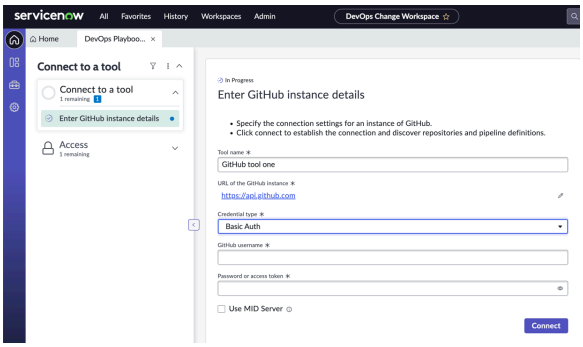
- Authentification de base
- OAuth 2.0 avec code d'autorisation
- OAuth 2.0 avec jeton Web JSON (JWT)

b. Entrez les informations d'identification.

Authentification de base	Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe/jeton d'accès de votre GitHub instance.

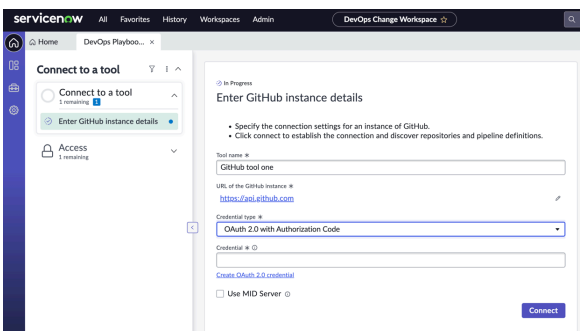
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



OAuth 2.0 avec code d'autorisation

Sélectionnez un enregistrement d'informations d'identification OAuth 2.0 avec code d'autorisation existant ou créez un enregistrement d'informations d'identification OAuth 2.0 avec code d'autorisation. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement d'informations d'identification pour GitHub le fournisseur d'application (code d'autorisation).



Remarque :
Si vous vous connectez à l'aide d'une application GitHub et que vous rencontrez des problèmes avec la vérification des autorisations, assurez-vous que le préfixe d'ID client de votre application GitHub est disponible dans la propriété DevOps : **Spécificateur d'ID client pour l'application GitHub**. Pour plus d'informations, consultez Ajouter l'ID client à la propriété DevOps.

OAuth 2.0 avec jeton Web JSON (JWT)

Pour vous connecter à l'aide d'OAuth 2.0 avec un JWT, vous devez d'abord effectuer les opérations suivantes :

- Créer et configurer une application GitHub
- Générer le certificat Java KeyStore pour GitHub
- Joindre le GitHub certificat Java KeyStore à votre instance

Une fois les conditions préalables remplies, vous pouvez continuer avec l'activité Changements de vélocité DevOps Playbook de Connexion :

i. Sélectionnez l'option **Utiliser un enregistrement d'informations d'identification JWT existant** si vous souhaitez utiliser un enregistrement d'informations d'identification JWT déjà existant. Si cette option n'est pas sélectionnée, les champs permettant de créer un nouvel enregistrement d'informations d'identification JWT s'affichent. Passez à l'étape suivante.

Traduction automatique

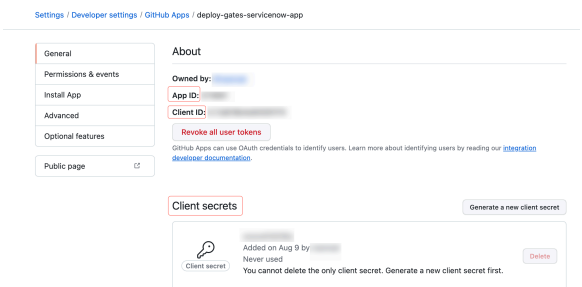
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ii. Dans le champ **Certificat JKS** , sélectionnez un certificat JKS existant. Il s'agit du nom que vous avez saisi pour identifier de façon unique le fournisseur JWT. Les certificats JKS sont créés à l'aide de commandes shell pour créer un enregistrement sys_certificate.

   Pour plus d'informations, consultez Créer une clé de signature JWT pour le GitHub certificat JKS.

iii. Dans le champ **Clé de signature** , saisissez la clé de signature à affecter à votre certificat JKS. Il s'agit du mot de passe d'exportation saisi lors de la génération du certificat JKS.

iv. Dans le champ **ID de l'application GitHub** , sélectionnez l'ID d'application de votre application GitHub (disponible dans la section À propos de votre configuration d'application GitHub dans GitHub). L'image suivante présente un exemple de la section À propos d'une configuration d'application GitHub à partir de laquelle vous pouvez accéder à l'ID de l'application GitHub, à l'ID client et à la clé secrète du client.



v. Dans le champ **ID client** , sélectionnez l'ID client de votre application GitHub (disponible dans la section À propos de votre configuration d'application GitHub dans GitHub).

vi. Dans le champ **Clé secrète client** , sélectionnez la clé secrète client de votre application GitHub (disponible dans la section À propos de votre configuration d'application GitHub dans GitHub).

vii. Dans le champ **URL du jeton** , sélectionnez l'emplacement du point de terminaison du jeton que l'instance utilise pour récupérer et actualiser les jetons.

   Pour la version dans le cloud, saisissez : `https://api.github.com/app/installations/<installation_id>/access_tokens`.

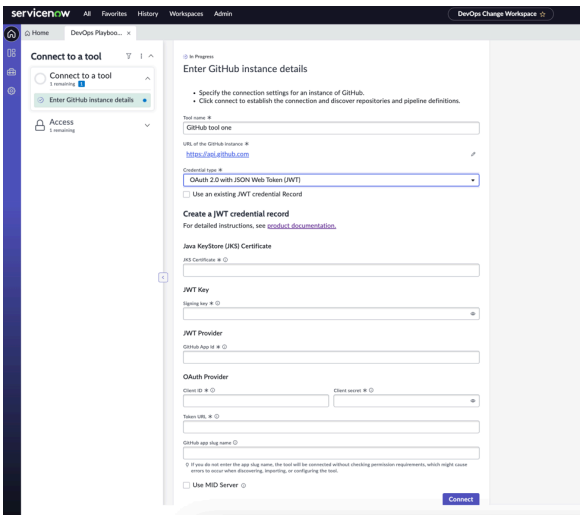
   Pour la version d'entreprise, saisissez : `https://<HOST_URL>/api/v3/app/installations/<installation_id>/access_tokens`.

   Pour l'ID d'installation, accédez à la section Installer l'application dans votre configuration d'application GitHub dans GitHub et sélectionnez l'icône d'engrenage pour configurer votre application. L'ID d'installation se trouve dans l'URL de la page

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Web. Par exemple, https://github.com/settings/installations/<installation_id>.



Si les informations d'identification OAuth sont créées à l'aide de GitHub Apps : JWT, l'option **Configurer avec l'application GitHub** est disponible sur la page d'enregistrement de l'outil.

Remarque :
Si vous vous connectez à l'aide d'une application GitHub et que vous rencontrez des problèmes avec la vérification des autorisations, assurez-vous que le préfixe d'ID client de votre application GitHub est disponible dans la propriété DevOps : **Spécificateur d'ID client pour l'application GitHub**. Pour plus d'informations, consultez Ajouter l'ID client à la propriété DevOps.

Pour plus d'informations sur les informations d'identification OAuth2.0, reportez-vous à la section Configurer les informations d'identification GitHub OAuth 2.0 pour Changements de vélocité DevOps.

c. **Facultatif :** Saisissez une valeur dans le champ Nom de la **slug de l'application GitHub** pour vérifier les besoins d'autorisation de l'outil avant de connecter si vous avez créé vos informations d'identification OAuth 2.0 à l'aide des applications GitHub.
Vous pouvez trouver le nom de la slug de l'application sur la page des paramètres de votre application.

d. **Facultatif :** Si votre GitHub instance est associée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et entrez ses détails.

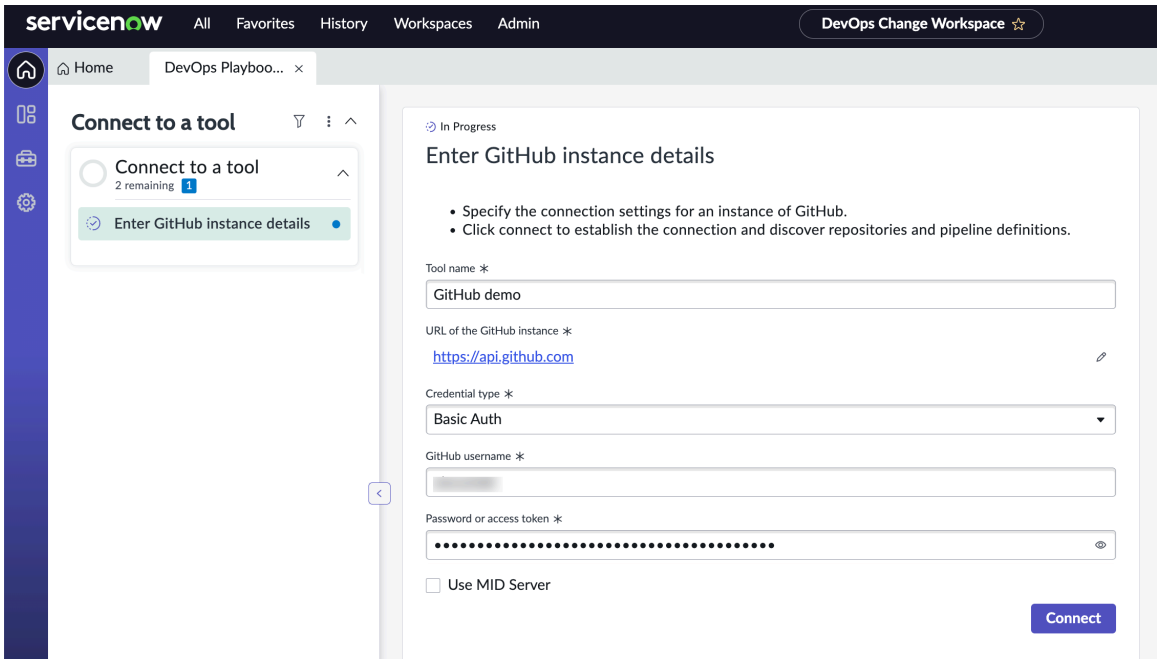
(Optional) Pour plus d'informations sur Serveur MID, reportez-vous à la section Sélection d'un Serveur MID .

Remarque :
Pour GitHub Enterprise Server (instance locale), OAuth n'est pas pris en charge si vous vous connectez à l'aide d'un MID Server.

e. Sélectionnez **Connexion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



f. Les contrôles d'autorisation sont exécutés sur les informations d'identification que vous avez saisies.

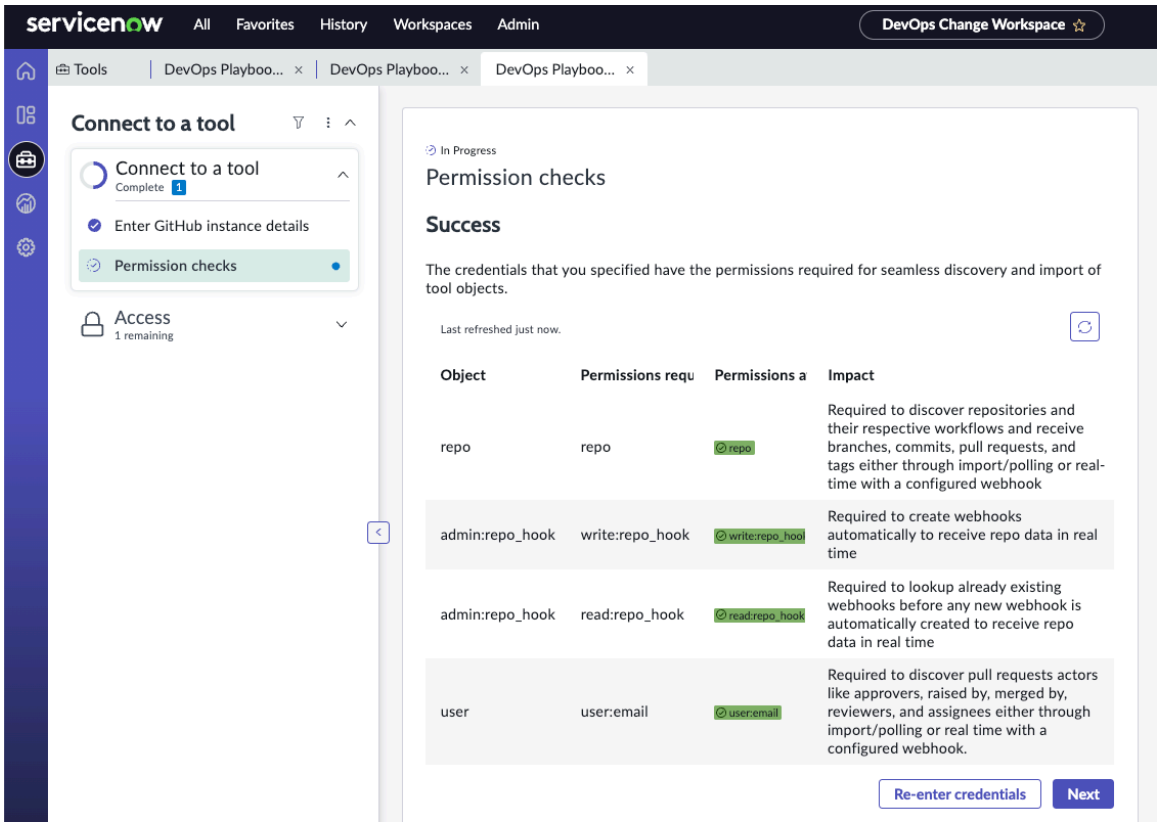
Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les informations d'identification**. Pour en savoir plus sur toutes les autorisations requises, reportez-vous à la section GitHub Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

Pour OAuth 2.0, si vous n'avez pas saisi le nom de la slug de l'application GitHub , l'outil est connecté sans vérifier les besoins d'autorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Sélectionnez **Suivant**.



5. Spécifiez l'accès pour l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

Les tâches que ces utilisateurs peuvent effectuer dans les groupes dépendent du rôle qui leur est affecté.

- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, **l'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible à la sélection.

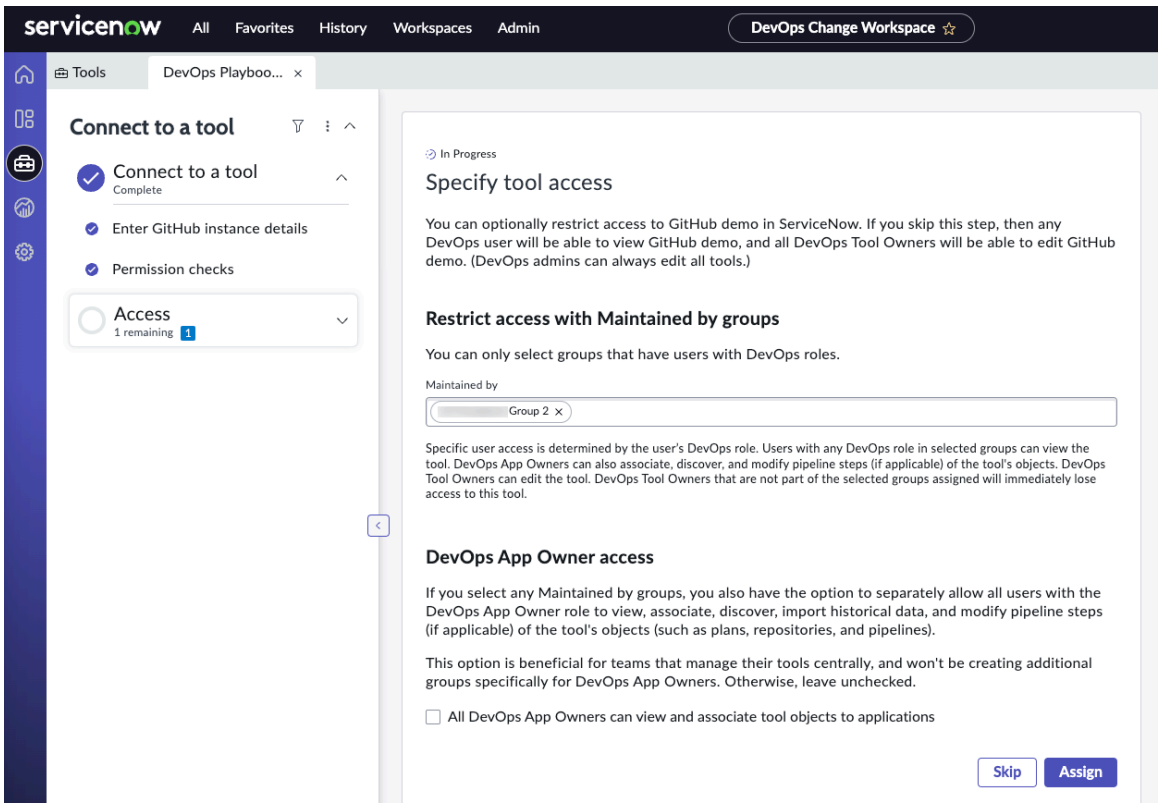
Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’afficher, d’associer, de détecter, d’importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l’outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



6. Configurez automatiquement les webhooks dans votre GitHub instance pour envoyer des données à Changements de vélocité DevOps.

Cette action configure les webhooks suivants :

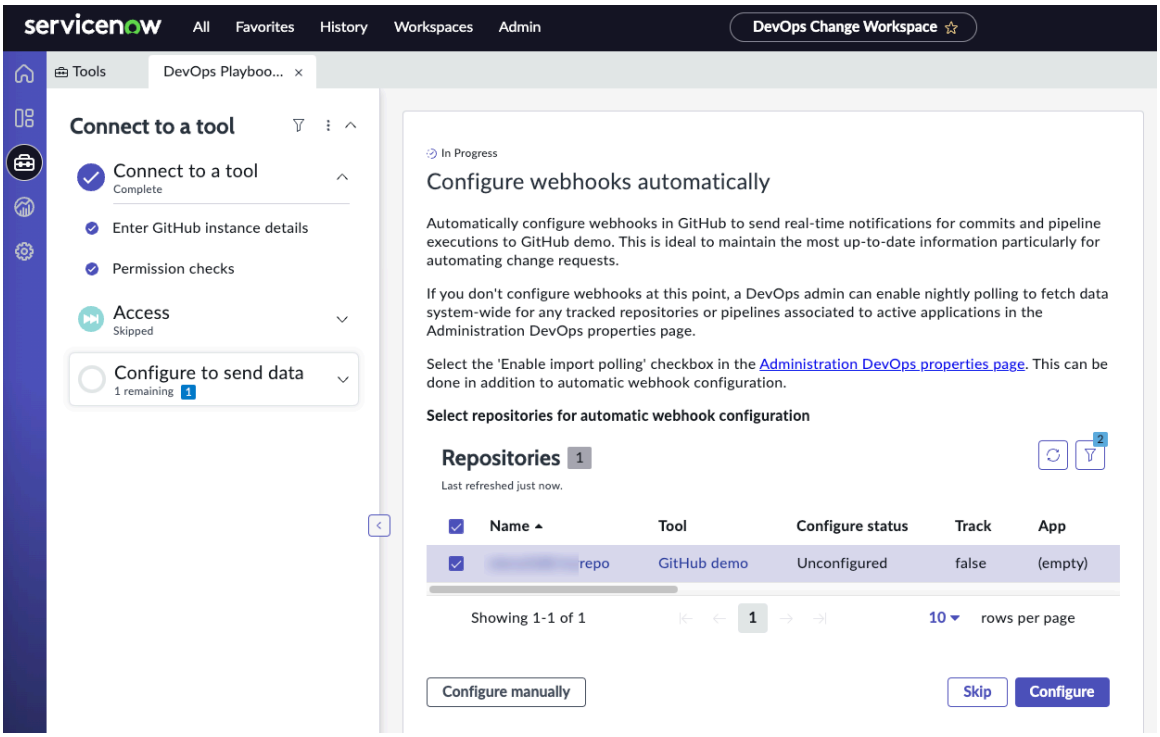
- *`push`*: pour collecter des validations, des branches et des balises de référentiel
- *`workflow_job`*: pour collecter des données de pipeline
- *`issues`*: pour collecter des données (élément de travail) sur les problèmes

Remarque :
Il est recommandé d’effectuer la configuration dans le cadre de cette tâche, car les notifications en temps réel sont idéales pour maintenir les informations à jour, notamment pour automatiser les demandes de changement. Sinon, vous pouvez configurer le webhook en le configurant manuellement ultérieurement en activant l’interrogation nocturne pour extraire le système de données pour tous les référentiels ou pipelines suivis en définissant la *`Enable Polling`* propriété sur **Oui**.

Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer les webhooks, puis sélectionnez **Configurer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour configurer **manuellement, sélectionnez Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement les webhooks GitHub pour plus d'informations.

Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous effectuez une connexion à partir du module Applications, les référentiels et les pipelines disponibles sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

7. Sélectionnez les plans à suivre.

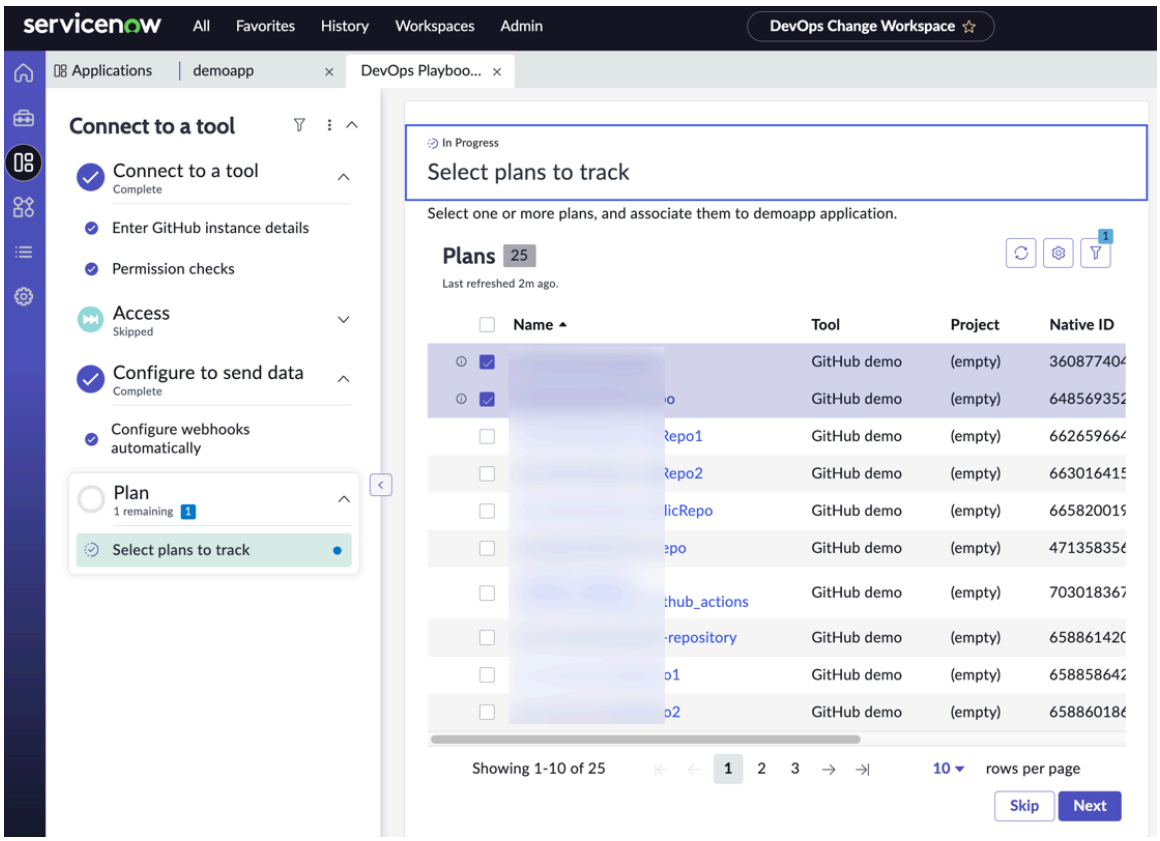
a. Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et les associer à l'application.

Une fois l'intégration de l'outil terminée, seuls les éléments de travail de ces plans sélectionnés sont importés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sélectionnez **Suivant**.



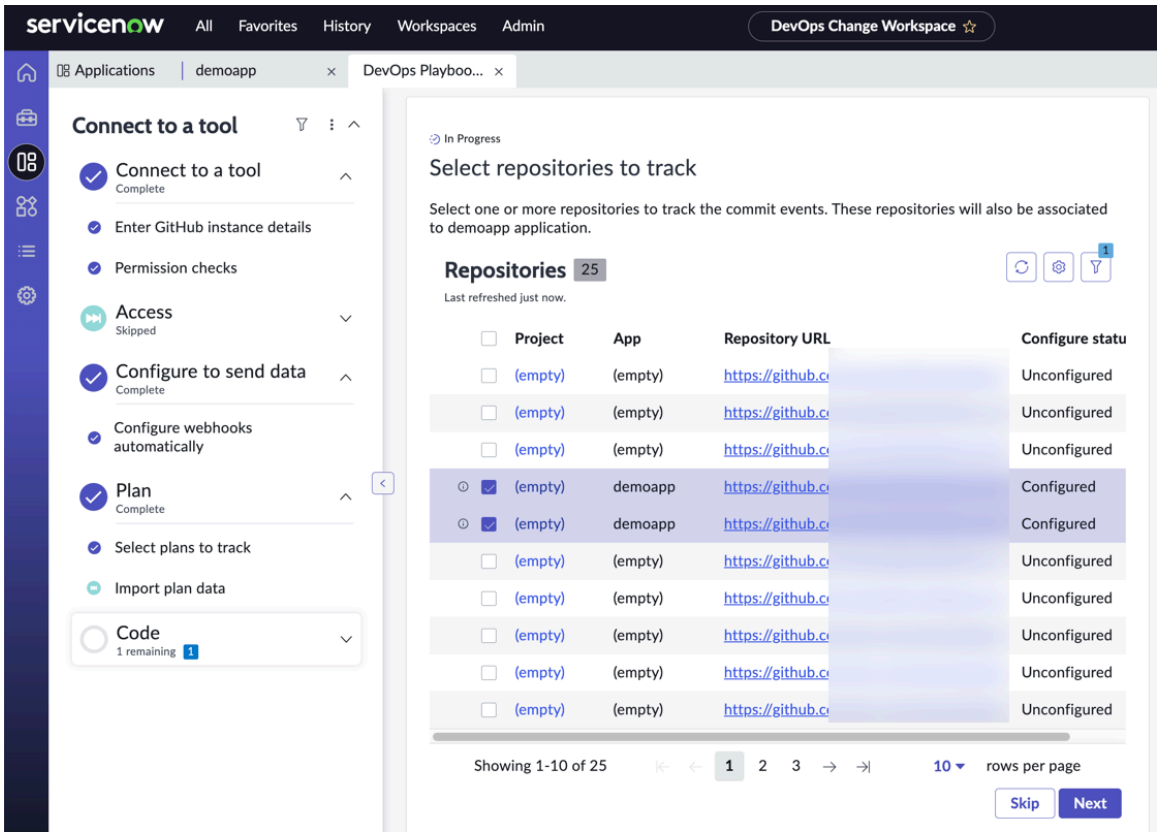
8. Sélectionnez les référentiels à suivre.

a. Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et les associer à l'application.

b. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Si vous souhaitez importer des données de référentiel, sélectionnez la plage de dates, puis sélectionnez **Soumettre**.

Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données. Les workflows associés aux référentiels seront également importés.

9. Sélectionnez les pipelines à suivre.

a. Sélectionnez les pipelines pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et les associer à l'application.

b. Sélectionnez **Suivant**.

c. Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie. Dans l'activité Affecter des services aux étapes du pipeline, vous pouvez sélectionner les éléments suivants pour chaque étape du pipeline :

i. Type d'étape du pipeline : sélectionnez un type d'étape auquel vous souhaitez affecter un service.

Conseil :
Spécifiez au moins le type d'étape pour les `Prod deploy` étapes qui représentent le déploiement de production afin de permettre DevOps d'identifier les exécutions de pipeline réussies en tant que déploiements de production.

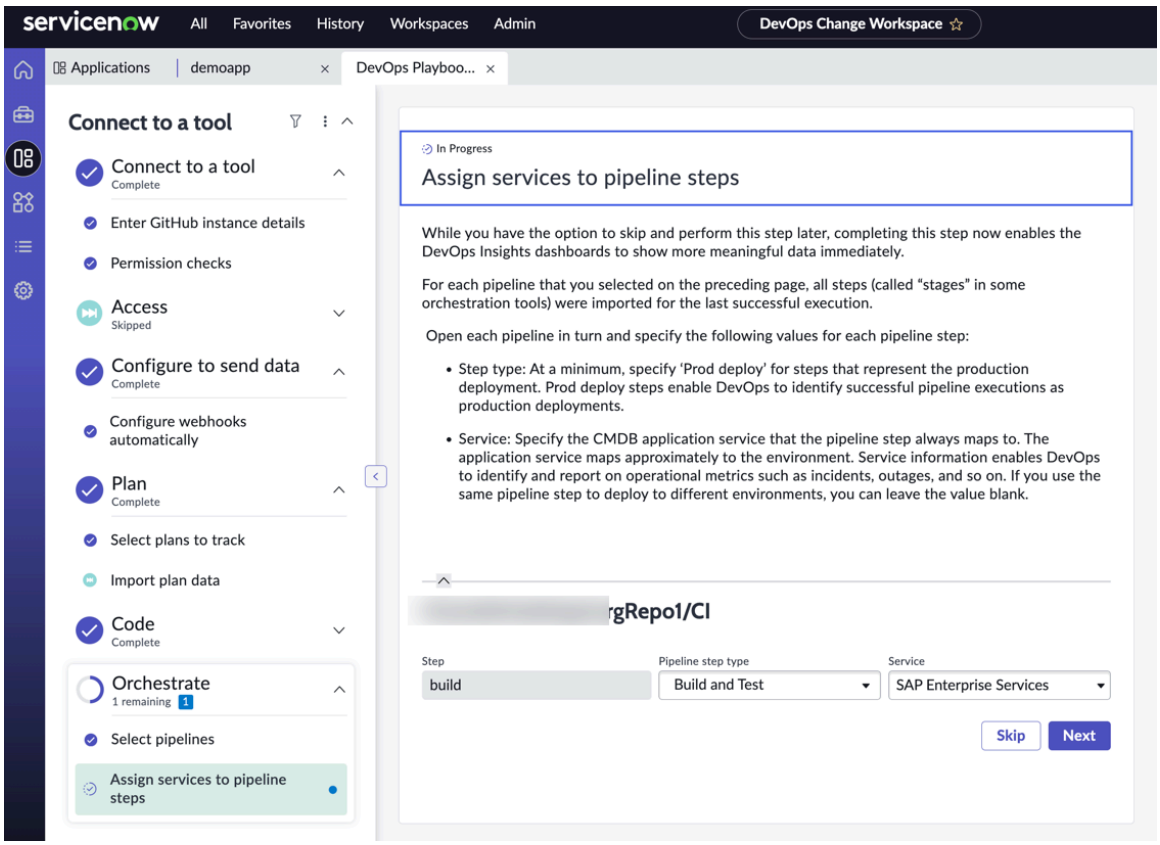
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ii. **Service** : sélectionnez le service d'application CMDB auquel l'étape de pipeline est toujours mappée.

Le service d'application est mappé approximativement à l'environnement. Si vous utilisez la même étape de pipeline pour le déploiement dans différents environnements, laissez le champ vide. Les informations sur le service permettent DevOps d'identifier et de signaler des mesures opérationnelles telles que les incidents, les pannes, etc.

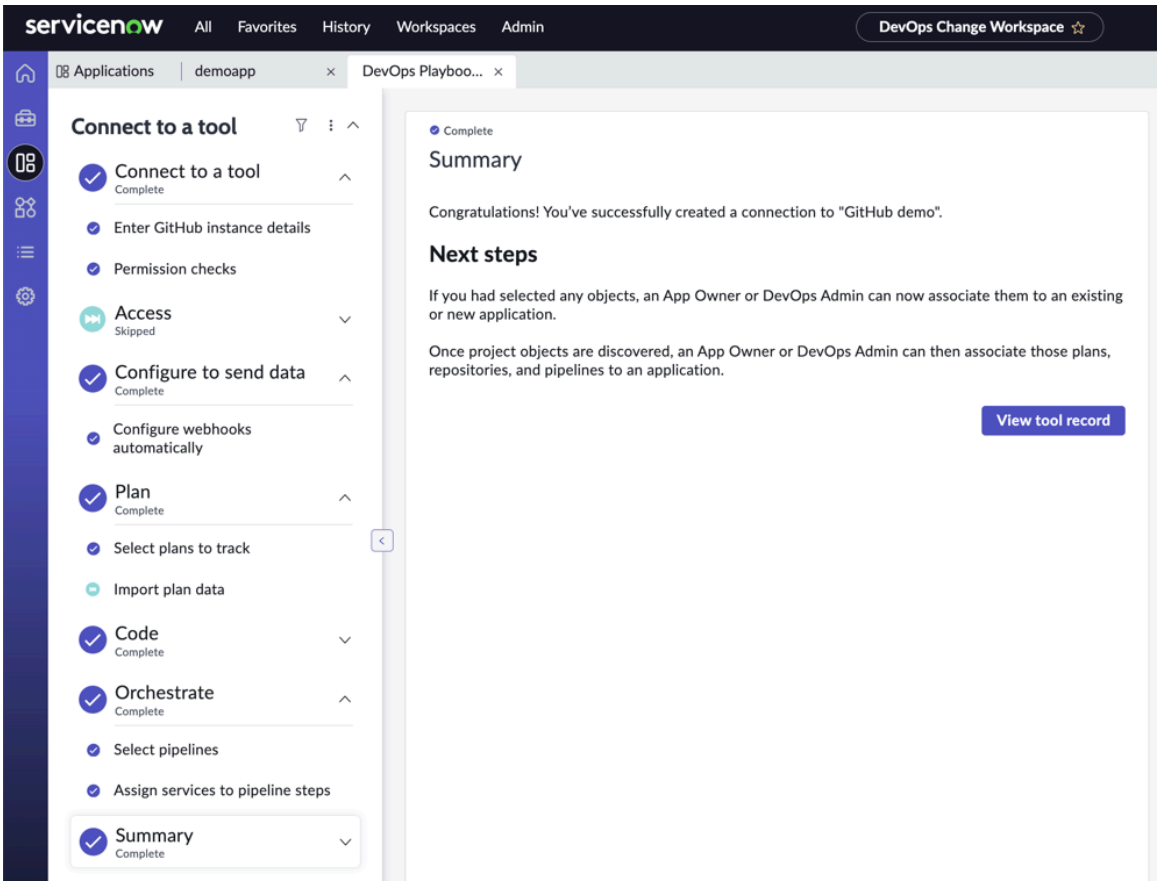
d. Sélectionnez **Suivant**.



10. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'outil connecté GitHub .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour GitHub Actions les pipelines, vous devez effectuer des étapes supplémentaires telles que la création de secrets, la définition de la configuration du workflow dans GitHub, etc. Pour plus d'informations, consultez Configurations GitHub Actions.

Résultats
Vous avez intégré avec succès votre GitHub outil à Changements de vélocité DevOps.

Que faire ensuite
Vous pouvez également détecter manuellement les plans une fois que votre outil GitHub est intégré. Comme il n'existe aucune entité de plan dans GitHub, les référentiels seront pris en compte pour détecter les enregistrements de plan correspondants dans ServiceNow.

1. Sur la page d'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Détecter** pour détecter les plans.
2. Sélectionnez **Configurer**. Les plans sont suivis et un webhook appelé *issues* est créé pour envoyer des notifications en temps réel pour les éléments de travail.

Les informations suivantes sont mises à jour pour un élément de travail dans ServiceNow lorsque le problème correspondant est mis à jour dans GitHub.

- Changement dans le titre d'un problème
- Mise à jour des délégataires
- Problème de transfert

Remarque :
Lorsqu'un problème est transféré, il sera marqué comme transféré dans le référentiel à partir duquel il est transféré et ouvert dans le référentiel vers lequel il est transféré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Supprimer le problème

Remarque :
Lorsqu'un problème est supprimé dans GitHub, l'élément de travail correspondant n'est pas supprimé dans ServiceNow, mais l'état de l'élément de travail est marqué comme supprimé.

Si vous effectuez une mise à niveau, les plans de vos référentiels seront détectés via la tâche planifiée à détecter périodiquement ou via la détection manuelle. Une fois vos plans détectés, vous pouvez activer la *sn_devops.track.github.issues* propriété pour reconfigurer tous les référentiels précédemment configurés à la fois afin que tous les plans soient suivis et que le webhook des problèmes soit créé pour les éléments de travail.

Remarque :
L'importation historique des plans n'est pas prise en charge.

Information associée

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

Intégrer GitHub à Changements de vélocité DevOps — Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre GitHub instance à l'aide de .ServiceNow Catalogue de services

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Dans les éléments de catalogue, sélectionnez et activez **l'intégration de l'application DevOps** et **l'intégration**DevOps de l'outil DevOps.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à l'intégration GitHub .
Intégration d'outils	Sélectionner GitHub ou GitHub Enterprise.
URL de l'outil	Saisissez https://api.github.com.
Type d'informations d'identification	Sélectionnez Authentification de base ou OAuth, en fonction des informations d'identification que vous utilisez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Pour Authentification de base, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe ou le jeton d'accès. ○ Pour OAuth, entrez les informations d'identification.
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil local qui est associé à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST et l'aptitude est définie sur REST. **Remarque :** Pour GitHub Enterprise Server (instance locale), OAuth n'est pas pris en charge si vous vous connectez à l'aide d'un MID Server.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à GitHub, reportez-vous à la section GitHub Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté et détecté.
6. Dans les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Application d'intégration DevOps**.
7. Dans le formulaire Intégration de l'application DevOps, saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options si vous souhaitez créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	Saisissez le nom de l'outil connecté GitHub .
Référentiels	Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer des données historiques. **Remarque :** Les workflows associés aux référentiels seront également importés.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une durée maximale de 90 jours.
Voulez-vous configurer le Webhook pour l'outil ?	Cochez la case si vous souhaitez configurer des webhooks pour les référentiels sélectionnés.
Plans d'intégration	À laisser vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de référentiel et de pipeline sont associés à l'enregistrement de l'application et les webhooks sont configurés pour le suivi en temps réel. Les données historiques sont importées pour les référentiels sélectionnés et les workflows associés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les référentiels et pipelines importés. Pour les référentiels, **l'option Suivre les modifications apportées aux fichiers** est également activée automatiquement.

Intégrer GitHub à Changements de vélocité DevOps — classique

Connectez votre GitHub instance pour détecter, configurer et importer des référentiels, des plans et des pipelines.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Effectuez les étapes spécifiées dans la section Mise en route avant de vous connecter à un outil.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **Connectez-vous** à l'URL GitHub Webhook et obtenez l'URL lorsque vous soumettez un enregistrement d'outil DevOps .
- **Découvrir** les référentiels et les plans.
- **Configurez** le webhook dans le GitHub référentiel.
- **Importez** des enregistrements de branche et de validation.

Procédure

1. Entrez les détails de l'instance pour vous connecter à DevOps GitHub Change Velocity en accédant à **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Entrez une valeur dans le champ **Nom de l'outil** et remplissez les détails de l'outil.

Formulaire Créer un outil DevOps

Champ	Description
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Dans ce cas, sélectionnez **GitHub**.
URL de l'outil	URL de l'instance existante GitHub à intégrer. Par exemple, https://api.github.com
GitHub Type d'informations d'identification	○ Authentification de base ▪ Nom d'utilisateur GitHub ▪ Jeton d'accès personnel (classique) Seul un jeton d'accès personnel (classique) est pris en charge avec l'authentification de base. Lorsque vous générez un jeton d'accès personnel (classique) pour GitHub, vous devez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	spécifier les champs d'application à autoriser si vous n'accordez pas l'accès complet. Les champs d'application minimum que vous devez sélectionner pour l'autorisation sont repo, admin :repo_hook et user :email. ○ OAuth GitHub Informations d'identification de l'outil. Consultez Configurer les informations d'identification GitHub OAuth 2.0 pour Changements de vélocité DevOps.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à GitHub, reportez-vous à la section GitHub Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

3. **Facultatif :** Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil local qui est associé à un serveur MID.

   (Optional) L'application est automatiquement définie sur DevOps et la fonctionnalité est définie sur REST.

   Remarque :
   Pour GitHub Enterprise Server (instance locale), OAuth n'est pas pris en charge si vous vous connectez à l'aide d'un MID Server.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

5. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Seuls les groupes contenant des utilisateurs ayant DevOps des rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil à des applications** devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Détecter** pour détecter les référentiels, plans ou pipelines existants pour l'outil.
   Les enregistrements du référentiel sont ajoutés à la liste connexe Référentiels.
7. Configurez automatiquement l'URL Webhook dans un référentiel afin d'envoyer GitHub des notifications à l'outil DevOps en sélectionnant **Configurer**.
   Vous pouvez également choisir d'activer l'interrogation nocturne pour extraire le système de données pour tous les référentiels ou pipelines suivis en définissant la propriété **Activer l'interrogation** sur **Oui**.

   Remarque :
   Si vous ne disposez pas des privilèges d'administrateur pour votre GitHub outil (pour permettre la configuration automatique de l'URL Webhook), vous devrez peut-être demander à l'utilisateur administrateur de l'outil de la configurer pour vous (créer et configurer manuellement l'URL Webhook dans l'instance de votre outil). Une fois le webhook configuré dans l'outil, passez en mode de configuration manuelle pour vous connecter manuellement à l'outil, puis quittez.

8. Cliquez sur **Importer** pour importer des données historiques à partir du référentiel.
   Les enregistrements de branche et les enregistrements de validation importés à partir du référentiel sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.
9. Dans le champ **Application** , cliquez sur la liste de recherche et sélectionnez un enregistrement d'application à associer au référentiel, ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.

Configurer les informations d'identification GitHub OAuth 2.0 pour Changements de vélocité DevOps

Créez des informations d'identification OAuth 2.0 pour GitHub les applications ou les applications OAuth et utilisez-les pour connecter votre GitHub instance.

Si vous souhaitez utiliser les informations d'identification de l'authentification de base au lieu d'OAuth 2.0, ignorez cette section et procédez à l'intégration GitHub à l'aide de l'une des options suivantes :

- Intégrer GitHub à Changements de vélocité DevOps — Espace de travail.
- Intégrer GitHub à Changements de vélocité DevOps — classique.

Remarque :
Les alias de connexion et d'informations d'identification DevOps (DevOpsAlias1 à DevOpsAlias10) sont utilisés pour se connecter automatiquement lorsque vous configurez votre instance GitHub à l'aide d'OAuth 2.0. Pour vous connecter à plus de 10 outils, ou si vous recevez un message d'erreur indiquant que tous les alias de connexion et d'informations d'identification DevOpsAlias sont utilisés, un administrateur peut créer des alias supplémentaires dans le périmètre de l'application sn_devops. Pour plus d'informations, consultez Create a Connection & Credential alias . Si nécessaire, vous pouvez réutiliser un alias DevOpsAlias qui n'est plus utilisé en désactivant la connexion HTTP.

Informations d'identification OAuth 2.0 pour GitHub les applications - JWT

Procédez comme suit pour intégrer vos applications GitHub à l'aide du jeton de porteur JWT.

Avant de commencer

Rôle requis :

- oauth_admin dans Changements de vélocité DevOps.
- Compte administrateur dans GitHub.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour GitHub Enterprise Server (instance locale), OAuth n'est pas pris en charge si vous vous connectez à l'aide d'un MID Server.

Configurer l'application GitHub dans votre GitHub compte (JWT)

Créez une application personnalisée GitHub à partir de votre GitHub compte pour activer l'authentification OAuth 2.0 avec votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

GitHub Condition requise : GitHub Application configurée pour s'intégrer à ServiceNow

Rôle requis : aucun rôle d'instance requis

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes à partir de votre GitHub compte. Reportez-vous à Bâtiment GitHub Applications sur le site Developer pour obtenir des instructions sur la création et la GitHub configuration d'applications personnalisées.

Procédure

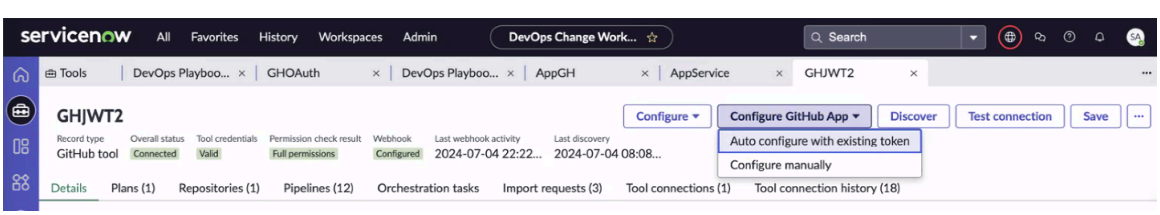
1. À partir de votre GitHub compte, créez votre GitHub application en accédant à **Paramètres de développeur** > **Applications GitHub**.
2. Dans le champ URL de la **page d'accueil** , saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com`.
3. Dans le champ **URL de rappel d'autorisation de l'utilisateur** , saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`.
4. Dans la section **Identification et autorisation des utilisateurs** , désélectionnez le champ **Faire expirer les jetons d'autorisation de l'utilisateur** .
5. Dans la section **Webhook** , sélectionnez le champ **Actif** .
6. Dans le champ **URL Webhook** , saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/apps?toolId=<ID d'outil>`, où ID d'outil est votre GitHub ID d'outil (sys_id) à partir de Changements de vélocité DevOps.

Remarque :

Si vous venez de créer l'outil et que vous n'avez pas l'ID de l'outil, vous pouvez saisir l'URL Webhook sans l'ID de l'outil et la configurer ultérieurement. Pour configurer ultérieurement :

a. Accédez à la page d'enregistrement de l'outil connecté.

b. Sélectionnez **Configurer l'application GitHub**, puis sélectionnez **Configurer automatiquement avec le jeton existant**.



Cela configure automatiquement l'URL Webhook de l'application GitHub.

Vous pouvez obtenir l'ID d'outil de l'une des manières suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lors de la connexion à l'outil dans Changements de vélocité DevOps, l'ID de l'outil est disponible dans l'URL de la page. Par exemple, https://<nom-instance>.service-now.com/.../sn_devops_tool/<ID d'outil>/....
- Vous pouvez copier l'URL Webhook à partir de la page d'enregistrement de l'outil GitHub dans Changements de vélocité DevOps, à partir de **Configurer** > **Configurer manuellement.** > **URL webhook**.

7. Laissez les champs restants vides (par défaut).
8. Dans la section **Autorisations du référentiel** , configurez les paramètres suivants.

Action	Lecture seule
Vérifications	Lecture seule
Contenus	Lecture seule
Déploiements	Lecture et écriture
Environnements	Lecture seule
Métadonnées	Lecture seule
Demandes d'extraction	Lecture seule
Clés secrètes	Lecture seule
Webhooks	Lecture et écriture **Remarque :** Des autorisations de lecture et d'écriture sont nécessaires pour configurer des webhooks à partir de ServiceNow.

Remarque :
Si vous utilisez déjà une application GitHub et que vous mettez à jour l'une des autorisations, vous devez vérifier et accepter ces autorisations pour votre application GitHub. Vous pouvez accéder à votre application, puis sélectionner **Configurer > demande d'examen > Accepter de nouvelles autorisations**.

9. Laissez les autorisations restantes sur Aucun accès (par défaut).
10. Dans la section **S'abonner aux événements** , sélectionnez l'option **Règle de protection du déploiement** .
11. Enregistrez les changements.
12. Après avoir créé l'application GitHub , générez une nouvelle clé privée et enregistrez-la sur votre ordinateur.
13. Installez l'application nouvellement créée GitHub sur les comptes de votre choix.
    a. Sur la page des paramètres des applications GitHub, sélectionnez votre application.
    b. Dans la barre latérale gauche, sélectionnez **Installer l'application**.
    c. Sélectionnez **Installer** à côté du compte d'organisation ou personnel contenant le référentiel approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Installez l'application sur tous les référentiels ou sélectionnez des référentiels.
Pour plus d'informations, consultez Installation d'applications GitHub .

Ajouter l'ID client à la propriété DevOps

Après avoir configuré votre application GitHub, vous devez vous assurer que le préfixe d'ID client (3 premiers caractères ou plus de l'ID) est ajouté à la propriété DevOps : **Spécificateur d'ID client pour l'application GitHub**.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** > **Administration** > **Configuration système** > **Propriétés**.
2. Changez le périmètre de l'application en DevOps Data Model.
3. Recherchez la propriété : **Spécificateur d'ID client pour l'application GitHub** [sn_devops.github_oauth_client_id_specifier].
4. Entrez le préfixe de l'ID client (3 premiers caractères ou plus de l'ID) de votre application GitHub dans la propriété.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Générer le certificat Java KeyStore pour GitHub

Générez un certificat Java KeyStore (JKS) pour l'authentification JWT.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Créez un certificat signé par une autorité de certification à l'aide de la clé privée de l'application GitHub :

```
openssl req -new -x509 -key <file-name>.pem -out <certificate-name>.pem -days 1095
```

2. Saisissez les informations requises.
3. Créez le fichier PKCS 12 à l'aide de la clé privée de l'application et du certificat signé par l'autorité de GitHub certification :

```
openssl pkcs12 -export -in <certificate-name>.pem -inkey <file-name>.pem -certfile
 <certificate-name>.pem -out <PKCS-12-file-name>.p12
```

4. Fournissez le mot de passe d'exportation.
5. Créez le fichier JKS :

```
keytool -importkeystore -srckeystore <PKCS-12-file-name>.p12 -srcstoretype pkcs12
 -destkeystore <JKS-certificate-filename>.jks -deststoretype JKS
```

6. Fournissez les mots de passe de magasin de clés de destination et source.

Joindre le GitHub certificat Java KeyStore à votre instance

Activez l'authentification du jeton JWT Bearer Grant en joignant le certificat GitHub Java KeyStore (JKS) valide à votre instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous de la disponibilité d'un certificat Java KeyStore valide.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Certificats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Certificat X.509

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Mon certificat d'application GitHub.
Notification à l'expiration	Option permettant de spécifier les utilisateurs à notifier lorsque le certificat expire.
Avertissement avant l'expiration (en jours)	Nombre de jours avant l'expiration du certificat.
Actif	Option permettant d'activer le certificat.
Type	Option permettant de sélectionner le type de certificat. Sélectionnez **le magasin de clés Java**.
Échéance en jours	Nombre de jours avant l'expiration du certificat.
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe associé au certificat (indice : le mot de passe KeyStore de destination précédemment créé).
Description brève	Résumé du certificat.

4. Sélectionnez l'icône Pièces jointes (icône) et joignez un certificat JKS.
5. Sélectionnez **Valider les stocks/certificats**.

Créer une clé de signature JWT pour le GitHub certificat JKS

Créez une clé de signature JSON Web Token (JWT) à affecter à votre GitHub certificat Java KeyStore.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Clés JWT**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Clés JWT

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier de façon unique la clé de signature JWT. Par exemple, Ma clé JWT de l'application GitHub.
Magasin de clés de signature	Certificat JKS valide joint à la tâche précédente. Par exemple, Mon certificat d'application GitHub.
ID de clé	ID unique permettant d'identifier la clé utilisée lorsque plusieurs clés sont utilisées pour signer les jetons.
Algorithme de signature	Algorithme pour signer avec la clé JWT (indice : RSA 256).
Signature avec le mot de passe de clé	Mot de passe associé à la clé de signature (indice : le mot de passe du magasin de clés source créé précédemment).
Actif	Option permettant d'activer la clé.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer un fournisseur JWT pour votre GitHub clé de signature

Ajoutez un fournisseur JSON Web Token (JWT) à votre ServiceNow instance pour GitHub.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Fournisseurs JWT**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Fournisseur JWT

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier de façon unique le fournisseur JWT. Par exemple, mon fournisseur JWT de l'application GitHub.
Intervalle d'expiration (s)	Nombre en secondes pour définir la durée de vie des jetons du fournisseur JWT (indice : vous pouvez le laisser par défaut).
Configuration de la signature	Clé de signature JWT valide précédemment créée. Par exemple, Ma clé JWT de l'application GitHub.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Saisissez votre GitHub**ID d'application** d'application (disponible dans la section **À propos** de votre GitHub configuration d'application dans GitHub) comme valeur de la réclamation **iss** , dans la liste connexe Réclamations standard.
6. Laissez **les valeurs aud** et **sub** vides (par défaut).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S’inscrire GitHub en tant que fournisseur OAuth (JWT)

Utilisez les informations générées pendant GitHub la configuration du compte d’application pour vous inscrire GitHub en tant que fournisseur OAuth et permettre à l’instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le message Quel type d’application OAuth ? s’affiche.
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

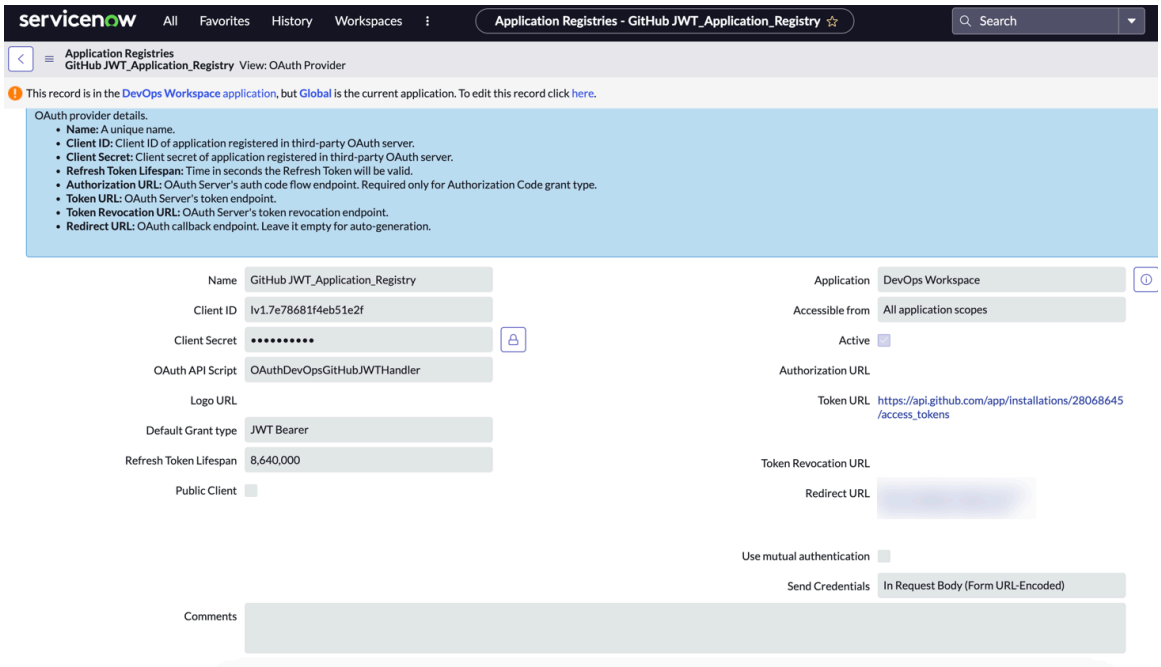
Champs du formulaire Registre d’application

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez `Mon fournisseur d’application GitHub`.
ID client	ID client de votre GitHub application (indice : disponible dans la section **À propos** de votre GitHub configuration d’application dans GitHub).
Secret client	Clé secrète du client de votre GitHub application (indice : disponible dans la section **À propos** de votre GitHub configuration d’application dans GitHub).
Script de l’API OAuth	Option qui vous permet de référencer un include de script OAuthUtil modifié. Sélectionnez **OAuthDevOpsGitHubJWTHandler**.
Type d'accord par défaut	Type de subvention associé au registre d’application. Sélectionnez **Support JWT**.
URL de jeton	Emplacement du point de terminaison de jeton que l’instance utilise pour récupérer et actualiser les jetons. Pour la version dans le cloud, saisissez : `https://api.github.com/app/installations/<installation_id>/access_tokens`. Pour la version d’entreprise, saisissez : `https://<HOST_URL>/api/v3/app/installations/<installation_id>/access_tokens`. Pour l’ID d’installation, accédez à la section Installer l’application dans votre configuration d’application GitHub dans GitHub et sélectionnez l’icône d’engrenage pour configurer votre application. L’ID d’installation se trouve dans l’URL de la page Web. Par exemple, https://github.com/settings/installations/<installation_id>.

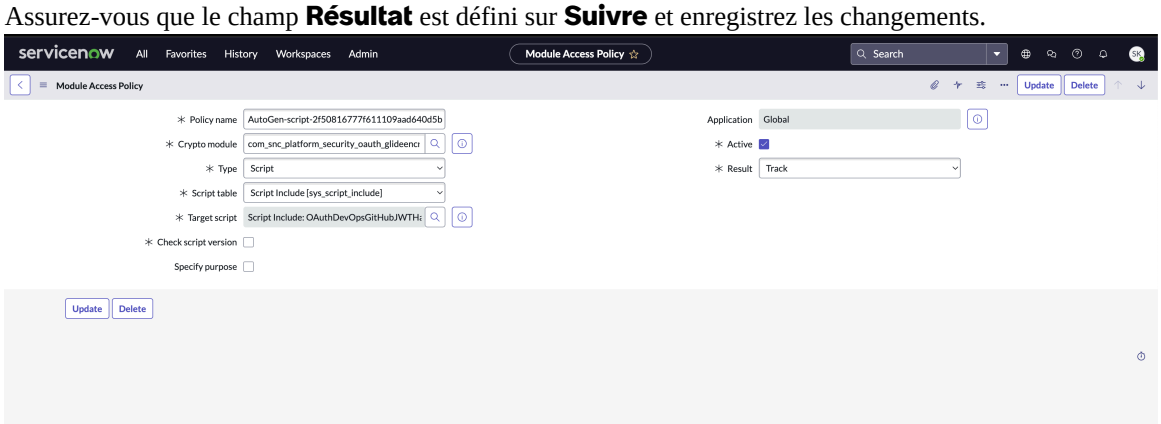
5. Laissez les autres champs de formulaire par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ouvrez le profil par défaut créé dans la liste connexe **Profils des entités OAuth** .
8. Renseignez le champ **Fournisseur JWT** avec le fournisseur JWT précédemment créé et enregistrez le formulaire.
9. Accédez à **Gestion des clés > Politiques d'accès au module > Tous**.
10. Sélectionnez la politique qui a **com_snc_platform_security_oauth_glideencrypter** comme valeur du **champ du module de chiffrement** et le **script include : OAuthDevOpsGitHubJWTHandler** comme valeur du champ de **script cible** .
11. Assurez-vous que le champ **Résultat** est défini sur **Suivre** et enregistrez les changements.



Créer un enregistrement d'informations d'identification pour GitHub le fournisseur d'application (JWT)

Créez un enregistrement d'informations d'identification auprès du fournisseur d'application GitHub précédemment créé pour autoriser les actions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_devops.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le message Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ? s'affiche.
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Valeur requise
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez Mes informations d'identification de l'application GitHub.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.
Profil de l'entité OAuth	Profil de l'entité OAuth par défaut créé dans le registre d'application.

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Sélectionnez le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** pour générer le jeton OAuth.

Information associée

Configurations GitHub Actions

Actions personnalisées ServiceNow DevOps de la place de marché GitHub

Portails de déploiement GitHub pour le changement ServiceNow DevOps

Informations d'identification OAuth 2.0 pour GitHub les applications : code d'autorisation

Effectuez les étapes suivantes pour intégrer vos applications GitHub à l'aide du code d'autorisation.

Avant de commencer

Rôle requis :

- oauth_admin dans Changements de vélocité DevOps.
- Compte administrateur dans GitHub.

Remarque :
Seuls les référentiels au niveau de l'utilisateur sont pris en charge. Vous devez avoir accès à tous les GitHub référentiels que vous souhaitez configurer à Changements de vélocité DevOps l'aide du code d'autorisation.

Remarque :
Pour GitHub Enterprise Server (instance locale), OAuth n'est pas pris en charge si vous vous connectez à l'aide d'un MID Server.

Configurer l'application GitHub dans votre GitHub compte (code d'autorisation)

Créez une application personnalisée GitHub à partir de votre GitHub compte pour activer l'authentification OAuth 2.0 avec votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

GitHub Condition requise : GitHub Application configurée pour s'intégrer à ServiceNow

Rôle requis : aucun rôle d'instance requis

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes à partir de votre GitHub compte. Reportez-vous à Bâtiment GitHub Applications sur le site Developer pour obtenir des instructions sur la création et la GitHub configuration d'applications personnalisées.

Procédure

1. À partir de votre GitHub compte, créez votre GitHub application en accédant à **Paramètres de développeur** > **Applications GitHub**.
2. Dans le champ URL de la **page d'accueil** , saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com`.
3. Dans le champ **URL de rappel d'autorisation de l'utilisateur** , saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`.
4. Dans la section **Identification et autorisation des utilisateurs** , désélectionnez le champ **Faire expirer les jetons d'autorisation de l'utilisateur** .
5. Dans la section **Webhook** , désélectionnez le champ **Actif** .
6. Laissez les champs restants vides (par défaut).
7. Dans la section **Autorisations du référentiel** , configurez ces paramètres.

Action	Lecture seule
Vérifications	Lecture seule
Contenus	Lecture seule
Déploiements	Lecture et écriture
Environnements	Lecture seule
Métadonnées	Lecture seule
Demandes d'extraction	Lecture seule
Clés secrètes	Lecture seule
Webhooks	Lecture et écriture **Remarque :** Des autorisations de lecture et d'écriture sont nécessaires pour configurer des webhooks à partir de ServiceNow.

8. Laissez les autorisations restantes sur `Aucun accès` (par défaut).
9. Installez l'application nouvellement créée GitHub sur les comptes de votre choix.

Ajouter l'ID client à la propriété DevOps

Après avoir configuré votre application GitHub, vous devez vous assurer que le préfixe d'ID client (3 premiers caractères ou plus de l'ID) est ajouté à la propriété DevOps : **Spécificateur d'ID client pour l'application GitHub**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** > **Administration** > **Configuration système** > **Propriétés**.
2. Changez le périmètre de l'application en DevOps Data Model.
3. Recherchez la propriété : **Spécificateur d'ID client pour l'application GitHub** [sn_devops.github_oauth_client_id_specifier].
4. Entrez le préfixe de l'ID client (3 premiers caractères ou plus de l'ID) de votre application GitHub dans la propriété.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

S'inscrire GitHub en tant que fournisseur OAuth (code d'autorisation)

Utilisez les informations générées pendant GitHub la configuration du compte d'application pour vous inscrire GitHub en tant que fournisseur OAuth et permettre à l'instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message **Quel type d'application OAuth ?**
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
   Le système affiche un formulaire Registres d'application vide.
4. Renseignez le formulaire.

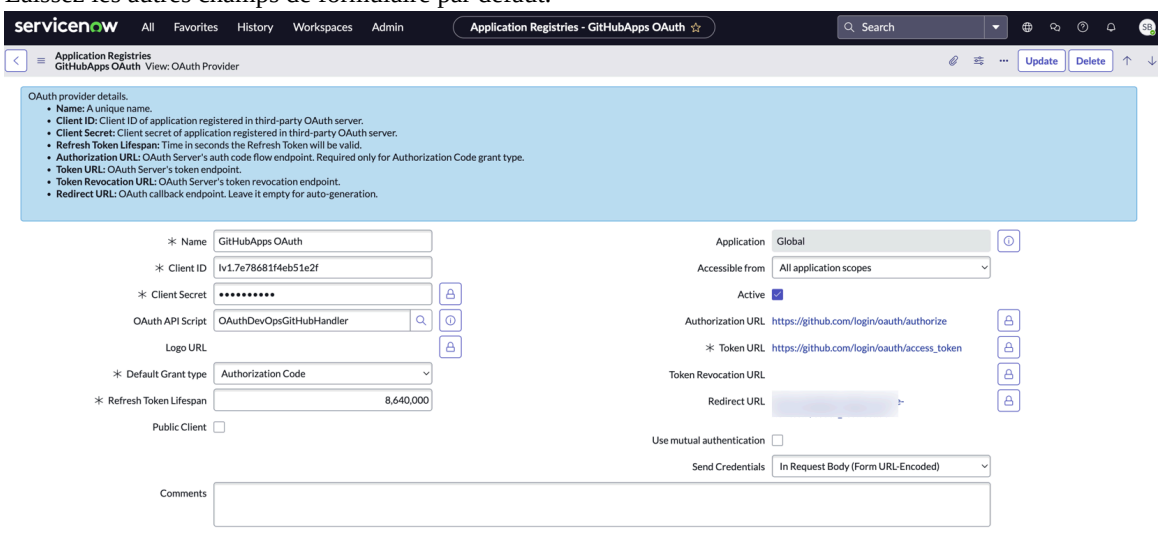
Champ	Valeur requise
Nom	Saisissez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez Mon fournisseur d'application GitHub.
ID client	Saisissez l'ID client de votre GitHub application (indice : disponible dans la section **À propos** de votre GitHub configuration d'application dans GitHub).
Secret client	Saisissez le secret client de votre GitHub application (indice : disponible dans la section **À propos** de votre GitHub configuration d'application dans GitHub).
Script de l'API OAuth	Sélectionnez **OAuthDevOpsGitHubHandler**.
Type d'accord par défaut	Sélectionnez **Code d'autorisation**.
URL d'autorisation	Saisissez https://github.com/login/oauth/authorize. Pour un déploiement sur site, utilisez l'URL d'hôte appropriée GitHub .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur requise
URL de jeton	Saisissez https://github.com/login/oauth/access_token. Pour un déploiement sur site, utilisez l'URL d'hôte appropriée GitHub .

5. Laissez les autres champs de formulaire par défaut.



6. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   - Le système valide les informations d'identification OAuth et renseigne **l'URL de redirection** (indice : elle doit correspondre à **l'URL de rappel d'autorisation d'utilisateur** précédemment fournie dans la configuration de votre GitHub application).
   - Le système remplit le **profil d'entité OAuth** avec **le type d'accord** comme **code d'autorisation**. Par exemple, le **profil de l'entité OAuth** est créé avec le **nom** par défaut, **mon fournisseur d'application GitHub default_profile**

Créer un enregistrement d'informations d'identification pour GitHub le fournisseur d'application (code d'autorisation)

Créez un enregistrement d'informations d'identification auprès du fournisseur d'application GitHub précédemment créé pour autoriser les actions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, credential_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le **message Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ?**
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   La fenêtre contextuelle affiche un formulaire d'informations d'identification OAuth 2.0 vide.
4. Renseignez ces valeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur requise
Nom	Saisissez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez Mes informations d'identification de l'application GitHub.
Actif	Activer
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le profil d'entité OAuth par défaut que vous avez créé précédemment.
Concerne	Sélectionnez les MID Server qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**. **Remarque :** Vous devez vous connecter à votre instance d'outil GitHub à l'aide du Serveur MID pour utiliser ces informations d'identification.
Commande	Sélectionnez la commande d'application de ces informations d'identification. Par exemple, saisissez 100.

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** pour générer le jeton OAuth.

Information associée

Configurations GitHub Actions

Actions personnalisées ServiceNow DevOps de la place de marché GitHub

Configurations GitHub Actions

Informations de configuration sur GitHub Actions, telles que les secrets, les workflows et les limitations.

Secrets dans GitHub Actions

Créez des secrets (informations d'identification) dans le référentiel ou GitHub l'organisationGitHub. Les secrets sont des variables environnementales (chiffrées) que vous créez dans une organisation ou un référentiel. Ces secrets peuvent être utilisés dans GitHub Actions les workflows. Pour plus d'informations, consultez Secrets chiffrés .

Clé secrète	Description
SN_INSTANCE_URL	ServiceNow URL de l'instance. Par exemple, https://<instance_name>.service-now.com.
SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID	Sys_id de l'outil créé dans ServiceNow l'instanceGitHub.
SN_DEVOPS_INTEGRATION_TOKEN	Jeton secret de l'outil GitHub créé dans DevOps (paramètre devops-integration-token). Pour accéder à votre jeton secret, accédez à votre GitHub enregistrement d'outil dans ServiceNow (**Tous les outils > > Outils d'orchestration**) et sélectionnez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

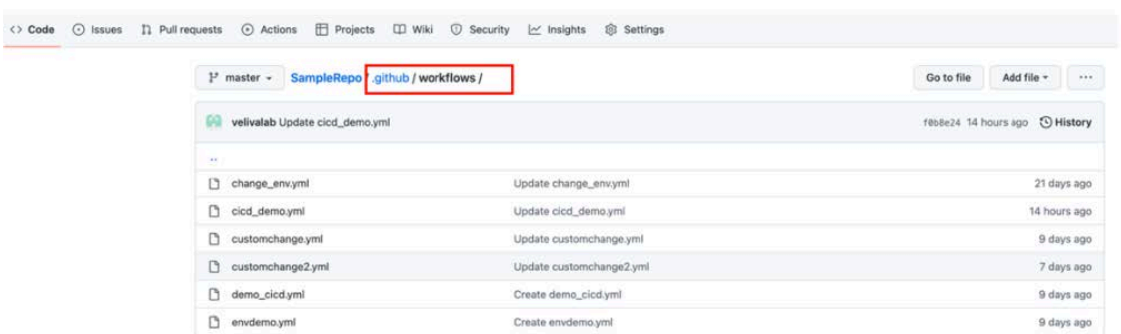
Clé secrète	Description
	Copier le jeton dans l'interface utilisateur classique.

Workflows dans le GitHub référentiel

Créez un fichier YAML pour définir la configuration du workflow dans votre GitHub référentiel.

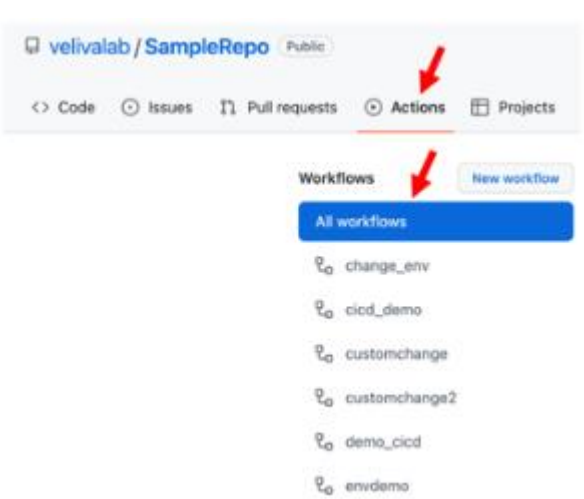
Les points suivants doivent être pris en compte lors de la définition du workflow :

- Tous les workflows de votre référentiel doivent avoir une extension de fichier .yml ou .yaml. Tous les workflows doivent se trouver dans le répertoire `.github/workflows` et suivre la syntaxe définie dans la syntaxe des workflows pour GitHub Actions.



- Le nom du workflow doit correspondre au nom du fichier de workflow.

- Les noms des workflows sous **Tous les workflows** de l'onglet **Actions** doivent correspondre aux workflows enregistrés sous le répertoire `.github/workflows` de votre référentiel.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un nom d'affichage doit être donné pour chaque tâche et doit être unique pour chaque tâche du workflow. Le nom de la tâche doit correspondre au nom de l'étape dans l'action personnalisée.

```yaml
change:
  name: Change Request Attributes
  runs-on: ubuntu-latest
  needs: registerPackage
  steps:
    - name: ServiceNow DevOps Change Attributes
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v2.0.0
      with:
        devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL_ADEVOPS2 }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID_ADEVOPS2 }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Change Request Attributes'
        change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":"Automated Software Deploymen
        interval: '100'
        timeout: '3600'
        deployment-gate: '{"environment":"deploy-gates-demo","jobName":"Deploy"}'
```

- Utilisez l'événement workflow_dispatch pour déclencher un workflow manuellement.

GitHub Actions Détails d'exécution du workflow dans DevOps

Une fois les webhooks configurés, les notifications sont GitHub Actions envoyées à chaque fois qu'un ServiceNow DevOps workflow est exécuté ou déclenché.

Les détails suivants sont envoyés à l'instance lorsqu'un ServiceNow workflow est exécuté manuellement ou déclenché automatiquement sur un GitHub référentiel.

- Le webhook workflow_job notifie l'instance ServiceNow avec l'état de la tâche (mis en file d'attente, in_progress, terminé) lorsque le workflow est exécuté manuellement ou déclenché automatiquement sur un GitHub référentiel.
- Les événements entrants sont créés dans l'instance pour l'état ServiceNow de la tâche (en file d'attente, in_progress et terminé) et in_progress événements sont ignorés.
- Les événements entrants mis en file d'attente et terminés sont traités, et ServiceNow DevOps des étapes de pipeline et des tâches d'orchestration sont créées pour les tâches configurées dans le workflow.
- L'exécution de pipeline est créée pour chaque exécution de workflow avec des enregistrements d'exécutions de tâches et d'exécutions d'étapes créés pour chaque tâche exécutée dans l'exécution du workflow.
- Vous pouvez utiliser l'interface utilisateur de pipeline pour visualiser les interactions et les résultats d'une exécution de pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GitHub Exécutions à nouveau

Les demandes de changement créées pour GitHub les tâches sont réutilisées si les demandes de changement sont dans les étapes d'implémentation et post-implémentation. Par exemple, pour une exécution de pipeline :

- Si un travail échoue avant que la demande de changement ne soit à l'étape d'implémentation, la demande de changement créée ne sera pas réutilisée lors de la nouvelle exécution des travaux ayant échoué.
- Si les tâches ayant échoué ou toutes les tâches sont réexécutées, une nouvelle demande de changement est créée.
- Désormais, si un travail échoue alors que la demande de changement est dans les étapes d'implémentation ou de post-implémentation, la demande de changement sera réutilisée lorsque les tâches ayant échoué ou toutes les tâches seront réexécutées.

> **Remarque :**
> Si la demande de changement est déjà implémentée dans une étape précédente avant l'échec de la tâche, l'exécution du pipeline ne sera pas interrompue pendant les nouvelles exécutions. La demande de changement est considérée comme déjà approuvée et implémentée.

Workflows composites

Pour les workflows composites où un workflow appelle un autre workflow et où l'étape de changement se trouve dans le workflow enfant, le *job-name* paramètre de l'étape de changement doit être au format job-name : « <parent-workflow-name > / <child-workflow-name> ». Ici, l'espace avant et après la barre oblique (/) est obligatoire.

Exemple d'un paramètre job-name dans le workflow enfant

```
steps:
  - name: Custom Change
    uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v4.0.0
    with:
      devops-integration-token: ${{ inputs.devops-integration-token }}
      instance-url: ${{ inputs.instance-url }}
      tool-id: ${{ inputs.tool-id }}
      context-github: ${{ toJSON(github) }}
      job-name: 'call-devops-change / Deploy'
      change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":
      interval: '100'
      timeout: '3600'
```

GitHub ActionsLimites de l'intégration Changements de vélocité DevOps

- GitHub Actions et GitHub les environnements sont pris en charge dans GitHub Enterprise le serveur à partir de la version 3.3.
  - Pour plus d'informations sur GitHub les environnements, consultez Utilisation d'environnements pour le déploiement .
  - GitHub environnements sont disponibles pour les référentiels privés uniquement dans le GitHub Enterprise Cloud.
- Pour GitHub les organisations, utilisez un compte spécifique (avec accès aux organisations requises) avec un jeton d'accès personnel pour l'intégration ServiceNow DevOps , ou vous pouvez également utiliser des GitHub applications via le code d'autorisation 2.0 ou JWT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour la création d'outils à l'aide d'applications GitHub : JWT, vous devez créer un outil distinct pour une organisation distincte.

- Seuls les derniers GitHub Actions résultats d'analyse peuvent être extraits d'une instance pour une exécution de workflow.
- ServiceNow DevOps L'automatisation des changements utilisant une action ou un environnement personnalisé n'est pas prise en charge pour les tâches parallèles. Pour les tâches parallèles, la charge utile de la notification webhook ne contient pas d'informations sur les tâches exécutées en parallèle avec un numéro de séquence. En raison de cette limitation, la séquence des tâches dépend de l'ordre d'exécution renvoyé par la réponse de l'API (/repos/{owner}/{repo}/actions/runs/{run_id}/jobs).
- L'URL de rappel pour mettre en pause et reprendre l'exécution du workflow à partir de l'instance est uniquement prise en charge avec GitHub Actions la ServiceNow fonctionnalité Portails de déploiement. Toutefois, la création de changement est possible à la fois via les portails de déploiement et l'action personnalisée GitHub.
- L'utilisateur qui crée GitHub l'outil dans l'instance ServiceNow doit être un réviseur pour approuver le workflow pour GitHub les environnements.

Information associée

Configurer manuellement les webhooks GitHub

Actions personnalisées ServiceNow DevOps de la place de marché GitHub

Utilisez les actions personnalisées de la place de marché pour collecter les données d'analyse SonarQube, les données de sécurité, mettre en pause ou reprendre le GitHub workflow, ou reprendre le workflow jusqu'à ce qu'une demande de changement soit approuvée ou rejetée dans votre instance, ou obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement, etc.

Action personnalisée SonarQube ServiceNow DevOps

Enregistrez les résultats de l'analyse SonarQube d'un projet initié par le workflow exécuté dans votre ServiceNow instance. Vous devez créer l'outil SonarQube dans votre instance et utiliser l'action ServiceNow DevOps personnalisée SonarQube au niveau des étapes d'un travail dans le workflow.

Visualisez les résultats de l'analyse SonarQube à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Accédez à la **DevOps** > **Résultats de qualité logicielle** > **Résumé de la qualité logicielle**.
- Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâches** et en sélectionnant un enregistrement **d'exécution de tâche** pertinent.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée.

- Créez l'outil SonarQube dans votre instance.

  Générer un jeton à partir de **Utilisateur** > **Mon compte** > **Sécurité** dans votre outil SonarQube et créez l'outil dans l'instance ServiceNow à l'aide du jeton généré. Pour plus d'informations, consultez Intégrer SonarQube à Changements de vélocité DevOps — Espace de travail et Intégrer SonarQube à Changements de vélocité DevOps — classique.

- Créez les secrets suivants pour enregistrer les résultats de l'analyse SonarQube dans l'instance ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- SONAR_HOST_URL : URL de l'instance SonarQube. Par exemple, `https://sonarcloud.io`
- SONAR_PROJECT_KEY : La clé d'identification d'un projet dans l'instance SonarQube. Par exemple, `org.examples :demo`

- Configurez l'action ServiceNow DevOps personnalisée SonarQube dans le workflow.

  L'action personnalisée `servicenow-devops-sonar` doit être configurée au niveau des étapes de la tâche dans le workflow avec le mot clé **uses** . Les entrées de cette action personnalisée ne doivent pas être altérées pour enregistrer les résultats de l'analyse SonarQube dans l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Sonar ServiceNow DevOps .

Action personnalisée du rapport de test ServiceNow DevOps

Enregistrez les résultats des tests unitaires du projet initié par le workflow exécuté dans votre ServiceNow instance. L'action ServiceNow DevOps personnalisée Rapport de test doit être utilisée au niveau des étapes de la tâche dans le workflow.

Affichez les résultats des tests unitaires enregistrés dans votre ServiceNow instance en accédant à **DevOps** > **Résultats des tests** > **Résumés de tests**.

Vous pouvez également afficher en accédant à **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâches** et en cliquant sur un enregistrement **d'exécution de tâche** pertinent.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée.

- Créez des secrets dans le GitHub référentiel.
- Configurez l'action personnalisée Rapport DevOps de test dans le workflow.

  L'action personnalisée `servicenow-devops-test-report` doit être configurée au niveau des étapes de la tâche dans le workflow avec le mot clé **uses** . Les entrées de cette action personnalisée ne doivent pas être altérées pour enregistrer les résultats des tests unitaires dans votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez Rapport de test ServiceNow DevOps .

ServiceNow DevOps : inscrire l'action personnalisée de l'artefact

Enregistrez les artefacts créés ou déployés par le workflow exécuté dans votre ServiceNow instance. Utilisez l'action personnalisée Enregistrer l'artefact ServiceNow DevOps au niveau des étapes de la tâche dans le workflow.

Affichez les détails des artefacts enregistrés dans votre instance en accédant à **DevOps** > **Artifact** > **Artifacts**.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée :

- Créez des secrets dans le GitHub référentiel.
- Configurez ServiceNow DevOps l'action personnalisée Enregistrer l'artefact dans le workflow.

  L'action personnalisée `servicenow-devops-register-artifact` doit être configurée au niveau des étapes de la tâche dans le workflow avec le mot clé **uses** . Les entrées de cette action personnalisée ne doivent pas être altérées pour enregistrer les détails de l'artefact dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez ServiceNow DevOps enregistrer les artefacts .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow DevOps : inscrire une action personnalisée de package

Enregistrez les packages créés ou déployés par le workflow exécuté dans l'instance ServiceNow . Utilisez l'action personnalisée Inscrire le ServiceNow package DevOps au niveau des étapes de la tâche dans le workflow.

Affichez les détails du package enregistré dans l'instance ServiceNow en accédant à **DevOps** > **Artifact** > **Packages**.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée.

- Créez des secrets dans le GitHub référentiel.
- Configurez ServiceNow DevOps l'action personnalisée Enregistrer l'artefact dans le workflow.

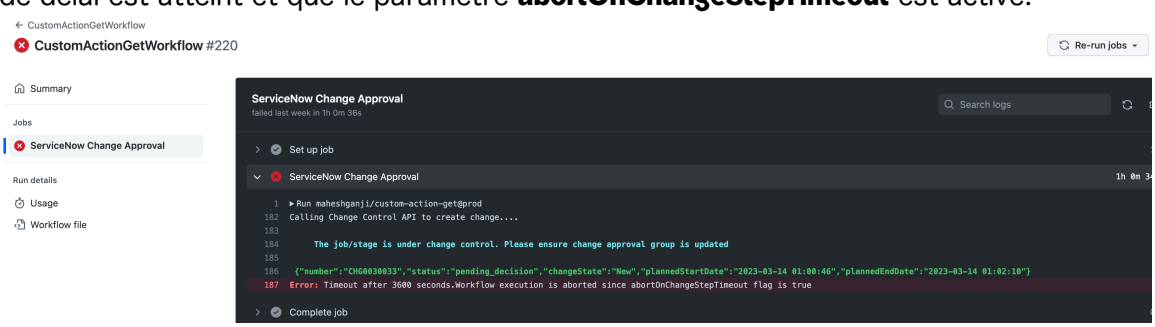
  L'action personnalisée `servicenow-devops-register-package` doit être configurée au niveau des étapes de la tâche dans le workflow avec **uses le** mot clé. Les entrées de cette action personnalisée ne doivent pas être altérées pour enregistrer les détails de l'artefact dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez le package d'inscription ServiceNow DevOps .

Action personnalisée d'automatisation des changements ServiceNow DevOps

Créez une demande de changement dans l'instance ServiceNow pour mettre en pause et reprendre l'exécution du workflow à partir de l'instance ServiceNow .

Utilisez l'action ServiceNow DevOps personnalisée d'automatisation des changements au niveau des étapes de la tâche dans le workflow. Si le changement n'est pas créé dans le délai spécifié dans le seuil (changeCreationTimeOut) et que le paramètre **abortOnChangeCreationFailure** est activé, le pipeline sera abandonné.

Cette action personnalisée crée une demande de changement dans ServiceNow, active l'option **de contrôle des changements** et interroge l'instance ServiceNow à l'intervalle de temps défini pour connaître l'état du changement jusqu'à ce que le changement soit approuvé ou rejeté, ou que le seuil de délai d'expiration (délai d'expiration) soit atteint. GitHub abandonne l'exécution du workflow si le seuil de délai est atteint et que le paramètre **abortOnChangeStepTimeout** est activé.



Cette action personnalisée reprend immédiatement l'exécution du workflow lorsque la réception du changement est activée pour le pipeline in, ServiceNow sans attendre que le changement soit approuvé ou rejeté dans l'instance ServiceNow .

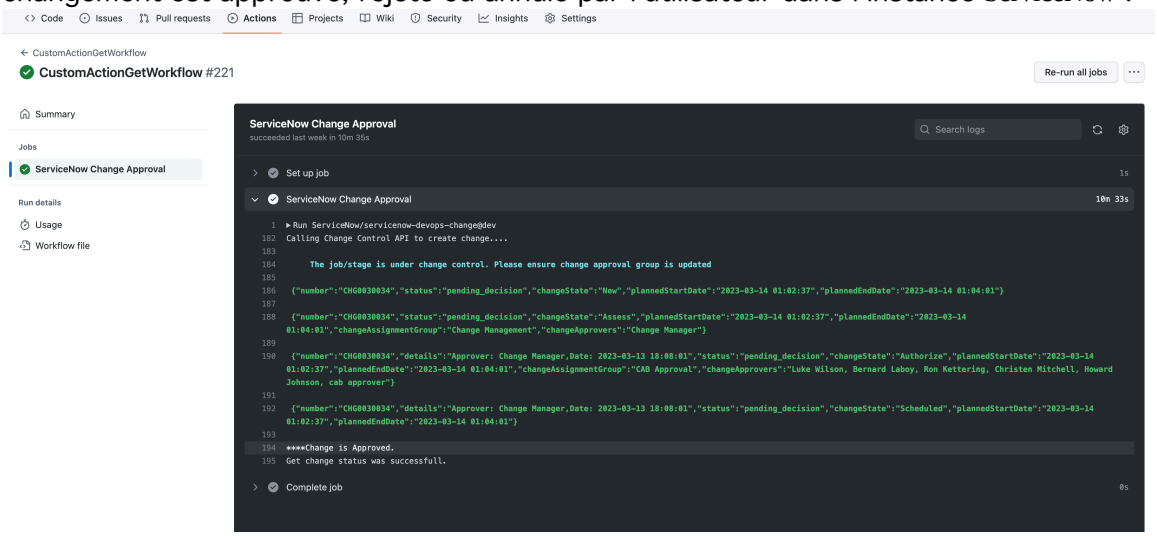
Affichez le changement créé pour le workflow exécuté dans l'instance ServiceNow en accédant à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**.

Le numéro de changement avec **le pending_decision** d'état s'affiche dans la console Actions lors de l'interrogation GitHub de l'instance pour l'état ServiceNow du changement. Les informations telles que les commentaires sur le changement, l'approbation,

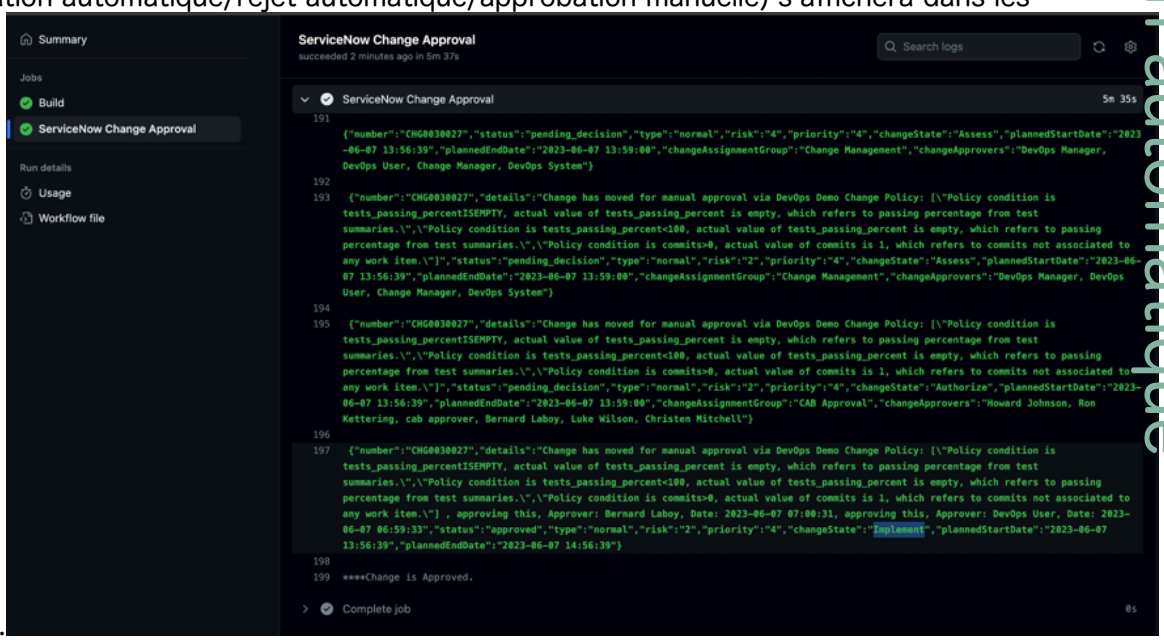
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'approbation et l'état sont enregistrées dans GitHub la console Actions une fois que le changement est approuvé, rejeté ou annulé par l'utilisateur dans l'instance ServiceNow .



Vous pouvez accéder aux journaux de la console dans votre pipeline pour afficher l'état d'une demande de changement Lorsqu'une demande de changement est créée, les détails du changement sont affichés selon l'intervalle de temps d'interrogation. Les conditions de politique associées à l'état de la demande de changement seront également évaluées et affichées dans les journaux. Par exemple, si la politique d'automatisation avancée de demande de changement DevOps est activée, les conditions de la politique seront évaluées et la décision correspondante prise (approbation automatique/rejet automatique/approbation manuelle) s'affichera dans les journaux.



Remarque :
changeState correspond à l'état de la demande de changement et **l'état** désigne l'état de l'exécution de l'étape.

Les journaux des conditions de politique s'afficheront pour les flux de changement du système de base comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Politique de changement de modèle DevOps : seuls les journaux s'affichent lors de la création du changement et lorsque l'état du changement est mis à jour.
- Politique d'automatisation minimale de demande de changement DevOps : les journaux ainsi que la décision de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement sont affichés.
- Politique d'automatisation avancée de demande de changement DevOps : les journaux ainsi que la décision de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement sont affichés.

Les entrées de politique de changement et les conditions de décision sont stockées dans la table Décisions [sys_decision_question]. Les journaux s'affichent si les champs et opérateurs suivants sont utilisés comme entrée pour les conditions de politique :

Champs

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- risk
- code_security
- validations

Opérateurs

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- EST VIDE
- ENTRE
- RIEN
- NSAMEAS (en anglais seulement)
- IDENTIQUES

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- GT_FIELD
- LT_FIELD

Remarque :
Si des champs autres que ceux du système de base sont modifiés dans une politique de changement, ces champs doivent être ajoutés manuellement au flux pour que les conditions de la politique soient évaluées.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée.

- Créez des secrets dans le GitHub référentiel.
- Configurez ServiceNow DevOps l'action personnalisée Automatisation des changements dans le workflow.

  L'action personnalisée `servicenow-devops-change` doit être configurée au niveau des étapes de la tâche dans le workflow avec le mot clé **uses** . Les entrées de cette action personnalisée ne doivent pas être altérées pour créer un changement dans votre instance et interroger l'état du changement toutes les <x> secondes. Pour plus d'informations, consultez ServiceNow DevOps Change Automation .

Action GitHub Obtenir un changement ServiceNow DevOps

Récupérez le numéro de demande de changement dans un pipeline d'actions GitHub en fonction des détails d'un changement spécifique.

L'action personnalisée Obtenir un changement GitHub ServiceNow DevOps doit être ajoutée au niveau de l'étape d'une tâche de pipeline pour récupérer le numéro de demande de changement à partir d'une instance ServiceNow en spécifiant les détails du changement.

Action GitHub de changement de mise à jour ServiceNow DevOps

Mettez à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline d'actions GitHub.

L'action personnalisée Mettre à jour le changement GitHub ServiceNow DevOps doit être ajoutée au niveau de l'étape dans une tâche de pipeline pour mettre à jour la demande de changement dans une instance ServiceNow. Le numéro de la demande de changement dont les détails doivent être mis à jour et les détails de la demande de changement à mettre à jour doivent être spécifiés comme entrée.

Action sur les résultats de sécurité ServiceNow DevOps

Récupérez les résultats de l'analyse de sécurité dans ServiceNow.

L'action personnalisée Action de résultats de sécurité ServiceNow DevOps doit être ajoutée au niveau de l'étape dans une tâche de pipeline pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité dans ServiceNow.

Portails de déploiement GitHub pour le changement ServiceNow DevOps

Utilisez la fonctionnalité Portail de déploiement GitHub pour décider si un nouveau déploiement doit avoir lieu ou s'arrêter.

Avant de commencer

Les portails de déploiement GitHub ne sont pris en charge que si vous avez connecté votre instance GitHub avec les informations d'identification OAuth 2.0 pour les applications GitHub à l'aide du jeton de porteur JWT. Pour plus d'informations, consultez Informations d'identification OAuth 2.0 pour GitHub les applications - JWT.

Traduction automatique

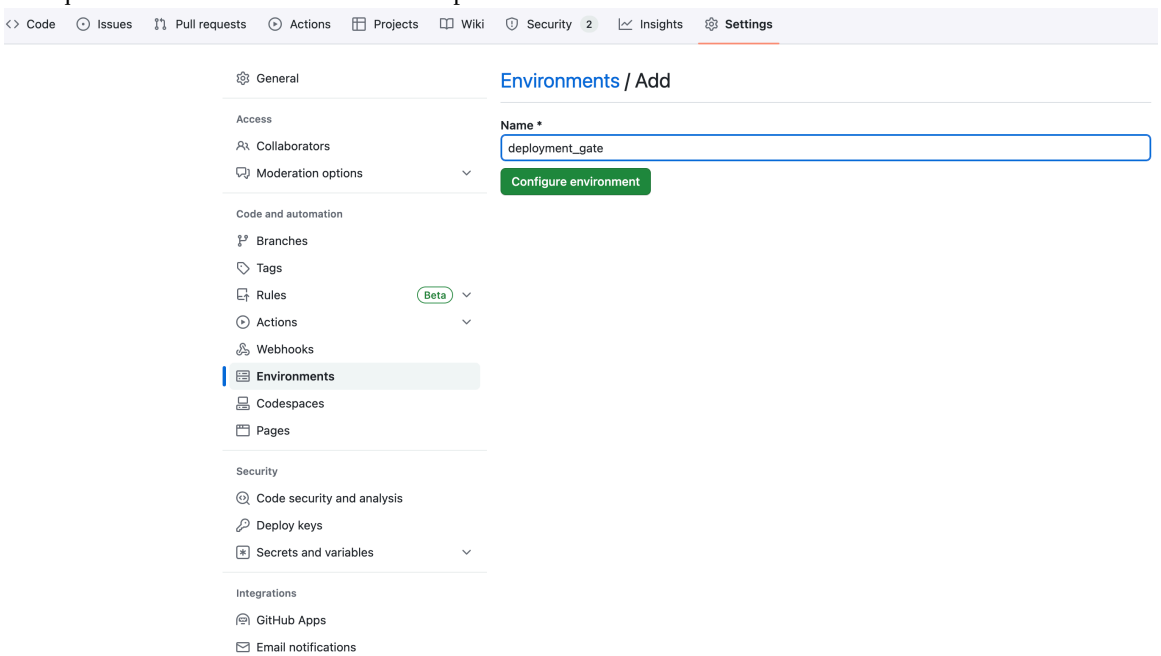
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, la section Règles de protection de déploiement est disponible pour les environnements dans tous les référentiels sélectionnés dans l'application GitHub installée.

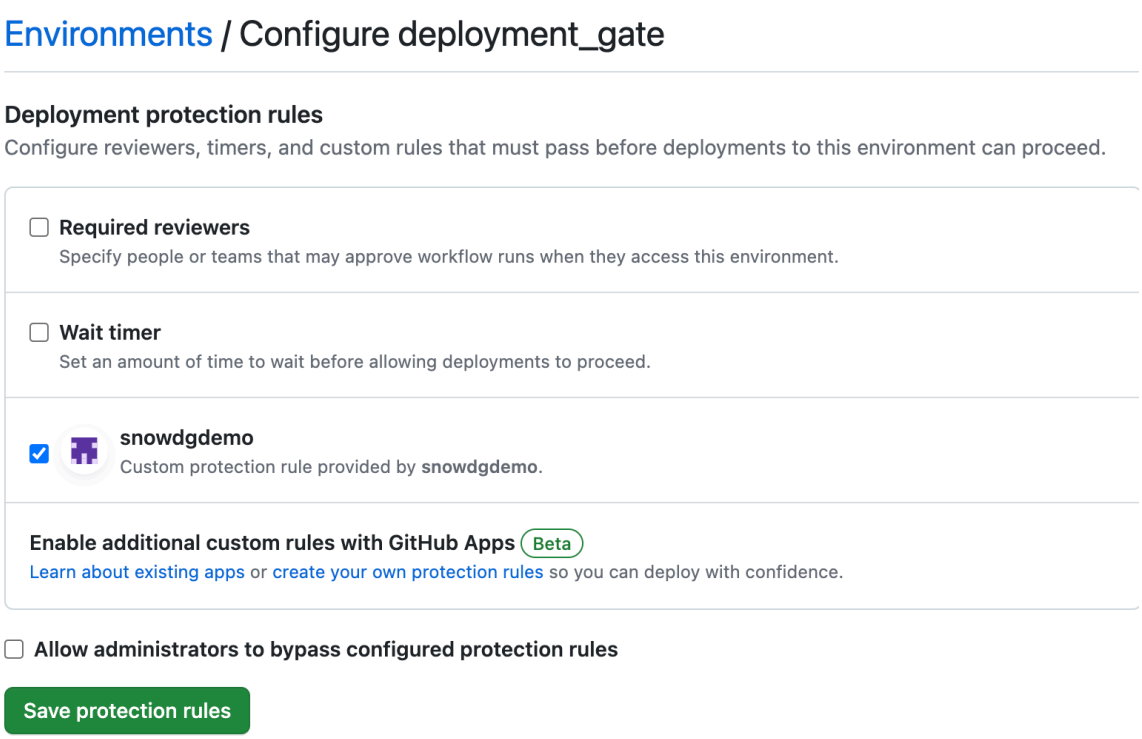
Rôle requis : autorisation de créer des environnements dans GitHub

Procédure

1. Accédez à **Paramètres > Environnements** à partir d'un référentiel et cliquez sur **Nouvel environnement** pour créer un environnement.



2. Dans la section Règles de protection du déploiement, sélectionnez le nom de l'application GitHub installée, puis sélectionnez **Enregistrer les règles de protection**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

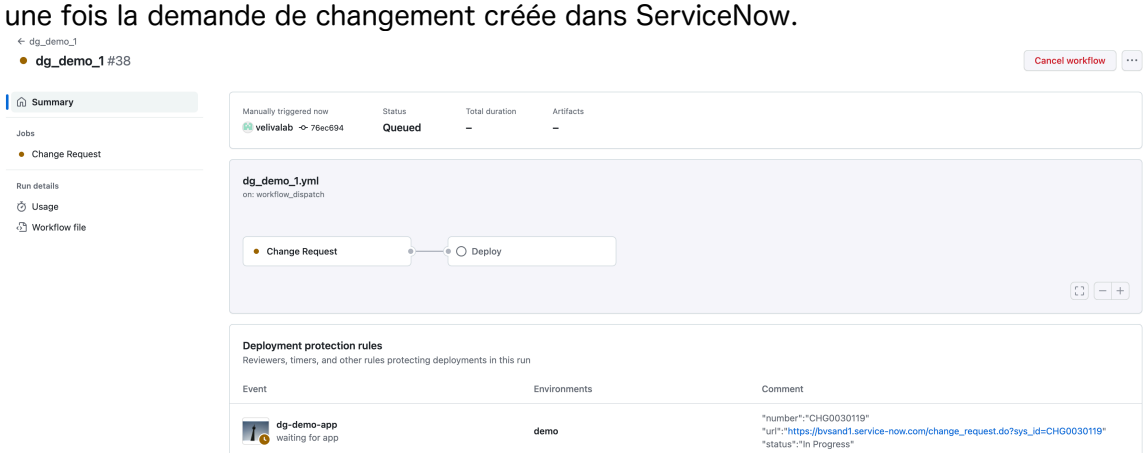
3. Ajoutez l'action personnalisée d'automatisation des changements ServiceNow DevOps au niveau de l'étape (par exemple, la tâche changeRequest dans le fichier de workflow/yaml) dans une tâche de pipeline afin de créer le changement pour les portails de déploiement.
Le *deployment-gate* paramètre doit être ajouté au format JSON suivant.

```
'{"environment":"deployment_gate","jobName":"Deploy"}'
```

Ici *environment* , la valeur clé correspond à l'environnement créé avec les règles de protection du déploiement, et *jobName* la valeur clé correspond à la tâche de déploiement créée dans le workflow/fichier yaml avec la dépendance de la tâche de demande de changement configurée avec l'action personnalisée Automatisation des changements ServiceNow DevOps.

```
  change:
    name: Change Request Attributes
    runs-on: ubuntu-latest
    needs: registerPackage
    steps:
      - name: ServiceNow DevOps Change Attributes
        uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v2.0.0
        with:
          devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL_ADEVOPS2 }}
          tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID_ADEVOPS2 }}
          context-github: ${{ toJSON(github) }}
          job-name: 'Change Request Attributes'
          change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":"Automated Software
Deployment","description":"Automated Software
Deployment.","assignment_group":"a715cd759f2002002920bde8132e7018","implementation_plan":"Software update is tested and
results can be found in Test Summaries Tab; When the change is approved the implementation happens automated by the CICD
pipeline within the change planned start and end time window.","backout_plan":"When software fails in production, the
previous software release will be re-deployed.","test_plan":"Testing if the software was successfully deployed"}}'
          interval: '100'
          timeout: '3600'
          deployment-gate: '{"environment":"deploy-gates-demo","jobName":"Deploy"}'


  deploy:
    name: 'Deploy'
    needs: change
    runs-on: ubuntu-latest
    environment: deploy-gates-demo
    steps:
      - name: Run deployment scripts
        run: echo Completed Deployment.
```

Lorsque le fichier de workflow/yaml spécifique à la porte de déploiement est exécuté dans GitHub Actions, des détails tels que le numéro de changement, l'URL de changement et l'état s'affichent une fois la demande de changement créée dans ServiceNow.

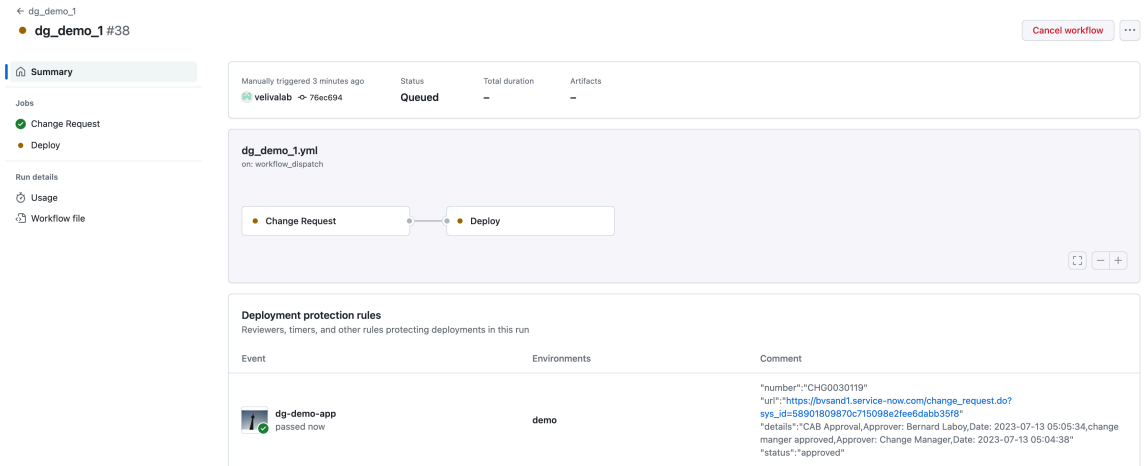


Les informations telles que les commentaires sur le changement, l'approbation, l'approbation et l'état sont enregistrées dans l'outil GitHub après la reprise de l'exécution du workflow à partir de ServiceNow, c'est-à-dire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lorsque la demande de changement est approuvée et que l'état de la demande de changement est mis à jour sur Implémenter dans ServiceNow.



Configurer manuellement les webhooks GitHub

Configurez les webhooks dans GitHub pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application Changements de vélocité DevOps .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Changements de vélocité DevOps, GitHub admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

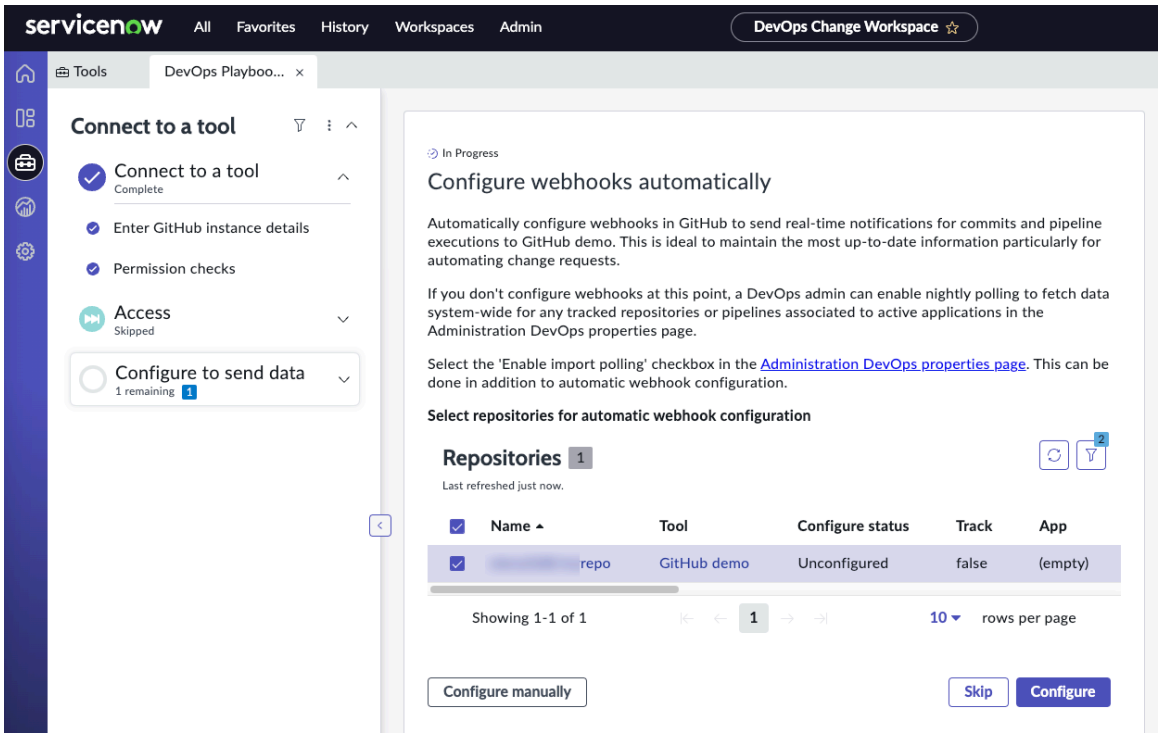
Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement de l'outil GitHub dans Changements de vélocité DevOps.

Procédure

1. Dans GitHub, accédez à **Paramètres** > **Webhooks** et ajoutez un webhook.
2. Dans Changements de vélocité DevOps, choisissez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance d'outil pour envoyer des données.

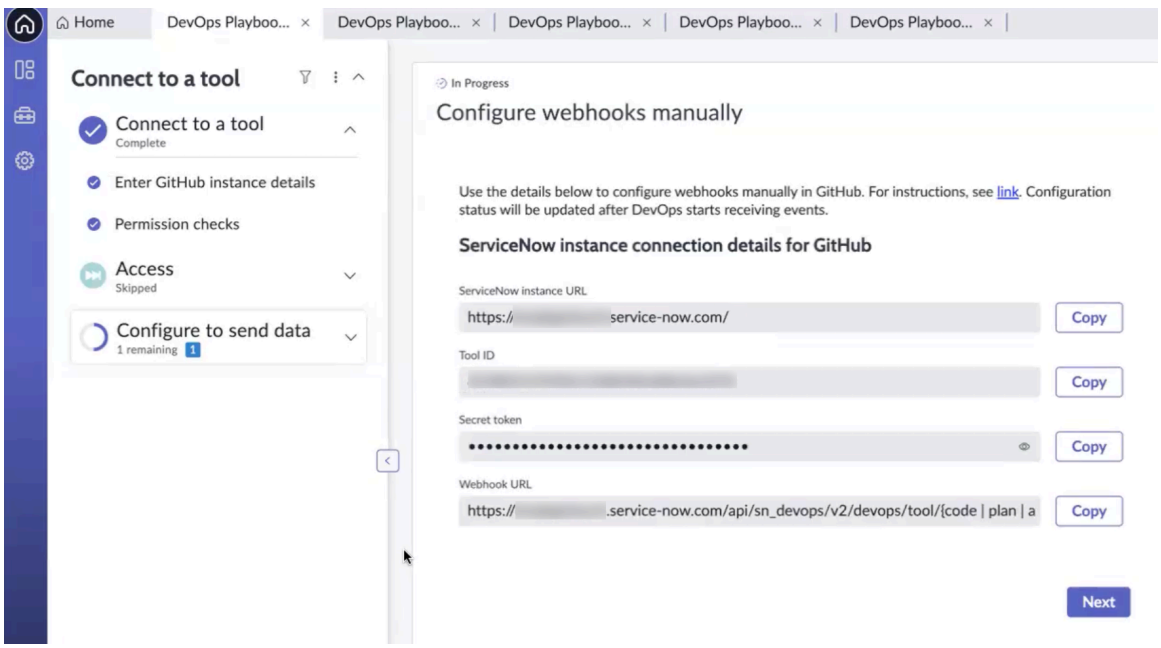
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Changements de vélocité DevOps, copiez le champ **URL Webhook** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour GitHub.

> **Remarque :**
> Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans votre presse-papiers. L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.



4. Modifiez l'URL Webhook copiée pour refléter les détails de votre outil, puis collez l'URL dans GitHub.

Par exemple :

```
https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality } ?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'une des fonctionnalités de l'outil {code | plan | artefact | orchestration | test | softwarequality } pour correspondre à votre outil.
Par exemple :

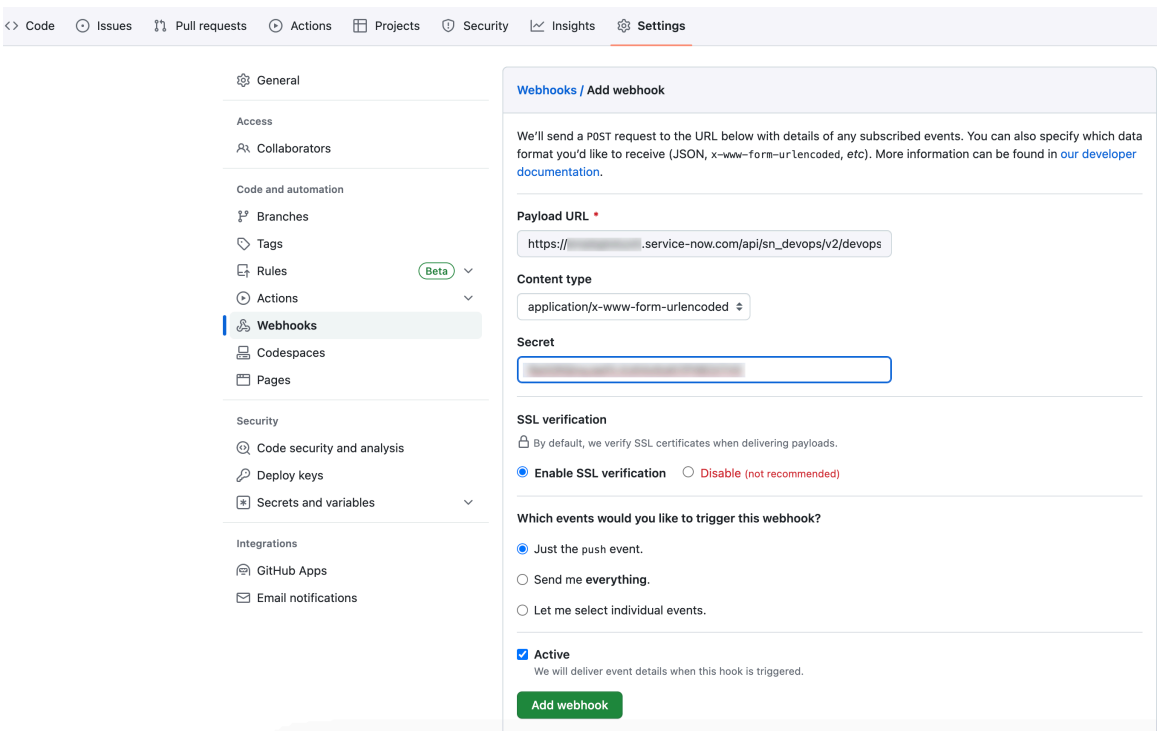
https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036

b. Copiez l'URL Webhook modifiée dans le champ **URL de charge utile** du nouveau webhook dans GitHub.

5. Dans Changements de vélocité DevOps, copiez le champ **Jeton secret** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour GitHub, et collez le champ **Secret** du nouveau webhook dans GitHub.

Copier les valeurs de champ

Champ De Changements de vélocité DevOps	Champ À GitHub
URL Webhook (modifiée)	URL de charge utile
Jeton secret	Clé secrète



GitLab intégration avec Changements de vélocité DevOps

Connectez-vous à votre GitLab instance pour détecter les référentiels et les définitions de pipeline et configurer des notifications ou des interrogations en temps réel pour activer la traçabilité et l'automatisation des changements.

Vue d'ensemble de l'intégration GitLab

Versions prises en charge :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sur site : version de base 13.x et supérieure
- GitLabCloud

Changements de vélocité DevOps prend en charge les options Code (référentiel) et Orchestration (pipelines) de l'outil GitLab . Dans le cas des pipelines, seuls les pipelines de base sont pris en charge, mais pas les pipelines multi-projets.

- **Connecter** : découvrez les référentiels et les définitions de pipeline en connectant vos GitLab instances à Changements de vélocité DevOps.
- **Configurer** : activez l'envoi de notifications en temps réel pour les validations et les pipelines en créant automatiquement un Webhook dans GitLab afin que ces données puissent être utilisées pour créer des politiques de changement.

Événements déclencheurs requis pour l'aptitude au code :

- Événements push
- Baliser les événements push
- Commentaires
- Fusionner les événements de demande

Événements de déclenchement requis pour l'option d'orchestration :

- Événements de tâches
- Événements de pipeline

Points clés

- Un pipeline doit être exécuté et terminé au moins une fois avant l'activation du contrôle des changements.
- Si une tâche manuelle dans GitLab est annulée ou expire avant l'achèvement, le changement correspondant reste à l'état **Ouvert** jusqu'à ce que le processus d'approbation de la demande de changement soit effectué manuellement.
- La détection de pipeline est limitée aux 100 premiers résultats à l'aide du filtre de recherche de projet. Pour détecter d'autres pipelines, modifiez le filtre de recherche (qui s'affiche lorsque vous sélectionnez Détecter) pour développer les résultats de la demande de **détection**.
- Les référentiels ou les pipelines créés ou mis à jour après la détection et la configuration du projet font l'objet d'un suivi manuel.
- GitLab Problèmes n'est pas pris en charge.
- L'intégration du type de test JUnit est prise en charge pour GitLab. GitLab Les rapports de tests unitaires prennent en charge les rapports de test uniquement au format de rapport JUnit. Vous pouvez convertir différents types de tests en JUnit et les conserver. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Rapports de tests unitaires et Exemples de rapports de tests unitaires .
- L'intégration de l'outil de test vous permet d'afficher DevOpsGitLab les résultats des tests pour les tests unitaires, fonctionnels et de performance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer GitLab. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer GitLab à Changements de vélocité DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre GitLab instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour détecter les référentiels et le pipeline.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

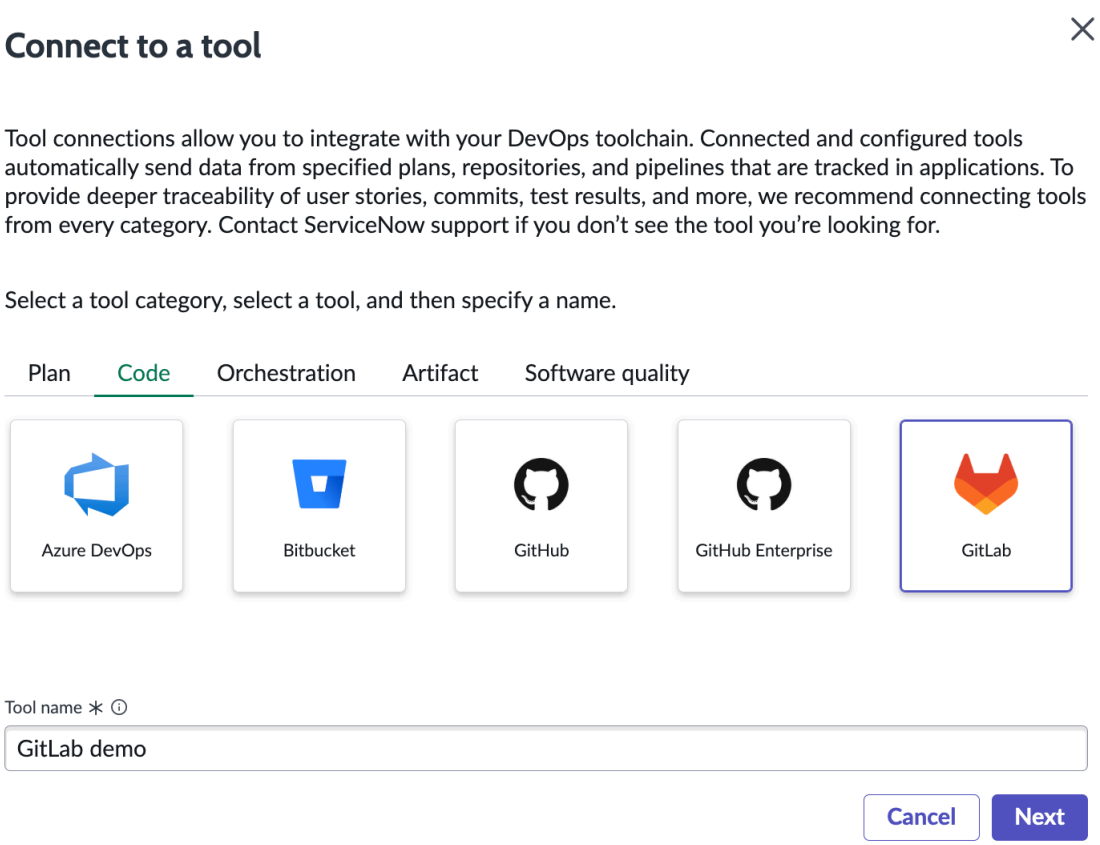
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à embarquer GitLab.

   Important :
   Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outils tels que des pipelines ou des référentiels lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le champ **Nom de l'outil** , saisissez un nom pour l'outil.



3. Sélectionnez **Suivant**.

   Le DevOps playbook s'ouvre pour vous aider à accomplir les tâches d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Saisissez les détails de votre GitLab instance.

a. Entrez l'URL de votre GitLab instance.

b. Dans le champ **Type d'informations d'identification** , sélectionnez-en un.

- Authentification de base
- OAuth 2.0

c. Entrez les informations d'identification.

- Authentification de base : entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe/jeton d'accès de votre GitLab instance.

> **Remarque :**
> Seul le jeton d'accès personnel est pris en charge. Lorsque vous générez le jeton, sélectionnez l'API du périmètre et accordez un accès en lecture/écriture, y compris tous les groupes et projets, le registre des conteneurs et le registre des packages.

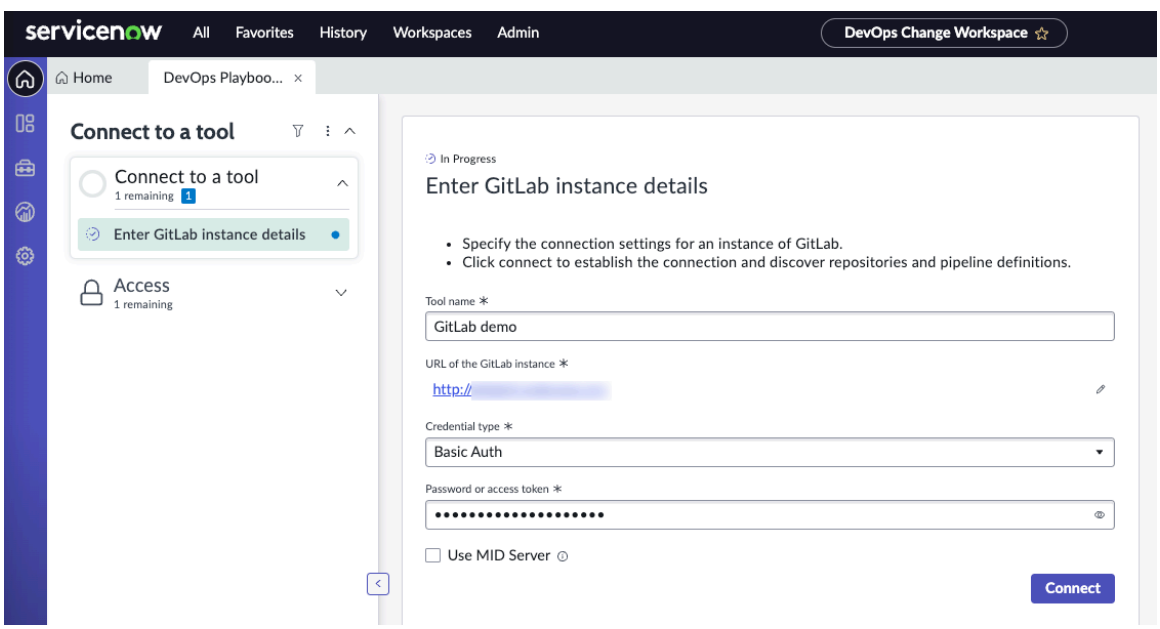
- OAuth 2.0 : entrez vos informations d'identification OAuth.

  Pour plus d'informations sur les informations d'identification OAuth2.0, reportez-vous à la section Configurer les informations d'identification GitLab OAuth 2.0 pour DevOps.

d. **Facultatif :** Si votre GitLab instance est associée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et entrez ses détails.

(Optional) Pour plus d'informations sur le MID Server, reportez-vous à la section Sélection du MID Server

e. Sélectionnez **Connexion**.



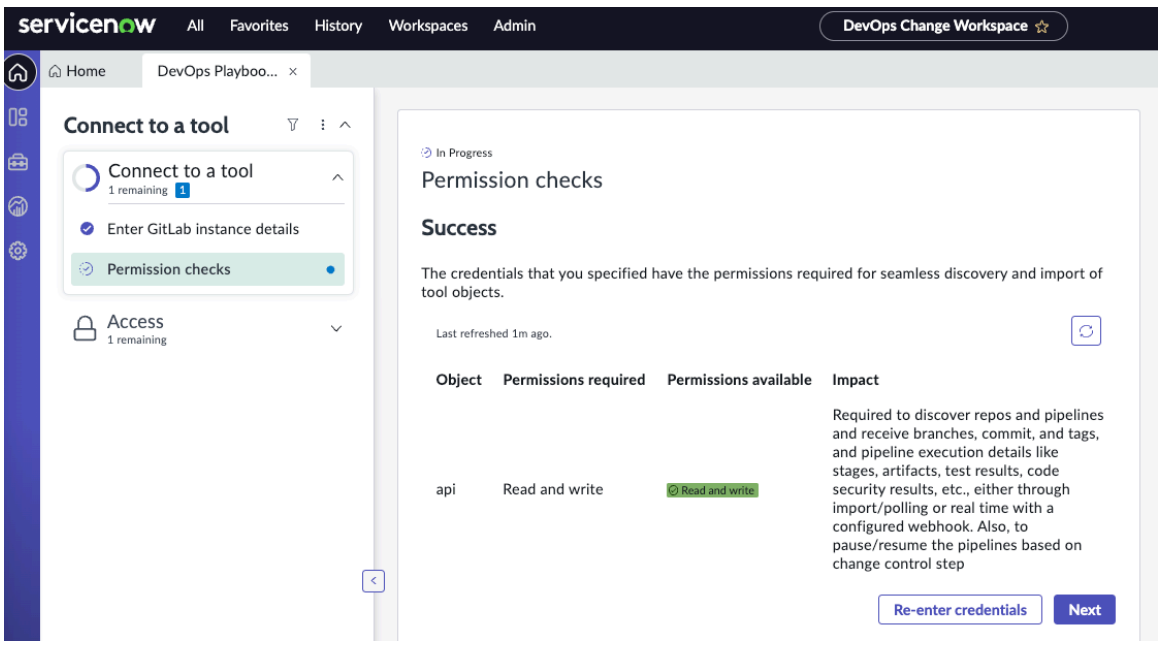
5. Les contrôles d'autorisation sont exécutés sur les informations d'identification que vous avez saisies. Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations d'identification. Pour en savoir plus sur toutes les autorisations requises, reportez-vous à la section GitLab Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

Vous pouvez choisir de continuer avec la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.



6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Spécifiez l'accès pour l'outil.
   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

      Les tâches que ces utilisateurs peuvent effectuer dans les groupes dépendent du rôle qui leur est affecté.

      - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
      - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
      - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
      - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

      Remarque :
      Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

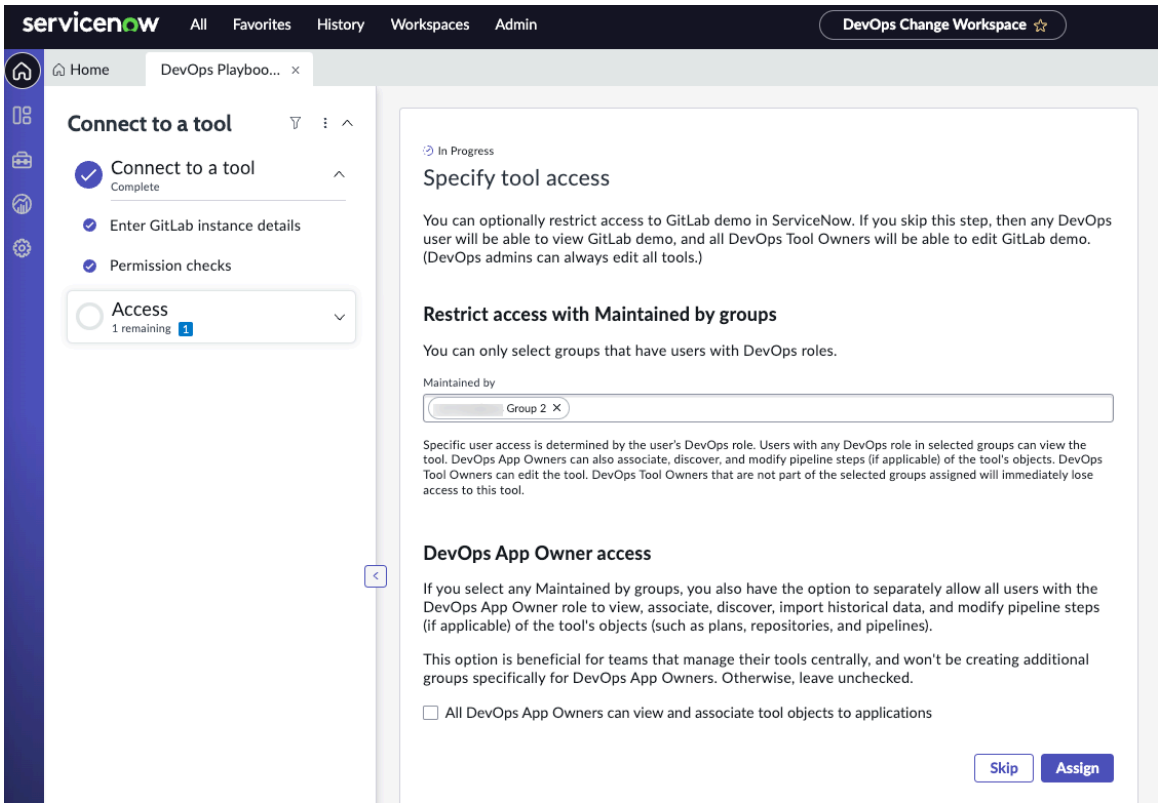
   b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, **l'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible à la sélection.

      Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

   c. Sélectionnez **Affecter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



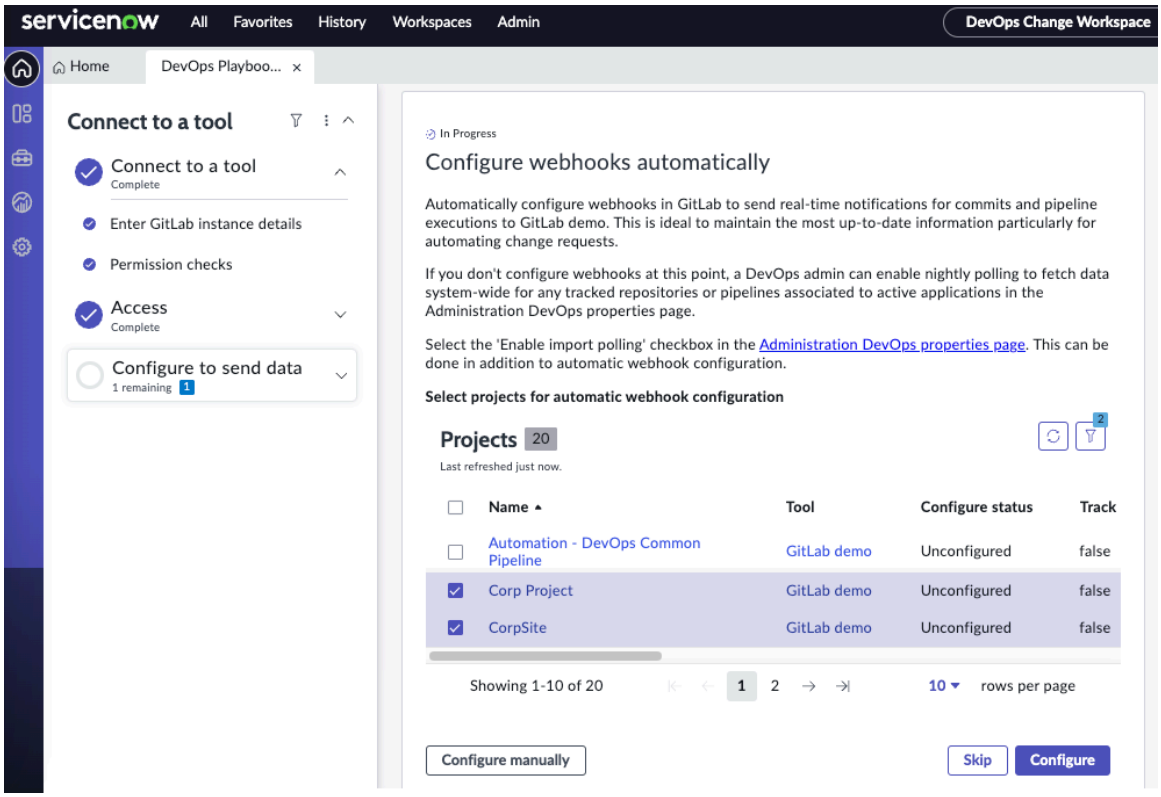
8. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez configurer automatiquement les webhooks.

   Vous pouvez également choisir d'activer l'interrogation nocturne pour récupérer les données de tous les pipelines suivis en sélectionnant l'option de propriété **Activer l'interrogation** dans le module **Administration** . Consultez Propriétés du Changements de vélocité DevOps.

9. Sélectionnez **Configurer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour configurer **manuellement, sélectionnez Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement les webhooks GitLab pour plus d'informations.

Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les référentiels et les pipelines disponibles dans votre projet sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

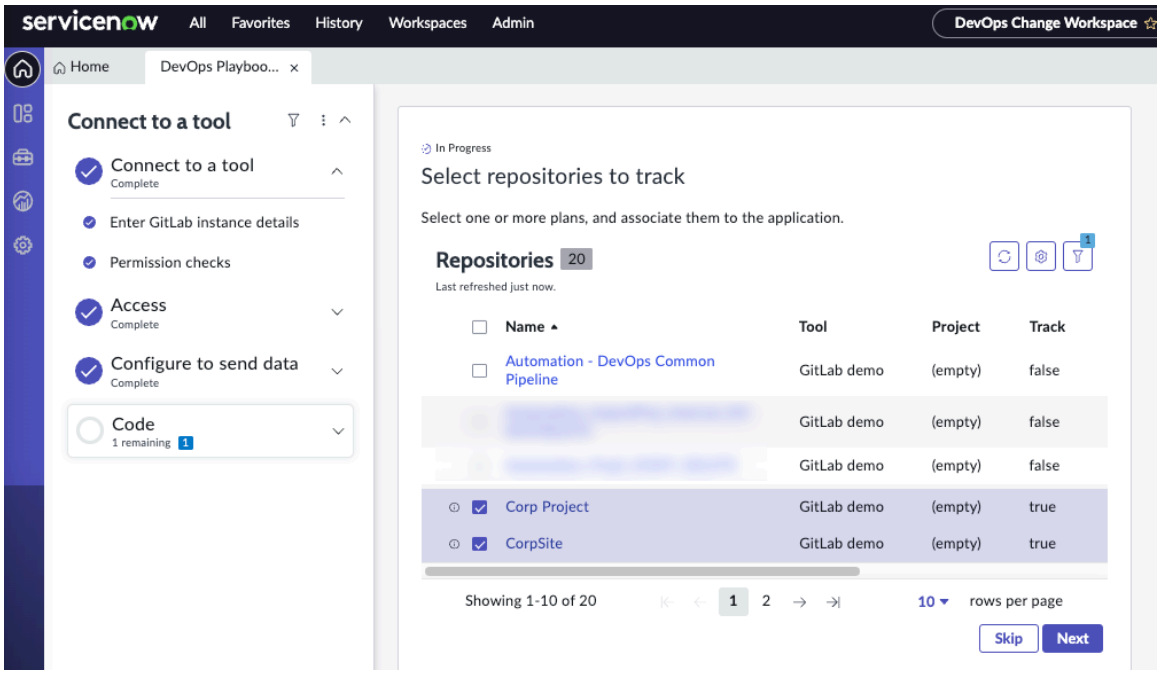
10. Sélectionnez les référentiels à suivre.

a. Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et les associer à l'application.

b. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

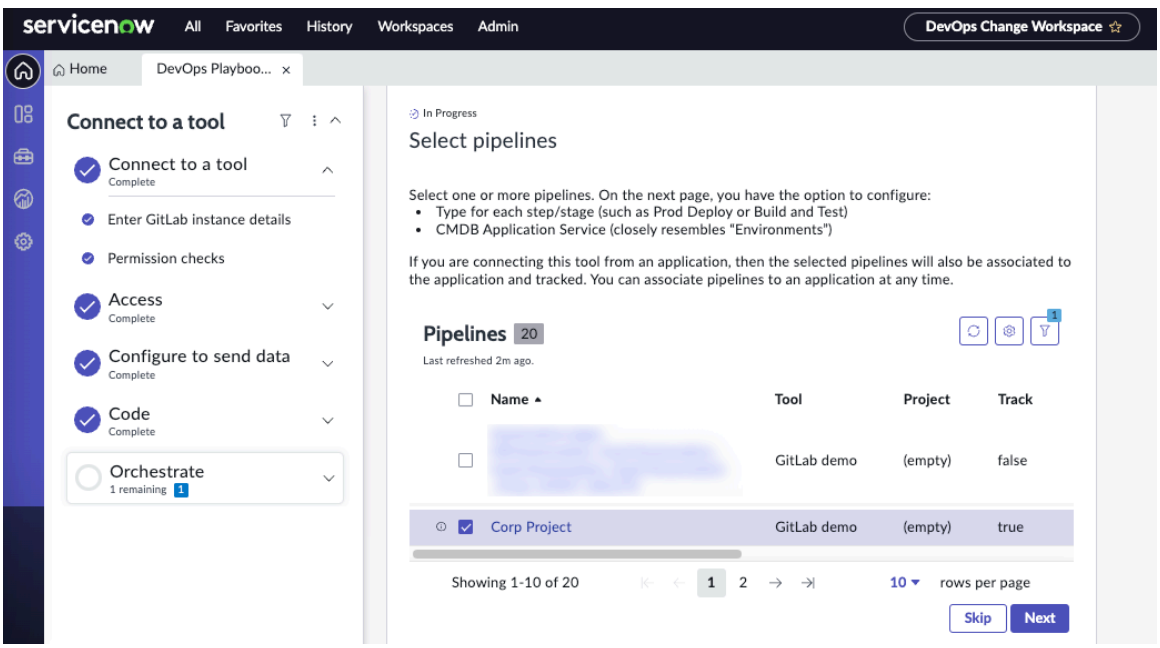


c. Si vous souhaitez importer des données de référentiel, sélectionnez la plage de dates, puis sélectionnez **Soumettre**.

Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

11. Sélectionnez le pipeline que vous souhaitez suivre, puis sélectionnez **Suivant**.

Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie.



12. Facultatif : Dans l'activité Affecter des services aux étapes du pipeline, spécifiez le **type d'étape** et le **service** pour chaque étape du pipeline.

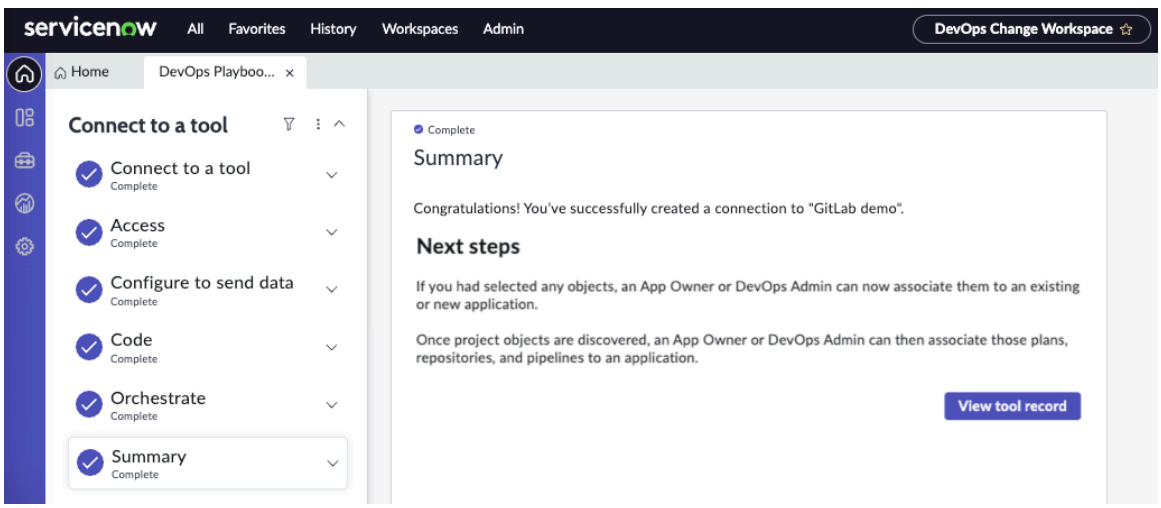
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) La réalisation de cette étape dans le cadre de l'intégration de l'outil permet aux Analyses DevOps tableaux de bord d'afficher immédiatement des données plus significatives.

13. Sélectionnez **Suivant**.
14. Sur la page **Résumé** , passez en revue les détails de l'outil correctement connecté GitLab .

    Sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre GitLab outil à Changements de vélocité DevOps.

Remarque :
Si les informations d'identification de votre outil changent, vous devez également les mettre à jour dans Changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Changements de vélocité DevOps.

Information associée

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

Intégrer GitLab à Changements de vélocité DevOps — Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre GitLab instance à l'aide de .ServiceNow Catalogue de services

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Dans les éléments de catalogue, sélectionnez et activez **l'intégration de l'application DevOps** et **l'intégration**DevOps de l'outil DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Après l’activation, sélectionnez **Intégration de l’outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration d’outils DevOps , saisissez les détails de l’outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à l’intégration GitLab .
Intégration d'outils	Sélectionnez GitLab.
URL de l'outil	URL de votre GitLab instance.
Type d'informations d'identification	Sélectionnez Authentification de base ou OAuth, en fonction des informations d’identification que vous utilisez. ○ Pour Authentification de base, saisissez le nom d’utilisateur et le mot de passe ou le jeton d’accès. ○ Pour OAuth, entrez les informations d’identification.
Mot de passe de l’outil/Jeton d’accès/Clé de l’API	GitLab mot de passe ou jeton d’accès.
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil local qui est associé à un serveur MID. L’application est automatiquement définie sur DevOps REST et l’aptitude est définie sur REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d’identification pour la connexion à GitLab, reportez-vous à la section GitLab Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l’outil est créé, connecté et détecté.
6. Dans les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Application d’intégration DevOps**.
7. Dans le formulaire d’intégration de l’application DevOps , saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options si vous souhaitez créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l’application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	Saisissez le nom de l’outil connecté GitLab .
Référentiels	Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer des données historiques.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	d'importer des données pour une durée maximale de 90 jours.
Voulez-vous configurer le Webhook pour l'outil ?	Cochez la case si vous souhaitez configurer des webhooks pour les référentiels sélectionnés.
Plans d'intégration	À laisser vide.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets du référentiel sont associés à l'enregistrement de l'application et les webhooks sont configurés pour le suivi en temps réel. Les données historiques sont importées pour les référentiels sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les référentiels importés. Pour les référentiels, **l'option Suivre les modifications apportées aux fichiers** est également activée automatiquement.

Intégrer GitLab à Changements de vélocité DevOps — classique

Connectez votre GitLab instance pour détecter, configurer et importer des référentiels et des pipelines.

Avant de commencer

Effectuez les étapes spécifiées dans la section Mise en route avant de vous connecter à un outil.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **Connectez-vous** à l'aide des détails de votre GitLab instance.
- **Détecter** les référentiels et les pipelines.
- **Configurez** les webhooks dans GitLab.
- **Importez** des enregistrements de branche et de validation, des enregistrements d'exécution de tâches et d'exécution d'étapes.

Procédure

1. Entrez les détails de l'instance GitLab à laquelle vous connecter Changements de vélocité DevOps.

   a. Accédez à la **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)** et créez un enregistrement.

   b. Entrez un **nom d'outil** et renseignez les détails de l'outil.

URL de l'outil	GitLab l'URL de l'outil. Par exemple : `https://gitlab.com`
Nom d'utilisateur de l'outil	Nom d'utilisateur GitLab
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	GitLab Jeton d'accès

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Seul le jeton d'accès personnel est pris en charge. Lorsque vous générez le jeton, sélectionnez l'API du périmètre et accordez l'accès en lecture/écriture, y compris tous les groupes et projets, le registre des conteneurs et le registre des packages.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à GitLab, reportez-vous à la section GitLab Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

c. Facultatif : Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil local qui est attaché à un Serveur MID. La valeur **Application** est automatiquement définie sur DevOps REST et la valeur **Aptitude** est définie sur REST.

d. Cliquez sur **Envoyer**.
L'outil est connecté avec succès.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

Remarque :
Seuls les groupes contenant des utilisateurs ayant DevOps des rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

L'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil à des applications** devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

3. Cliquez sur **Détecter** pour détecter les référentiels et pipelines existants, et renseignez les champs de la fenêtre Filtre de recherche du projet.

Remarque :
GitLab Les référentiels et pipelines détectés sont déterminés par ces conditions de filtre. Pour détecter des référentiels supplémentaires, modifiez le filtre de projet pour développer les résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détenu par moi (recommandé)	Recherche les référentiels dans le projet dont l'utilisateur actuel est propriétaire.
Actuellement membre de	Recherche les référentiels du projet dont l'utilisateur actuel est membre.
Rechercher	Recherche les référentiels dans les projets avec la chaîne de texte spécifiée.

Remarque :
GitLab Les référentiels et les pipelines détectés sont également déterminés par les informations d'identification (niveau d'accès) configurées dans la connexion.

Les enregistrements sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

4. Configurez automatiquement l'URL Webhook dans un GitLab référentiel pour envoyer des notifications à l'outil DevOps en sélectionnant **Configurer**.
   Vous pouvez également choisir d'activer l'interrogation nocturne pour extraire le système de données pour tous les référentiels ou pipelines suivis en définissant la propriété **Activer l'interrogation** sur **Oui**.
5. Pour les référentiels détectés, importez les données historiques de l'outil et associez le référentiel à une application.

   a. Ouvrez l'enregistrement du référentiel à partir de la liste connexe Référentiels et cliquez sur **Importer**.
   Les enregistrements de branche et les enregistrements de validation importés à partir du référentiel sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

   b. Dans le champ **Application** , cliquez sur la liste de recherche et sélectionnez un enregistrement d'application à associer au référentiel, ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.

   Les enregistrements de données historiques importés sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

Configurer les informations d'identification GitLab OAuth 2.0 pour DevOps

Intégrez votre GitLab compte à votre ServiceNow instance en créant une application OAuth personnalisée dans et en GitLab authentifiant les demandes provenant de ServiceNow DevOps.

Configurez votre GitLab compte, enregistrez-vous GitLab dans le registre d'application et créez un enregistrement d'informations d'identification pour le fournisseur de l'application GitLab .

Rôle requis : oauth_admin.

Configurer l'application GitLab dans votre GitLab compte (code d'autorisation)

Créez une application personnalisée GitLab à partir de votre GitLab compte pour activer l'authentification OAuth 2.0 avec votre ServiceNow instance.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez GitLab en tant que fournisseur d'identité d'authentification OAuth 2.0. Pour plus d'informations, consultez la documentation GitLab .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. À partir de votre GitLab compte, créez votre application en accédant à **Modifier le profil** > **Applications**.
2. Dans le formulaire **Ajouter une nouvelle application** , spécifiez un **nom**, et dans le champ **URI de redirection** , entrez https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do.
3. Dans la section **Champs d'application** , assurez-vous de cocher la case **API** .
4. Laissez les champs restants vides (par défaut).
5. Cliquez sur **Enregistrer l'application**.
   L'application est créée. Vous pouvez ouvrir l'application pour accéder à l'ID d'application, à la clé secrète et à l'URL de rappel.
6. Installez l'application nouvellement créée GitLab sur les comptes de votre choix.

S'inscrire GitLab en tant que fournisseur OAuth (code d'autorisation)

Utilisez les informations générées pendant GitLab la configuration du compte d'application pour vous inscrire GitLab en tant que fournisseur OAuth et permettre à l'instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message **Quel type d'application OAuth ?**
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
   Le système affiche un formulaire Registres d'application vide.
4. Renseignez le formulaire.

Champ	Valeur requise
Nom	Saisissez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez Fournisseur de l'application My GitLab.
ID client	Saisissez l'ID d'application de votre GitLab application.
Secret client	Entrez la clé secrète de votre GitLab application.
Script de l'API OAuth	Sélectionnez **OAuthDevOpsGitLabHandler**.
Type d'accord par défaut	Sélectionnez **Code d'autorisation**.
URL d'autorisation	Saisissez https://gitlab.com/oauth/authorize. Pour un déploiement sur site, utilisez l'URL d'hôte appropriée GitLab .
URL de jeton	Saisissez https://gitlab.com/oauth/token.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur requise
	Pour un déploiement sur site, utilisez l'URL d'hôte appropriée GitLab .

5. Laissez les autres champs de formulaire par défaut.
6. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   - Le système valide les informations d'identification OAuth et renseigne **l'URL de redirection** (indice : elle doit correspondre à la valeur **d'URI de redirection** précédemment fournie dans la configuration de votre GitLab application).
   - Le système remplit le **profil d'entité OAuth** avec **le type d'accord** comme **code d'autorisation**. Par exemple, le **profil de l'entité OAuth** est créé avec le **nom** par défaut, **My GitLab App Provider default_profile**.
7. Vérifiez que la liste connexe **Périmètres des entités OAuth** contient le périmètre de **l'API** .

Créer un enregistrement d'informations d'identification pour GitLab le fournisseur d'application (code d'autorisation)

Créez un enregistrement d'informations d'identification pour le fournisseur d'applications GitLab précédemment créé pour autoriser les actions.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le **message Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ?**
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   La fenêtre contextuelle affiche un formulaire d'informations d'identification OAuth 2.0 vide.
4. Renseignez ces valeurs.

Champ	Valeur requise
Nom	Saisissez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez les informations d'identification de mon application GitLab.
Actif	Activer
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le profil d'entité OAuth par défaut que vous avez créé précédemment.
Concerne	Sélectionnez les MID Server qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**.
Commande	Sélectionnez la commande d'application de ces informations d'identification. Par exemple, saisissez 100.

5. Enregistrez l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** pour générer le jeton OAuth.
   Une génération de jetons réussie indique que vous pouvez maintenant authentifier la connexion entre ServiceNow DevOps et GitLab via OAuth.

GitLab Configurations de la demande d'extraction

GitLab Les exécutions du pipeline de demande d'extraction (fusion), qui subissent une accélération des changements avant de passer en production, peuvent être suivies dans Changements de vélocité DevOps. Cette intégration collecte également les métadonnées des GitLab demandes de fusion à conserver dans Changements de vélocité DevOps. Les données sont liées au changement créé lors de l'exécution du pipeline de demandes de fusion et peuvent être utilisées pour appliquer des politiques de changement, les examiner et les approuver.

- La création, la mise à jour, la fermeture, la réouverture et la fusion des demandes d'extraction sont prises en charge.
- L'exécution du pipeline de demande d'extraction pour l'accélération du changement dans les pipelines est prise en GitLab charge. Les détails de la demande d'extraction peuvent être utilisés dans la politique d'approbation de changement.
- L'état du pipeline est mis à jour automatiquement avec l'état de GitLab la demande d'extraction après la création du changement. Le pipeline est mis en pause et reprend automatiquement.
- Les ID d'e-mails sont par défaut au format <user_name>@noreply.gitlab.com.
- Les commentaires sont pris en charge dans le cadre de la prise en charge des demandes de fusion. Les demandes de création et de mise à jour vers extraction sont prises en charge, tandis que la suppression et la modification ne sont pas prises en charge.
- Un maximum de 100 validations sera affiché dans Changements de vélocité DevOps. Si vous devez accéder à plus de 100 informations, vous devez référencer votre GitLab instance. Seul le dernier commentaire est renseigné.

Paramètres permettant d'activer les demandes d'extraction (fusion) pour l'approbation de changement

La DevOps propriété **Enable permet de suivre les demandes d'extraction (fusion) GitLab. Si cette option n'est pas activée, les demandes d'extraction (fusion) et les événements associés sont ignorés** Active le suivi des demandes d'extraction (fusion) à partir de GitLab .Changements de vélocité DevOps

Remarque :
La propriété est activée par défaut. Si vous ne souhaitez pas que les demandes de fusion (pull) soient suivies, vous devez le désactiver.

Lorsque cette option est activée, les modifications apportées à la demande d'extraction (fusion) sont reflétées dans Changements de vélocité DevOps. Lorsqu'elle est désactivée, Changements de vélocité DevOps elle ignore les événements de demande d'extraction.

Pour la liaison de la demande d'extraction et du pipeline d'orchestration et pour activer le suivi de l'approbation des changements, les éléments suivants sont requis :

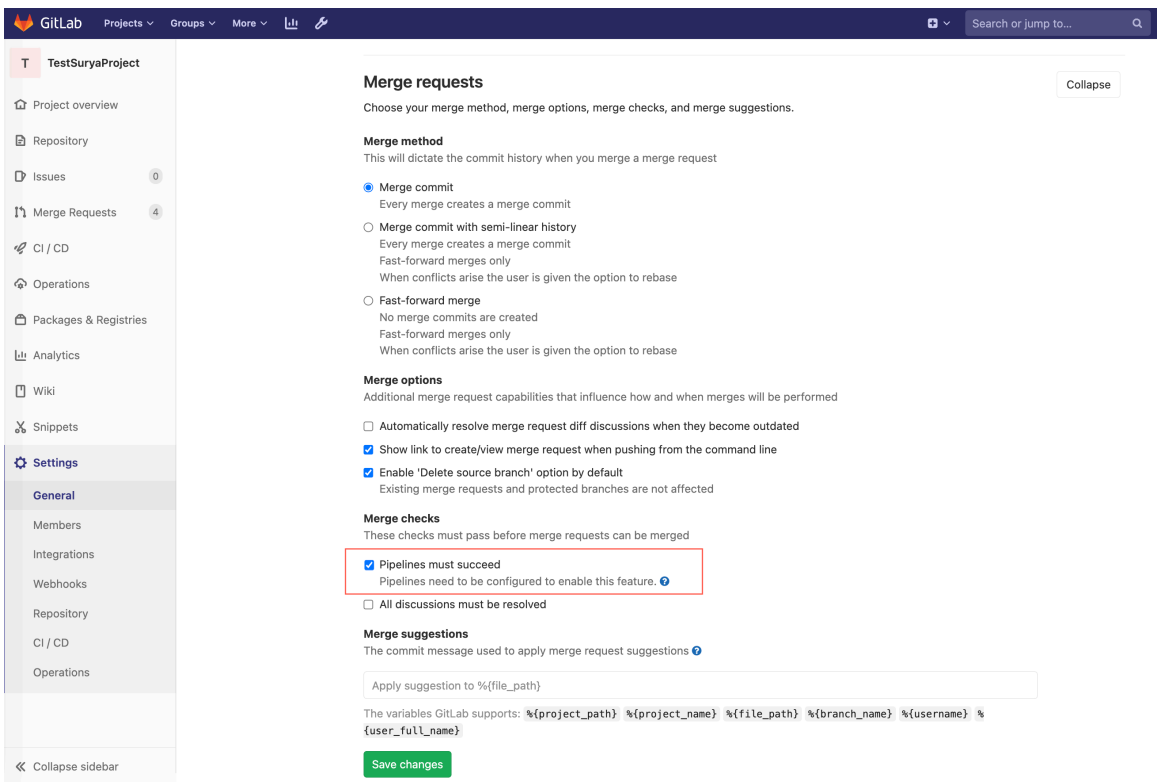
- Utilisez GitLab Docker pour le suivi des changements. Pour en savoir plus, consultez la rubrique ServiceNow Actions personnalisées pour GitLab.
- Depuis votre GitLab projet,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la
   - Pour GitLab le cloud : **Paramètres** > **Demandes de fusion**.
   - Pour les locaux (13.x) : **Paramètres** > **Général** > **Demandes de fusion**.
2. Cochez la case **Les pipelines doivent réussir** .

   Avec cette sélection, vous pouvez procéder à la demande de fusion uniquement si le changement est approuvé. En d'autres termes, lorsque la case est cochée, les demandes d'extraction sont bloquées jusqu'à ce que le changement soit approuvé.



3. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.

- Accédez à votre projet et ouvrez le fichier .yml .

Au fichier .yml , ajoutez la règle suivante au niveau du pipeline ou à des niveaux de tâches spécifiques.

```
rules:
 - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request event'
 - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

Exemple pour le niveau du pipeline :

```
workflow:
  rules:
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request_event'
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

Exemple pour un niveau de poste :

```
changeapproval:
   stage: changeapproval
   script:
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    - sndevopscli create change -p
'{"changeStepDetails":{"timeout":3600,"interval":100},"attributes":{"short_description":"Auto
mated Software Deployment","description":"Automated Software
 Deployment.","assignment_group":"a715cd759f2002002920bde8132e7018","implementation_
plan":"Software update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.","backout_plan":"When software fails in production, the previous software release will
 be re-deployed.","test_plan":"Testing if the software was successfully deployed or not"}}'
  rules:
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request_event'
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

Modéliser un GitLab pipeline CI de base dans DevOps

Modélisez un GitLab pipeline CI de base en mappant le pipeline à une application et en mappant DevOps les étapes du pipeline aux tâches du GitLab pipeline.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Mappez votre pipeline à une application.

a. Accédez à la **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications** et ouvrez l'enregistrement d'application à associer au pipeline.

b. Dans la liste connexe Pipelines, cliquez sur **Modifier...** pour sélectionner un pipeline à associer à l'application, ou cliquez sur **Nouveau** pour créer le pipeline.

> **Remarque :**
> Lors de l'association d'un pipeline à une application, les étapes du pipeline sont également récupérées pendant l'importation.

Pour un nouveau pipeline, renseignez le champ **Pipeline d'orchestration** à l'aide du nom du groupe, du nom du sous-groupe (le cas échéant) et du nom du projet comme spécifié dans GitLab.

Par exemple, `Mon groupe/Mon sous-groupe/Mon projet`.

Si un projet ne fait pas partie d'un groupe, il suffit de spécifier `Mon projet`.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Ouvrez à nouveau l'enregistrement de pipeline et créez DevOps des étapes à mapper à chaque GitLab tâche de pipeline afin qu'une tâche d'orchestration puisse être créée.
Les étapes peuvent être créées de l'une des façons suivantes.

- Créez et mappez automatiquement les étapes du pipeline en DevOps exécutant votre GitLab pipeline.

  Les étapes du pipeline sont automatiquement créées, mappées et associées lorsqu'elles DevOps reçoivent des notifications d'étape de votre GitLab pipeline pendant l'exécution.

- Créez manuellement chaque étape de pipeline et mappez-la à une GitLab tâche de pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la liste connexe des étapes, cliquez sur **Nouveau** pour créer une DevOps étape pour chaque GitLab tâche de pipeline (champ **Étape d'orchestration**).

Remarque :
La valeur du champ **Étape d'orchestration** de chaque étape est sensible à la casse et doit correspondre au nom d'origine de la tâche de pipeline correspondante GitLab .

Nom	Nom de l'étape du pipeline.
Pipeline	Pipeline dans lequel l'étape est configurée.
Type	Type d'étape du pipeline. ▪ Construire et tester ▪ Test ▪ Déployer ▪ Déployer et tester ▪ Manuel ▪ Déploiement produit
Commande	Ordre dans lequel les étapes sont exécutées. **Remarque :** L'ordre des étapes détermine l'ordre des cartes dans l'interface utilisateur du pipeline. L'ordre des cartes dans l'interface utilisateur de pipeline est l'exécution de tâches.
Étape d'orchestration	GitLab Nom de la tâche de pipeline (sensible à la casse). **Remarque :** Pour l'association d'étapes avec GitLab des tâches de pipeline de CI, le champ **Étape d'orchestration** doit être configuré.
Service aux entreprises	Service de configuration qui s'applique à l'étape.

Une fois les tâches d'orchestration créées, associez chaque tâche d'orchestration de la liste connexe des tâches d'orchestration à une DevOps étape de pipeline.

3. **Facultatif :** Cochez la case Contrôle **des changements** dans une étape pour activer l'accélération du changement et les champs de configuration correspondants.

Remarque :
La fonctionnalité Gestion des changements doit être installée pour l'accélération du changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reçu de changement	(Optional) Sélectionnez cette option pour activer la réception du changement pour l'étape afin que le pipeline ne s'interrompe pas lors de la création d'une demande de changement. Toutes les données du pipeline sont incluses dans le changement, mais l'approbation n'est pas requise pour que le pipeline se poursuive.
Groupe d'approbation des changements	(Optional) Groupe d'approbation de la demande de changement. Le groupe d'approbation de changement devient le **groupe d'affectation** dans la demande de DevOps changement. **Remarque :** Assurez-vous que le groupe sélectionné a des membres et un gestionnaire de groupe afin que le champ Approbateur ne soit pas vide.
Type de changement	Type de demande de changement à créer. ○ Normal (par défaut) ○ Standard ○ Urgence
Modèle de changement	Modèle de changement pour la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez DevOps Modèles de changement.
(Optional) Modèle **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque **le type de changement** est Normal ou Urgent.	(Optional) Liste des modèles à utiliser pour remplir automatiquement les champs pour les demandes de changement Normal ou Urgent. Sélectionnez un modèle ou créez-en un.
(Optional) Modèle de changement standard **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque **le type de changement** est Standard.	Liste des modèles de changement standard à utiliser pour les demandes de changement standard. **Remarque :** Ce champ est obligatoire pour le type de changement standard.
Modifier les branches contrôlées	(Optional) (Multibranche uniquement) Liste séparée par des virgules des branches sous contrôle des changements. Les caractères génériques sont pris en charge.

Traduction automatique

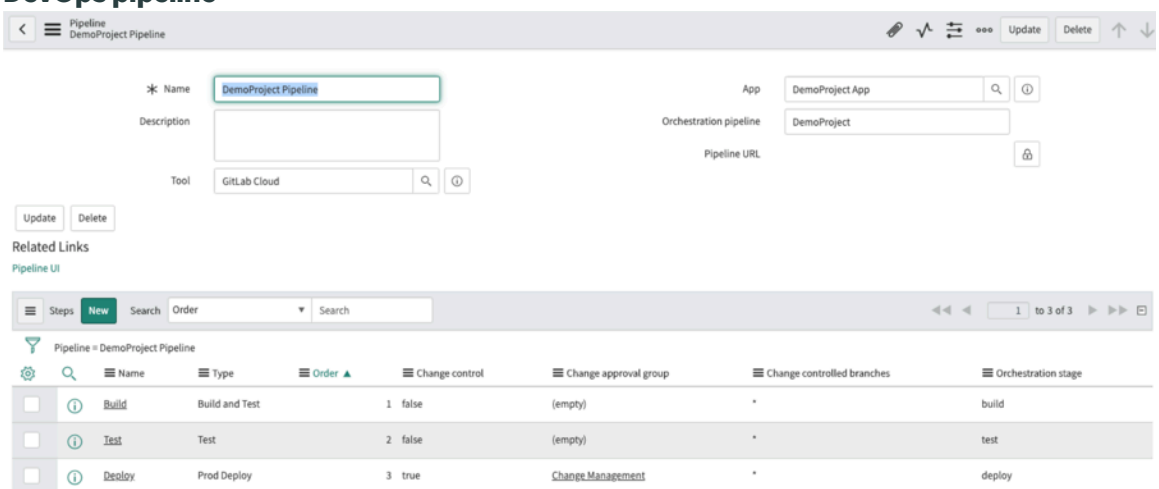
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer le contrôle des changements pour GitLab les tâches manuelles GitLab .

Remarque :
Un pipeline doit être exécuté et terminé au moins une fois avant l'activation du contrôle des changements.

Example:

DevOps pipeline



Que faire ensuite

Accélération du changement dans GitLab

Validations en bloc dans GitLab

Les validations en bloc sont prises en charge avec GitLab.

Pour prendre en charge des validations volumineuses, effectuez les actions suivantes :

- Installez le module d'extension Modèle d'action de Centre d'intégration ServiceNow : flux de données (com.glide.hub.action_type.datastream).
- Pour des performances optimales, désactivez la journalisation du flux en définissant la propriété Concepteur de flux com.snc.process_flow.reporting.level sur **Désactivé**.
- Pour les paramètres du serveur MID, consultez la section Prise en charge du serveur MID pour les actions de flux de données .

Le webhook push de code GitLab envoie un maximum de 20 validations dans une notification. Si le nombre de validations dans le push est inférieur à 20, un seul événement entrant est créé et traité dans l'instance ServiceNow.

Si le nombre de validations transmises est égal ou supérieur à 20, plusieurs événements entrants sont créés à partir de l'événement d'origine, chaque nouvel événement contenant un lot de 19 validations. L'événement entrant d'origine est marqué comme ignoré.

Actuellement, l'action de flux de données GitLab peut traiter jusqu'à 10 000 commits en une seule poussée.

Configurer manuellement les webhooks GitLab

Configurez manuellement les webhooks pour GitLab envoyer des notifications push et de tâches à l'application DevOps .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Changements de vélocité DevOps
- GitLab administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

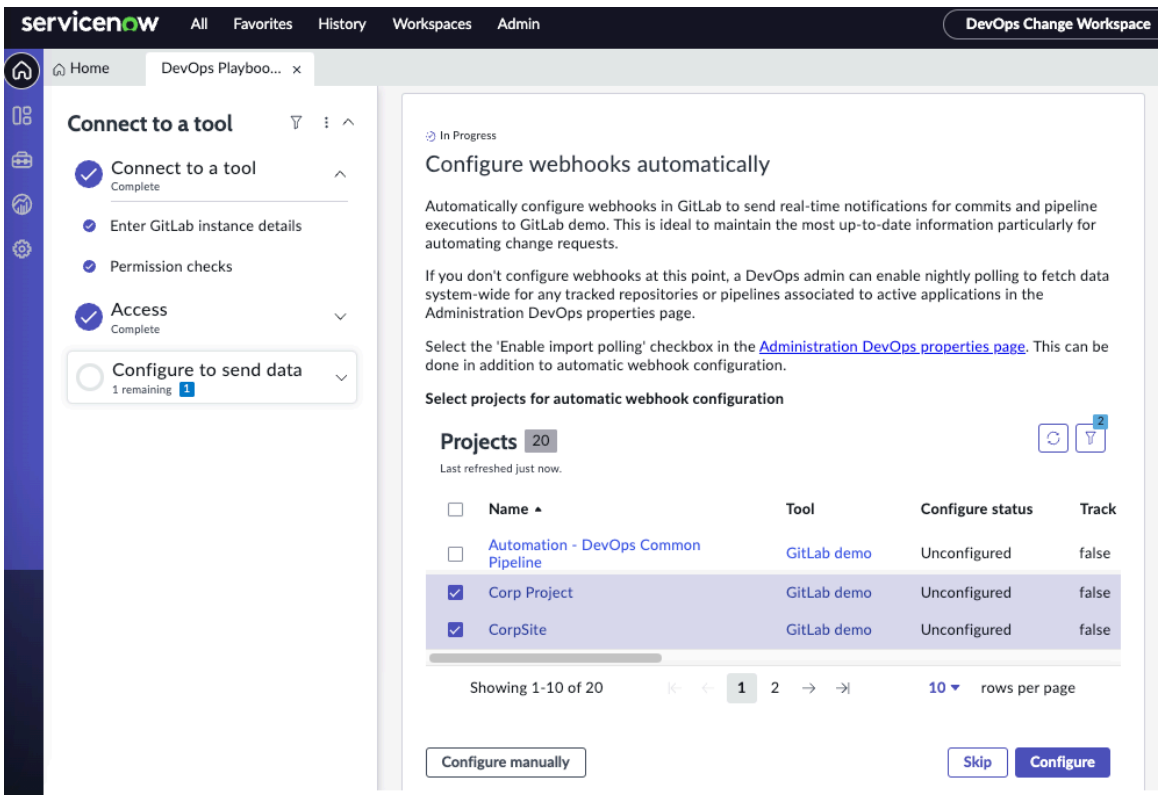
Créez des webhooks pour les deux déclencheurs suivants pour GitLab chaque projet que vous souhaitez suivre.

- Événements push (aptitude de code)
- Événements de tâches (aptitude de code)

Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement de l'outil GitLab dans Changements de vélocité DevOps.

Procédure

1. Dans GitLab, accédez à **Projet** > **Paramètres** > **Webhooks** et ajoutez un webhook.
2. Dans Changements de vélocité DevOps, choisissez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance d'outil pour envoyer des données.



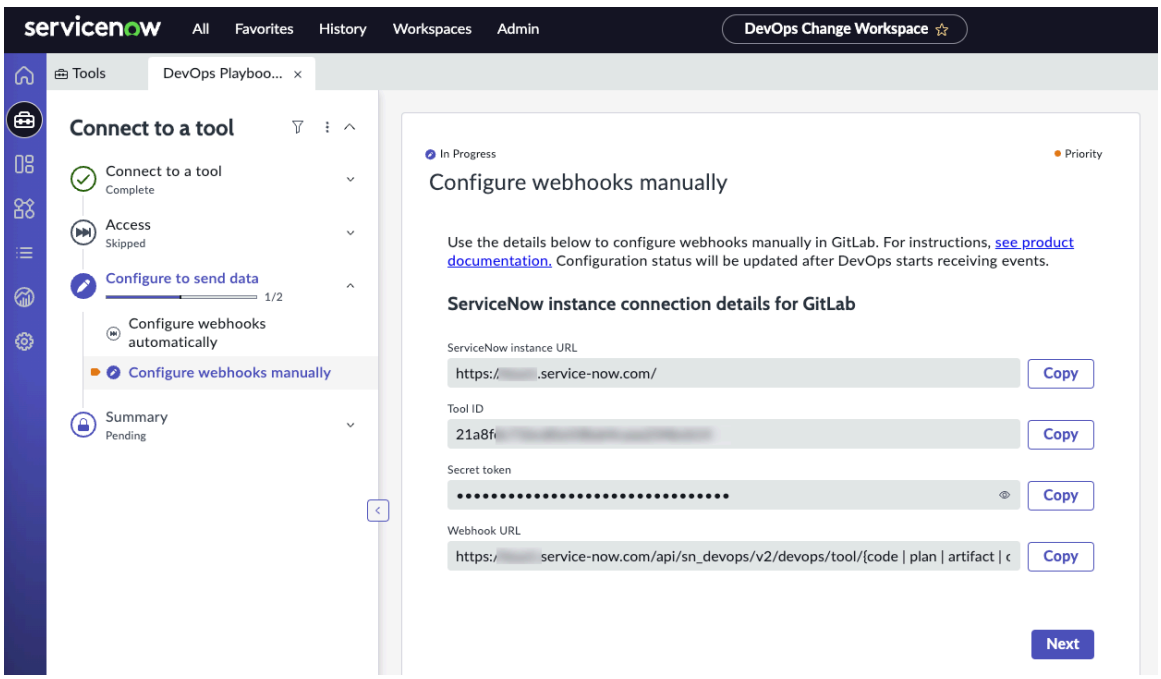
Remarque :
Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement de l'outil GitLab dans Changements de vélocité DevOps. Dans l'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Configurer** > **Configurer manuellement.**.

3. Copiez le champ **URL Webhook** à partir des détails de Changements de vélocité DevOps connexion pour GitLab.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans votre presse-papiers. L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.



4. Modifiez l'URL Webhook copiée pour refléter les détails de votre outil, puis collez l'URL dans GitLab.

   Par exemple :

   `https://<votre instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality } ?toolId=<votre ToolId>`

   a. Sélectionnez l'une des fonctionnalités de l'outil `{code | plan | artefact | orchestration | test | softwarequality }` pour correspondre à votre outil.
   Par exemple :

   `https://<votre instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=<votre ToolId>`

   b. Copiez l'URL Webhook modifiée dans le champ **URL** du nouveau webhook de votre GitLab instance.

5. Copiez le champ **Jeton secret** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour GitLab, puis collez le champ **Jeton secret** du nouveau webhook dans votre GitLab instance.

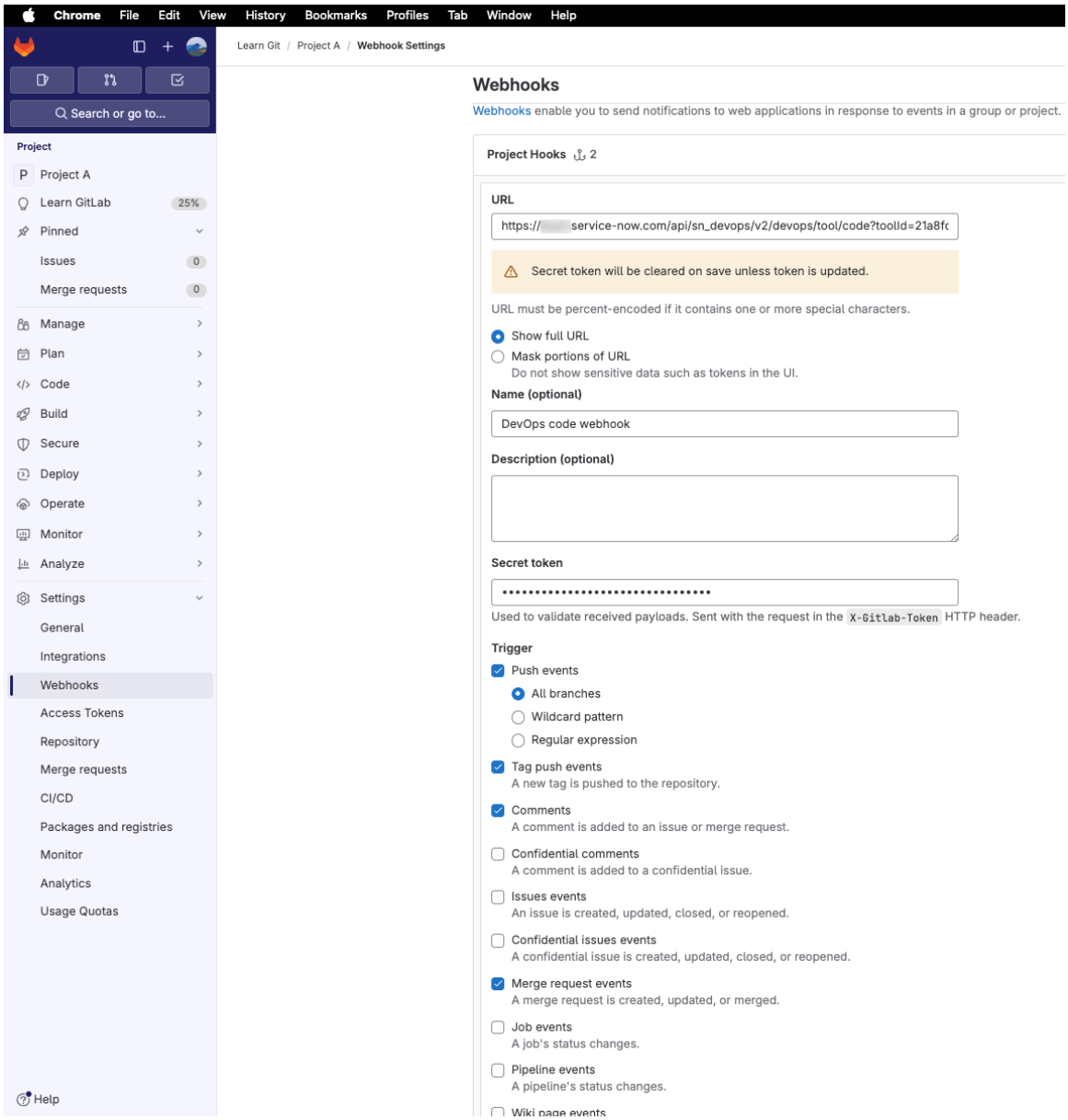
Copier les valeurs de champ

De Changements de vélocité DevOps	À GitLab
URL Webhook (modifiée)	URL
Jeton secret	Jeton secret

6. Cochez les cases pour les **événements push**, les **événements push de balise**, **les commentaires** et les **événements de demande de fusion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

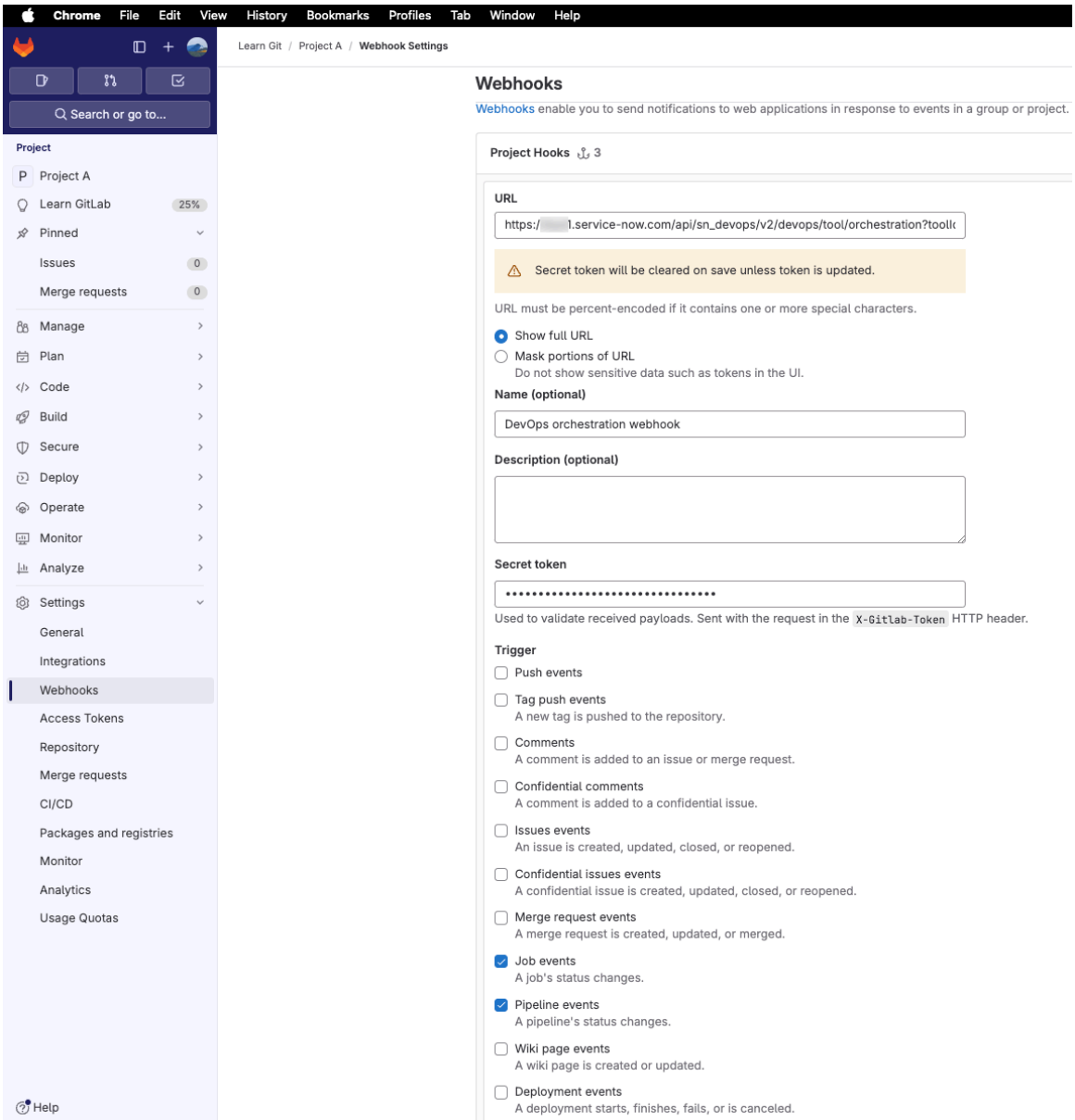


7. Sélectionnez **Ajouter un webhook**.
8. Répétez la procédure de création d'un webhook pour les événements de tâche dans GitLab.

   Cochez les cases pour les **événements de tâche** et les **événements de pipeline**.

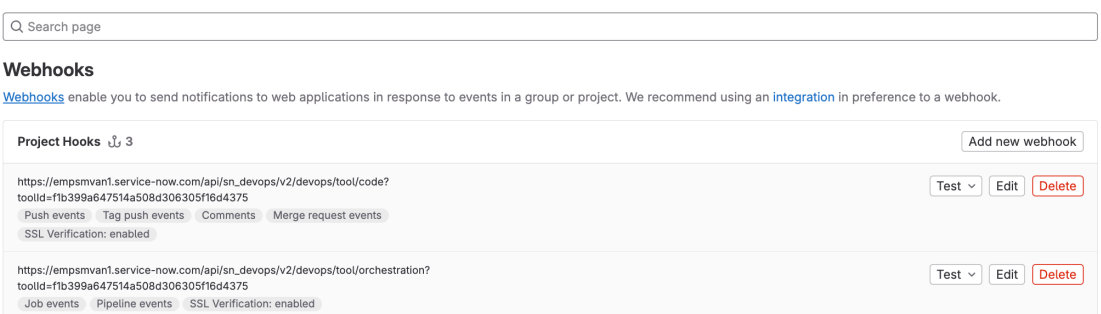
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Sélectionnez **Ajouter un webhook**.

GitLab Webhooks pour Changements de vélocité DevOps l'intégration :



Accélération du changement dans GitLab

L'accélération du changement est prise en charge dans Changements de vélocité DevOps for GitLab jobs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'accélération du changement peut être activée à l'aide des méthodes suivantes :

- Utilisation d'actions personnalisées ServiceNow pour GitLab
- Utilisation de tâches manuelles

Publication des résultats des tests à partir de GitLab pipelines

L'intégration du type de test JUnit est prise en charge pour GitLab. GitLab Les rapports de tests unitaires prennent en charge les rapports de test uniquement au format de rapport JUnit. Vous pouvez convertir différents types de tests en JUnit et les conserver. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Rapports de tests unitaires et Exemples de rapports de tests unitaires .

L'intégration de l'outil de test vous permet d'afficher DevOpsGitLab les résultats des tests pour les tests unitaires, fonctionnels et de performance.

ServiceNow Actions personnalisées pour GitLab

Utilisez les actions personnalisées pour GitLab collecter des données relatives à la ServiceNow création de demandes de changement, à l'analyse Sonar, à l'enregistrement des artefacts et à l'enregistrement des packages dans votre GitLab pipeline à l'aide de l'image du Docker conteneur.

Docker Image est un package logiciel qui peut être utilisé pour exécuter une application. Cette image indique comment un conteneur doit être instancié et quels composants logiciels doivent être exécutés. Docker Le conteneur est un environnement virtuel qui combine le code de l'application et toutes les dépendances nécessaires à l'exécution de l'application. Pour plus d'informations sur Docker, consultez la documentation Docker .

Pour configurer Docker des images, les variables environnementales suivantes doivent être disponibles dans votre GitLab instance pour votre projet.

- SNOW_TOKEN : ServiceNow numéro de jeton. Il s'agit d'une variable masquée qui ne sera pas affichée dans les tâches.
- SNOW_TOOLID : ServiceNow ID de l'outil.
- SNOW_URL : URL de l'instance ServiceNow .

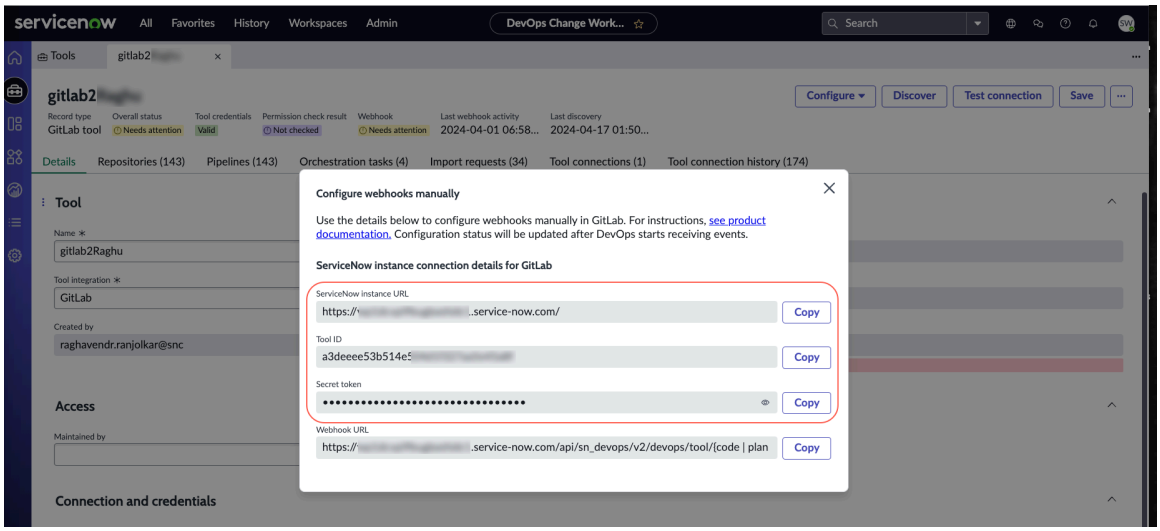
Lorsque vous configurez un GitLab projet, les variables environnementales sont créées pour le projet et les dernières valeurs variables configurées sont prises en compte. Si vous effectuez une mise à niveau, vous devez reconfigurer vos projets existants GitLab ou ajouter manuellement les variables environnementales dans votre GitLab instance. Pour plus d'informations sur l'ajout de variables, consultez la documentation GitLab .

Lors de l'ajout de la variable SNOW_TOKEN, vous pouvez acquérir le jeton en cliquant sur le bouton **Copier le jeton** sur l'enregistrement de l'outil, situé dans la table Outil [sn_devops_tool].

Les variables environnementales doivent être mises à jour avec les valeurs disponibles dans la fenêtre contextuelle Configurer manuellement les webhooks sur la page d'enregistrement de l'outil. Pour plus d'informations sur l'affichage des détails de la connexion, consultez Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil et Configurer manuellement les webhooks GitLab.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



ServiceNow Docker Image

Vous devez transmettre l'image ServiceNow Docker (servicenowdocker/sndevops :4.0.0) dans votre pipeline avant d'ajouter des actions personnalisées dans votre pipeline. Vous pouvez cloner le référentiel public app-devops-gitlab situé à https://github.com/ServiceNow/app-devops-gitlab et créer l'image Docker en exécutant les commandes suivantes :

```
docker build -t servicenowdocker/sndevops:4.0.0
```

```
docker push servicenowdocker/sndevops:4.0.0
```

Vous pouvez ajouter l'image Docker au début du fichier .yml. Vous n'avez pas besoin de l'ajouter pour chaque tâche séparément.

Remarque :
Si vous souhaitez utiliser plusieurs images, ajoutez-les aux niveaux de la tâche.

Vous pouvez également personnaliser le référentiel public **app-devops-gitlab** et créer votre propre image Docker à transmettre dans le pipeline.

ServiceNow Étape de changement DevOps

Ajoutez l'étape ServiceNow personnalisée de changement DevOps au niveau de la tâche pour créer un changement dans votre instance ServiceNow. Par exemple :

```
stages:
  - DevOpsChangeApproval

ServiceNow DevOps Change:
  stage: DevOpsChangeApproval
  image: servicenowdocker/sndevops:4.0.0
  script:
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"attributes\":
{\"short_description\":\"Software Deployment\",\"description\":\"Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}}"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous utilisez à la fois l'étape de changement de Docker et l'étape de changement d'instructions manuelles quand, assurez-vous de les ajouter à différents niveaux de tâche.

Vous devez saisir les valeurs d'entrée pour cette action personnalisée sous la forme d'une chaîne au format JSON.

- **changeStepDetails** : [facultatif] contient les détails du délai d'expiration et de l'intervalle.
- **intervalle** : [facultatif] Le temps d'attente en secondes entre deux tentatives de l'API. La valeur par défaut est 100 secondes.
- **Délai d'expiration** : [Facultatif] Temps maximal en secondes d'attente avant l'échec de l'action. La valeur par défaut est de 3 600 secondes.

Remarque :
Lorsque la valeur timeout est disponible ici aussi dans Timeout runner dans GitLab, la valeur timeout qui est antérieure est prise en compte.

- **attributs** : [facultatif] Les détails de l'attribut de demande de changement doivent être utilisés lors de la création d'un changement dans ServiceNow une instance. La demande de changement est un objet JSON entouré d'accolades {} contenant des paires clé-valeur séparées par une virgule (,). Une paire clé-valeur se compose d'une clé et d'une valeur séparées par un deux-points (:). Les clés prises en charge dans la paire clé-valeur sont short_description, description, assignment_group, implementation_plan, backout_plan, test_plan, etc.

Remarque :
Le nom de l'étape de changement doit contenir le mot clé **de changement ServiceNow DevOps** , qui est le nom de la tâche.

ServiceNow Résultats DevOps SonarScan

Ajoutez l'étape ServiceNow personnalisée Résultats DevOps SonarScan au niveau de la tâche pour créer un résumé Sonar dans votre instance ServiceNow. Par exemple :

```
stages:
  - DevOpsSonarStage

ServiceNow DevOps SonarScan Results:
  stage: DevOpsSonarStage
  image: servicenowdocker/sndevops:4.0.0
  script:
    - sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey
'devsystem2019_TestImportTest'
```

- **url** : [obligatoire] Cela spécifie l'URL Sonar.
- **projectKey** : [obligatoire] Cela spécifie la clé de projet Sonar.

Remarque :
Le nom de l'étape Sonar doit être le même que le nom de la tâche, à savoir les **résultats ServiceNow DevOps SonarScan**.

Limitation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de la création des résultats récapitulatifs de la qualité logicielle, la variable d'environnement CI_MERGE_REQUEST_SOURCE_BRANCH_NAME sera utilisée pour les pipelines de fusion et CI_DEFAULT_BRANCH sera utilisée pour les pipelines de balises, car la variable CI_COMMIT_BRANCH n'est pas disponible pour les pipelines de fusion ou de balises. Pour plus d'informations, consultez la documentation GitLab .

Inscrire l'artefact

Ajoutez l'étape personnalisée de l'artefact au niveau de la tâche pour enregistrer un artefact dans votre instance ServiceNow. Par exemple :

```
stages:
  - artifact

artifact:
  stage: artifact
  image: servicenowdocker/sndevops:4.0.0
  script:
    - sndevopscli create artifact -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"Repo\",\"version\":
\"1.${CI_JOB_ID}.0\"}]"
```

Vous devez saisir les valeurs d'entrée pour cette action personnalisée sous la forme d'une chaîne au format JSON.

-a : [obligatoire] Cela spécifie les détails de l'artefact.

Inscrire le package

Ajoutez l'étape personnalisée du package au niveau de la tâche pour enregistrer un package dans votre instance ServiceNow. Par exemple :

```
stages:
  - package

package:
  stage: package
  image: servicenowdocker/sndevops:4.0.0
  script:
    - sndevopscli create package -n "Package2" -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"Repo\" ,\"version\":
\"1.${CI_JOB_ID}.0\"}]"
```

Vous devez saisir les valeurs d'entrée pour cette action personnalisée sous la forme d'une chaîne au format JSON.

-n : [obligatoire] Cela spécifie le nom du paquet.

Obtenir un changement

Ajoutez au niveau de la tâche pour obtenir changeRequestNumber à partir de l'instance ServiceNow avec le changeDetails donné pour identifier la demande de changement.

Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
stages:
  - DevOpsGetChange

ServiceNow DevOps Get Change:
  stage: DevOpsGetChange
  image: servicenowdocker/sndevops:4.0.0
  script:
    - sndevopscli get change -p
 "{\"buildNumber\":${CHG_JOB_ID},\"stageName\":\"ServiceNow DevOps Change
 Step\",\"pipelineName\":\"GitlabDockerGetAndUpdateChange\"}"

-p: It stands for changeDetails. The change details to be used for identifying change request
 in ServiceNow instance. The change details is a JSON object surrounded by curly braces
 {} containing key-value pair separated by a comma ,. A key-value pair consists of a key
 and a value separated by a colon :. The keys supported in key-value pair are buildNumber,
 pipelineName, stageName

buildNumber: [mandatory]
This specifies ID of the Job where we have created change request.

stageName: [mandatory]
This specifies the Job name where we have created change request..

pipelineName: [mandatory]
This specifies the pipeline name.

Outputs:
  sndevopschg.json file created with content: {
    "status": "SUCCESS",
    "changeRequestNumber": "CHGXXXXX"
  }

  changeRequestNumber: Change Request Number found for the given change details
  status: To know the status of the Change Request GET.
```

Mettre à jour le changement

Ajoutez au niveau de la tâche pour mettre à jour un changement dans ServiceNow l'instance pour le changeRequestNumber fourni comme entrée avec changeRequestDetails.

Par exemple :

```
stages:
  - DevOpsUpdateChangeStage

ServiceNow DevOps Update Change:
  stage: DevOpsUpdateChangeStage
  image: servicenowdocker/sndevops:4.0.0
  script:
    - sndevopscli update change -n 'CHGXXXXXX' -p "{\"short_description\":\"G
 Venkata12345 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software update
 is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
software fails in production, the previous software release will be
re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"

-n [Not mandatory if we have sndevopschg.json in our pipeline yml]: It stands for
changeRequestNumber. The change request number to identify a unique change request.
  Precedence of choosing changeRequestNumber:
    - changeRequestNumber mentioned in the pipeline yml
    - changeRequestNumber stored in sndevopschg.json.

-p : It stands for changeDetails. The change details to be used for Updating the change request
information identified by the specified change request number with the key-value pairs.
The change details is a JSON object surrounded by curly braces {} containing key-value pair
separated by a comma ,. A key-value pair consists of a key and a value separated by a colon :.
The keys supported in key-value pair are short_description, state, description, work_notes ..so
on

OR
 - sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXXXXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software
update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
software fails in production, the previous software release will be
re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"

NOTE: State should be specified at last in case if you are update the state of change request.
- sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXXXXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software
update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
software fails in production, the previous software release will be
re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or
not\",\"state\":\"3\"}'
```

Changement de fermeture automatique

Incorporer le changement de fermeture automatique dans l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations sur la fermeture automatique, reportez-vous à la section Configurer DevOps les détails de la demande de changement dans le pipeline.

Par exemple :

```
stages:
 - changeapproval

ServiceNow DevOps Change Step:
 stage: changeapproval
 image: servicenowdocker/sndevops:4.0.0
 script:
   - sndevopscli create change -p
"{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attributes\":
{\"short_description\":\"G Venkata Automated Software
Deployment\",\"description\":\"Automated Software
Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software
update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
```


© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
software fails in production, the previous software release will be
re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}}"

autoCloseChange: [optional] : Boolean value
```

GitLab pipelines avec tâches parallèles

GitLab L'image Docker prend en charge la création de changements dans GitLab les pipelines contenant des tâches parallèles.

Remarque :
Si votre GitLab pipeline comporte des tâches parallèles, il est préférable d'utiliser l'image GitLab Docker plutôt que `when:manual`. Pour plus d'informations sur l'image Docker, reportez-vous GitLab à la section ServiceNow Actions personnalisées pour GitLab.

Exemple de pipeline yaml démontrant des tâches parallèles :

```
image: servicenowdocker/sndevops:3.1.0  # Update docker version per your current version.
stages:
  - pre-build
  - build
  - test
  - pre-prod
  - prod


Scan PreProd:
  stage: pre-build
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Check policies in PreProd:
  stage: build
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - exit 1  # Simulating a failed test job
  allow_failure: true  # Allow this job to fail without stopping the pipeline

Check policies in Prod:
  stage: build
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Deploy App in Test:
  stage: test
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Deploy App in PreProd:
  stage: pre-prod
  needs:
    - job: "Deploy App in Test"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    - job: "Check policies in PreProd"
  allow_failure: false
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
    - sndevopscli create change -p
"{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true}"



Deploy App in Prod:
  stage: prod
  needs:
    - job: "Deploy App in PreProd"
    - job: "Check policies in Prod"
  allow_failure: false
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
    - sndevopscli create change -p
"{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true}"
```

Accélération du changement pour les tâches manuelles

Activez le suivi des changements pour le pipeline dans la page d'enregistrement de l'outil au format Changements de vélocité DevOps.

La GitLab tâche sous contrôle des changements doit avoir les instructions suivantes pour que l'exécution du pipeline puisse reprendre ou être annulée via la demande de changement :

- `when:` Manuelle
- `allow_failure:` faux

Par exemple :

```
deploy:
  stage: deploy
  tags:
    - local-runner1
  when: manual
  allow_failure: false
  script:
    - echo 'Deploy'
```

Remarque :
Pour `when:manual` les changements basés, pour qu'une demande de changement soit créée à une certaine étape, toutes les étapes précédentes doivent se terminer correctement. Si l'une des étapes précédentes n'est pas invoquée ou échoue, même si l'étape en cours ne dépend pas de l'étape précédente, une demande de changement n'est pas créée dans ServiceNow.

GitLab Les étapes parallèles du pipeline sont prises en charge avec GitLab l'image Docker. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections GitLab pipelines avec tâches parallèles et ServiceNow Actions personnalisées pour GitLab.

Consultez la référence de configuration de pipeline CI/CD pour plus d'informations sur la configuration d'une GitLab tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations supplémentaires :

- Si `allow_failure` la valeur est définie sur `vrai`, le pipeline se poursuit même lorsque le changement est rejeté.
- Un utilisateur disposant du rôle d'accès approprié dans GitLab peut débloquer et poursuivre un pipeline, quel que soit l'état de la demande de changement.

GitLab Comportement d'accélération du changement

Exécution manuelle	Accélération du changement dans l'étape	Demande de changement approuvée	Résultat
Oui	Oui	N/A	Si la tâche manuelle est sous contrôle de changement, le changement est automatiquement créé.
		Oui	La tâche manuelle est automatiquement exécutée.
		Non	La tâche manuelle est automatiquement rejetée/échouée.
	Non	N/A	La tâche manuelle attend l'intervention manuelle du propriétaire du pipeline via l'interface GitLab utilisateur (comportement par défaut).
Non	Oui	N/A	La demande de changement n'est pas créée.

Remarque :
Les tâches parallèles sont affichées de manière séquentielle, en fonction de l'ordre dans lequel les tâches sont mises en file d'attente pour l'exécution.

Jenkins intégration avec Changements de vélocité DevOps

Connectez-vous à votre Jenkins instance pour détecter les définitions de pipeline et configurer les notifications ou l'interrogation en temps réel afin d'activer la traçabilité et l'automatisation des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'intégration Jenkins

Changements de vélocité DevOps prend en charge l'aptitude d'orchestration pour l'outil et divers types de pipelines tels que les Jenkins types de projet Pipeline unique, Pipeline multibranche, Dossier et Freestyle. Pour le dossier, trois niveaux sont pris en charge par défaut. L'intégration Jenkins à Changements de vélocité DevOps vous permet de récupérer les données de votre Jenkins pipeline pour une traçabilité de bout en bout et la création de politiques pour l'automatisation des changements.

Premiers pas

Intégrer Jenkins à DevOps Change velocity

Connectez votre Jenkins instance pour récupérer des données telles que des artefacts, des résultats de tests, des résultats d'analyse Changements de vélocité DevOps , etc., à partir de vos Jenkins pipelines. Nous vous recommandons d'utiliser Workspace Intégrer Jenkins à Changements de vélocité DevOps — Espace de travail pour une expérience intuitive.

Vous pouvez vous connecter à l'aide de l'une ou des deux méthodes d'authentification suivantes :

- Authentification de base, à l'aide des informations d'identification de l'utilisateur d'intégration DevOps .

  Pour en savoir plus sur les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration, reportez-vous Configurer le compte d'utilisateur d'intégration dans Changements de vélocité DevOpsà .

- Jeton secret généré lors de la connexion de l'outil.

Configurer le module d'extension Jenkins pour envoyer des données en temps réel

Configurez Jenkins automatiquement pour envoyer des notifications en temps réel pour vos exécutions de pipeline à Changements de vélocité DevOps. Les notifications en temps réel sont idéales pour maintenir les informations les plus à jour, notamment pour automatiser les demandes de changement. Pour en savoir plus sur la configuration du module d'extension, reportez-vous à la section Configurer Jenkins le module d'extension.

Remarque :

- Si vous utilisez DevOps Config, il est recommandé de vous connecter à Jenkins l'aide de l'authentification de base.
- Vous devez vous assurer que les informations d'identification d'authentification de base et le jeton secret utilisés sont valides.

Remarque :
Jenkins prend également en charge les capacités de test avec J Unit. L'intégration de l'outil de test vous permet d'afficher DevOpsJenkins les résultats des tests pour les tests unitaires, fonctionnels et de performance.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Jenkins. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Jenkins à Changements de vélocité DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre Jenkins instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour détecter les pipelines.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

Installez et activez le module d'extension **ServiceNow DevOps** pour Jenkins. Si vous l'avez déjà installée, effectuez la mise à jour vers la dernière version. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer Jenkins le module d'extension.

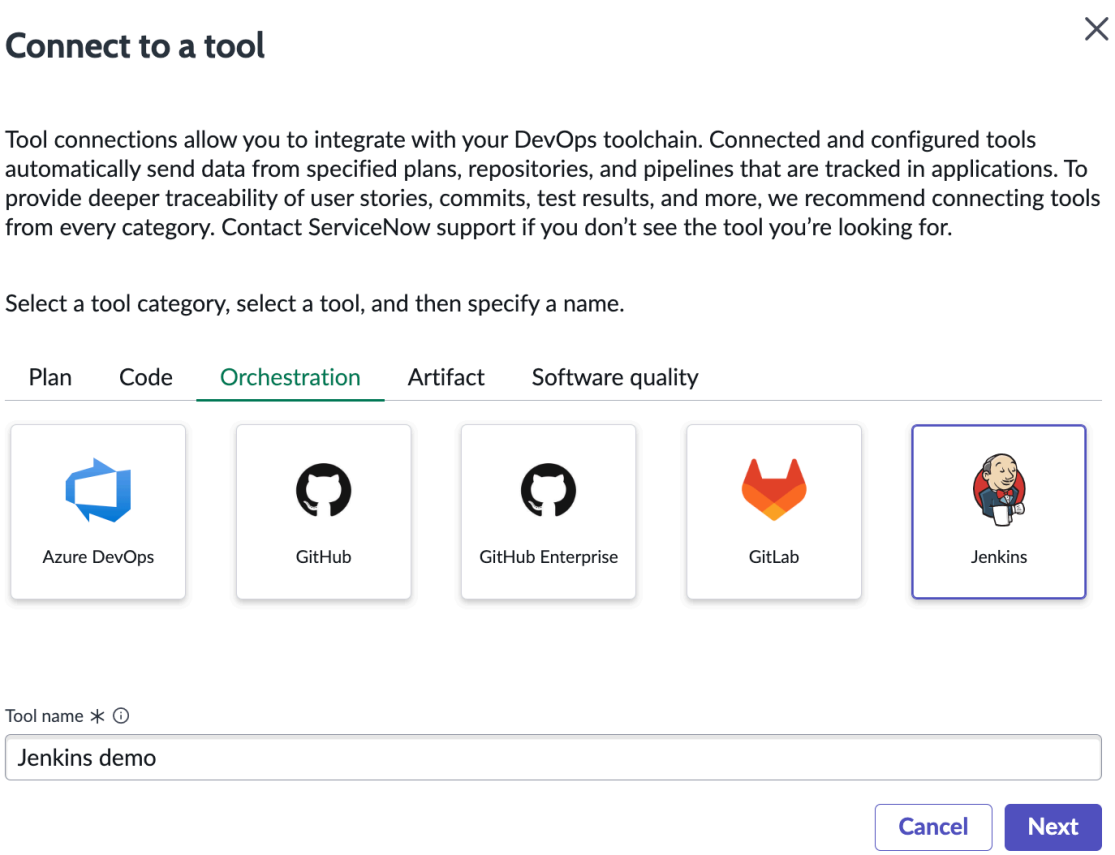
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le playbook champ À Onboard Jenkins.
   Vous pouvez connecter un outil à partir d'une application si vous savez également quels pipelines spécifiques doivent être associés et suivis sous cette application pour rationaliser la configuration. Cela vous permettra également d'associer et d'importer facilement des données à partir de Jenkins .

   Important :
   Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des pipelines lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le champ **Nom de l'outil** , saisissez un nom pour l'outil.



3. Sur l'activité du playbook des **détails de l'instance Jenkins** :

Traduction automatique

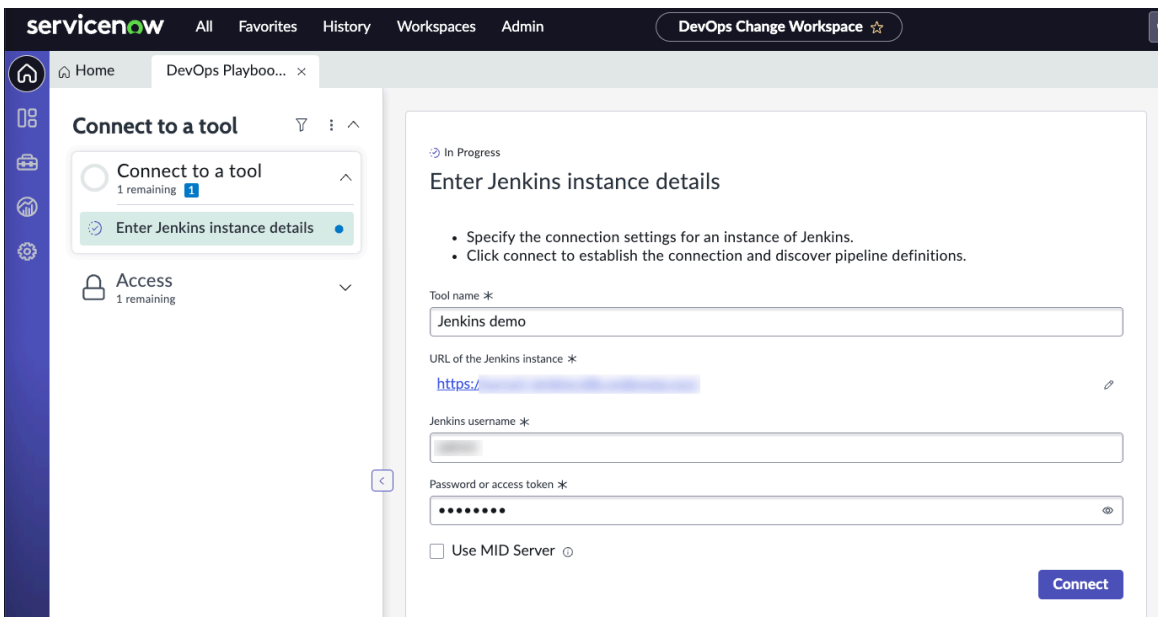
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Entrez l'URL de votre Jenkins instance.

b. Saisissez les informations d'identification de connexion (mot de passe, jeton d'accès ou jeton d'API) de l'instance Jenkins .
Pour générer un jeton d'API, reportez-vous à la section Se connecter à l'aide de l'authentification par jeton d'API Jenkins.

c. Si votre Jenkins instance est associée à un serveur MID, sélectionnez l'option Serveur MID et entrez ses détails.
Un MID Server est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le MID Server, reportez-vous à la section Sélection du MID Server

4. Sélectionnez **Connexion**.

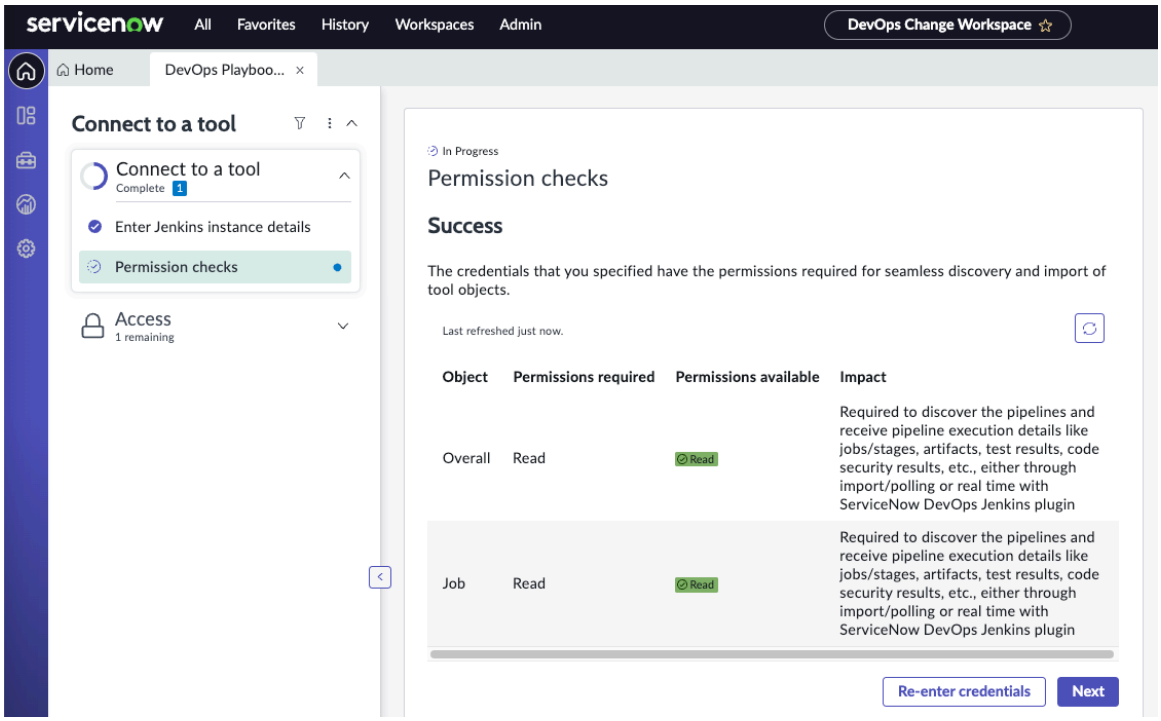


5. Les contrôles d'autorisation sont exécutés sur les informations d'identification que vous avez saisies. Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les informations d'identification**. Pour en savoir plus sur toutes les autorisations requises, reportez-vous à la section Jenkins Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

Vous pouvez choisir de continuer avec la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Spécifiez l'accès pour l'outil.
   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

      Les tâches que ces utilisateurs peuvent effectuer dans les groupes dépendent du rôle qui leur est affecté.

      - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
      - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
      - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
      - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

      Remarque :
      Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

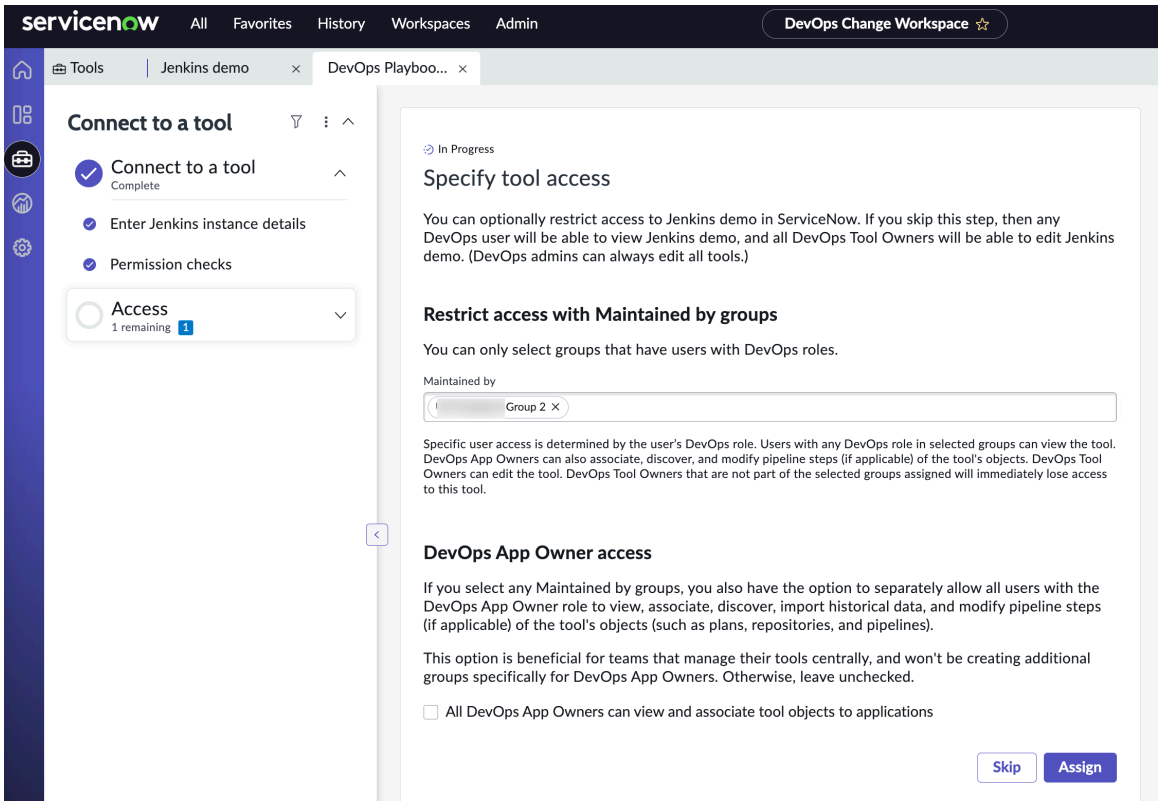
   b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, **l'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible à la sélection.

      Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

   c. Sélectionnez **Affecter**.

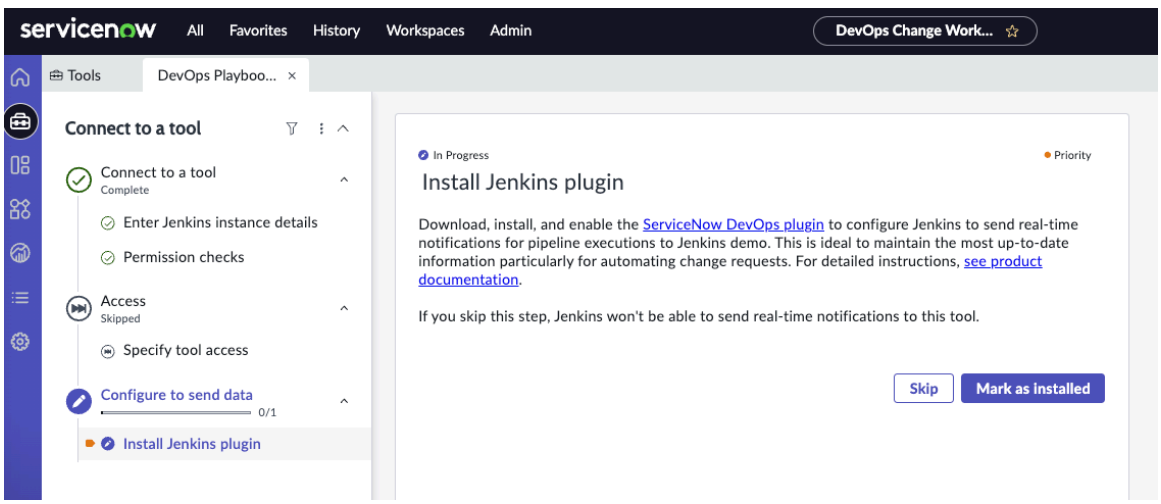
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Installez le module d'extension ServiceNow DevOps pour Jenkins.

   Pour plus d'informations sur l'extension, reportez-vous à la section Configurer Jenkins le module d'extension.



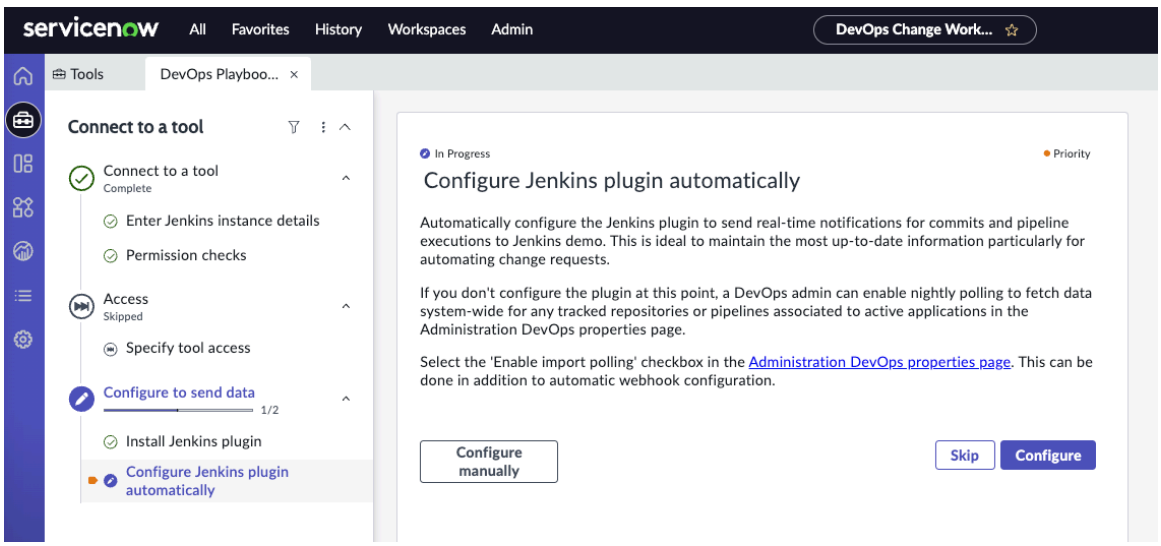
9. Sélectionnez **Configurer** pour configurer automatiquement **ServiceNow DevOps Configuration** dans votre Jenkins instance.

Traduction automatique

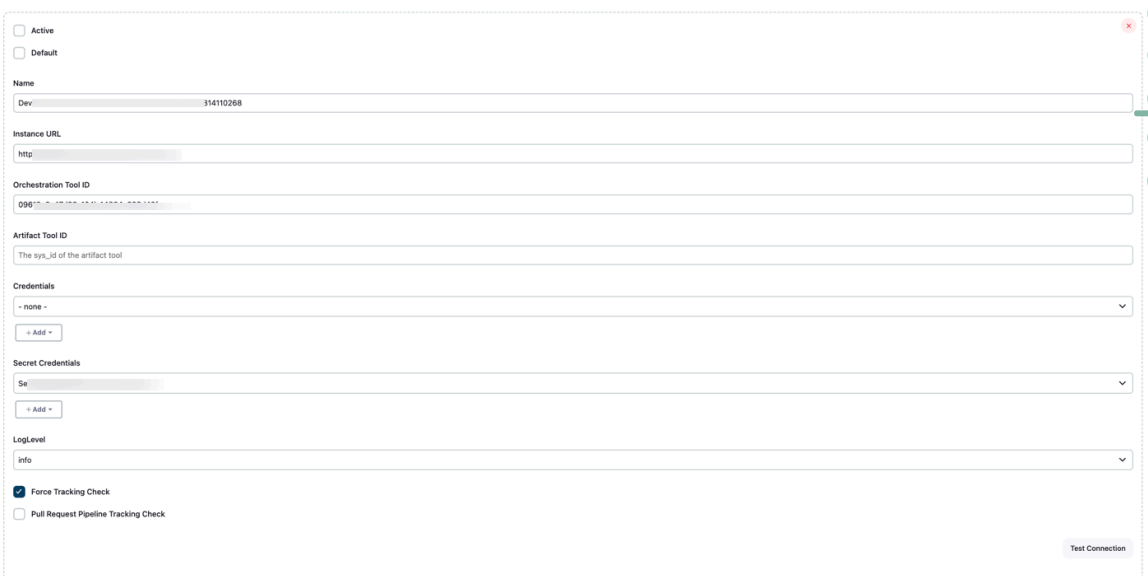
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Vous devez d'abord installer et activer le module d'extension **ServiceNow DevOps** pour Jenkins. Si vous l'avez déjà installée, effectuez la mise à jour vers la dernière version. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer Jenkins le module d'extension.
- Pour configurer automatiquement les webhooks, Jenkins l'accès administrateur est requis.
- Si vous choisissez de configurer automatiquement cet outil, la configuration existante pour **ServiceNow DevOps** dans Jenkins sera remplacée.
- Vous pouvez ajouter un total de dix configurations ServiceNow.



Configure automatiquement la configuration de ServiceNow DevOps dans Jenkins



Pour configurer manuellement les webhooks dans Jenkins, reportez-vous à la section Configurer manuellement les webhooks pour Jenkins.

Traduction automatique

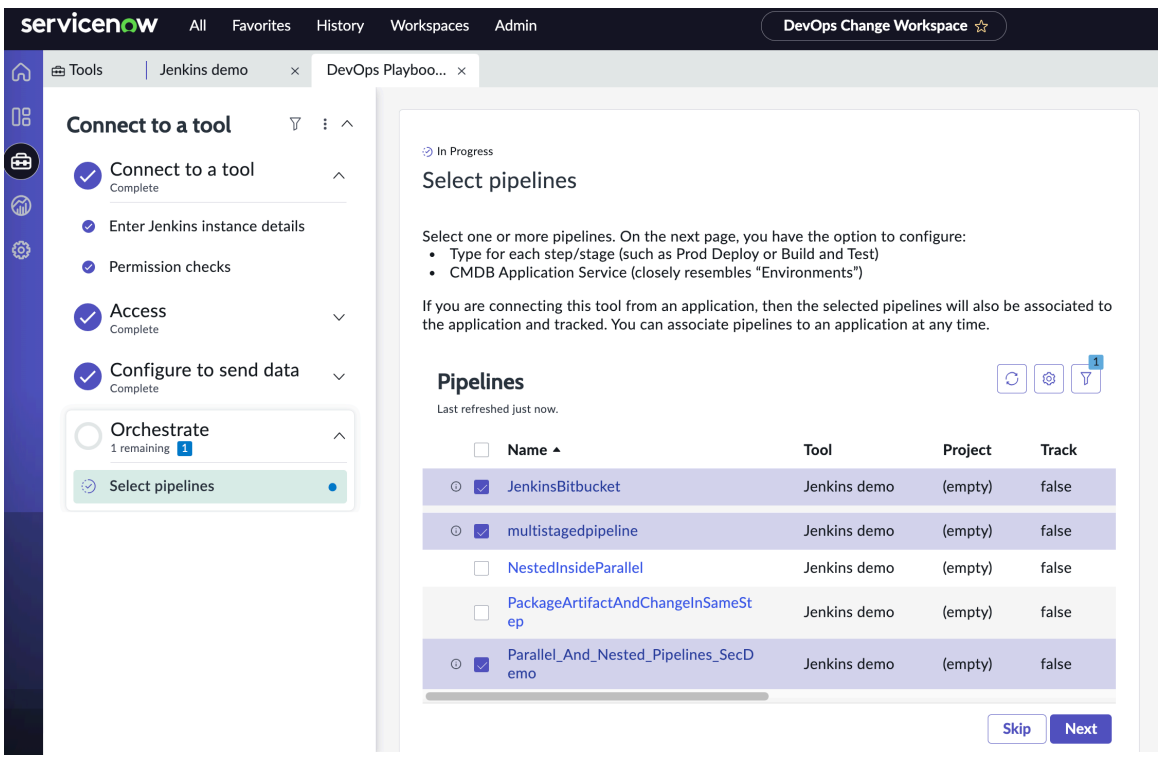
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également choisir d'activer l'interrogation nocturne pour récupérer les données de tous les pipelines suivis en sélectionnant l'option de propriété **Activer l'interrogation** dans le module **Administration** . Consultez Propriétés du Changements de vélocité DevOps.

Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les pipelines disponibles dans votre instance sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

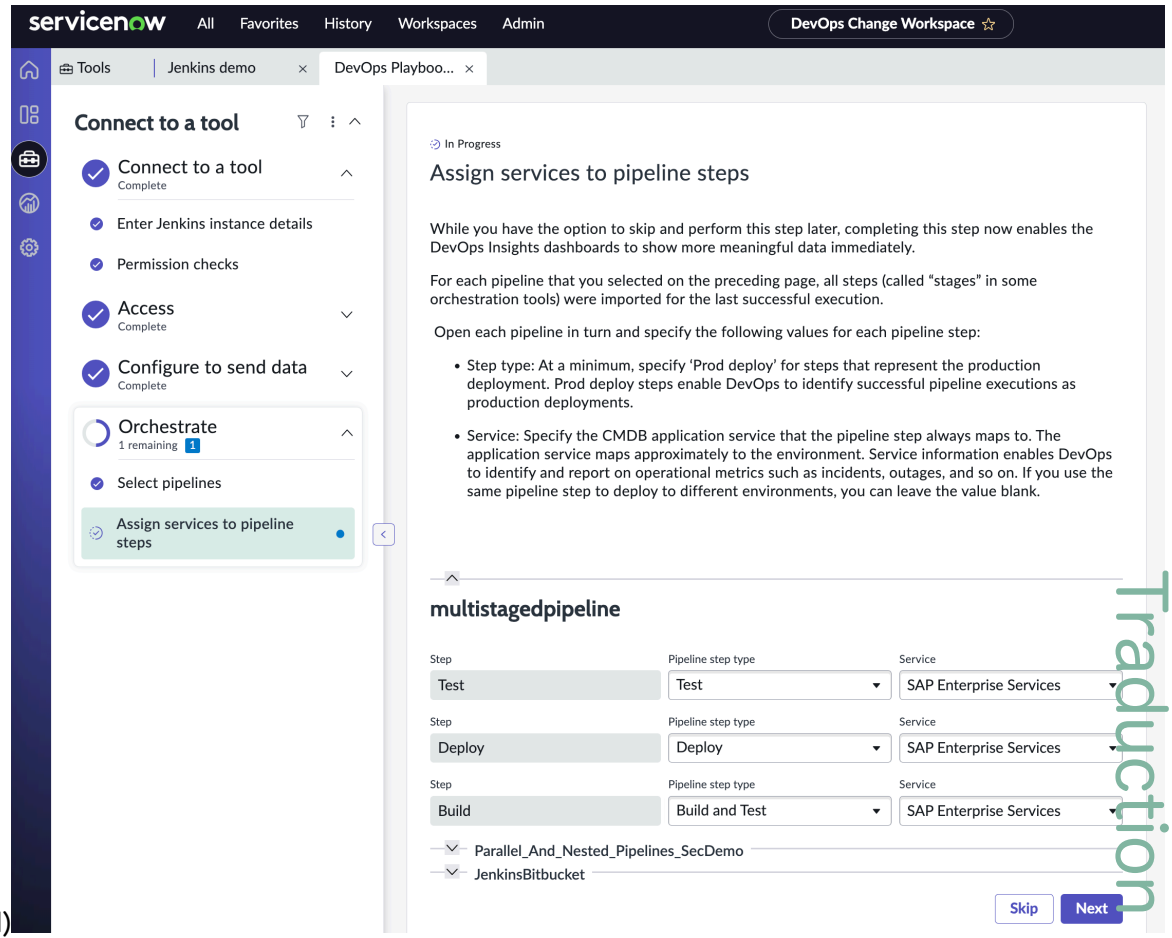
10. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez suivre à partir de **l'activité Playbook Sélectionner des pipelines** .
Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie.



11. **Facultatif :** Dans l'activité Affecter des services aux étapes du pipeline, spécifiez le **type d'étape** et le **service** pour chaque étape du pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



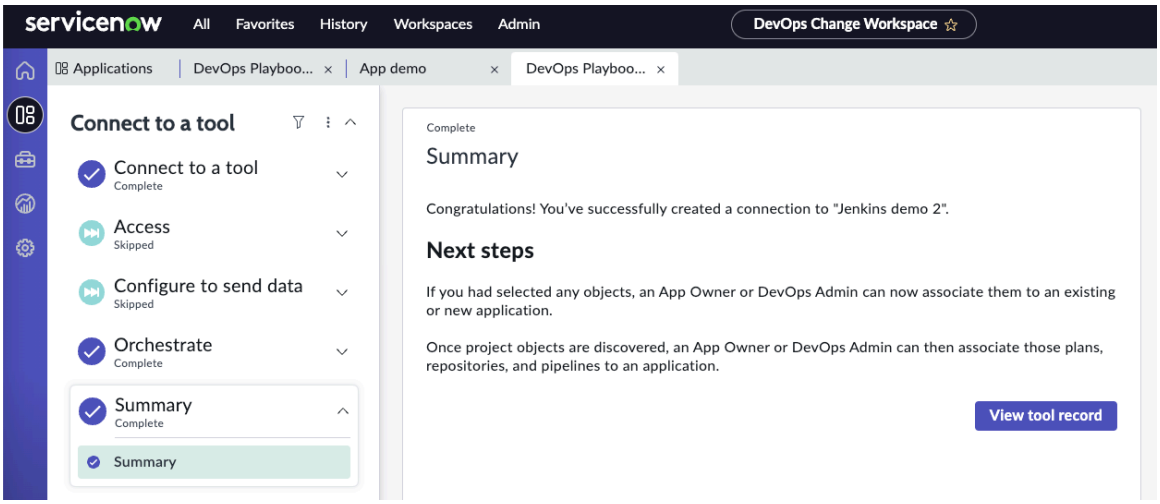
(Optional)

La réalisation de cette étape dans le cadre de l’intégration de l’outil permet aux Analyses DevOps tableaux de bord d’afficher immédiatement des données plus significatives.

12. Si vous souhaitez importer des données de pipeline, sélectionnez la plage de dates, puis sélectionnez **Soumettre**.
13. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l’enregistrement de l’outil**pour examiner les détails de l’outil connecté Jenkins .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Si les informations d'identification de votre outil ont changé, vous devez les mettre à jour dans votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Changements de vélocité DevOps.

Résultats

Vous avez intégré avec succès votre Jenkins outil à Changements de vélocité DevOps.

Information associée

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

Intégrer Jenkins à Changements de vélocité DevOps — Catalogue de services

Connectez votre Jenkins instance à l'aide de pour récupérer des données telles que des artefacts, des résultats de tests, des résultats d'analyse ServiceNow Catalogue de services , etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Dans les éléments de catalogue, sélectionnez et activez **l'intégration de l'application DevOps** et **l'intégration**DevOps de l'outil DevOps.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à l'intégration Jenkins .
Intégration d'outils	Sélectionnez Jenkins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL de l'outil	URL de votre Jenkins instance.
Nom d'utilisateur de l'outil	Nom d'utilisateur de votre Jenkins instance.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès	Accédez aux informations d'identification de votre Jenkins instance.
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil local qui est associé à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST et l'aptitude est définie sur REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Jenkins, reportez-vous à la section Jenkins Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté et détecté.
6. Dans les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Application d'intégration DevOps**.
7. Dans le formulaire Intégration de l'application DevOps, saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options si vous souhaitez créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	Saisissez le nom de l'outil Jenkins connecté.
Pipelines	Sélectionnez les pipelines pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer des données historiques.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une durée maximale de 90 jours.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.
Plans d'intégration	À laisser vide.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de pipeline sont associés à l'enregistrement de l'application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les pipelines sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les pipelines importés.

Intégrer Jenkins à Changements de vélocité DevOps — classique

Connectez votre Jenkins instance pour détecter et suivre vos pipelines, et importez vos tâches d'orchestration pour une traçabilité de bout en bout et l'automatisation des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Installez et activez le module d'extension **ServiceNow DevOps** pour Jenkins. Si vous l'avez déjà installée, effectuez la mise à jour vers la dernière version. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer Jenkins le module d'extension.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Actions :

- **Connectez-vous** à l'URL Jenkins Webhook et obtenez l'URL lorsque vous soumettez un enregistrement d'outil DevOps .
- **Détectez** les tâches et les pipelines d'orchestration.
- **Importez des** enregistrements d'exécution de tâches et d'exécution d'étapes.

Remarque :
Vous pouvez authentifier votre connexion à l'aide JenkinsJenkins de jetons API. Pour plus d'informations, consultez Se connecter à l'aide de l'authentification par jeton d'API Jenkins.

Procédure

1. Créez un enregistrement d'outil pour DevOps vous connecter automatiquement à l'URL Webhook et l'obtenir Jenkins .

   a. Accédez à la **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)** et créez un enregistrement.

   b. Entrez un **nom d'outil** et renseignez les détails de l'outil.

Intégration d'outils	Jenkins
URL de l'outil	Jenkins URL de l'outil Par exemple : https://jenkins.com
Nom d'utilisateur de l'outil	Jenkins Nom d'utilisateur
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Jenkins mot de passe, jeton d'accès ou jeton d'API que vous générez. **Remarque :** Pour générer un jeton d'API, reportez-vous à la section Se connecter à l'aide de l'authentification par jeton d'API Jenkins.

   Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Jenkins, reportez-vous à la section Jenkins Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

   c. Sélectionnez cette option Serveur MID pour un outil local qui est attaché à un Serveur MID.
   La valeur Application est automatiquement définie sur DevOps REST et la valeur Aptitude est définie sur REST.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Cliquez sur **Envoyer**.
L'outil est connecté avec succès.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

Remarque :
Seuls les groupes contenant des utilisateurs ayant DevOps des rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

L'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil à des applications** devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

3. Cliquez sur **Détecter** pour détecter les tâches d'orchestration (Jenkins étapes) et les pipelines existants.

Remarque :
Les tâches d'orchestration et les pipelines sont détectés pour les dossiers imbriqués au niveau spécifié dans la `sn_devops.discover.folder.depth` propriété. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec DevOps.

Les enregistrements sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

4. Ouvrez un enregistrement détecté à partir de la liste connexe des tâches d'orchestration et cliquez sur le lien connexe **Importer** pour importer des données historiques à partir de la tâche d'orchestration.
Les enregistrements d'exécution de tâches et d'étapes importés sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

Modéliser un Jenkins pipeline dans DevOps

Modélisez un Jenkins pipeline en mappant le pipeline à une application et en mappant DevOps les étapes du pipeline aux Jenkins étapes.

Avant de commencer

Le Jenkins module d'extension ServiceNow DevOps est fourni pour activer l'accélération du changement afin que votre outil d'orchestration puisse communiquer avec ServiceNow DevOps et contrôler certains aspects des exécutions de pipelines.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installez le module d'extension à partir de Jenkins Marketplace. Accédez à **Gérer Jenkins > la configuration système > les modules d'extension** dans votre instance Jenkins. Recherchez **le module d'extension ServiceNow DevOps** et sélectionnez-le, puis sélectionnez **Installer**.

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les pipelines scriptés (Jenkinsfile) et les jobs freestyle sont pris en charge.

Pour les pipelines Jenkinsfile, les étapes de pipeline sont créées, mappées et associées aux tâches d'orchestration automatiquement, plutôt que manuellement.

Procédure

1. Mappez votre pipeline à une application dans DevOps.

   a. Accédez à la **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications** et ouvrez l'enregistrement d'application à associer au pipeline.

   b. Dans la liste connexe Pipelines, cliquez sur **Modifier...** pour sélectionner un pipeline à associer à l'application, ou cliquez sur **Nouveau** pour créer le pipeline.
   Pour un nouveau pipeline, renseignez le champ du **pipeline Orchestration** à l'aide du nom de projet complet spécifié dans Jenkins.

   Remarque :
   Lors de l'association d'un pipeline à une application, les étapes du pipeline sont également récupérées pendant l'importation.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Ouvrez à nouveau l'enregistrement de pipeline et cochez la case **Suivre** afin que les événements du pipeline soient reçus.

   Remarque :
   La case **Suivre** doit être cochée pour intégrer le pipeline DevOpsà .

3. Créez DevOps automatiquement ou manuellement des étapes à mapper à chaque Jenkins étape du pipeline afin qu'une tâche d'orchestration soit créée.
   - Pour les pipelines déclaratifs ou scriptés, exécutez votre Jenkins pipeline pour créer et mapper automatiquement les étapes de pipeline dans DevOps.

     Les étapes du pipeline sont automatiquement créées, mappées et associées lorsqu'elles DevOps reçoivent des notifications d'étape de votre pipeline Jenkins pendant l'exécution.

   - Pour les tâches freestyle, créez manuellement chaque étape de pipeline et mappez-la à une Jenkins tâche de pipeline.

     Dans la liste connexe Étapes, cliquez sur **Nouveau** pour créer une DevOps étape pour chaque Jenkins étape du pipeline (champ **Étape de l'orchestration**)

     Remarque :
     La valeur du champ **Étape d'orchestration** de chaque étape est sensible à la casse et doit correspondre au nom d'origine de l'étape de pipeline correspondante Jenkins .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Nom de l’étape du pipeline.
Pipeline	Pipeline dans lequel l’étape est configurée.
Type	Type d’étape du pipeline. ▪ Construire et tester ▪ Test ▪ Déployer ▪ Déployer et tester ▪ Manuel ▪ Déploiement produit
Commande	Ordre dans lequel les étapes sont exécutées. **Remarque :** L’ordre des étapes détermine l’ordre des cartes dans l’interface utilisateur du pipeline. L’ordre des cartes dans l’interface utilisateur de pipeline est l’exécution de tâches.
Étape d'orchestration	Jenkins Nom d’étape du pipeline (sensible à la casse). **Remarque :** Pour l’association d’étapes avec Jenkins des étapes de pipeline, le champ **Étape d’orchestration** doit être configuré.
Service aux entreprises	Service de configuration qui s’applique à l’étape.

Une fois les tâches d’orchestration créées, associez chaque tâche d’orchestration de la liste connexe des tâches d’orchestration à une DevOps étape de pipeline.

4. **Facultatif :** Activer le contrôle des changements automatiquement ou manuellement en fonction du type de pipeline.
   - Pour les pipelines déclaratifs ou scriptés, si vous avez utilisé le script snDevOpsChange dans votre pipeline, exécutez votre Jenkins pipeline pour activer automatiquement le contrôle des changements. Vous pouvez également activer le contrôle des modifications manuellement en suivant les étapes indiquées pour les tâches Freestyle.
   - Pour les tâches Freestyle, cochez la case Contrôle **des changements** dans une étape afin d’activer l’accélération des changements et les champs de configuration correspondants.

     Remarque : Gestion des changements ServiceNow doit être installé pour l’accélération du changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reçu de changement	(Optional) Sélectionnez cette option pour activer la réception du changement pour l'étape afin que le pipeline ne s'interrompe pas lors de la création d'une demande de changement. Toutes les données du pipeline sont incluses dans le changement, mais l'approbation n'est pas requise pour que le pipeline se poursuive.
Groupe d'approbation des changements	(Optional) Groupe d'approbation de la demande de changement. Le groupe d'approbation de changement devient le **groupe d'affectation** dans la demande de DevOps changement. **Remarque :** Assurez-vous que le groupe sélectionné a des membres et un gestionnaire de groupe afin que le champ Approbateur ne soit pas vide.
Type de changement	Type de demande de changement à créer. ▪ Normal (par défaut) ▪ Standard ▪ Urgence
Modèle de changement	Modèle de changement pour la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez DevOps Modèles de changement.
(Optional) Modèle **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque **le type de changement** est Normal ou Urgent.	(Optional) Liste des modèles à utiliser pour remplir automatiquement les champs pour les demandes de changement Normal ou Urgent. Sélectionnez un modèle ou créez-en un.
(Optional) Modèle de changement standard **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque **le type de changement** est Standard.	Liste des modèles de changement standard à utiliser pour les demandes de changement standard. **Remarque :** Ce champ est obligatoire pour le type de changement standard.
Modifier les branches contrôlées	(Optional) (Multibranche uniquement) Liste séparée par des virgules des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

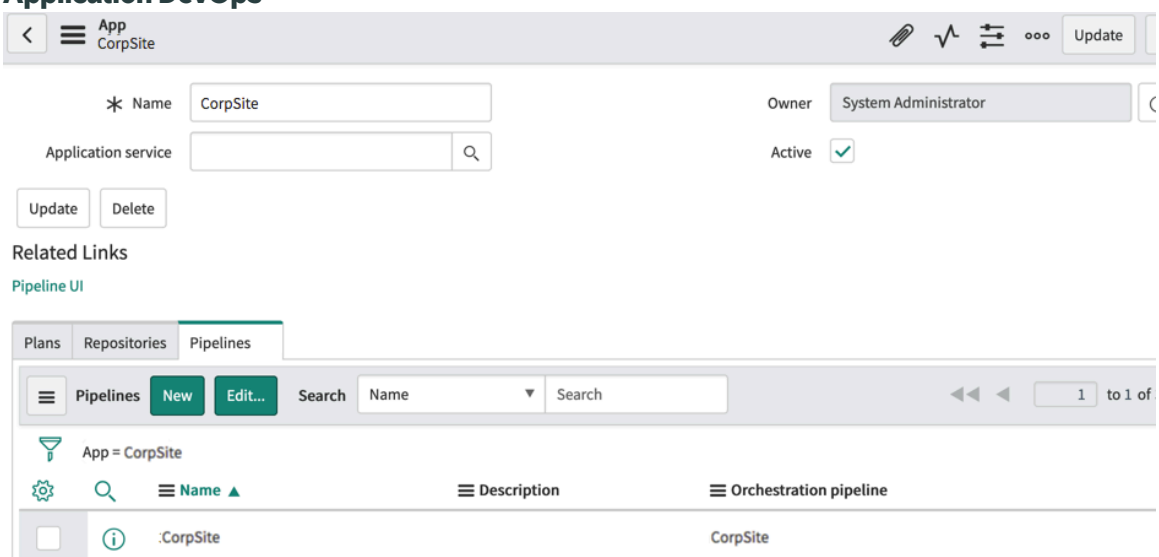
	branches sous contrôle des changements. Les caractères génériques sont pris en charge.

5. Accédez à la **DevOps** > **Outils** > **Outils d'orchestration** et dans l'enregistrement de l'outil Jenkins , copiez la valeur du champ DevOps **URL Webhook** .
   L'URL Webhook contient l'emplacement DevOps d'envoi Jenkins des messages, y compris le sys_id de l'outil :

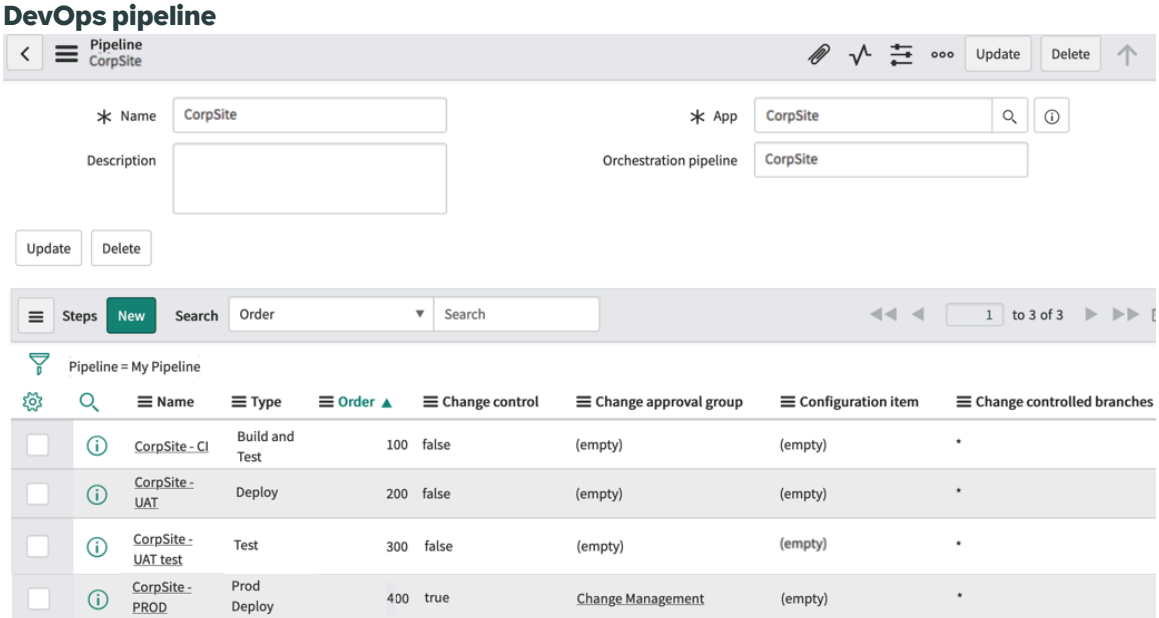
   https://<devops.integration.user> :<mot de passe>@<votre-instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/event/{sys_id de l'enregistrement}

Example:

Application DevOps



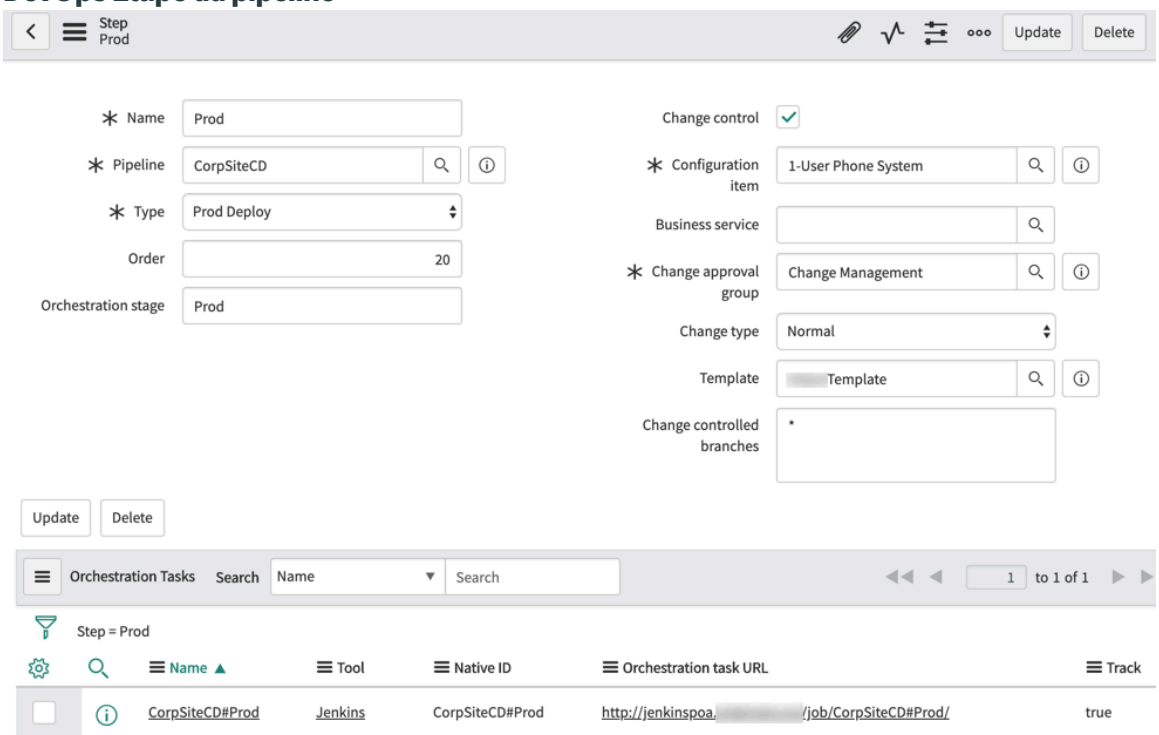
DevOps pipeline



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Étape du pipeline



Informations supplémentaires : Jenkins

Informations supplémentaires sur Jenkins.

Configurer Jenkins le module d'extension

Configurez Jenkins pour envoyer des notifications en temps réel pour vos exécutions de pipeline à Changements de vélocité DevOps.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Jenkins

Procédure

1. Installez le module d'extension **ServiceNow DevOps** à partir de Jenkins Marketplace en accédant à **Gérer Jenkins > la configuration système > les modules d'extension** dans votre instance Jenkins.
2. Recherchez **le module d'extension ServiceNow DevOps** et sélectionnez-le, puis sélectionnez **Installer**.

Information associée

Configurer manuellement les webhooks pour Jenkins

Configurer manuellement les webhooks pour Jenkins

Configurez les webhooks dans Jenkins pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application Changements de vélocité DevOps .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Changements de vélocité DevOps, administrateur Jenkins

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter un total de dix configurations DevOps ServiceNow. Par exemple, vous pouvez configurer Jenkins des connexions pour vos instances de développement, de test, de production, etc.

Si vous effectuez une mise à niveau, vous devez télécharger et installer le dernier module d'extension Jenkins pour activer plusieurs ServiceNow configurations. Après l'installation, votre configuration existante est conservée et devient la configuration par défaut.

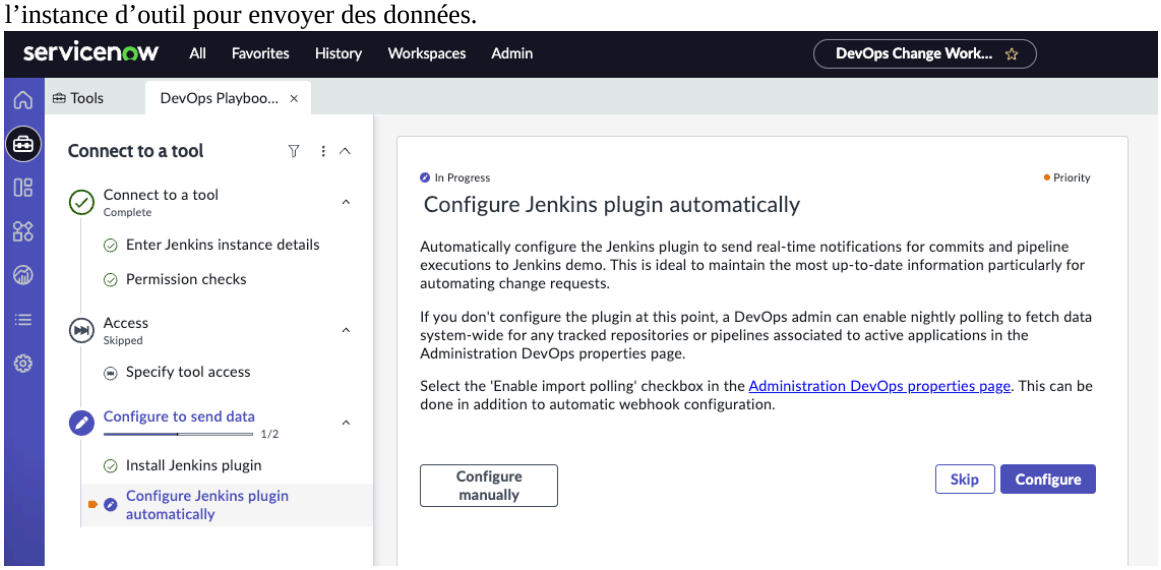
Dans la section Configuration de ServiceNow DevOps dans Jenkins, les **valeurs du champ** Nom et la combinaison des champs URL d'instance et **ID de l'outil d'orchestration** doivent être uniques.

Si vous choisissez de configurer automatiquement un outil à partir de ServiceNow, la configuration existante pour ServiceNow la configuration DevOps sera remplacée dans Jenkins.

Si Configuration DevOps est installée, vous pourrez uniquement configurer Jenkins manuellement.

Procédure

1. Dans Changements de vélocité DevOps, choisissez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance d'outil pour envoyer des données.

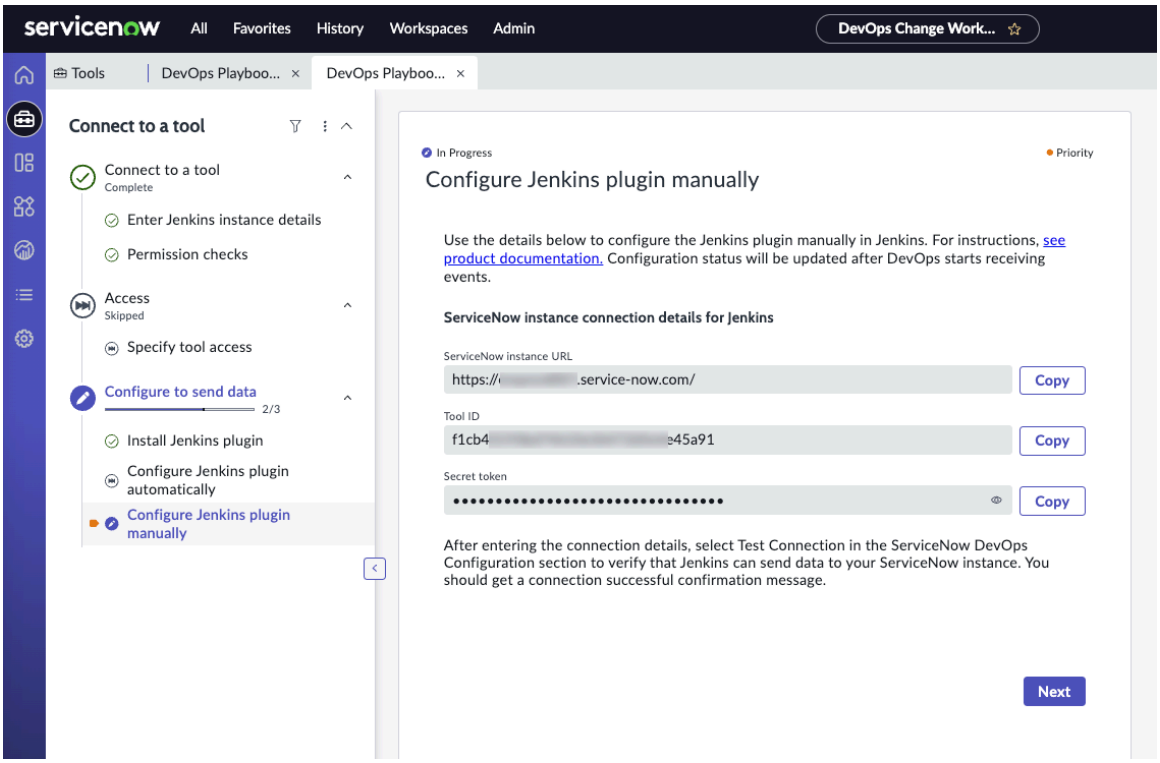


2. Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans votre presse-papiers.

   L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Jenkins, accédez à **Gérer Jenkins** > **Configuration système** > **Gérer les modules d'extension** > **Configurer le système**.
4. Dans la section Configuration de ServiceNow DevOps, sélectionnez **Ajouter**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez ajouter plusieurs connexions en sélectionnant **Ajouter** pour chaque nouvelle configuration.

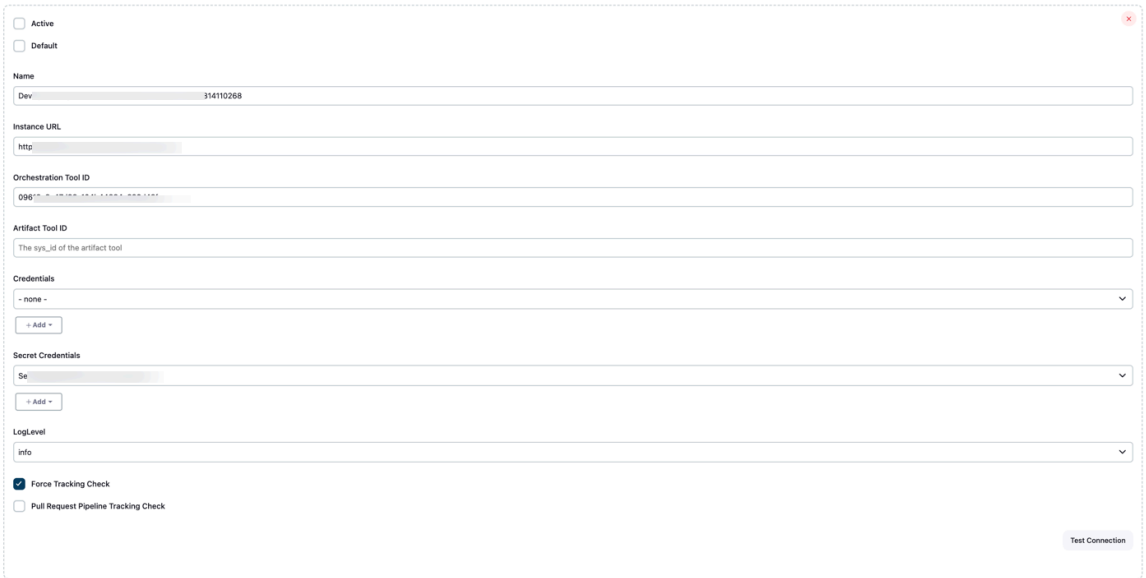
5. Configurez le module d'extension en remplissant les champs.

   Lorsqu'elle est activée, Jenkins elle commence à envoyer des événements en tant qu'événements DevOps entrants.

> **Remarque :**
> Les valeurs sont sensibles à la casse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Champ	Description
Actif	Sélectionnez cette option pour activer la connexion. Par défaut, cette option est sélectionnée lorsque vous sélectionnez **Ajouter** pour une nouvelle connexion. **Remarque :** Toutes les connexions pour lesquelles l'option Actif est activée envoient des notifications webhook pour l'exécution de votre pipeline. Cependant, pour l'étape de changement, seule la connexion spécifiée est prise en compte.
Par défaut	Sélectionnez cette option pour définir la connexion par défaut lorsque le nom de la connexion n'est pas transmis dans une étape existante sur un pipeline. **Remarque :** Si vous ne sélectionnez pas cette option lorsqu'une seule connexion est disponible, une erreur sera générée.
Nom	Nom unique de la connexion. **Remarque :** La valeur Nom est générée automatiquement lorsque vous configurez automatiquement une connexion à partir de ServiceNow.
URL d'instance	Saisissez l'URL de votre instance ServiceNow que vous avez copiée à l'étape 2. Par exemple, `https://<votre-instance>.service-now.com`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ID de l'outil d'orchestration	La sys_id de l'outil d'orchestration que vous avez copié à l'étape 2. Vous pouvez également copier cette valeur à partir de l'URL Webhook (valeur *toolid*) ou l'obtenir directement à l'aide de la commande Copier sys_id sur l'enregistrement de l'outil d'orchestration. **Remarque :** La combinaison des valeurs d'URL d'instance et d'ID de l'outil d'orchestration doit être unique pour chaque connexion.
ID de l'outil d'artefact	La sys_id de l'outil d'artefact.
Informations d'identification	Sélectionnez les informations d'identification d'authentification de base que vous souhaitez utiliser pour vous connecter à Jenkins. **a.** Pour ajouter des informations d'identification, sélectionnez **Ajouter**. **b.** Dans le champ **Nom d'utilisateur** , saisissez vos détails d'utilisateur DevOps Integration. Par défaut, il s'agit de devops.integration.user. **c.** Dans le champ **Mot de passe** , saisissez votre mot de passe d'utilisateur DevOps Integration.
Informations d'identification secrètes	Sélectionnez le jeton secret que vous avez copié à l'étape 2. Vous pouvez également procéder comme suit pour obtenir le jeton secret à partir de l'enregistrement de l'outil. **a.** Copiez le jeton secret de votre Jenkins outil dans Changement DevOps. ▪ Espace de travail : accédez à l'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Configurer** et copiez le jeton secret. ▪ Interface utilisateur classique : accédez à l'enregistrement de l'outil et sélectionnez **Copier le jeton**. **b.** Pour ajouter des jetons, sélectionnez **Ajouter**. **c.** Dans la liste **Type** , sélectionnez **Texte secret**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d. Dans le champ **Secret** , saisissez le jeton secret généré lors de la création de la connexion de l'outil Jenkins dans DevOps. **e.** Dans le champ **ID** , saisissez un nom pour le jeton.
Niveau de journal	Niveau des messages de journal que vous souhaitez stocker dans Jenkins les journaux/ ServiceNow l'enregistreur de journaux. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ héritage ○ arrêt ○ severe ○ avertissement ○ infos ○ configuration ○ bien ○ plus fin ○ Meilleurs ○ tous Pour plus d'informations sur les niveaux de journal et les enregistreurs de journaux, voir Jenkins niveaux de journal et enregistreurs de journaux
Forcer la vérification du suivi	Cochez la case pour effectuer un appel d'API REST (POST) pour Jenkins chaque exécution de pipeline afin de déterminer si le pipeline est suivi ou non. Décochez la case pour stocker les détails dans le *snPipelineInfo.json* fichier et arrêter d'effectuer des appels d'API pour chaque exécution de pipeline. **Remarque :** Lorsqu'un pipeline est suivi, toutes les configurations Jenkins actives reçoivent des notifications de tâche.
Vérification du suivi du pipeline de la demande d'extraction	Cochez cette case pour activer le suivi des pipelines de demandes d'extraction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsqu'un pipeline est suivi, toutes les configurations Jenkins actives reçoivent des notifications de tâche.

6. Sélectionnez **Tester la connexion**.
   Vérifiez que le message de connexion réussie s'affiche.
   - Si vous avez ajouté des informations d'identification d'authentification de base, en cas de connexion réussie, vous verrez le message suivant : La connexion à l'aide de « Informations d'identification » a réussi.
   - Si vous avez ajouté le jeton secret, en cas de connexion réussie, vous verrez le message suivant : La connexion à l'aide des « informations d'identification secrètes » a réussi.
7. Sélectionnez **Appliquer** pour appliquer les modifications, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Se connecter à l'aide de l'authentification par jeton d'API Jenkins

Connectez-vous à l'aide de l'authentification par jeton d'API Jenkins au lieu du nom d'utilisateur et du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Jenkins: admin ou tout utilisateur ayant des rôles globaux de lecture et de lecture de tâches

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez avoir plusieurs jetons API actifs en même temps et suivre l'utilisation de vos jetons. Vous pouvez également révoquer les jetons d'API si nécessaire. Vous pouvez également utiliser le jeton d'API pour l'authentification Jenkins lorsque vous utilisez l'interface de ligne de commande Jenkins.

Procédure

Dans la Jenkins bannière, cliquez sur votre nom d'utilisateur pour ouvrir le menu utilisateur.

a. Accédez à la **Votre nom d'utilisateur** > **Configurer** > **Jeton d'API**.

b. Cliquez sur **Ajouter un nouveau jeton**.

c. Cliquez sur **Générer**.

d. Copier le jeton d'API généré

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Régénérez les tokens tous les 6 mois (selon votre contexte). Jenkins Affiche un indicateur concernant l'âge du jeton
- Utilisez un jeton différent pour chaque application, de sorte qu'en cas de compromission d'une application, vous puissiez révoquer son jeton individuellement.
- Si votre jeton expire, régénérez le jeton et mettez-le à jour dans l'instance Now Platform
- ServiceNow DevOps DevOps ne prend pas en charge l'utilisation des jetons API hérités, car Jenkins ne recommande pas l'utilisation des jetons API hérités. Pour plus d'informations, consultez le Jenkins Article de blog .

Réduire les appels de à ServiceNow DevOps pour extraire les informations du Jenkins pipeline

Activez le champ Forcer la vérification du suivi dans le Jenkins formulaire de configuration pour créer un fichier de suivi de pipeline dans Jenkins. ServiceNow DevOps effectue un appel REST pour mettre à jour le fichier de suivi lorsque le champ Suivi d'un Jenkins pipeline est modifié.

Forcer la vérification du suivi

La ServiceNow DevOps section Jenkins de configuration inclut une case à **cocher Forcer le suivi** afin de réduire le nombre d'appels effectués à partir de pour DevOps extraire des informations de Jenkins pipeline telles que les pipelines suivis. Flux de base du système :

- DevOps Jenkins Mise à jour du fichier : suivre le flux
- DevOps Jenkins Mise à jour du fichier : flux d'informations de test

Fonctionnement

Dans les versions précédentes, un appel REST récupérait les informations de pipeline pour chaque Jenkins version déclenchée. Si vous aviez plusieurs pipelines dans votre Jenkins environnement et que vous n'en suiviez que quelques-uns, cela signifiait qu'un appel était effectué pour récupérer les informations de suivi pour chaque pipeline, même si vous suiviez quelques-uns d'entre eux.

La première fois que vous déclenchez une exécution de build ou de Jenkins pipeline, Jenkins vous effectuez un appel *d'API d'informations* de pipeline et créez snPipelineInfo.json fichier dans le répertoire /{JENKINS_HOME}/jobs/{jobName} . Pour chaque exécution Jenkins de pipeline suivante, vérifie les informations disponibles dans le fichier *snPipelineInfo.json* avant d'effectuer un appel d'API d'informations de pipeline.

Si vous désactivez la **case à cocher Forcer la vérification de la piste** :

- Le DevOps Jenkins flux Mise à jour de fichier - Suivi se déclenche lorsque vous mettez à jour le champ **Suivi** sur le formulaire de pipeline. Les informations du champ **Piste** sont mises à jour dans le fichier *snPipelineInfo.json* .
- DevOps Jenkins Le flux Mise à jour de fichier : informations de test se déclenche lorsque vous mettez à jour le mappage de type de test pour Jenkins*l'intégration de l'outil* et vérifiez que les informations de test sont mises à jour dans snPipelineInfo.json fichier.

Si vous cochez la case **Forcer la vérification** de la piste, Jenkins cela permet d'effectuer des appels d'API d'informations sur le pipeline même DevOps si des informations de suivi/test existent dans le fichier *snPipelineInfo.json* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser un pipeline déclaratif ou scripté dans DevOps

Lorsque vous utilisez un fichier Jenkins, les étapes sont créées, mappées et associées aux tâches d'orchestration automatiquement et non manuellement.

Jenkinsfile est un fichier texte qui contient la définition d'un Jenkins pipeline et qui est archivé dans le contrôle de source.

Chaque étape de niveau racine configurée dans le fichier Jenkins est détectée en tant que tâche d'orchestration distincte dans DevOps laquelle elle est mappée à une étape individuelle.

Remarque :
Le champ **Suivre** du pipeline doit être défini sur **Vrai** dans DevOps pour recevoir des notifications de tâches de Jenkins. Toutes les configurations Jenkins actives reçoivent des notifications de tâche lorsque ce champ est défini sur **Vrai**.

DevOps Commandes Jenkinsfile

- *snDevOpsChange(ignoreErrors :{true/false},changeRequestDetails : {setCloseCode :{true/false},attributes :})*

  Where *ignoreErrors* spécifie le paramètre permettant d'empêcher l'échec de la tâche en cas d'erreur (vrai/faux)

  Où *changeRequestDetails* spécifie le code de fermeture et les champs de demande de changement à partir du pipeline

  Active le contrôle des changements pour chaque étape de niveau racine mappée à une DevOps étape.

- *artefact snDevOpsArtifact*

  Enregistre les artefacts lors de la configuration Artefacts et packagesd'.

- *snDevOpsPackage*

  Crée un package pour les artefacts lors de la configuration Artefacts et packagesde .

- *snDevOpsGetChangeNumber*

  Récupère le numéro de demande de changement dans un pipeline Jenkins en fonction des détails d'un changement spécifique.

- *snDevOpsUpdateChangeInfo (en anglais seulement)*

  Met à jour les détails de la demande de changement associée à un pipeline Jenkins.

- *snDevOpsSecurityResult*

  Configure les analyses de sécurité à n'importe quelle étape du pipeline et les détails de l'analyse sont récupérés à partir de l'étape correspondante vers la vélocité de changement DevOps.

Vous pouvez spécifier la Jenkins configuration du serveur au cours de l'une de ces étapes en transmettant l'attribut *configurationName* dans votre pipeline. Si le nom de la configuration n'est spécifié dans aucune étape, la configuration par défaut sera utilisée dans cette étape. Le passage d'un nom de configuration incorrect entraînera l'échec de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'étape, sauf si l'option **Ignorer les erreurs DevOps ServiceNow** est sélectionnée lors de la configuration du module d'extension Jenkins .

Remarque :
Le mappage d'étapes n'est pris en charge que pour les étapes au niveau racine, et non pour les étapes imbriquées ou parallèles.

Jenkins Générateur d'extraits pour DevOps

Vous pouvez utiliser l'utilitaire Générateur d'extraits Jenkins pour générer un code de modèle pour les tâches d'orchestration des pipelines scriptés. Vous pouvez utiliser l'utilitaire de génération d'extraits pour créer un modèle pour les tâches d'orchestration suivantes.

- SnDevOpsArtifact
- Changement snDevOpsChange
- Package SnDevOpsPackage
- snDevOpsGetChangeNumber
- snDevOpsUpdateChangeInfo (en anglais seulement)
- snDevOpsSecurityResult

Pour générer un extrait d'étape, accédez à la syntaxe du pipeline à partir d'un pipeline configuré, sélectionnez l'étape dans la liste **Exemple d'étape** , puis mettez à jour les valeurs des différentes variables de l'étape. Sélectionnez l'option **Ignorer l'erreur** pour empêcher l'échec de la tâche en cas d'erreur. Sélectionnez **Générer un script de pipeline** pour créer un extrait. Vous pouvez copier et coller l'extrait dans un pipeline.

Exemple de script de pipeline pour la tâche SnDevOpsChange :

```
snDevOpsChange changeCreationTimeOut: 3600, changeRequestDetails: '{ "attributes":
{ "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date": "2021-02-05
08:00:00", "end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification",
"description": "test description", "cab_required": true, "comments": "This update for
work notes is from jenkins file", "work_notes": "test work notes", "assignment_group":
"a715cd759f2002002920bde8132e7018" }, "setCloseCode": false, "autoCloseChange": true }',
changeStepTimeOut: 18000, configurationName: 'Jenkins1', pollingInterval: 60
```

Prise en charge en parallèle et en sous-étape

Lorsqu'une étape (ou un ensemble d'étapes parallèles) est imbriquée dans une étape de pipeline, les règles suivantes s'appliquent :

- Toute action de l'étape imbriquée est traitée dans le cadre de l'étape de niveau racine parent
- Une seule demande de changement est créée (au niveau racine parent), même si plusieurs étapes imbriquées sous l'étape racine parent déclenchent un changement
- Les tâches d'orchestration créées sont toujours associées à l'étape de niveau racine parent (et non à l'étape imbriquée)

Example: Sous-étape

Dans cet exemple de sous-étape, si une demande de changement est créée à partir de la sous-étape (déployer PROD), les détails de l'étape de niveau racine parente (déployer)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont utilisés dans la demande de changement, et les tâches d'orchestration sont également associées à l'étape de niveau racine parente (déployer).

```
stage("deploy") {
      stages{
         stage('deploy UAT') {
           when{
              branch 'dev'
           }
         stage('deploy PROD') {
           when {
             branch 'master'
           }
            steps{

             snDevOpsChange()
           }
       }
     }
```

Example: Étape parallèle

Dans cet exemple d'étape parallèle, si une demande de changement est créée à partir d'une sous-étape (test UAT 1 et/ou test de code statique UAT), seule la première demande de changement est créée (à l'aide des détails de l'étape de niveau racine parent, test UAT), que les deux sous-étapes (test UAT 1 et test de code statique UAT) soient déclenchées ou non.

Il n'y a aucune indication de quelle étape parallèle a généré le changement, et les tâches d'orchestration sont associées à l'étape de niveau racine parent (test UAT).

```
stage('UAT test') {
    parallel {
       stage('UAT test-1') {
          steps {
             snDevOpsChange()
             // 'UAT test-1' tasks
          }
           post {
             success {
               // post success tasks. E.g.: junit '**/target/surefire-reports/*.xml'
             }
          }
       }
       stage('UAT static code test') {
          steps {
             snDevOpsChange()
             // 'UAT static code test' tasks
          }
       }
    }
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les scans SonarQube sur Jenkins les pipelines

Configurer les scans SonarQube sur Jenkins les pipelines.

Avant de commencer
Assurez-vous de répondre aux conditions préalables suivantes avant de configurer vos pipelines Jenkins pour les analyses SonarQube

- SonarCloud ou SonarQube version 8.6.1 édition communautaire
- SonarQube Scanner pour Jenkins 2.4 ou supérieur est installé sur votre instance/ environnement Jenkins.
- ServiceNow DevOps version du module d'extension 1.27 ou ultérieure pour Jenkins.
- Assurez-vous que les analyses SonarQube sont configurées et existent sur vos Jenkins pipelines à l'aide du plugin SonarQube Scanner pour Jenkins. Pour plus d'informations, consultez
  - Scanner SonarQube pour Jenkins
  - SonarScanner pour Jenkins
- Un outil SonarQube est créé et est connecté au serveur SonarQube. Pour plus d'informations, consultez SonarQube intégration avec Changements de vélocité DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous exécutez un pipeline qui comporte des exécutions d'analyse SonarQube , les détails sont extraits ServiceNow DevOps du Jenkins pipeline. À l'aide du module d'extensionJenkins, nous vérifions si l'exécution de l'analyse est configurée dans le pipeline et vérifions les analyses SonarQube à chaque étape de l'orchestrationJenkins, à l'aide de la balise `withSonarQubeEnv`. Si une analyse SonarQube a eu lieu à n'importe quelle étape de l'exécution du pipeline, dans le cadre de notre notification de fin, nous ajoutons un modèle avec les détails `scanID` et `URL` pour chaque analyse qui se produit dans une étape particulière. Ces analyses ou détails d'analyse sont corrélés et affichés dans la liste connexe Résumé de la qualité logicielle à partir des demandes de changement et des exécutions de tâches.

Procédure

1. Dans Jenkins, accédez à **Gérer Jenkins** > **Configurer le système**, cochez la case **Activer l'injection de la configuration du serveur SonarQube en tant que variables d'environnement de compilation** dans la section **Serveurs SonarQube** , et remplissez les champs.

SonarQube Installations

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration/le projet.
URL serveur	URL ou adresse IP du serveur SonarQube.
Authentification du serveur	Sélectionnez le type de jeton d'authentification approprié pour la configuration.

Remarque :
Utilisez ces mêmes détails ou valeurs de serveur SonarQube lors de la création des outils SonarQube dans ServiceNow DevOps et dans le Jenkins pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur **Test de la connexion**.
   Vérifiez que le message de réussite de connexion s'affiche.
3. Cliquez sur **Appliquer** et **enregistrer**.
4. Exécutez le pipeline.

Résultats

En fonction des résultats de l'analyse à différentes étapes de l'exécution du pipeline, les résultats sont affichés à l'étape correspondante du pipeline. Des événements entrants sont créés pour les notifications et des flux secondaires sont déclenchés en fonction du type et de l'aptitude de notification.

Que faire ensuite

Remarque :

Accédez à l'interface utilisateur du pipeline pour afficher les détails de l'analyse sous le **Qualité** > **Résultats de qualité logicielle**.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre des exécutions de tâches. Affichez les détails de toutes les analyses Sonar qui font partie de l'exécution de la tâche mappée à une étape d'exécution de pipeline de version ou de mise en production.

  1. Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâches** cliquez sur un enregistrement d'exécution de tâche pertinent.
  2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
  3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
     Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre de la demande de changement. Afficher toutes les analyses qui faisaient partie de ce pipeline de version/mise en production dans le **Résultats de qualité logicielle** > **Résumé de la qualité logicielle** liste connexe.

  1. Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**
  2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
  3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
     Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

Configurer JFrog dans Jenkins

Configurez JFrog le module d'extension pour Jenkins publier, déployer ou télécharger des artefacts.

Avant de commencer

Rôle requis : rôle administrateur dans Jenkins

Procédure

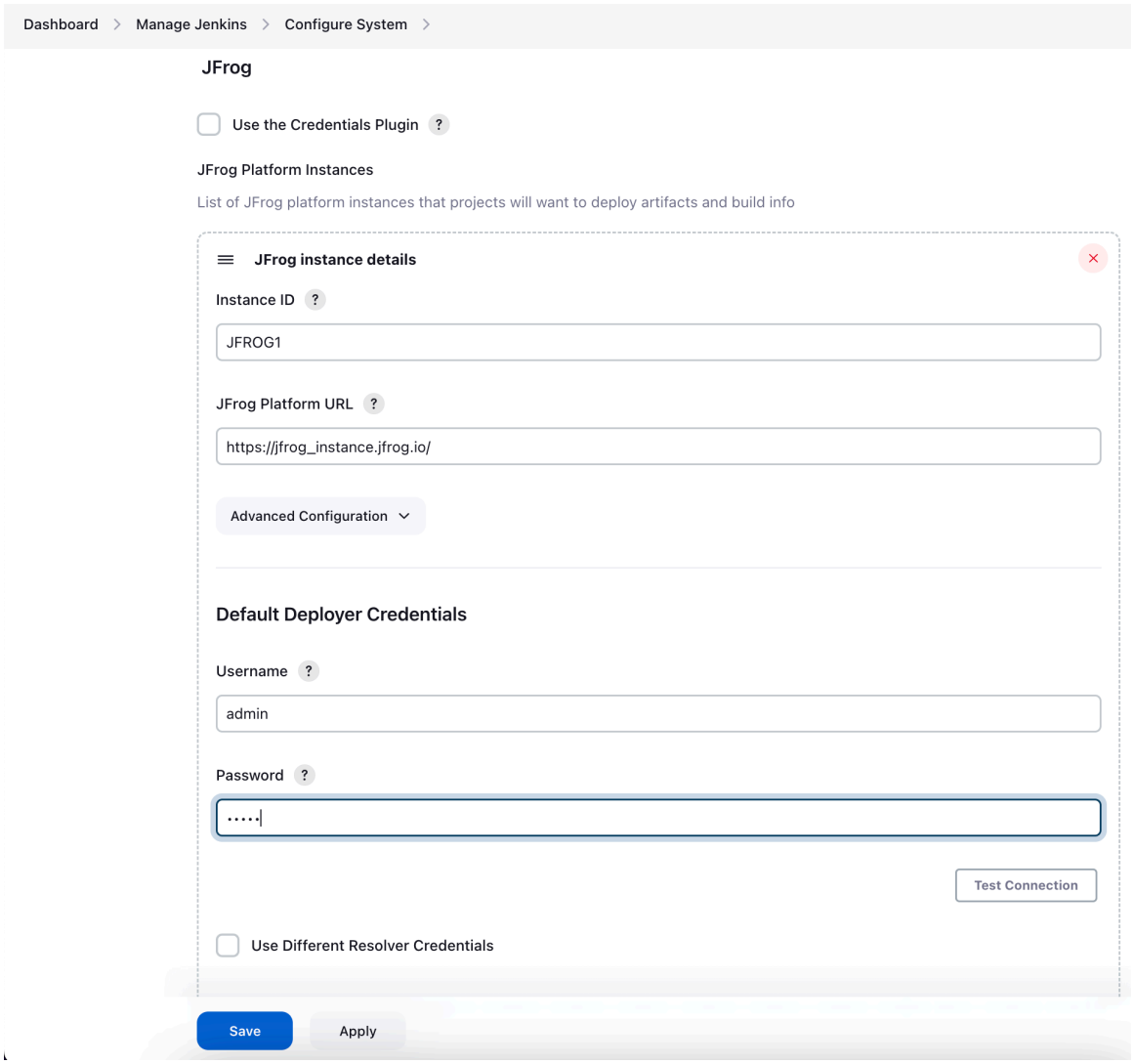
1. Installez le module d'extension Artifactory pour l'intégrer JenkinsJFrogà , pour publier, déployer ou télécharger des artefacts.
2. Après l'installation, configurez les détails du JFrog serveur à partir de **Gérer Jenkins** > **Configurer le système**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Pour pouvoir s'intégrer JFrog à Jenkins, les informations de version doivent être publiées en JFrog même temps que les artefacts.



3. Utilisez les scripts suivants pour télécharger ou charger des artefacts vers Jenkins.

Pipeline scripté à charger :

```
def server = Artifactory.server 'JFROG1'
        def uploadSpec = """{
          "files": [{
            "pattern": "${env.WORKSPACE}/target/artifact-1.3.jar",
            "target": "default-docker-virtual/"
          }]
        }"""

       def buildInfo = server.upload(uploadSpec)
       server.publishBuildInfo buildInfo
```

Pipeline scripté à télécharger :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
def server = Artifactory.server 'JFROG1'
    def downSpec= """{
      "files": [{
        "pattern": "default-docker-local/artifact-1.3.jar",
        "target":"/var/jfrog_artifacts/"
      }]
    }"""

  def buildInfo = server.download(downSpec)
  server.publishBuildInfo buildInfo
```

Notifier le motif de rejet ou d'annulation de la demande de changement au Jenkins pipeline

Envoyez le motif de rejet ou d'annulation de la demande de changement avec le nom de l'approbateur et le numéro de la demande de changement aux Jenkins journaux du pipeline.

Avant de commencer

- Assurez-vous d'avoir effectué une mise à niveau vers la ServiceNow DevOps version 1.28 ou ultérieure.
- Avoir une intégration active Jenkins .

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez envoyer des commentaires ou des motifs de rejet ou d'annulation de demande de changement aux journaux de Jenkins pipeline.

- Assurez-vous de saisir les raisons ou les commentaires appropriés lorsque vous rejetez ou annulez manuellement une demande de changement.
- Si vous avez chargé des données de démonstration pendant la mise à niveau et que vous utilisez le flux d'automatisation des DevOps changements de démonstration ou un flux personnalisé basé sur celui-ci, une notification avec les valeurs de message par défaut est envoyée aux journaux de pipeline Jenkins.

Remarque :

- Le numéro de la demande de changement est également automatiquement envoyé aux journaux de pipeline (pour les Jenkins pipelines scriptés et freestyle) dès que le changement est créé.
- L'horodatage *`Approver name`* et de l'annulation/du rejet est également automatiquement envoyé aux journaux de Jenkins pipeline.

Procédure

1. Pour rejeter ou annuler manuellement les demandes de changement, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline** > **Enregistrement de demande de changement**.
   b. Ouvrez l'enregistrement de demande de changement requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- À partir du menu contextuel, cliquez sur **Annuler le changement**. Dans le champ **Annuler la demande de changement** > **le motif** , entrez un motif approprié pour l'annulation du changement, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- Dans la liste connexe des approbateurs, fournissez vos entrées dans le champ **Commentaire** , cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement, puis cliquez sur **Rejeter**.

La demande de changement est annulée/rejetée et le motif d'annulation du changement est ajouté au champ **Commentaires** et envoyé au journal de Jenkins pipeline.

2. Pour envoyer des messages personnalisés (à partir de demandes de changement rejetées automatiquement) à , procédez comme Jenkinssuit :
   a. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Démo DevOps Flux d'automatisation des changements** > **Démo DevOps : politique de changement**.
   b. Accédez à l'action de > *`Devops Create Auto Approval Record`* de flux secondaire de *`DevOps Auto Reject`* >*`DevOps Apply Change Approval Definition`* de décision.
   c. Modifiez le script d'entrée de l'action pour la valeur d'attribut `approval.comments` .
   Par défaut, les demandes de changement rejetées automatiquement stockent et envoient les `champs approval.comments = 'Auto ' + state + ' via la` Jenkins politique de changement ' ; des variables sous forme de messages au pipeline sous forme de notifications.
3. Dans Jenkins, accédez au pipeline (qui correspond à la demande de changement rejetée) > Sortie de **la console**.
   Les commentaires de rejet ou d'annulation de la demande de changement qui sont stockés dans le cadre de l'exécution de l'étape sont reflétés dans la sortie de la Jenkins console.

Notifier ServiceNow DevOps le numéro de demande de changement aux Jenkins pipelines

Envoyez les numéros de demande de changement aux étapes ou aux journaux du Jenkins pipeline lorsqu'une demande de changement est créée dans ServiceNow DevOps.

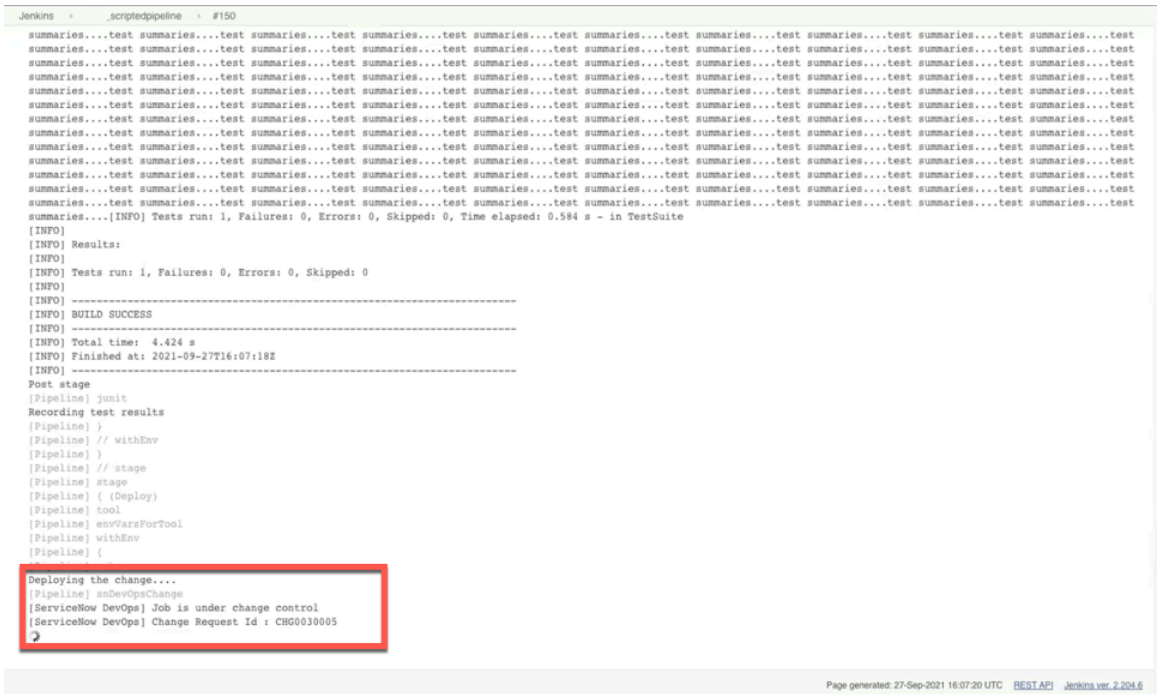
Envoi d'une ServiceNow DevOps demande de changement au Jenkins pipeline

Les demandes de changement qui sont créées dans le cadre des exécutions de pipeline, qu'il s'agisse de Jenkins pipelines scriptés ou de pipelines de style libre, sont notifiées à la console de Jenkins pipeline.

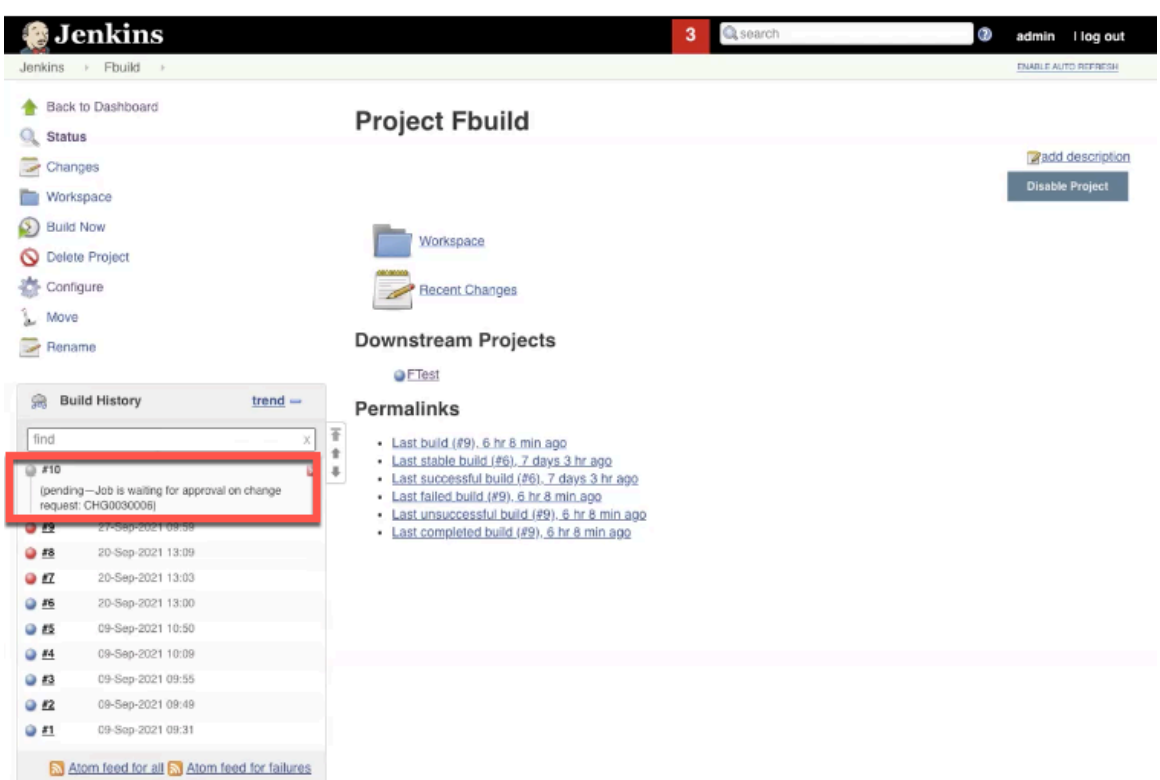
Lorsque vous déclenchez un pipeline scripté Jenkins et qu'une demande de changement est créée dans le cadre de l'étape d'exécution du pipeline dans ServiceNow DevOps, le numéro de demande de changement est notifié à Jenkins. Le numéro de la demande de changement s'affiche dans les journaux des tâches de Jenkins pipeline pour les pipelines scriptés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lors du déclenchement d'un pipeline de style Jenkins libre, la demande de changement créée dans le cadre de l'étape ServiceNow DevOps d'exécution du pipeline attend que l'action d'approbation soit effectuée sur le changement. Le numéro et les détails de la demande de changement s'affichent par rapport à la version correspondante dans la section **Historique de version** de la Jenkins console.



Remarque :
Une fois qu'une action d'approbation ou de rejet est effectuée sur la demande de changement dans ServiceNow DevOps, la demande de changement s'affiche dans les journaux de version du Jenkins pipeline, comme dans les pipelines scriptés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir le numéro de demande de changement dans le pipeline Jenkins

Récupérez le numéro de demande de changement dans un pipeline Jenkins en fonction des détails d'un changement spécifique en exécutant le script snDevOpsGetChangeNumber.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Jenkins

Procédure

1. Dans votre tableau de bord Jenkins, ouvrez le pipeline dont vous souhaitez récupérer le numéro de demande de changement.
2. Naviguez pour **configurer > pipeline**.
3. Dans la section Script de pipeline, mettez à jour le script snDevOpsGetChangeNumber avec les paramètres d'entrée suivants :
   - Nom du pipeline

     Remarque :
     Dans le cas d'un pipeline à plusieurs branches, le nom du pipeline doit être suivi du nom de la branche comme suffixe.

   - Numéro de la version
   - Nom de l'étape

     Remarque :
     Pour une étape imbriquée, le nom de l'étape doit être précédé du nom de l'étape parente.

   - Nom de la branche (uniquement pour le pipeline à plusieurs branches)

   Remarque :
   Si vous ne fournissez pas les détails de la demande de changement comme paramètres d'entrée, le numéro de demande de changement associé au pipeline et à l'étape actuels sera récupéré.

   Exemple d'un pipeline à plusieurs branches :

   ```
   snDevOpsGetChangeNumber (changeDetails: """{ "pipeline_name":
    "github_multi_branch_pipeline/scratch/release", "build_number": "${env.BUILD_NUMBER}",
    "stage_name": "Prod/Deploy", "branch_name": "scratch/release" }""");
   ```

   Exemple d'un pipeline Jenkins :

   ```
   snDevOpsGetChangeNumber (changeDetails: """{ "pipeline_name": "github_pipeline",
    "build_number": "${env.BUILD_NUMBER}", "stage_name": "Prod/Deploy" }""");
   ```

4. Enregistrez le script.
5. Accédez à **DevOps > Orchestrer > demandes de changement de pipeline.**
6. Sélectionnez l'enregistrement de changement associé au pipeline.
7. Approuvez la demande de changement en sélectionnant **Approuvé** dans le champ **État** .
8. Dans Jenkins, ouvrez le pipeline dont vous récupérez le numéro de demande de changement.
9. Sélectionnez **« Créer maintenant** ».
   Le numéro de demande de changement associé au pipeline s'affichera en tant que sortie dans le pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour les détails de la demande de changement dans le pipeline Jenkins

Mettez à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline Jenkins en exécutant le script snDevOpsUpdateChangeInfo dans le pipeline.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Jenkins

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

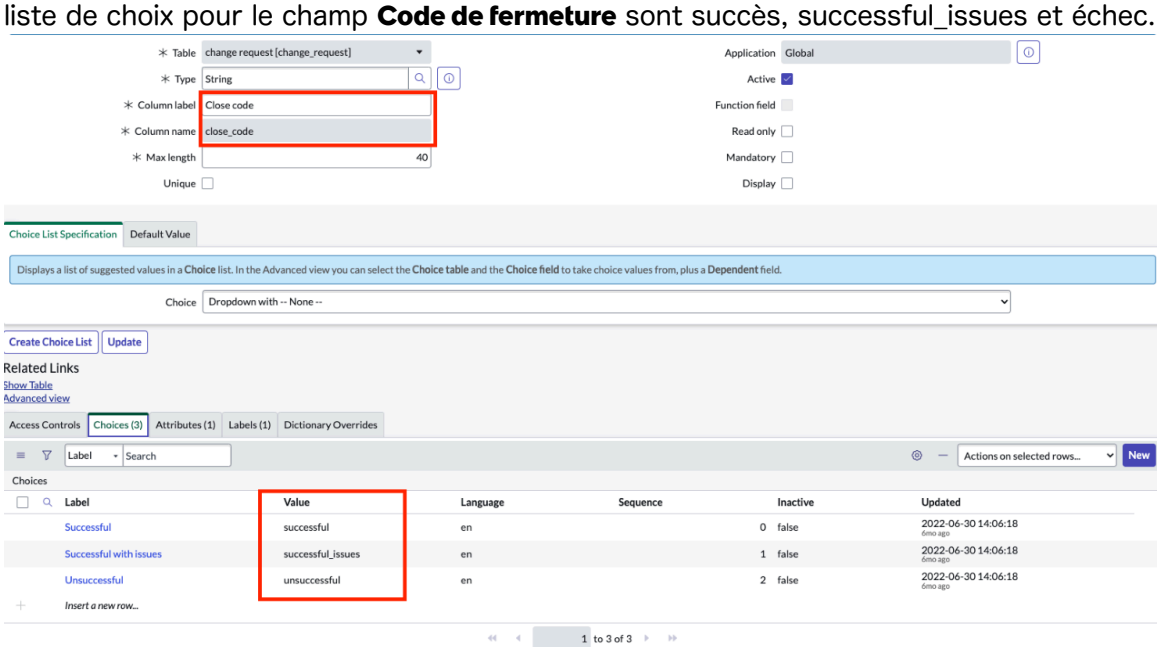
Lorsque vous mettez à jour le paramètre **d'état** dans une demande de changement, seules les transitions suivantes sont prises en charge :

- annuler : l'état de la demande de changement doit être **implémenté** pour passer l'état sur **Annuler**. **Le motif** est une entrée obligatoire pour mettre à jour l'état sur Annulé.
- Fermée : l'état de la demande de changement doit être **Implémenter** ou **Post-implémentation** pour passer l'état à **Fermé**. **close_code** et **close_notes** sont des entrées obligatoires pour mettre à jour l'état sur Fermé.

Spécifiez l'état de la demande de changement en tant que valeur entière :

- 4 : annuler (valeur définie dans la propriété sn_devops.change_request.cancel_state)
- 3 - Fermé (valeur définie dans la propriété sn_devops.change_request.closed_state)

Lorsque vous mettez à jour un champ de choix, vous devez spécifier une valeur de choix valide disponible dans la liste de choix correspondante. Par exemple, les valeurs de la liste de choix pour le champ **Code de fermeture** sont succès, successful_issues et échec.

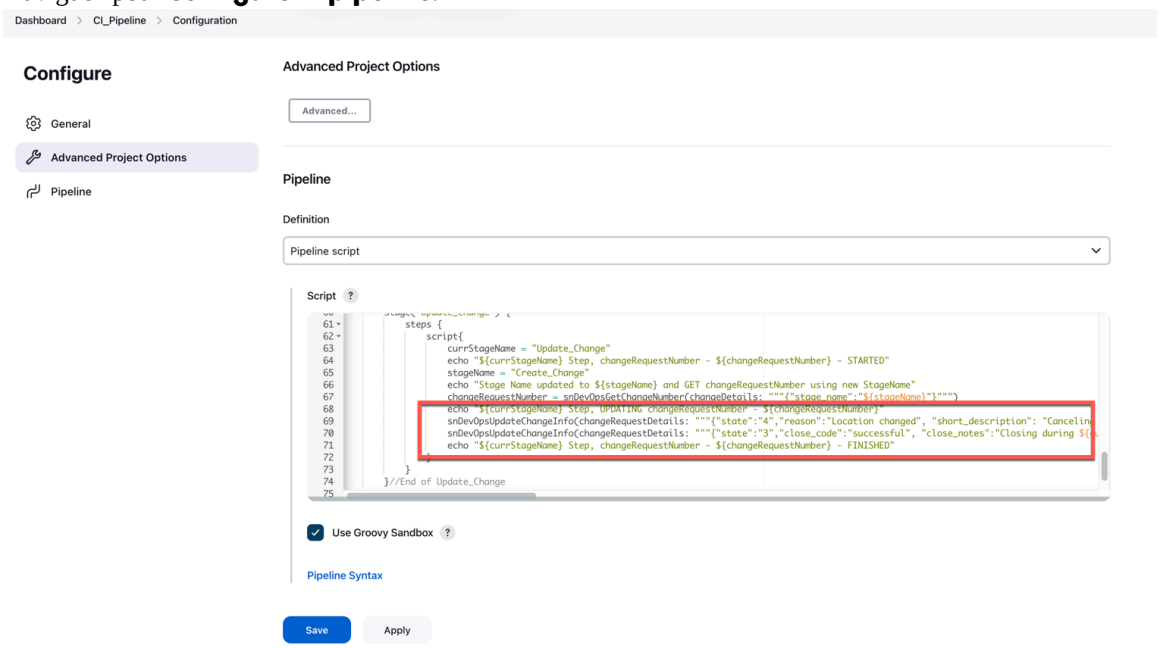


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans votre tableau de bord Jenkins, ouvrez le pipeline pour lequel vous souhaitez mettre à jour les détails de la demande de changement.
2. Naviguez pour **configurer > pipeline**.



3. Dans la section Script de pipeline, mettez à jour le script snDevOpsUpdateChangeInfo avec les paramètres d'entrée suivants :
   - Numéro de la demande de changement dont les détails doivent être mis à jour.
   - Les détails de la demande de changement doivent être mis à jour sous forme de paires clé :valeur.

```
{ "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date": "2021-02-05 08:00:00",
"end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification", "description": "test
 description",
"cab_required": <true/false>, "comments": "This update for work notes is from jenkins file",
 "work_notes": "test work notes",
"assignment_group": "<SYS_ID>", "state":"<STATE_CODE>",
 "close_code":"<successful/successful_issues/unsuccessful>", "reason":"<As per Choice
 List>"
```

4. Enregistrez le script.
5. Accédez à **DevOps > Orchestrer > demandes de changement de pipeline.**
6. Sélectionnez l'enregistrement de changement associé au pipeline.
7. Approuvez la demande de changement en sélectionnant **Approuvé** dans le champ **État** .
8. Dans Jenkins, ouvrez le pipeline dont vous mettez à jour les détails de la demande de changement.
9. Sélectionnez **« Créer maintenant** ».
   Les détails de la demande de changement spécifiés à l'étape 3 seront mis à jour pour le pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de la demande de changement ServiceNow DevOps dans les journaux de pipeline Jenkins

Vous pouvez utiliser l'utilitaire Jenkins Snippet Generator pour configurer comment et quand l'état du changement et les conditions de politique correspondantes doivent être affichés dans les journaux des travaux du pipeline Jenkins. Cela permet aux développeurs d'afficher l'état du changement dans les journaux de la console du pipeline lui-même.

Pour générer un extrait d'étape, accédez à la syntaxe du pipeline à partir d'un pipeline configuré, sélectionnez l'étape **SnDevOpsChange** dans la liste **Exemple d'étape** , puis mettez à jour les valeurs des variables d'état de changement dans l'étape. Sélectionnez l'option **Ignorer l'erreur** pour empêcher l'échec de la tâche en cas d'erreur. Sélectionnez **Générer un script de pipeline** pour créer un extrait. Vous pouvez copier et coller l'extrait dans le pipeline pour commencer à recevoir les notifications d'état de changement. Mettez à jour les variables suivantes dans l'étape **SnDevOpsChange** pour recevoir des notifications d'état de changement :

- **Intervalle d'interrogation** : spécifie la fréquence (en secondes) à laquelle Jenkins interroge ServiceNow sur l'état du changement et met à jour les journaux de la console avec l'état. L'état du changement est mis à jour dans les journaux de la console uniquement lorsque les champs **Transition d'état du changement**, **Mises à jour du groupe d'affectation**, **Mises à jour de l'approbation**, **Date de début/fin prévue** ou **Détails du changement** (le cas échéant) sont mis à jour.

  Remarque :
  Si aucune valeur n'est saisie dans le champ, la vérification de l'intervalle d'interrogation ne sera pas exécutée pour mettre à jour l'état du changement dans les journaux de la console.

- **Délai d'expiration de création de changement** : spécifie la valeur du délai d'expiration de création de changement en secondes. Lors du délai d'expiration, Jenkins vérifie l'état de création du changement dans ServiceNow. Si le changement n'a pas été créé, le pipeline reprend ou est abandonné en fonction du marqueur **d'échec Abandonner en cas de création de changement** . Par défaut, le pipeline est abandonné lorsque le délai d'expiration est spécifié et que le marqueur **d'échec Abandonner lors de la création du changement** est sélectionné.

  Remarque :
  Si aucune valeur n'est saisie dans le champ, la vérification du délai d'expiration de création de changement ne sera pas exécutée pour mettre à jour le pipeline.

- **Abandonner en cas d'échec de création de changement** : abandonnez ou reprenez le pipeline si le changement n'est pas créé avant l'expiration du délai de création de changement.
  - Sélectionné : abandonner
  - Désactivé : Reprendre
- **Délai d'expiration de l'étape** de changement : spécifie la valeur du délai d'expiration de l'étape de changement en secondes. Lors du délai d'expiration, Jenkins vérifie l'état de l'étape de changement dans ServiceNow. Si l'étape de changement est toujours en cours, le pipeline reprend ou est abandonné en fonction de l'indicateur **Abandonner le délai d'expiration de l'étape de changement** . Par défaut, le pipeline est abandonné lorsque le délai est spécifié et que le marqueur **Abandonner lors du changement de délai d'expiration de l'étape** est sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si aucune valeur n'est saisie dans le champ, la vérification du délai d'expiration de l'étape de changement ne sera pas exécutée pour mettre à jour le pipeline.

- **Abandonner après le délai d'expiration de l'étape de changement** : abandonnez ou reprenez le pipeline si l'étape de changement est toujours en cours après le délai d'expiration de l'étape de changement.
  - Sélectionné : abandonner
  - Désactivé : Reprendre

Vous pouvez accéder aux journaux de la console dans votre pipeline pour afficher l'état d'une demande de changement lorsqu'une demande de changement est créée ou lorsque l'état de la demande de changement est mis à jour. Les conditions de politique associées à l'état de la demande de changement seront également évaluées et affichées dans les journaux. Par exemple, si la politique d'automatisation avancée de demande de changement DevOps est activée, les conditions de la politique seront évaluées et la décision correspondante prise (approbation automatique/rejet automatique/approbation manuelle) s'affichera dans les journaux.

Les journaux des conditions de politique s'afficheront pour les flux de changement du système de base comme suit :

- Politique de changement de modèle DevOps : seuls les journaux s'affichent lors de la création du changement et lorsque l'état du changement est mis à jour.
- Politique d'automatisation minimale de demande de changement DevOps : les journaux ainsi que la décision de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement sont affichés.
- Politique d'automatisation avancée de demande de changement DevOps : les journaux ainsi que la décision de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement sont affichés.

Les entrées de politique de changement et les conditions de décision sont stockées dans la table Décisions [sys_decision_question]. Les journaux s'affichent si les champs et opérateurs suivants sont utilisés comme entrée pour les conditions de politique :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- risk
- code_security
- validations

Opérateurs

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- EST VIDE
- ENTRE
- RIEN
- NSAMEAS (en anglais seulement)
- IDENTIQUES
- GT_FIELD
- LT_FIELD

Remarque :
Si des champs autres que ceux du système de base sont modifiés dans une politique de changement, ces champs doivent être ajoutés manuellement au flux pour que les conditions de la politique soient évaluées.

Si une demande de changement n'est pas créée en raison d'un problème, le motif de l'échec et l'état sont également consignés dans la console.

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traitement d'événements en bloc Jenkins en parallèle

Vous pouvez activer le traitement en bloc pour Jenkins les événements de pipeline à partir de la table d'intégration d'outils DevOps et voir les mises à jour d'état des événements en cours de traitement, dans la table Événements entrants.

Traiter des Jenkins événements à l'aide de flux en bloc

De nouvelles tâches planifiées du système de base sont ajoutées à l'instance lorsque vous effectuez une mise à niveau vers la version 1.26. Si vous activez le traitement en bloc pour vos Jenkins événements, les tâches planifiées et les flux correspondants suivants sont déclenchés. Actuellement, chaque événement déclenche un flux d'orchestration qui s'exécute pendant toute la durée, un événement à la fois. L'activation de la fonctionnalité de traitement en bloc lance les travaux planifiés et démarre le traitement parallèle des événements par lots en fonction de leur état.

Dans le flux en bloc, le flux d'orchestration précédent est maintenant divisé en trois étapes : prétraitement, traitement et post-traitement. Les événements sont regroupés en fonction de l'étape dans laquelle ils se trouvent et traités en parallèle au lieu d'un événement à la fois.

Traitement en bloc - Pré-traitement

Les événements entrants dans Jenkins l'état **Nouveau**/**Nouvelle tentative** sont déplacés vers **l'état Prêt** si l'ID de l'outil et l'état de connexion sont valides. Vérifie qu'aucune exécution de flux n'existe dans Flow Designer.

Processeur d'événements en bloc

La phase de traitement en bloc sélectionne tous les événements à partir de l'état **Prêt,** transforme la charge utile et les marque comme **Transformés** à l'achèvement.

Traitement en bloc : Post

Cette tâche récupère tous les événements de l'état **Transformé** et les fait passer à l'état **Traité** . Si l'événement doit attendre, il doit le mettre à jour en tant qu'état **Transformé** et mettre à jour le champ **Motif d'attente** .

Traitement en bloc : surveillance

Réinitialise n'importe quel workflow si l'événement est bloqué pendant bulk_processing. Lorsque l'état du traitement en bloc est défini sur **vrai** à **partir de faux** , le nouveau flux en bloc est affecté aux nouveaux événements. Si l'option Traitement en bloc est définie sur **Faux** à partir de **Vrai** , l'état de l'événement entrant est défini sur **Nouveau** et l'ancien workflow est affecté.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Activer le traitement en bloc des Jenkins événements

Vous pouvez activer le traitement en bloc des Jenkins événements, qui utilise un nouveau flux en bloc pour le traitement des événements.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **DevOps** > **Intégrations** > **Intégrations d'outils**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Jenkins** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ouvrez la liste connexe Mappage de l'aptitude d'intégration de l'outil.
4. Cliquez sur l'icône Mettre à jour la liste personnalisée (icône
5. Déplacez le **traitement en bloc** de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** .
6. Cliquez sur **OK**.
7. Pour l'option de type **d'outil Orchestration** , définissez le champ **Traitement en bloc** sur vrai.

Résultats

Les nouveaux Jenkins événements qui s'affichent dans la table Événements entrants affichent leur état de traitement avec un horodatage qui indique le moment du traitement de l'état de l'événement.

[End]

Étapes imbriquées et parallèles dans Jenkins des pipelines

Utilisez des étapes imbriquées et parallèles dans les pipelines scriptés Jenkins pour accélérer l'exécution de votre pipeline. Les demandes de changement sont créées pour les étapes imbriquées et parallèles, et pas seulement pour l'étape parente.

Prise en charge des étapes imbriquées et parallèles dans Jenkins les pipelines

Vous pouvez utiliser des étapes imbriquées et parallèles dans les pipelines scriptés pour automatiser et accélérer les tâches qui peuvent être exécutées Jenkins en parallèle. Par exemple, vous avez un pipeline scripté avec des étapes imbriquées et parallèles Jenkins pour divers scénarios de tests tels que différents contrôles qualité pour différents systèmes d'exploitation et navigateurs.

ServiceNow DevOps prend en charge le traitement des étapes parallèles et imbriquées dans Jenkins les pipelines et affiche le pipeline dans l'interface utilisateur du DevOps pipeline. En effet, l'interface ServiceNow DevOps utilisateur de pipeline affiche ou réplique l'interface utilisateur de Jenkins pipeline en temps réel. Dans la vue **Exécution** du pipeline du pipeline concerné, cliquez sur le lien connexe **Interface utilisateur du pipeline** pour afficher l'état en temps réel du pipeline tel qu'il apparaît dans Jenkins. Les détails de l'artefact associé provenant du pipeline de version, des résultats des tests, des résultats du résumé de la qualité logicielle et des détails de la demande de changement s'affichent sur l'interface utilisateur du pipeline.

Important :
La prise en charge des étapes parallèles et imbriquées est limitée aux pipelines scriptés dans Jenkins. Les pipelines Freestyle continuent d'apparaître de manière séquentielle ou en série dans l'interface DevOps utilisateur du pipeline, même si les étapes parallèles et imbriquées font partie des pipelines Freestyle dans Jenkins.

Demandes de changement en étapes imbriquées et parallèles

Les demandes de changement sont créées pour toutes les étapes imbriquées et parallèles, une fois que tous les événements en amont (préalables à la demande de changement) sont reçus. Dans les versions précédentes, les étapes imbriquées ou parallèles dans Jenkins les pipelines n'étaient pas identifiées ni traitées dans ServiceNow DevOps. Seules les étapes parentes ont été identifiées et traitées de manière linéaire ou séquentielle. Si les demandes de changement existaient dans le cadre d'étapes imbriquées et parallèles, ces demandes de changement étaient ignorées et une seule demande de changement était traitée dans le cadre de l'étape parente. Lorsque vous exécutez un nouveau pipeline après la mise à niveau, de nouvelles étapes et exécutions d'étapes sont créées pour les étapes imbriquées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les étapes imbriquées et parallèles n'ont pas été traitées auparavant, et les groupes d'approbation ont été mappés uniquement à l'étape parente. Étant donné que les étapes imbriquées et parallèles sont identifiées pendant le traitement, vous devez vérifier que les groupes d'approbation pertinents sont mappés à l'étape imbriquée ou parallèle appropriée. Si les étapes suivantes du pipeline dépendent de l'approbation de la demande de changement, l'exécution du pipeline est interrompue et reprend lorsque la demande de changement est approuvée.

Considérations relatives à la mise à niveau

Si vous utilisez Jenkins déjà des pipelines imbriqués et parallèles comme outil d'orchestration, tenez compte des points suivants lors de la mise à niveau.

- Surclassement en dehors des heures de pointe.
- Assurez-vous que vous n'avez pas d'exécutions de pipeline en cours d'ici ServiceNow DevOps. Si des exécutions de pipeline sont en cours de traitement, les exécutions d'étapes peuvent ne pas être créées comme prévu pour les exécutions de pipeline en cours. Réexécutez le pipeline pour créer des exécutions d'étapes appropriées.

Jenkins niveaux de journal et enregistreurs de journaux

Définissez les niveaux de journal dans le module d'extension Jenkins en ServiceNow DevOps fonction de l'étendue des détails de journal dont vous avez besoin pour le débogage.

Système de base Enregistreur de journaux dans Jenkins les journaux

Vous pouvez définir le niveau de détail capturé par vos messages de journal. Dans les versions précédentes du plugin, vous ne pouviez activer ou désactiver que le mode **de débogage** , ce qui signifiait que vous pouviez activer ou désactiver tous les Jenkins journaux sans la possibilité de sélectionner le niveau d'informations ou de détails que vous souhaitez enregistrer dans vos journaux. Souvent, cela conduit à un excès d'informations dans vos journaux, à une utilisation accrue de l'espace disque et à une collecte d'informations qui ne sont pas toujours pertinentes ou utiles.

La flexibilité de définir des niveaux de journal vous permet de sélectionner les informations de niveau de journal appropriées aux besoins de votre organisation. Vous pouvez sélectionner des niveaux de journal personnalisés en fonction des niveaux de journal ou des catégories actuellement Jenkins pris en charge.

Le niveau de journalisation est désactivé par défaut pour les DevOps premières installations. Considérez les éléments suivants après la mise à niveau réussie :

- si la case **Déboguer** a été précédemment cochée, le niveau de journalisation est activé et défini par `Info` défaut.
- Si la case à cocher **Déboguer** a été désactivée précédemment, les niveaux de journal sont désactivés par défaut.

Remarque :

Le Jenkins journal n'enregistre pas les messages du journal à un niveau inférieur `Info`à . Les enregistreurs du journal du système ServiceNow DevOps de base sont utilisés pour enregistrer ce message.

Vous pouvez sélectionner un niveau personnalisé à partir du module d'extension JenkinsServiceNow DevOps - Formulaire de configuration > la liste Niveau de journal. Un enregistreur de journaux du système ServiceNow DevOps de base est créé dans la Jenkins

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

liste Enregistreurs de journaux. Pour plus d'informations, consultez Jenkins documentation sur l'affichage des journaux .

Remarque :
Ne modifiez pas l'enregistreur de journal à partir de la Jenkins > Enregistreurs de journaux > Configurer les enregistreurs de journaux. La modification de l'enregistreur de journal à partir de Jenkins crée une entrée en double pour toutes les modifications que vous apportez aux niveaux de journal. Veuillez utiliser la liste des niveaux de journal dans le ServiceNow DevOps formulaire de configuration pour modifier les niveaux de journal.

Intégration d'Argo CD à DevOps Change Velocity

Connectez-vous à votre instance Argo CD pour automatiser le déploiement d'applications à partir des référentiels GitHub.

Vue d'ensemble de l'intégration Argo CD

Cette intégration permet à la plateforme ServiceNow de gérer le processus de fermeture des demandes de changement en fonction de l'état de synchronisation reçu d'Argo CD pour le déploiement continu d'applications.

Vous devez activer le module d'extension DevOps Integration with Argo CD (sn_devops_argocd) avant de connecter votre instance Argo CD dans ServiceNow. Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, voir Activate a plugin .

Workflow

Voici le workflow du fonctionnement du processus de déploiement continu via Argo CD dans ServiceNow DevOps.

- Créez une connexion d'outil Argo CD dans ServiceNow DevOps Change Velocity à l'aide de l'interface utilisateur classique ou de l'interface utilisateur de l'espace de travail.
- Créez manuellement un webhook dans Argo CD.
- Mettez à jour votre fichier de configuration dans le référentiel GitHub pour le déploiement. Lors de la mise à jour du fichier de configuration, spécifiez le numéro de demande de changement dans la balise de validation (sn_devops_change-<numéro de demande de changement>).

  Remarque :
  Le numéro de demande de changement spécifié dans la balise de validation doit déjà être créé par le pipeline de CI et avoir l'état Implémenter.

- Synchronisez l'application requise associée à votre fichier de configuration et à votre référentiel dans Argo CD.
- Une fois la synchronisation réussie, des notifications sont envoyées à ServiceNow DevOps et des événements entrants sont créés.
- Le numéro de la demande de changement est récupéré à partir des événements entrants et mis à jour avec l'état de synchronisation du CD Argo.
- La demande de changement est fermée et, en fonction de l'état de la synchronisation, les champs Code de fermeture, Notes de travail et Notes de fermeture sont mis à jour dans la demande de changement.

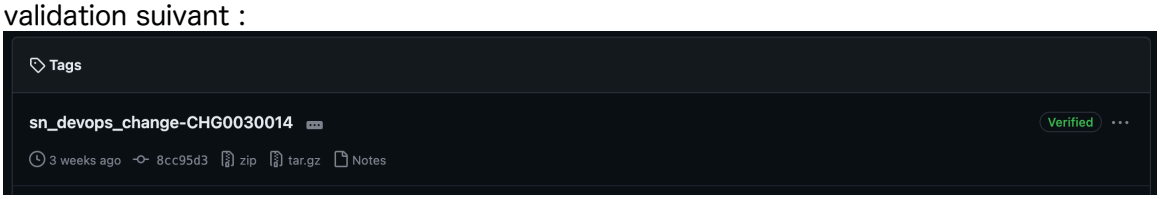
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple

Les exemples suivants précisent comment les changements apportés dans Argo CD sont notifiés à ServiceNow DevOps via le webhook.

- Le fichier de configuration est mis à jour dans GitHub avec le format de balise de validation suivant :



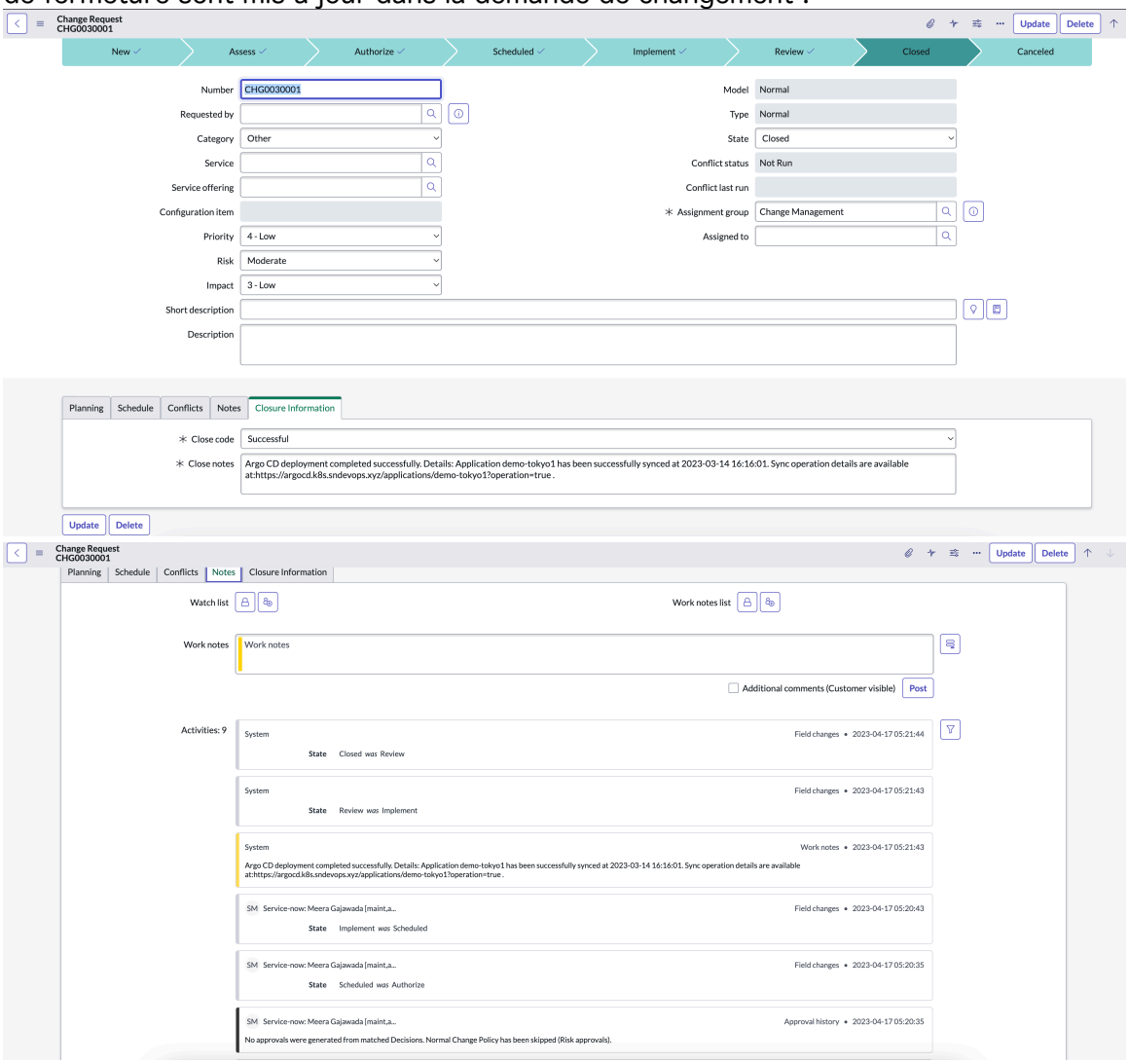
- Les événements entrants sont créés dans ServiceNow lorsqu'une application est synchronisée dans Argo CD :

- Si la synchronisation réussit, la demande de changement est fermée et les champs code de fermeture, notes de travail et notes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de fermeture sont mis à jour dans la demande de changement :



Intégrer Argo CD à DevOps Change Velocity – Workspace

Connectez-vous à votre instance Argo CD à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour automatiser le déploiement d'applications à partir des référentiels GitHub.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

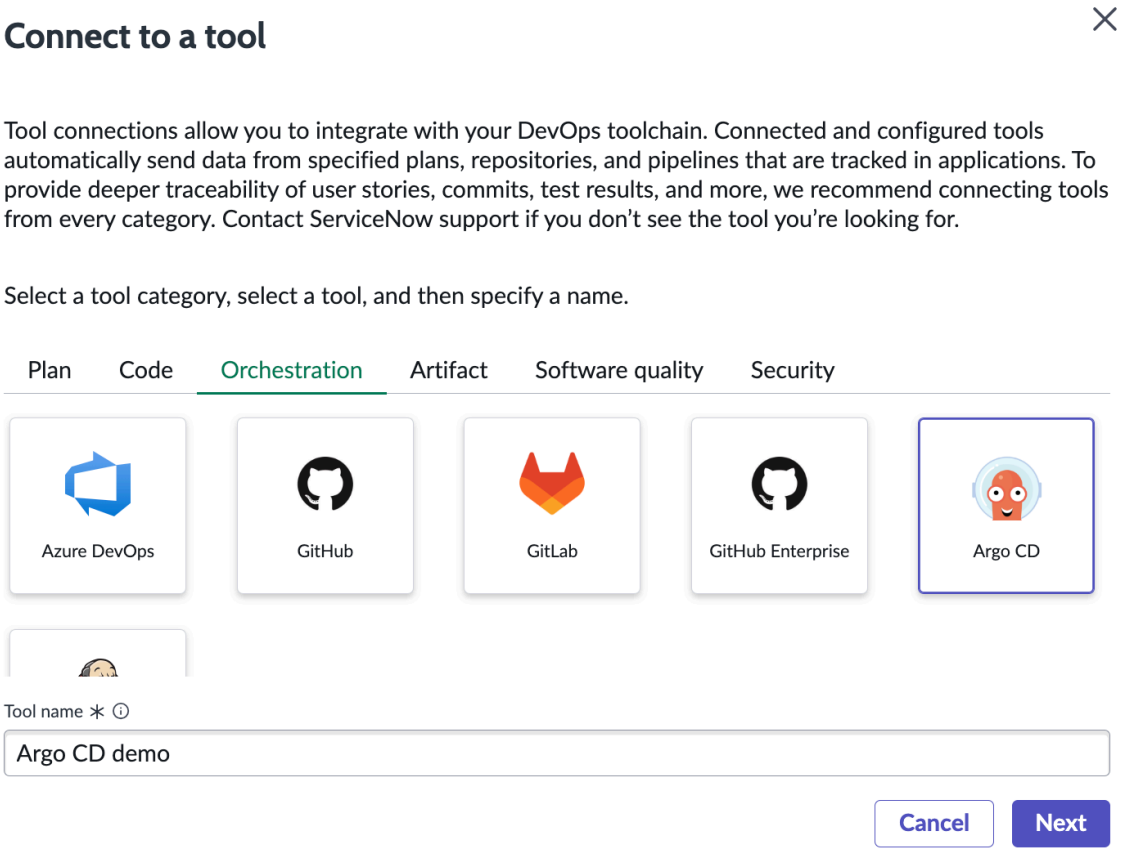
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook afin d'intégrer Argo CD.

2. Spécifiez un nom pour l'outil dans le champ **Nom de l'outil** , puis sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sur l'activité du playbook des détails de l'instance Argo CD :

a. Entrez l'URL de votre instance Argo CD.

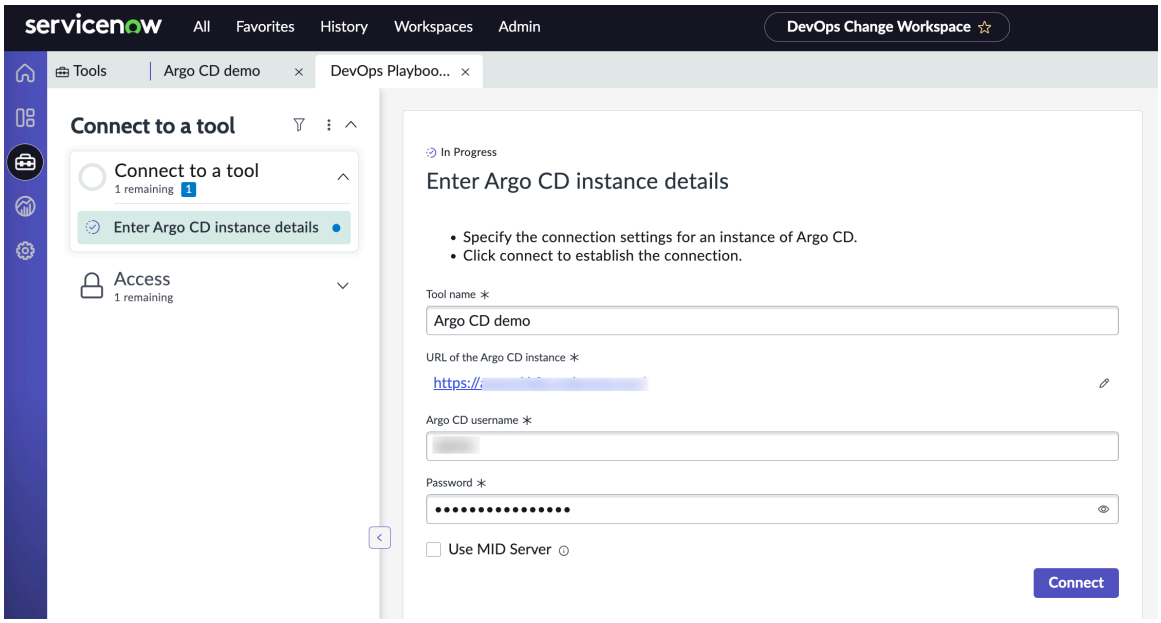
b. Entrez les identifiants de connexion de l'instance Argo CD.

> **Remarque :**
> Pour générer un jeton pour l'utilisateur dans Argo CD, allez dans **Comptes**. Assurez-vous que l'utilisateur dispose de l'aptitude : apiKey. Pour plus d'informations, consultez la documentation d'Argo CD .

c. Facultatif : Sélectionnez l'option Serveur MID et entrez ses détails si votre instance Argo CD est attachée à un serveur MID.
Un MID Server est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur Serveur MID, reportez-vous à la section Sélection d'un Serveur MID .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Connexion**.
5. Spécifiez l'accès pour l'outil.
   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

      Les tâches que ces utilisateurs peuvent effectuer dans les groupes dépendent du rôle qui leur est affecté.

      - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
      - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
      - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
      - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

      Remarque :
      Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

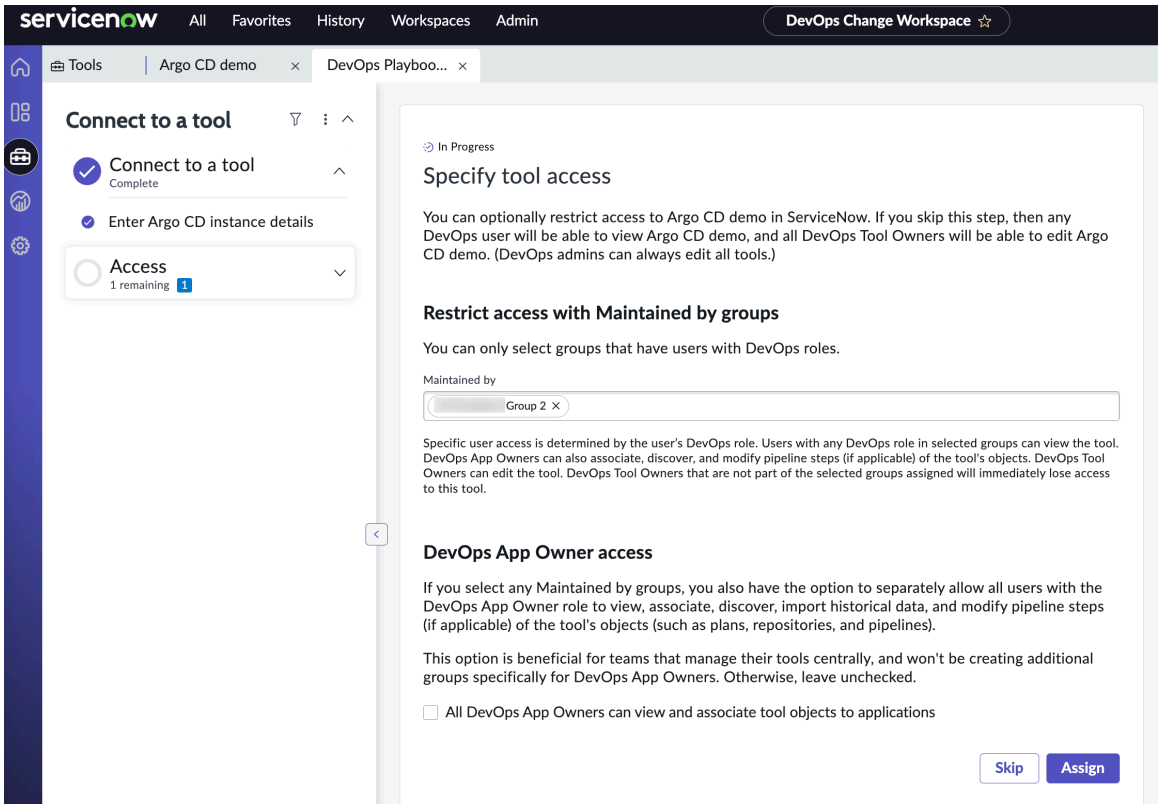
   b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, **l'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible à la sélection.

      Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

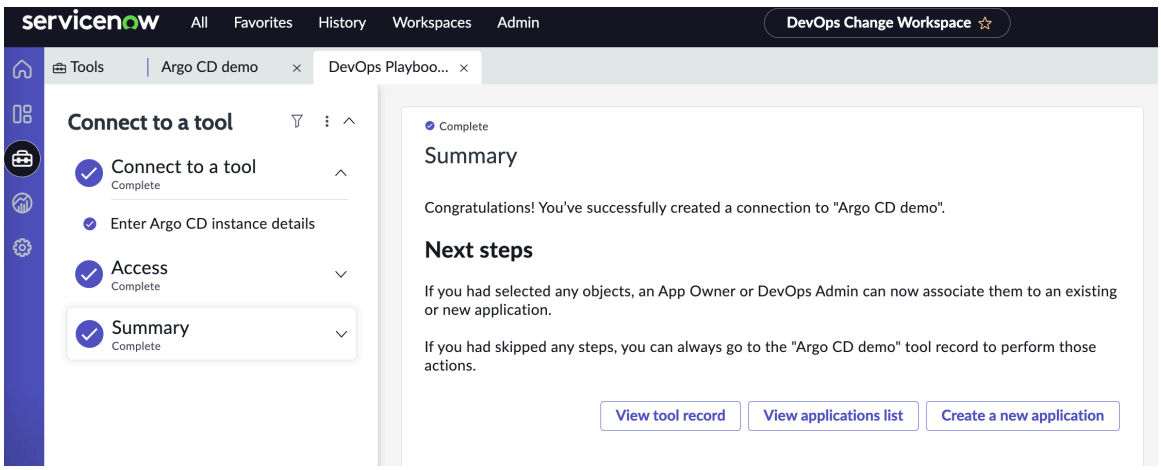
   c. Sélectionnez **Affecter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre outil Argo CD à Changements de vélocité DevOps.

Embarquez Argo CD pour Changements de vélocité DevOps — Catalogue de services

Connectez votre instance Sonar à l'aide du ServiceNow Catalogue de servicesfichier .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Dans les éléments de catalogue, sélectionnez et activez **l'intégration de l'application DevOps** et **l'intégration**DevOps de l'outil DevOps.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Argo CD.
Intégration d'outils	Sélectionnez Argo CD.
URL de l'outil	URL d'instance Argo CD.
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	Nom d'utilisateur de votre instance Argo CD.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Jeton ou mot de passe d'utilisateur Argo CD.
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil local qui est associé à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST et l'aptitude est définie sur REST.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté et détecté.
6. Dans les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Application d'intégration DevOps**.
7. Dans le formulaire Intégration de l'application DevOps, saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options si vous souhaitez créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	Saisissez le nom de l'outil Argo CD connecté.
Pipelines	Sélectionnez les pipelines pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer des données historiques.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une durée maximale de 90 jours.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plans d'intégration	À laisser vide.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de pipeline sont associés à l'enregistrement de l'application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les pipelines sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les pipelines importés.

Intégrer Argo CD à DevOps Change Velocity – Classic

Connectez votre instance Argo CD à l'aide de l'interface utilisateur classique dans DevOps Change Velocity.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Outils > DevOps > Créer (hérité)** et créez un enregistrement.
2. Entrez un **nom d'outil** et renseignez les détails de l'outil.

Formulaire Créer un outil DevOps

Champ	Description
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Dans ce cas, sélectionnez **Argo CD**.
URL de l'outil	URL de l'instance Argo CD existante à intégrer. Par exemple : https://argocd.k8s.sndevops.xyz/
Nom d'utilisateur de l'outil	Nom d'utilisateur de votre instance Argo CD.
Mot de passe de l'outil	Mot de passe de votre instance Argo CD.

3. **Facultatif :** Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil local qui est associé à un serveur MID.
   L'application est automatiquement définie sur DevOps et la fonctionnalité est définie sur REST.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'outil est automatiquement connecté avec succès à l'aide d'un alias de connexion et d'une connexion d'outil HTTP (informations d'identification de base).

Configurer manuellement les webhooks dans Argo CD

Configurez les webhooks dans Argo CD pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application DevOps Change Velocity.

Avant de commencer

Rôle requis : Argo CD admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'abonnement aux événements de l'application Argo CD peut être défini à l'aide de l'annotation notifications.argoproj.io/subscribe.<trigger>.<service> : <destinataire> .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

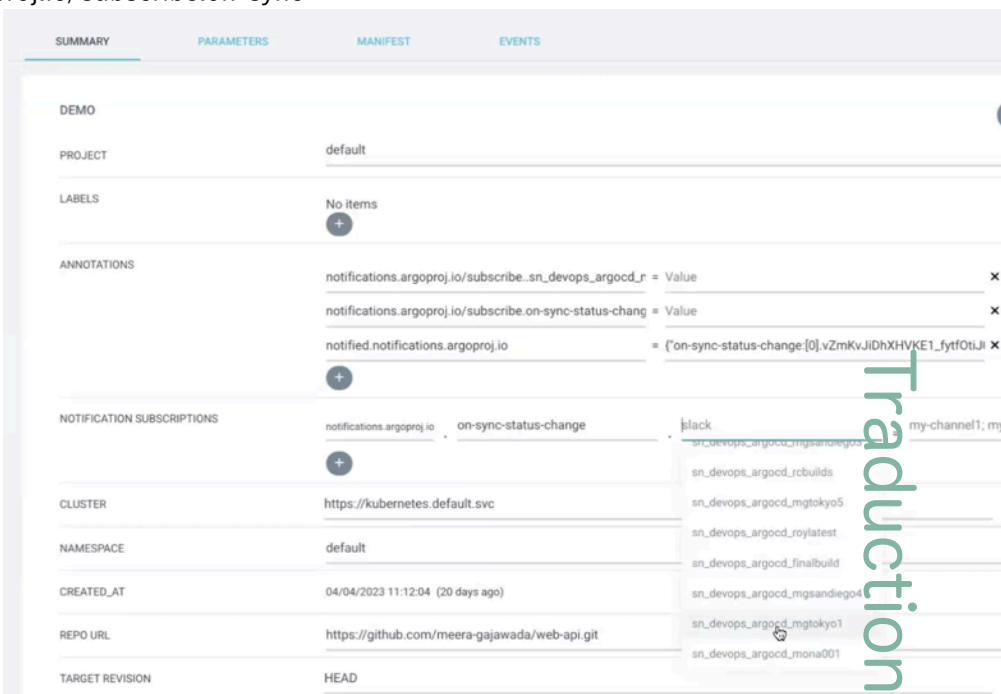
1. Dans Argo CD, mettez à jour la ConfigMap : argocd-notifications-cm.yaml pour configurer les notifications qui sont envoyées à Changements de vélocité DevOps.

```
apiVersion: v1
kind: configMap
metadata:
annotations:
name: argocd-notifications-cm
namespace: default
data:
context:|
⊠⊠⊠argocdUrl:⊠"https://<argocdURL>"
service.webhook.sn_devops_argocd: |
⊠⊠⊠url:⊠https://
<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=<toolId>
⊠⊠⊠basicAuth:⊠#optional⊠username⊠password
⊠⊠⊠⊠⊠username:#""
⊠⊠⊠⊠⊠password:#""
template.app-sync-succeeded: |
⊠⊠⊠webhook:
⊠⊠⊠⊠⊠sn_devops_argocd:
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠method:⊠POST
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠body:#|
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠{
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"titleLink"⊠:⊠"http://<argocdURL>/applications/{{.app.metadata.name}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"syncStatus"⊠:⊠"{{.app.status.sync.status}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"repo"⊠:⊠"{{.app.spec.source.repoURL}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"revision":⊠"{{.app.status.sync.revision}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"path":#"/
repos/{{call⊠.repo.FullNameByRepoURL⊠.app.spec.source.repoURL}}/statuses/{{.app.status.op
erationState.operation.sync.revision}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"commitAuthor"⊠:⊠"{{(call⊠.repo.GetCommitMetadata⊠.app.status.sync.revision).Autho
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"commitMessage"⊠:⊠"{{(call⊠.repo.GetCommitMetadata⊠.app.status.sync.revision).Mes
}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"commitTags"⊠:⊠"{{(call⊠.repo.GetCommitMetadata⊠.app.status.sync.revision).Tags}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"startedAt"⊠:⊠"{{.app.status.operationState.startedAt}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"finishedAt"⊠:⊠"{{.app.status.operationState.finishedAt}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"message":⊠"{{.app.metadata.name}}⊠app⊠is⊠synced"
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠}
trigger.on-sync-status-unknown: |
⊠⊠⊠-⊠description:⊠Application⊠status⊠is⊠'Unknown'
⊠⊠⊠⊠⊠send:
⊠⊠⊠⊠⊠-⊠app-sync-status-unknown
⊠⊠⊠⊠⊠when:⊠app.status.sync.status⊠==⊠'Unknown'
trigger.on-sync-succeeded: |
⊠⊠⊠-⊠description:⊠Application⊠syncing⊠has⊠succeeded
⊠⊠⊠⊠⊠send:
⊠⊠⊠⊠⊠-⊠app-sync-succeeded
⊠⊠⊠⊠⊠when:⊠app.status.operationState.phase⊠in⊠['Succeeded']
subscriptions: |
⊠⊠⊠-⊠recipients:
⊠⊠⊠⊠⊠-⊠sn_devops_argocd
⊠⊠⊠⊠⊠triggers:
⊠⊠⊠⊠⊠-⊠on-sync-succeeded
⊠⊠⊠⊠⊠-⊠on-sync-status-unknown
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Ouvrez l'application Argo CD pour laquelle vous configurez des webhooks.
3. Accédez au **résumé > DÉTAILS DE L'APPLICATION**
4. Ajoutez l'annotation **notifications.argoproj.io/subscribe.<trigger>.<service> : <recipient>** avec la condition de déclenchement pour synchroniser l'état du changement pour votre instance.
   Par exemple, notifications.argoproj.io/subscribe.on-sync-succeeded.sn_devops_argocd.



Jira intégration avec Changements de vélocité DevOps

Connectez-vous à votre serveur ou à votre Jira instance dans le cloud pour détecter les plans et activer les notifications en temps réel pour les projets, les problèmes et les mises en production.

Vue d'ensemble de l'intégration Jira

Lorsque vous connectez et configurez une Jira instance, tous les éléments de travail existants sont importés via des plans et un webhook est établi pour garantir le suivi des mises à jour en temps réel. Vous pouvez ensuite associer ces objets de planification à l'application pour une traçabilité de bout en bout.

Premiers pas

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Jira. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer Jira à Changements de vélocité DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre serveur ou Jira à votre Jira instance cloud à partir de l'espace de travail de changement DevOps pour découvrir les plans disponibles et enregistrer des webhooks pour suivre les projets, les stories, les fonctionnalités et les épopées.

Avant de commencer
Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Traduction automatique

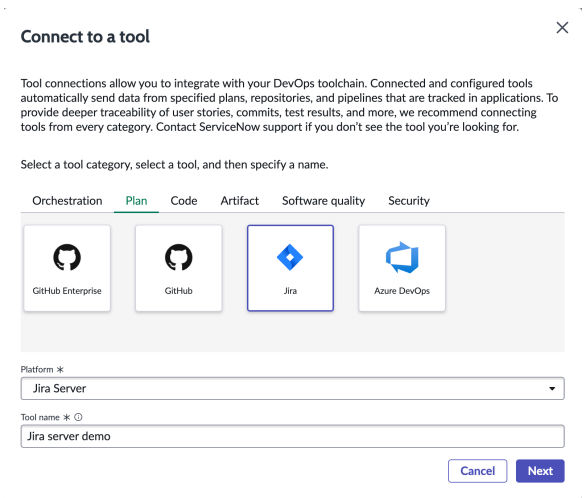
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à embarquer Jira.

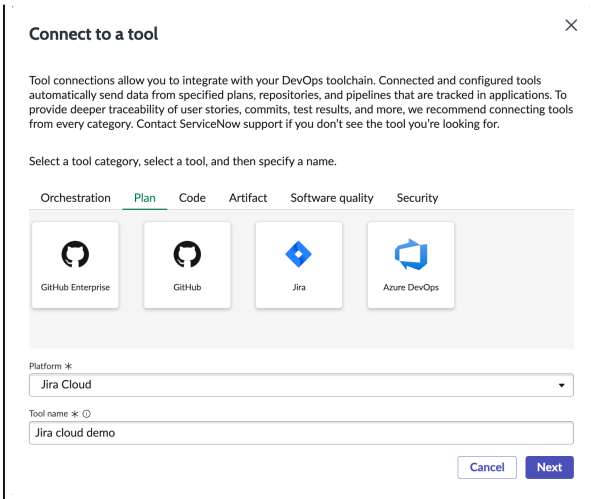
> **Important :**
> Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des plans lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Connectez-vous à votre serveur ou Jira à votre Jira instance Cloud.

Jira Server	**a.** Dans la liste **Plateforme** , sélectionnez **Serveur Jira**. **b.** Dans le champ **Nom de l'outil** , saisissez un nom pour l'outil. Ce nom permet d'identifier votre Jira instance à partir de la liste des outils connectés à Changements de vélocité DevOps. 
JiraCloud	**a.** Dans la liste **Plateforme** , sélectionnez **Jira Cloud**. **b.** Dans le champ **Nom de l'outil** , saisissez un nom pour l'outil. Ce nom permet d'identifier votre Jira instance à partir de la liste des outils connectés à Changements de vélocité DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

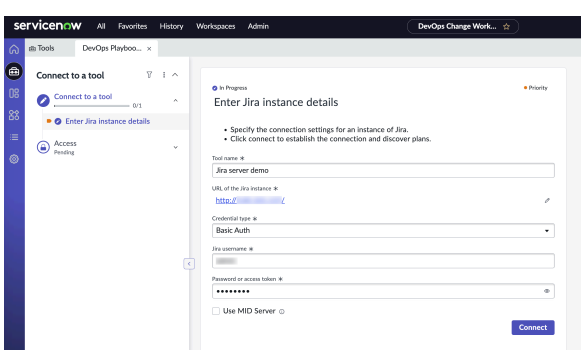


3. Sélectionnez **Suivant**.

   La DevOps page Playbook s'ouvre pour vous aider à effectuer les tâches d'intégration.

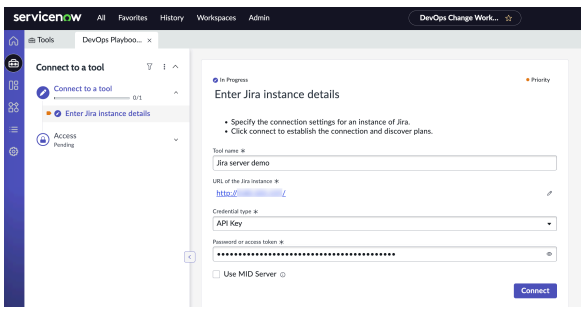
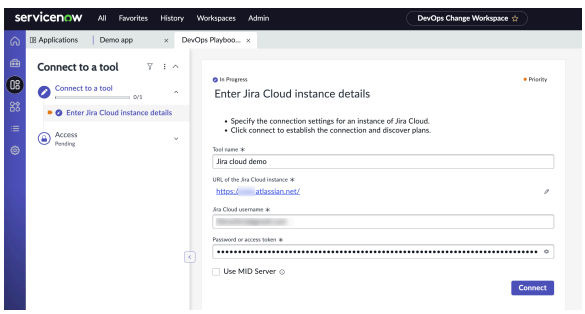
4. Terminez la connexion à votre Jira outil à l'aide du playbook.

   a. Entrez les détails de la connexion.

Jira Server	i. Entrez l'URL de votre Jira instance de serveur. ii. Dans la liste **Type d'informations d'identification** , sélectionnez le type d'authentification que vous souhaitez utiliser pour vous connecter à votre Jira serveur. ▪ **Authentification de base** 1. Entrez votre nom d'utilisateur de serveur Jira . **Remarque :** L'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer des autorisations Administrateur Jira . 2. Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	▪ **Clé API** Saisissez le jeton d'API pour accéder à l'instance.  **iii.** Si votre Jira instance est associée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et entrez ses détails. Pour plus d'informations sur le MID Server, reportez-vous à la section Sélection du MID Server
JiraCloud	**i.** Entrez l'URL de votre Jira instance Cloud. **ii.** Entrez votre nom d'utilisateur dans le Jira cloud. **Remarque :** L'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer des autorisations Administrateur Jira . **iii.** Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance. **iv.** Si votre Jira instance est associée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et entrez ses détails. Pour plus d'informations sur le MID Server, reportez-vous à la section Sélection du MID Server 

b. Sélectionnez **Connexion**.

Si la connexion réussit, l'outil est créé dans le Changements de vélocité DevOps et connecté à votre Jira instance.

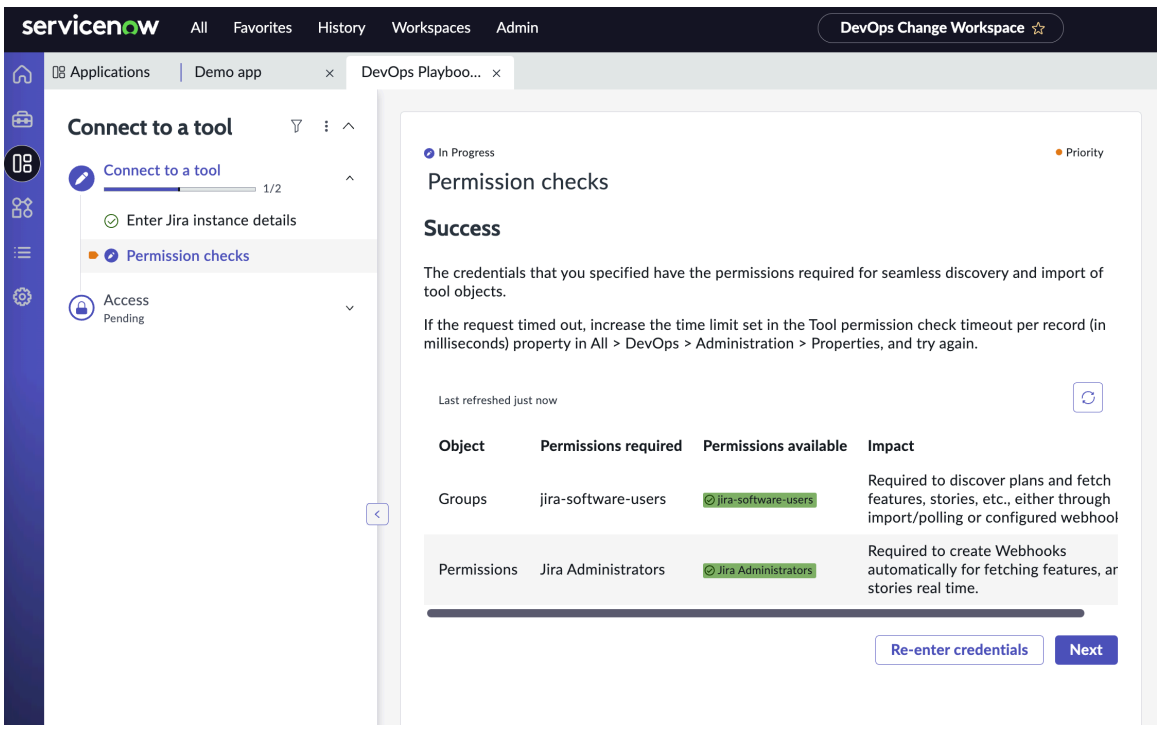
c. Les contrôles d'autorisation sont exécutés sur les informations d'identification que vous avez saisies. Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations d'identification. Pour plus d'informations sur toutes les autorisations requises, consultez Autorisations Jira dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

Vous pouvez choisir de continuer avec la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.



d. Sélectionnez **Suivant**.

5. Spécifiez l'accès pour l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

Les tâches que ces utilisateurs peuvent effectuer dans les groupes dépendent du rôle qui leur est affecté.

- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, **l'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible à la sélection.

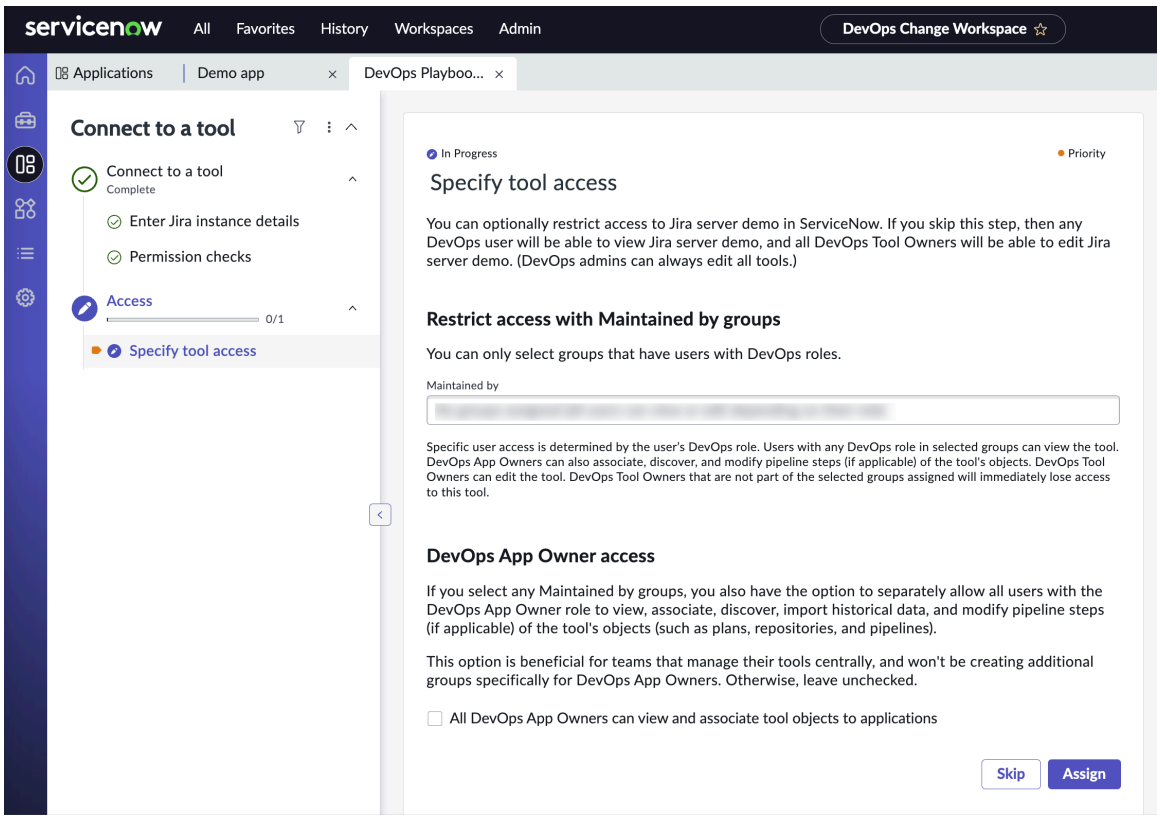
Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’afficher, d’associer, de détecter, d’importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l’outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



6. Pour envoyer des données en temps réel entre DevOps et votre Jira instance, sélectionnez **Configurer**.

Cette action effectue les opérations suivantes :

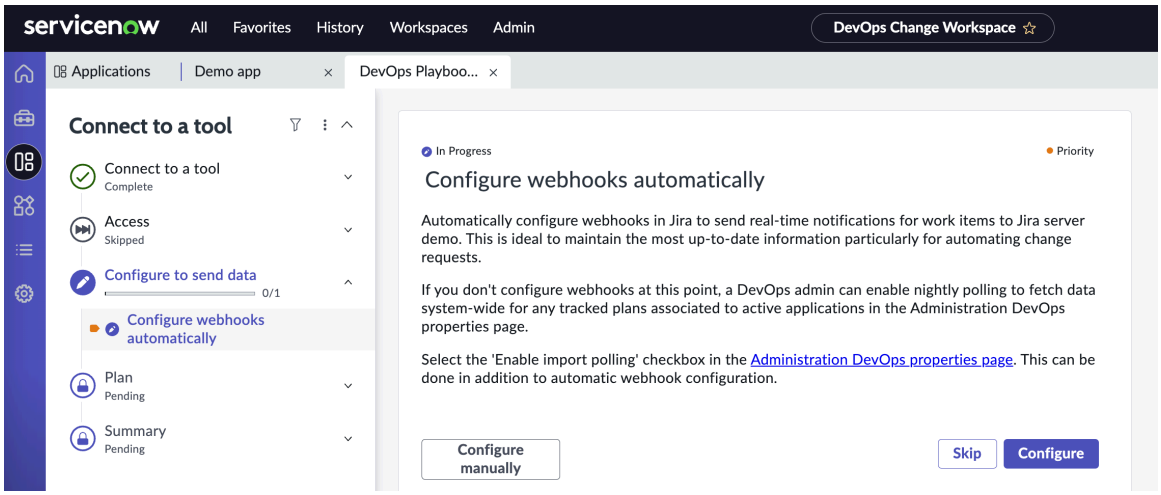
- Enregistre un webhook entre vos Jira instances et ServiceNow et permet le transfert de données en temps réel entre les deux.
- Détecte tous les projets disponibles à partir de votre Jira instance.

Tous les projets détectés Jira sont répertoriés en tant que plans.

Si vous ne choisissez pas de configurer maintenant, vous pouvez activer ultérieurement l’interrogation nocturne pour extraire les données de tous les plans suivis en définissant la *`Enable Polling`* propriété système sur **Oui**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour configurer **manuellement, sélectionnez Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement les webhooks Jira pour plus d'informations.

Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez depuis le module Applications, les plans disponibles dans votre instance Jira sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

7. Sélectionnez les plans à suivre.

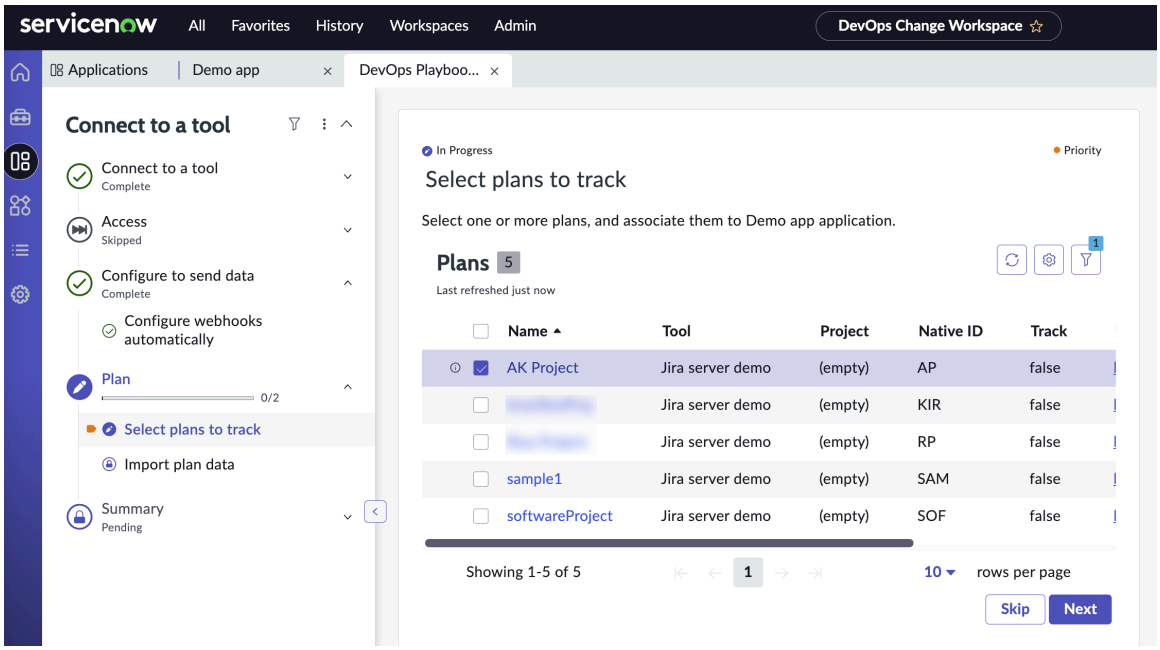
   a. Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et les associer à l'application.

      Une fois l'intégration de l'outil terminée, seuls les éléments de travail de ces plans sélectionnés sont importés.

   b. Sélectionnez **Suivant**.

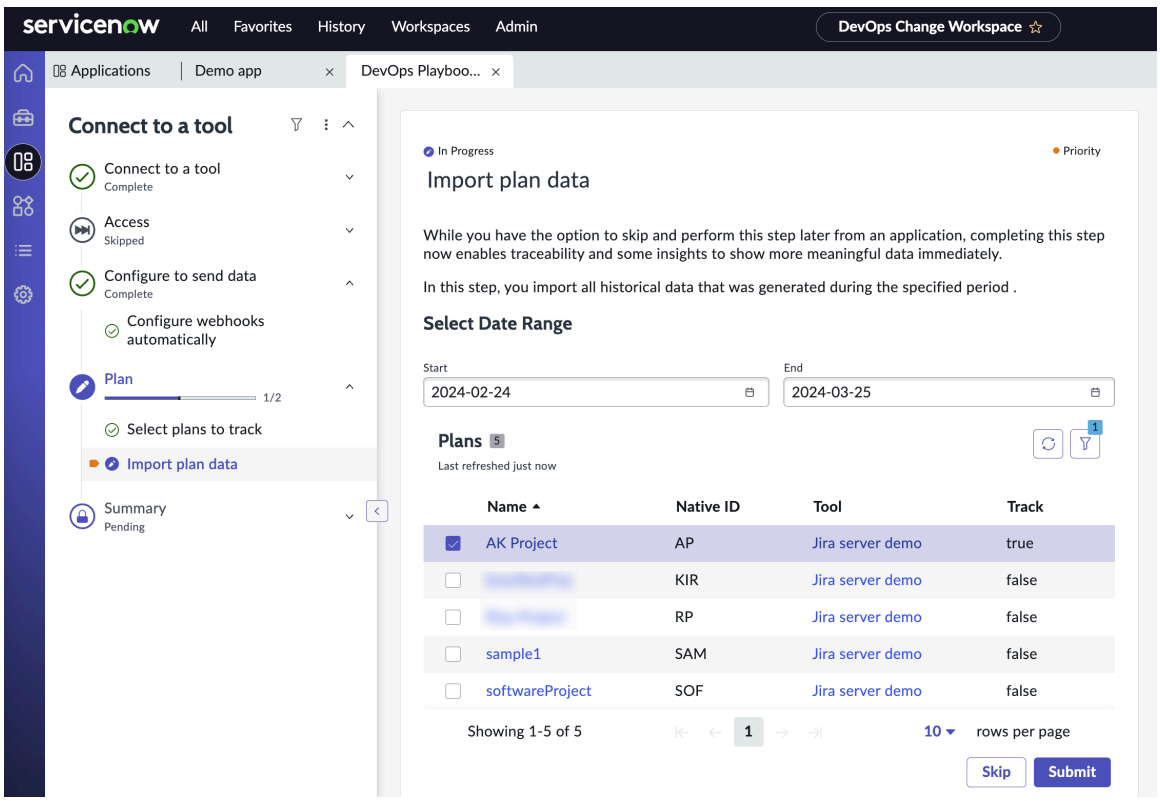
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Si vous souhaitez importer des données de plan, sélectionnez la plage de dates, puis **Soumettre**.

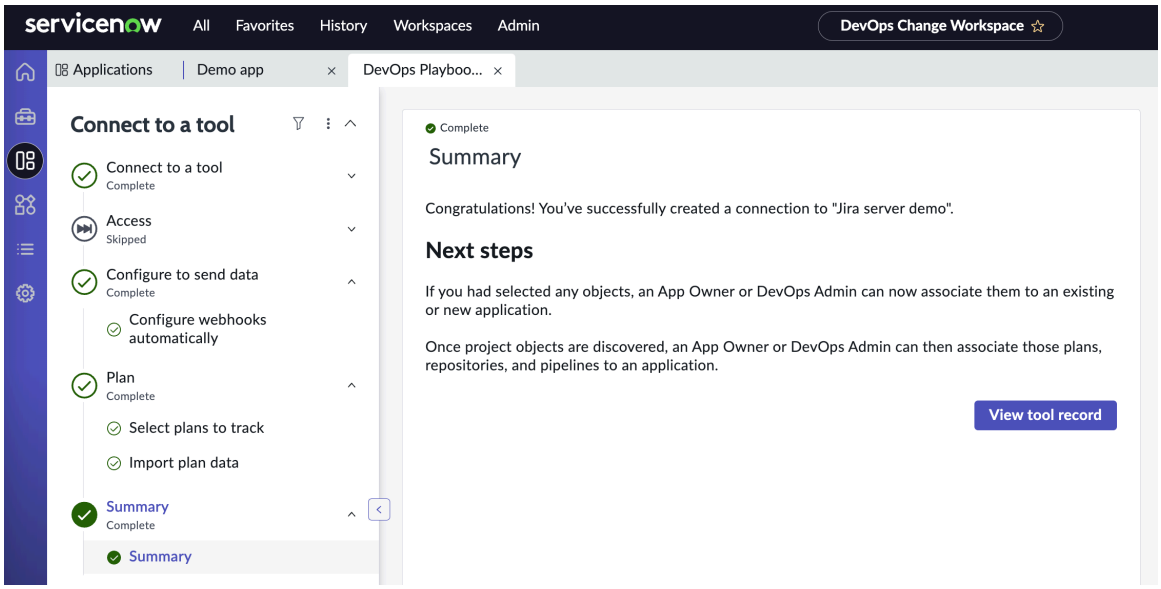
Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée et les plans détectés à partir de celle-ci.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre Jira outil à Changements de vélocité DevOps.

Que faire ensuite

Sur la page d'enregistrement de l'outil, vous pouvez :

- Consultez les détails et l'état de l'outil.
- **Détecter** les plans et **configurer** les webhooks.

  Remarque :

  - Par défaut, les projets sont détectés dans un ensemble de 50 pour Jira le cloud. 50 est la limite de pagination maximale prise en charge par Jira. Si vous souhaitez réduire cette valeur, vous devez modifier la constante correspondante dans le script DevOpsCommonConstants.
  - Les données de projet et de version détectées ne sont ni mises à jour ni suivies en temps réel.

- Affectez des groupes pour contrôler l'accès à l'outil à l'aide du champ **Géré par** .
- Vérifiez les autorisations des informations d'identification et mettez à jour les informations d'identification de l'outil. Pour en savoir plus, consultez Vérifier les autorisations et mettre à jour les informations d'identification pour les outils : espace de travail.
- Dans l'onglet **Plans** , sélectionnez un plan pour afficher ses détails, tels que les éléments de travail importés, les fonctionnalités et autres.
- Pour importer des données historiques à partir des plans, associez les plans à une application et importez les données. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Il est recommandé de ne pas mettre à jour la clé de projet pour les projets de .Jira Si la clé de projet est mise à jour, les noms d'objets mis à jour ne sont pas reflétés dans Changements de vélocité DevOps. Ce n'est que lorsque l'objet sera mis à jour que le nouveau nom sera reflété dans JiraChangements de vélocité DevOps.

Information associée

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

Intégrer Jira à Changements de vélocité DevOps — Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre serveur ou Jira votre Jira instance cloud à l'aide de .ServiceNow Catalogue de services

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du portail de Centre des employés services OR.

2. Dans les éléments de catalogue, sélectionnez et activez **l'intégration de l'application DevOps** et **l'intégration**DevOps de l'outil DevOps.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration d'outils DevOps , saisissez les détails de l'outil :

Jira Server	**a.** Dans le champ **Nom de l'outil** , saisissez un nom pour l'outil. **b.** Dans le champ **Intégration d'outils** , recherchez et sélectionnez Jira. **c.** Entrez l'URL de votre Jira instance de serveur. **d.** Dans la liste **Type d'informations d'identification** , sélectionnez le type d'authentification que vous souhaitez utiliser pour vous connecter à votre Jira serveur. ▪ **Authentification de base** **i.** Entrez votre nom d'utilisateur de serveur Jira . **Remarque :** L'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer des autorisations Administrateur Jira . **ii.** Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	▪ **Clé API** Saisissez le jeton d'API pour accéder à l'instance. **e.** Si vous souhaitez configurer des webhooks pour tous les projets détectés dans votre Jira instance, sélectionnez l'option **Voulez-vous configurer le webhook pour l'outil ?** **f.** Sélectionnez **Utiliser MidServer** pour un outil local qui est attaché à un MID Server. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST et l'aptitude est définie sur REST.
JiraCloud	**a.** Dans le champ **Nom de l'outil** , saisissez un nom pour l'outil. **b.** Dans le champ **Intégration d'outils** , recherchez et sélectionnez Jira Cloud. **c.** Entrez l'URL de votre Jira instance Cloud. **d.** Entrez votre nom d'utilisateur dans le Jira cloud. **Remarque :** L'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer des autorisations Administrateur Jira . **e.** Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance. **f.** Si vous souhaitez configurer des webhooks pour tous les projets détectés dans votre Jira instance, sélectionnez l'option **Voulez-vous configurer le webhook pour l'outil ?** **g.** Sélectionnez **Utiliser MidServer** pour un outil local qui est attaché à un MID Server. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST et l'aptitude est définie sur REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Jira, reportez-vous à la section Jira Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté, configuré et détecté.
6. Dans les éléments de catalogue, sélectionnez **Intégration de l'application**DevOps**DevOps**, puis sélectionnez Essayer.
7. Dans le formulaire d'intégration de l'application DevOps , saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options si vous souhaitez créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plans d'intégration	Saisissez le nom de l’outil connecté Jira .
Plans	Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez importer des données historiques.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d’importer des données pour une durée maximale de 90 jours.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de plan sont associés à l’enregistrement de l’application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les plans sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les plans importés.

Intégrer Jira à Changements de vélocité DevOps — classique

Connectez votre serveur ou Jira votre Jira instance dans le cloud pour détecter, configurer et importer des projets et des éléments de travail tels que des stories, des épopées et des fonctionnalités.

Avant de commencer

Effectuez les tâches dans Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Connectez-vous à votre serveur ou Jira à votre Jira instance Cloud.

   a. Accédez à la **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.

   b. Entrez les détails de la connexion à votre Jira instance.

Jira Server	i. Dans le champ **Nom de l’outil** , saisissez un nom pour l’outil. ii. Dans le champ **Intégration d’outils** , recherchez et sélectionnez Jira. iii. Entrez l’URL de votre Jira instance de serveur. iv. Dans la liste **Type d’informations d’identification** , sélectionnez le type d’authentification que vous souhaitez utiliser pour vous connecter à votre Jira serveur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	▪ **Authentification de base** **1.** Entrez votre nom d'utilisateur de serveur Jira . **Remarque :** L'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer des autorisations Administrateur Jira . **2.** Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance. ▪ **Clé API** Saisissez le jeton d'API pour accéder à l'instance.
JiraCloud	**i.** Dans le champ **Nom de l'outil** , saisissez un nom pour l'outil. **ii.** Dans le champ **Intégration d'outils** , recherchez et sélectionnez Jira Cloud. **iii.** Entrez l'URL de votre Jira instance Cloud. **iv.** Entrez votre nom d'utilisateur dans le Jira cloud. **Remarque :** L'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer des autorisations Administrateur Jira . **v.** Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Jira, reportez-vous à la section Jira Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

c. **Facultatif :** Si votre Jira instance est associée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et entrez ses détails.

(Optional) Pour plus d'informations sur le MID Server, reportez-vous à la section Sélection du MID Server

d. Sélectionnez **Soumettre**.

L'outil est automatiquement connecté à l'aide d'un alias de connexion et d'une connexion HTTP (informations d'identification de base).

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description
DevOps Rôle du propriétaire de l'outil	Peut afficher et modifier l'outil.
DevOps Rôle du propriétaire de l'application	Peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
DevOps Rôle d'administrateur	Peut modifier tous les outils.
Autres DevOps rôles	Peut afficher l'outil.

Remarque :
Seuls les groupes contenant des utilisateurs ayant DevOps des rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

L'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil à des applications** devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

3. Sélectionnez **Détecter** pour détecter tous les projets existants à partir de Jira.

Remarque :
Par défaut, les projets sont détectés dans un ensemble de 50 pour Jira le cloud. 50 est la limite de pagination maximale prise en charge par Jira. Si vous souhaitez réduire cette valeur, vous devez modifier la constante correspondante dans le script DevOpsCommonConstants.

4. Sélectionnez **Configurer** pour configurer les webhooks.

Cette action effectue les opérations suivantes :

- Enregistre un webhook entre vos Jira instances et ServiceNow et permet le transfert de données en temps réel entre les deux.
- Détecte tous les projets disponibles à partir de votre Jira instance.

Tous les projets détectés Jira sont répertoriés en tant que plans.

Si vous ne choisissez pas de configurer maintenant, vous pouvez activer ultérieurement l'interrogation nocturne pour extraire les données de tous les plans suivis en définissant la *`Enable Polling`* propriété système sur **Oui**.

Remarque :
Si vous ne disposez pas des privilèges d'administrateur pour Jira autoriser la configuration automatique de l'URL Webhook, demandez à votre Jira administrateur de la configurer pour vous. Cette action nécessite de créer et de configurer manuellement l'URL Webhook dans votre instance d'outil. Une fois le webhook configuré dans l'outil, sélectionnez **Entrer en mode de configuration manuelle** pour vous Jira connecter manuellement, puis quittez le mode de configuration manuelle.

5. Sélectionnez le lien connexe **Importer** pour importer des données historiques à partir de Jira projets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les éléments de travail importés sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

Remarque :
Il est recommandé de ne pas mettre à jour la clé de projet pour les projets de .Jira Si la clé de projet est mise à jour, les noms d'objets mis à jour ne sont pas reflétés dans Changements de vélocité DevOps. Ce n'est que lorsque l'objet sera mis à jour que le nouveau nom sera reflété dans JiraChangements de vélocité DevOps.

Configurer manuellement les webhooks Jira

Configurez des webhooks dans votre Jira instance Serveur ou Jira Cloud pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application Changements de vélocité DevOps .

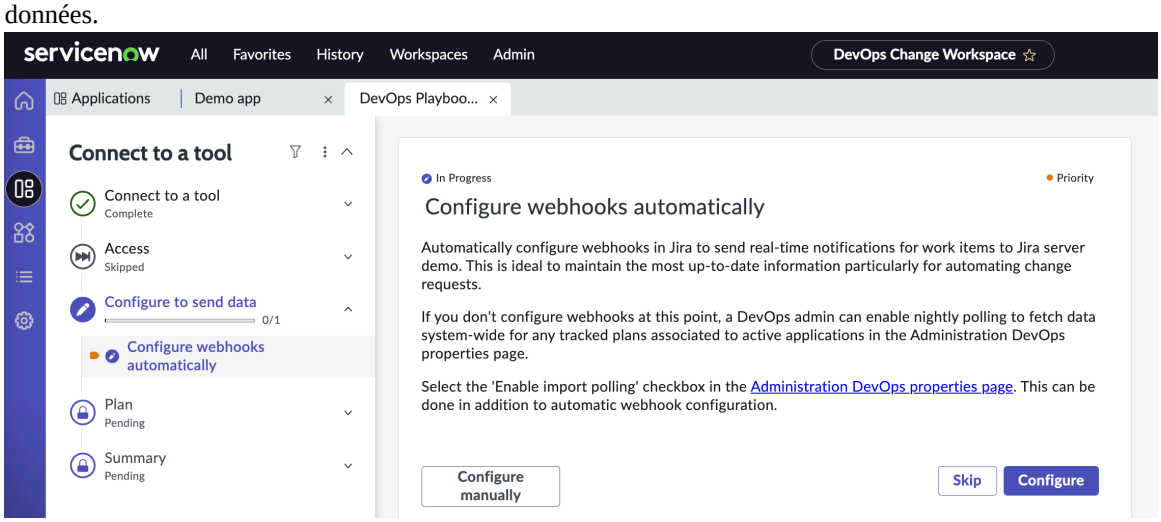
Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Changements de vélocité DevOps.
- Jira rôle administrateur dans votre Jira instance Serveur ou Jira Cloud.

Procédure

1. Dans Changements de vélocité DevOps, dans l'activité Playbook Configurer pour envoyer des données, sélectionnez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance d'outil pour envoyer des données.



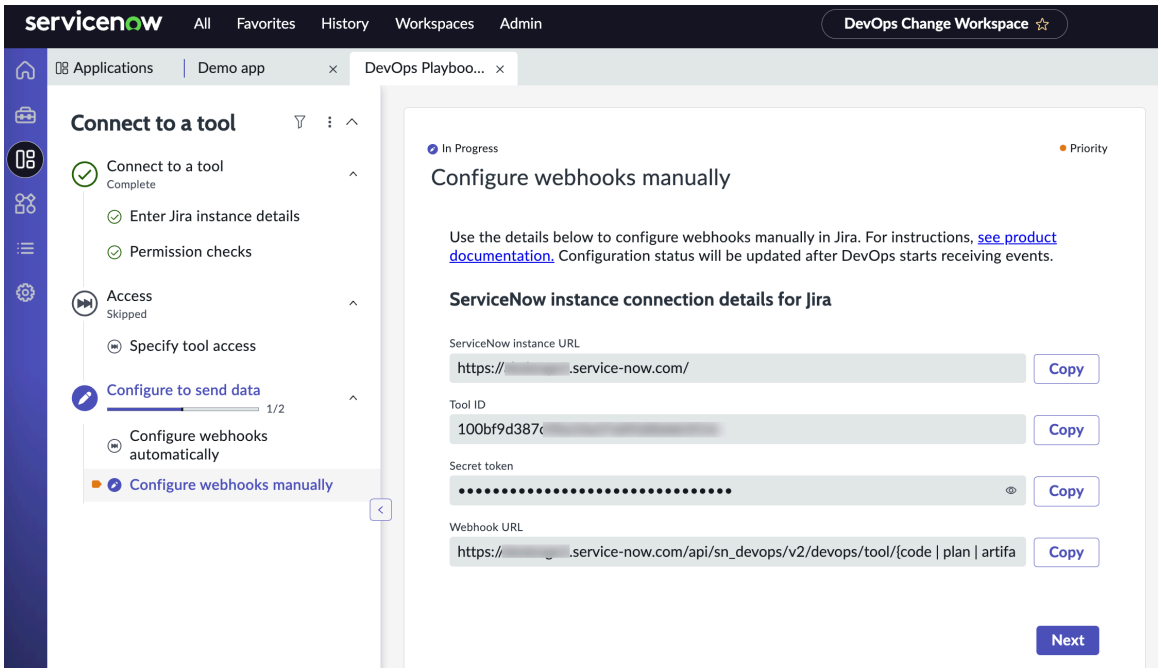
Remarque :
Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement de l'outil Jira dans Changements de vélocité DevOps. Dans l'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Configurer** > **Configurer manuellement.**.

2. Copiez le champ **URL Webhook** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Jira.

Remarque :
Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans votre presse-papiers. L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

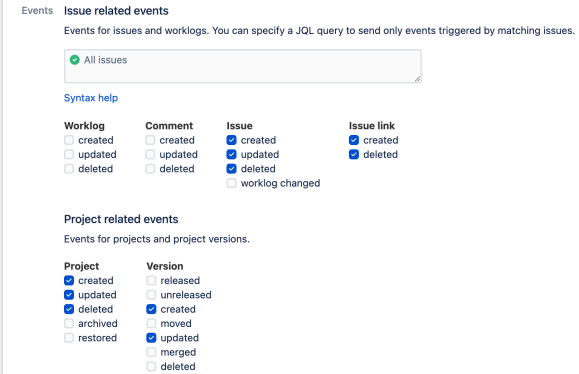


3. Accédez à :
   - Pour Jira le serveur, accédez à **Administration** > **Système** > **Webhooks**.
   - Pour Jira l'instance de cloud, accédez à **Paramètres** > **Système** > **Webhooks**.
4. Sélectionnez **Créer un webhook**.
5. Saisissez les détails du webhook.

Champ	Description
Nom	Attribuez un nom au webhook.
Statut	Sélectionnez **Activé**.
URL	Collez l'URL Webhook copiée à partir de Changements de vélocité DevOps. ○ Modifiez l'URL webhook copiée pour refléter l'aptitude au code. Par exemple, https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/code?toolId=<your_toolID> ?ni.nolog.token=<Secure Token> ○ Ajoutez le jeton à la fin de l'URL Webhook.
Événements	Sélectionnez les événements à suivre. Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	

6. Sélectionnez **Créer**.
   Si vous souhaitez tester le webhook, reportez-vous à la section relative Jira au fichier Tester les webhooks manuellement.

Rally intégration avec Changements de vélocité DevOps

Connectez-vous à votre instance Broadcom Rally pour détecter les plans et configurer les notifications en temps réel afin d'activer la traçabilité et l'automatisation des changements.

Vue d'ensemble de l'intégration Rally

Avec cette intégration, vous pouvez configurer et exposer des données telles que des projets, des stories d'utilisateurs et des défauts à partir de Rally. Vous pouvez ensuite associer ces objets de planification à une application pour une traçabilité de bout en bout.

Installer le module d'extension Rally

Vous devez installer l'application Rally à partir de ServiceNow Store .

Remarque :

- Les types d'objets par défaut configurés pour Rally sont « ObjectTypes"["HierarchicalRequirement »,"Defect »,"Feature"].
- L'aide au **mappage de l'état** du fichier Rally est modifiable. Vous pouvez remplacer ce fichier par votre personnalisation spécifique si nécessaire.
- Scheduledstate in Rally est utilisé lors du mappage de l'état de l'objet à l'état de l'élément de travail ServiceNow interne.
- Pour les mappages d'outils, reportez-vous à la section Mappages d'outils.

Premiers pas

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Rally. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer Rally à Changements de vélocité DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre Rally instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour configurer des webhooks et détecter des plans.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

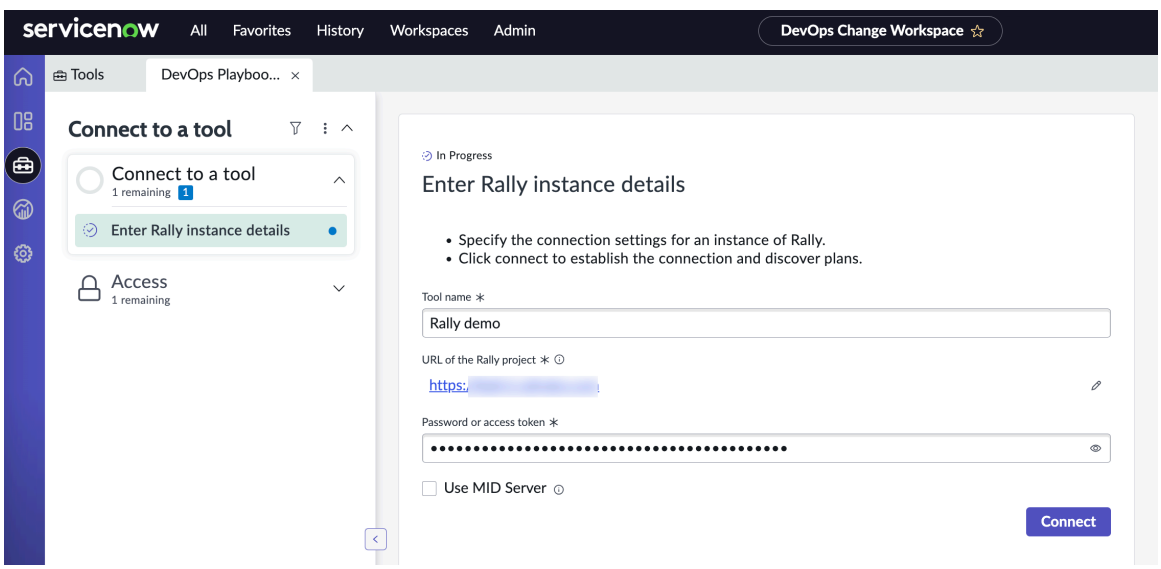
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à embarquer Rally.

   Important :
   Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des plans lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Saisissez un nom pour identifier votre outil, puis sélectionnez **Suivant**.
3. Dans l'activité Playbook Saisir les détails de l'instance Rally, saisissez les détails suivants :
   a. Dans le champ **URL du projet Rallye, entrez l'URL de** votre Rally projet.
   b. Dans le champ **Mot de passe ou jeton d'accès** , saisissez le jeton d'API de votre Rally instance.
   c. (Facultatif) Si votre Rally instance est associée à un serveur MID, sélectionnez l'option **Utiliser un serveur MID** et entrez ses détails.

      Un MID Server est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur Serveur MID, reportez-vous à la section Sélection d'un Serveur MID .
4. Sélectionnez **Connexion**.
   Une fois la connexion établie, l'outil est créé dans ServiceNow et connecté à votre Rally instance.



5. Spécifiez l'accès pour l'outil.
   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

      Les tâches que ces utilisateurs peuvent effectuer dans les groupes dépendent du rôle qui leur est affecté.

Traduction automatique

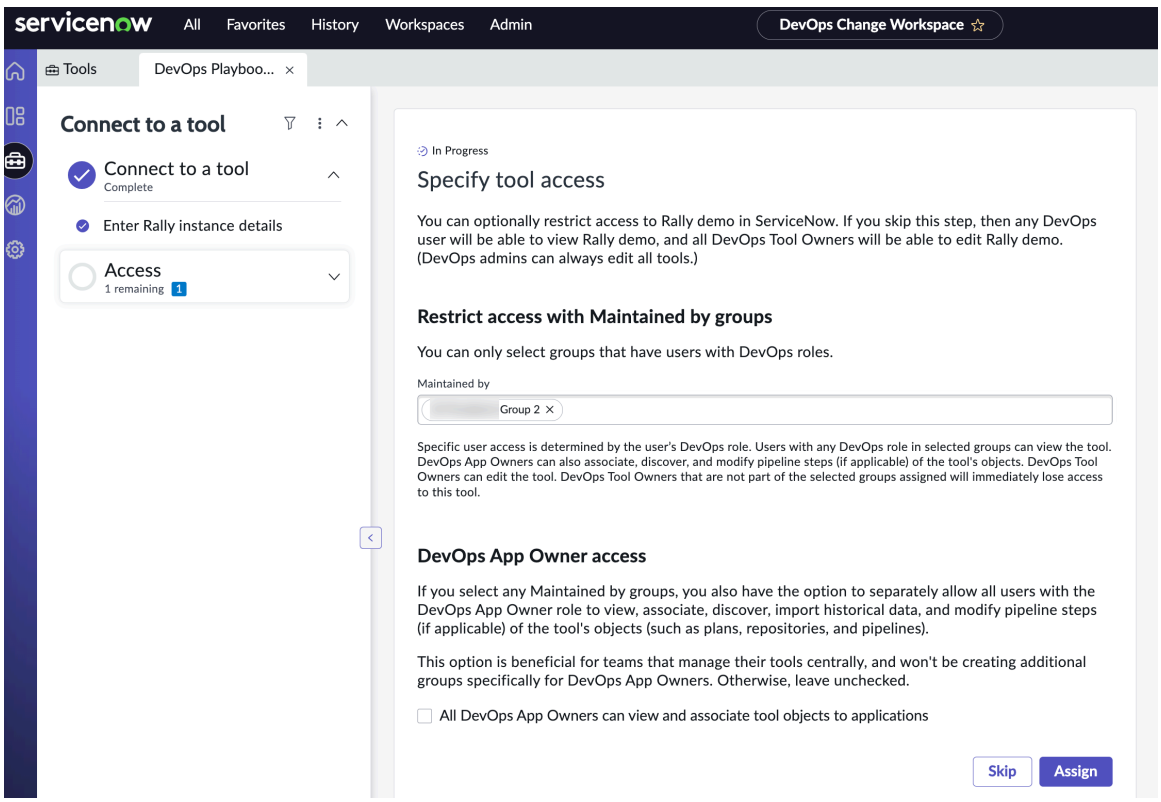
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, **l'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible à la sélection.
Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



6. Configurez automatiquement les webhooks pour Rally envoyer des notifications en temps réel.

Remarque :
Si vous préférez ne pas configurer de webhooks, vous pouvez activer l'interrogation nocturne pour extraire les données de tous les plans suivis en cochant la case **Activer l'interrogation d'importation** dans les propriétés DevOps.

Traduction automatique

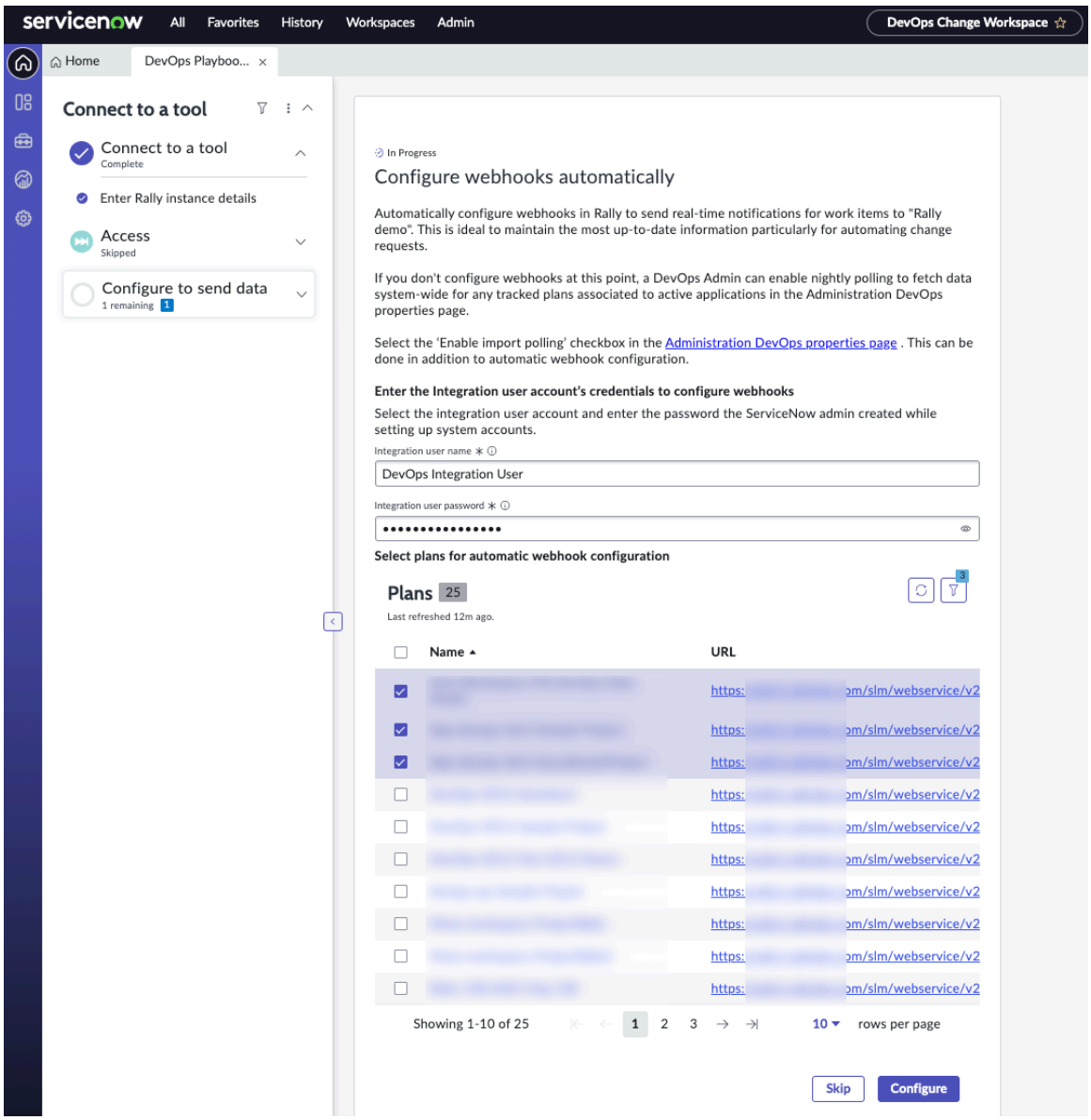
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration.

Pour en savoir plus sur la création de l'utilisateur et du mot de passe d'intégration, reportez-vous à la DevOps section Configurer le compte d'utilisateur d'intégration dans Changements de vélocité DevOps.

b. Sélectionnez les plans que vous souhaitez suivre.

c. Sélectionnez **Configurer**.



Important :

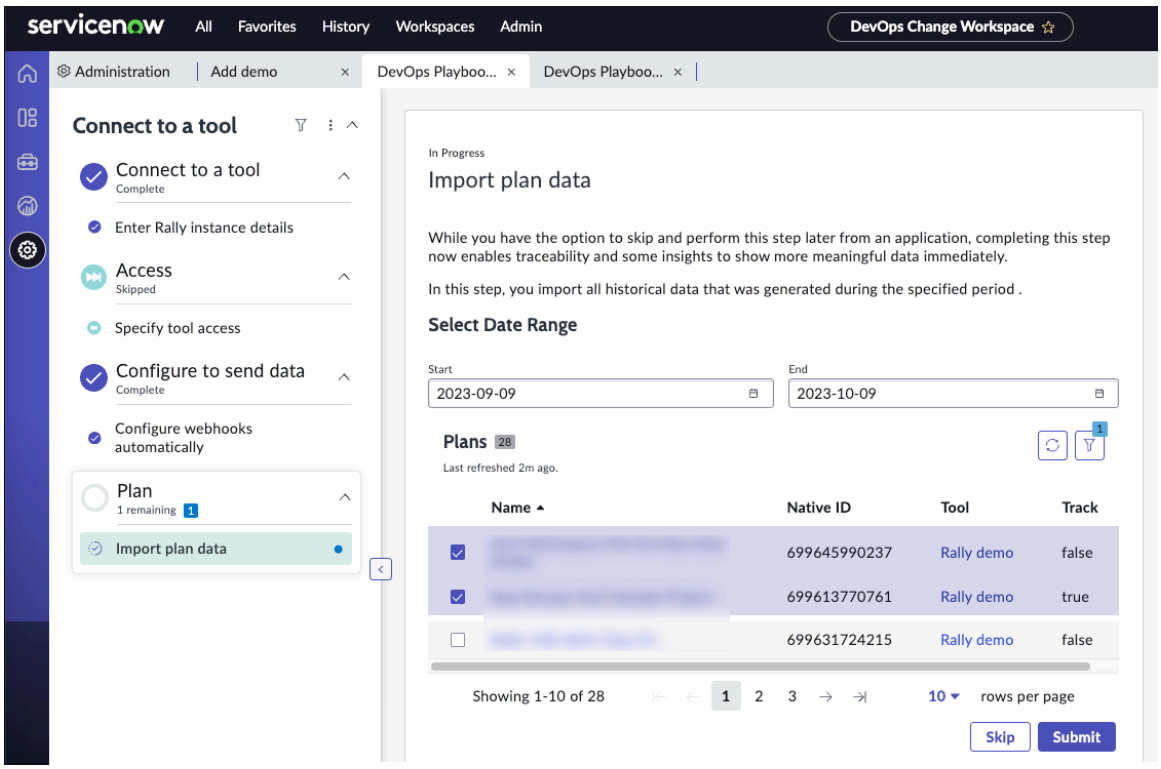
- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les plans disponibles dans votre instance sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

Traduction automatique

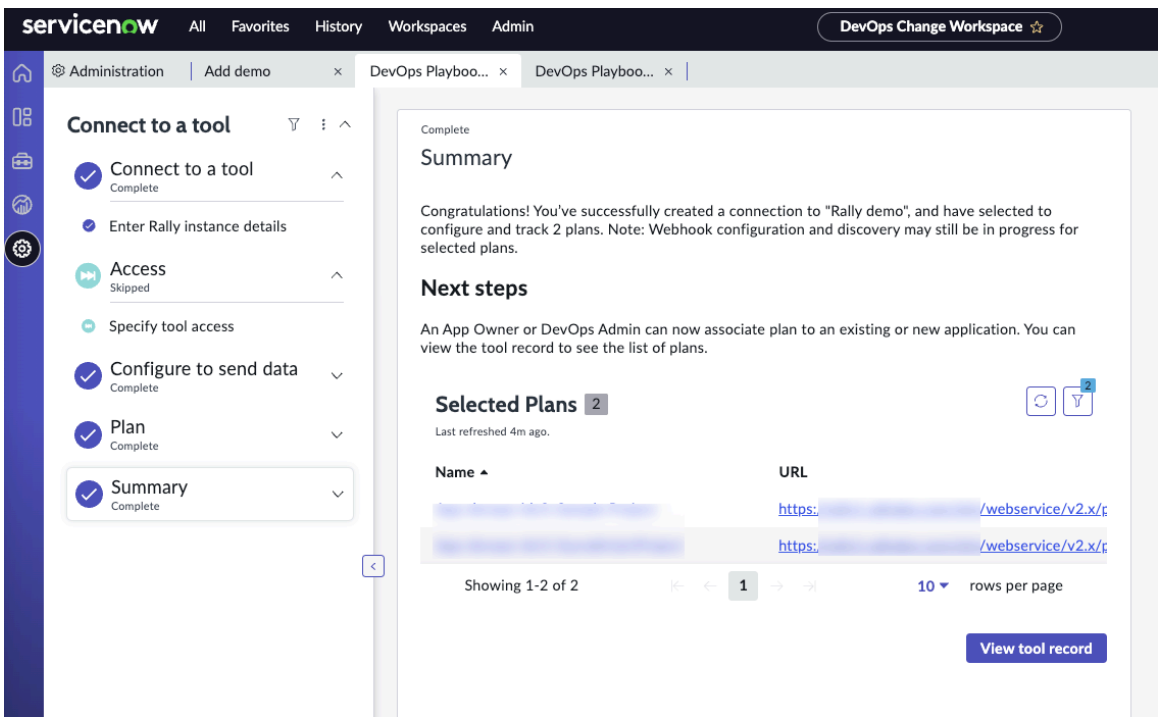
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Si vous souhaitez importer des données de plan, sélectionnez la plage de dates, puis **Soumettre**.

Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.



8. Dans l'onglet **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée et les plans détectés à partir de celle-ci.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre Rally outil à Changements de vélocité DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

À partir de la page d'enregistrement de l'outil, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Consultez les détails et l'état de l'outil.
- Détecter les plans et configurer les webhooks.
- Affectez des groupes pour contrôler l'accès à l'outil à l'aide du champ **Géré par** .
- Dans l'onglet **Plans** , sélectionnez un plan pour afficher ses détails, tels que les éléments de travail importés, les fonctionnalités et autres.
- Pour importer des données historiques à partir des plans, associez les plans à une application et importez les données. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

Information associée

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

Intégrer Rally la vélocité de changement DevOps : Service Catalog

Créez, connectez, détectez et configurez votre Rally instance à l'aide de Catalogue de services de ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **l'intégration de l'application DevOps** et **l'intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à l'intégration Rally .
Intégration d'outils	Sélectionnez Rally.
URL de l'outil	URL de votre Rally instance à intégrer.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès	Entrez la clé API pour Rally.
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil local qui est associé à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et la fonctionnalité est définie sur REST.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté, détecté et configuré.

6. Dans les éléments de catalogue, sélectionnez **Intégration de l'application**DevOps**DevOps**, puis sélectionnez Essayer.
7. Dans le formulaire Intégration de l'application DevOps, saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options si vous souhaitez créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.
Plans d'intégration	Saisissez le nom de l'outil connecté Rally .
Plans	Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez importer des données historiques.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une durée maximale de 90 jours.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de plan sont associés à l'enregistrement de l'application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les plans sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les plans importés.

Intégrer Rally à Changements de vélocité DevOps — classique

Avec cette intégration, vous pouvez configurer et exposer des données telles que des projets, des stories d'utilisateurs et des défauts à partir Rallydu fichier . Vous pouvez ensuite associer ces objets de planification à l'application pour une traçabilité de bout en bout.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Dans le formulaire Créer DevOps un outil, saisissez les détails de l'outil :

Nom de l'outil	Nom de l'outil que vous intégrez.
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Sélectionnez Rally.
URL de l'outil	URL de votre Rally instance à intégrer.
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Entrez la clé API pour Rally.
Utiliser un serveur MID	Serveur MID est facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil local qui est associé à un serveur MID. La valeur Application est automatiquement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

définie sur DevOps REST et la valeur Aptitude est définie sur REST. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélection d'un serveur MID .

3. Cliquez sur **Envoyer** pour vous connecter à votre Rally instance.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

4. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Seuls les groupes contenant des utilisateurs ayant DevOps des rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil à des applications** devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

5. Cliquez sur **Détecter** pour importer les projets existants associés à Rally.
   Les enregistrements de plans sont ajoutés aux liens connexes des **plans** .

6. Pour configurer des webhooks pour Rally les projets :

   a. Cliquez sur **Configurer**.

   b. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks, puis cliquez sur **Continuer**.

   c. Saisissez vos DevOps informations d'identification d'utilisateur d'intégration.

7. **Facultatif :** Pour importer des données historiques, sélectionnez un plan et cliquez sur **Importer**.
   Sélectionnez les dates pour importer des données historiques à partir du Rally projet. Vous pouvez afficher les données importées sous **Éléments de travail**. Sélectionnez un élément de travail pour afficher les détails, y compris les validations effectuées.

   Remarque :
   Scheduledstate in Rally est utilisé lors du mappage de l'état de l'objet à l'état interne ServiceNow de l'élément de travail.

   L'ID formaté est utilisé pour le NativeID de l'élément de travail, afin d'associer des éléments de travail et des validations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agile Development 2.0 intégration avec Changements de vélocité DevOps

Connectez-vous à votre ServiceNow Agile Development 2.0 instance pour suivre vos produits ainsi que les stories, les épopées et les versions qui lui sont associées.

Pour en savoir plus sur , reportez-vous à Agile Development 2.0Agile Development 2.0 .

Premiers pas

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Agile Development 2.0. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience ou l'expérience Catalogue de services classique.

Intégrer Agile Development 2.0 à Changements de vélocité DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre Agile Development 2.0 instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour activer le suivi des stories et des épopées.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

Activez le module d'extension Agile Development 2.0 . Pour plus d'informations, consultez Activate Agile Development 2.0 .

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

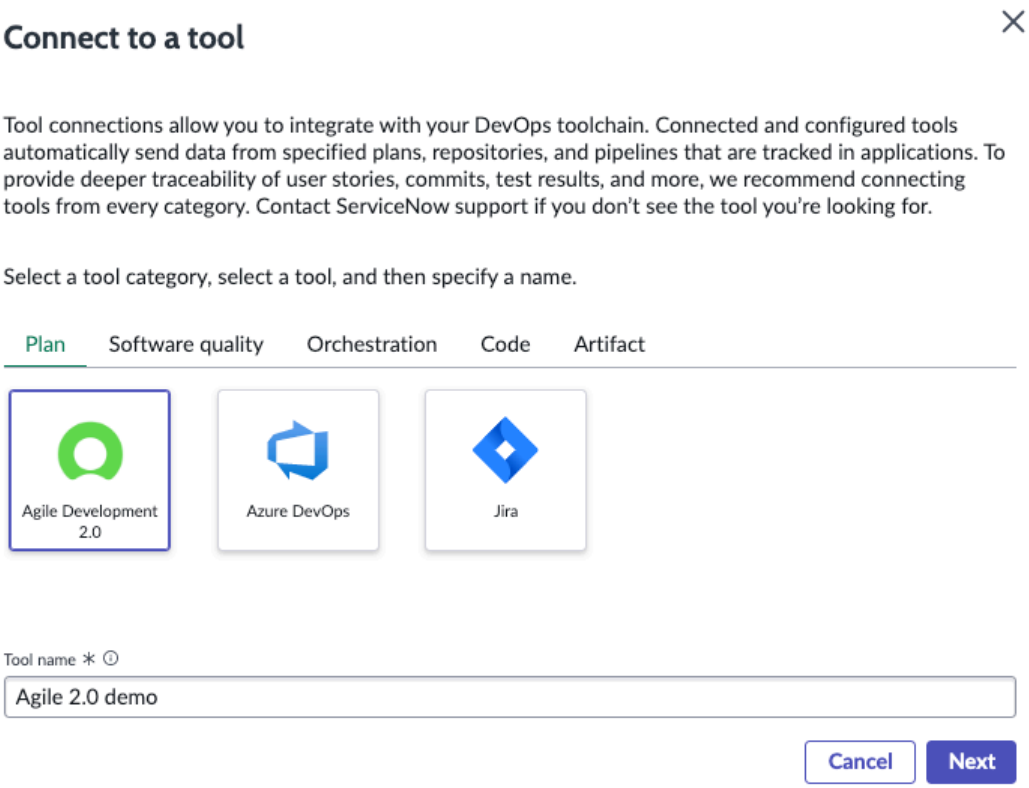
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à embarquer Agile Development 2.0.

   Important :
   Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des plans lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le champ **Nom de l'outil** , saisissez un nom pour l'outil.

Traduction automatique

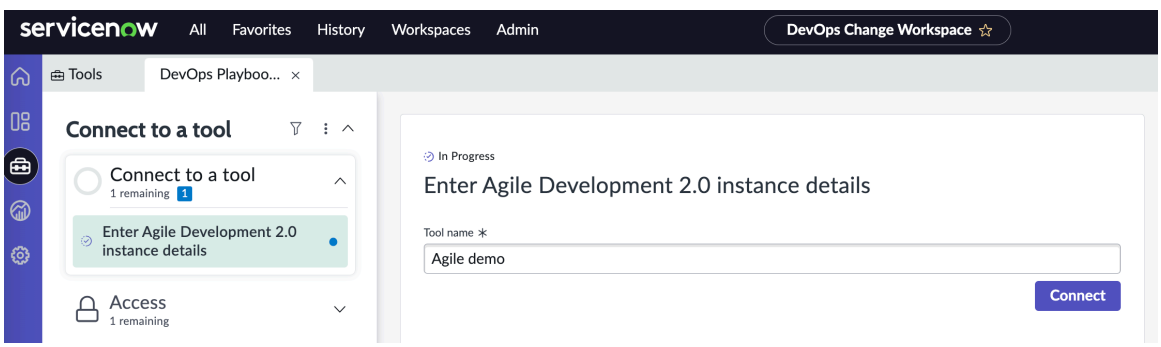
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez **Suivant**.

Le DevOps playbook s'ouvre pour vous aider à accomplir les tâches d'intégration.

4. Sélectionnez **Connexion**.



5. Spécifiez l'accès pour l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

Les tâches que ces utilisateurs peuvent effectuer dans les groupes dépendent du rôle qui leur est affecté.

- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

Traduction automatique

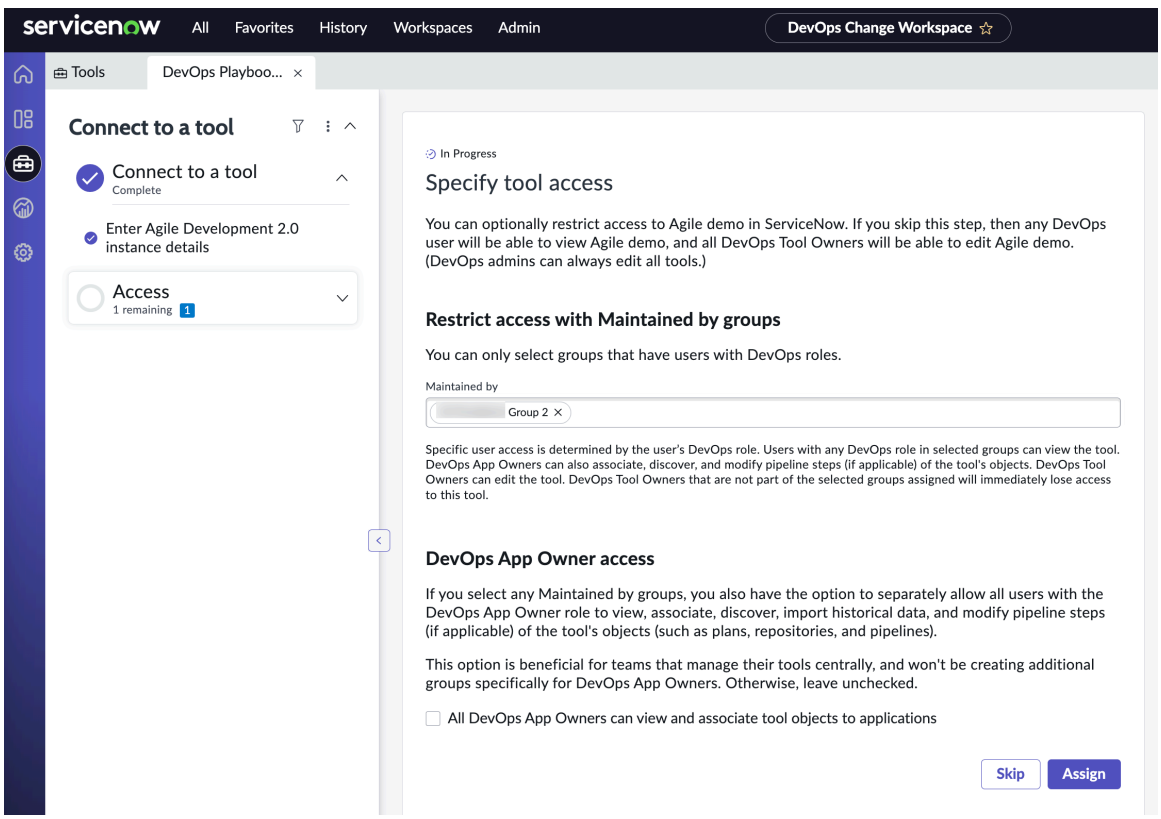
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, **l'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible à la sélection.

Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



Important :

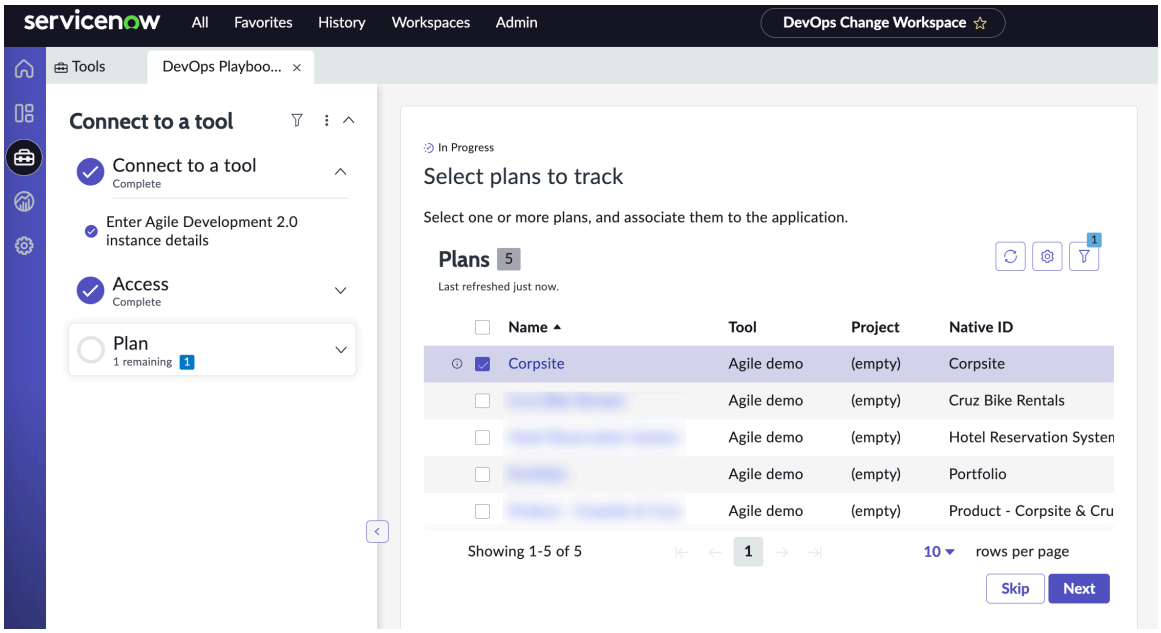
- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les plans disponibles dans votre projet sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

6. Sélectionnez les plans dont vous souhaitez suivre les mises à jour et les associer à l'application, puis sélectionnez **Suivant**.

Si vous ne choisissez pas de sélectionner des plans maintenant, vous pouvez activer ultérieurement l'interrogation nocturne pour extraire les données de tous les plans suivis en définissant la *`Enable Polling`* propriété système sur **Oui**.

Traduction automatique

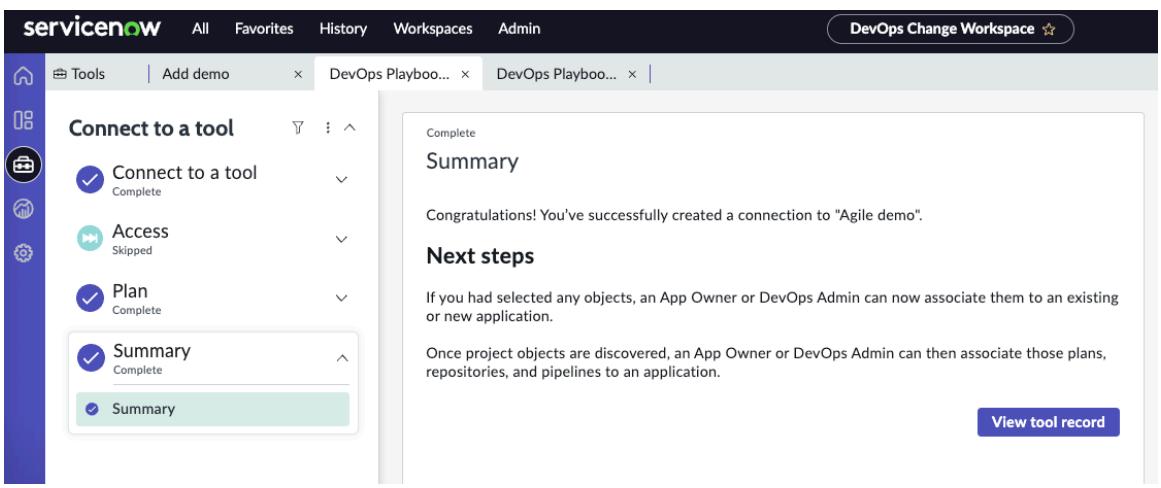
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Si vous souhaitez importer des données de plan, sélectionnez la plage de dates, puis **Soumettre**.

   Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

8. Dans la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée et les plans détectés à partir de celle-ci.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre Agile Development 2.0 outil à Changements de vélocité DevOps.

Intégrer Agile Development 2.0 à Changements de vélocité DevOps — Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre Agile Development 2.0 instance à l'aide de .ServiceNow Catalogue de services

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

La version cloud Jira n'est pas prise en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du portail de Centre des employés services OR.

2. Dans les éléments de catalogue, sélectionnez et activez **l'intégration de l'application DevOps** et **l'intégration**DevOps de l'outil DevOps.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration d'outils DevOps , saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à l'intégration Agile Development 2.0 .
Intégration d'outils	Sélectionnez Agile Development 2.0.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté, configuré et détecté.
6. Dans les éléments de catalogue, sélectionnez **Intégration de l'application**DevOps**DevOps**, puis sélectionnez Essayer.
7. Dans le formulaire d'intégration de l'application DevOps , saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options si vous souhaitez créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.
Plans d'intégration	Saisissez le nom de l'outil connecté Agile Development 2.0 .
Plans	Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez importer des données historiques.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une durée maximale de 90 jours.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de plan sont associés à l'enregistrement de l'application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les plans sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les plans importés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Agile Development 2.0 à Changements de vélocité DevOps — classique

Connectez-vous et Agile Development 2.0 découvrez des plans à partir de celui-ci.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Créez un enregistrement d'outil pour DevOps vous connecter automatiquement à l'URL Webhook et l'obtenir Agile Development 2.0 .

   a. Accédez à la **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Nom de l'outil	Nom de votre choix permettant d'identifier l'outil.
Intégration d'outils	Sélectionnez **Agile Development 2.0**

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

   Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Seuls les groupes contenant des utilisateurs ayant DevOps des rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil à des applications** devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

3. Cliquez sur **Découvrir** pour découvrir les produits de Agile Development 2.0.

   Les enregistrements détectés sont ajoutés à la liste connexe des plans.

4. Importez les données des plans détectés en cliquant sur le lien connexe **Importer** à partir de l'enregistrement d'un plan.
   Les épopées, stories et versions associées à ce plan sont répertoriées dans les listes connexes respectives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La liste connexe des éléments de travail affiche les stories et les défauts.

  Les champs État natif et **Type natif** de l'élément de travail contiennent les valeurs d'état et de type d'origine de l'outil source.

- La liste connexe Versions du plan affiche les mises en production.
- La liste connexe des fonctionnalités affiche les épopées.

Bitbucket intégration avec Changements de vélocité DevOps

Connectez-vous à votre Bitbucket instance pour suivre Bitbucket les référentiels.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Bitbucket. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer Bitbucket à Changements de vélocité DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre Bitbucket instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour détecter les référentiels.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

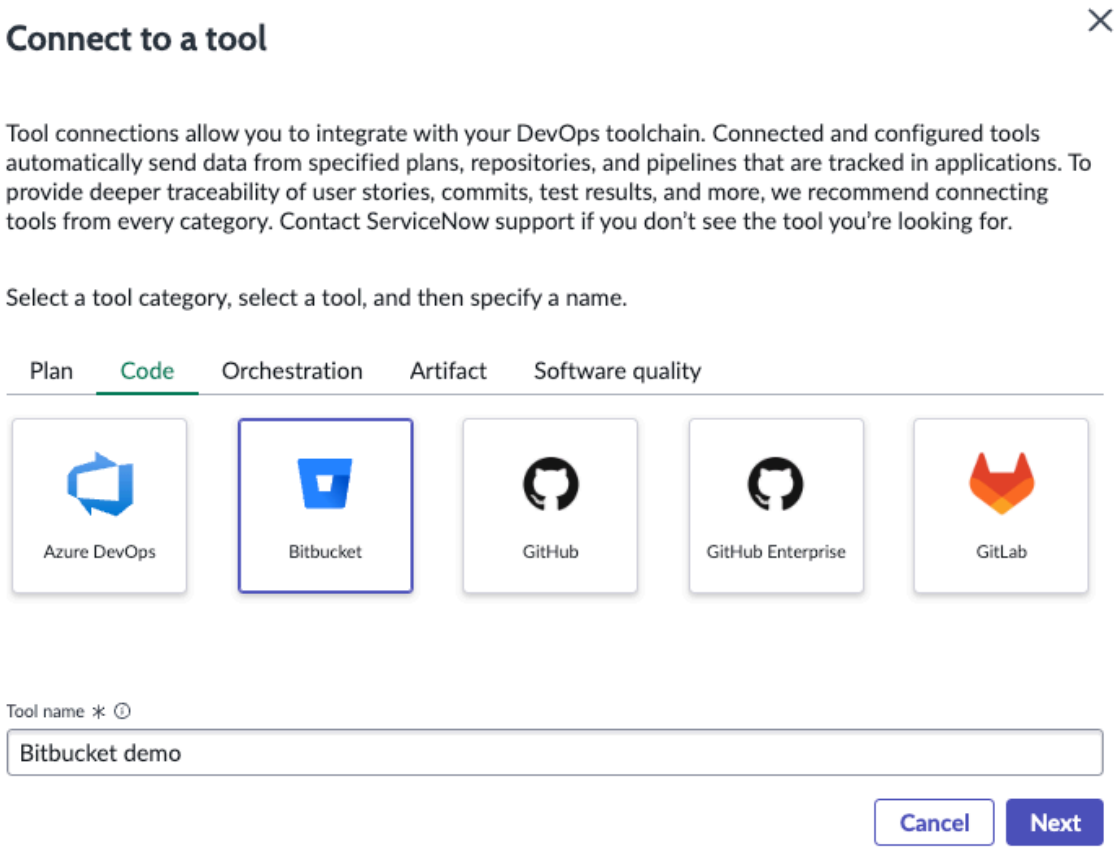
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à embarquer Bitbucket.

   Important :
   Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outils tels que des référentiels lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Spécifiez un nom pour l'outil dans le champ **Nom de l'outil** , puis sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

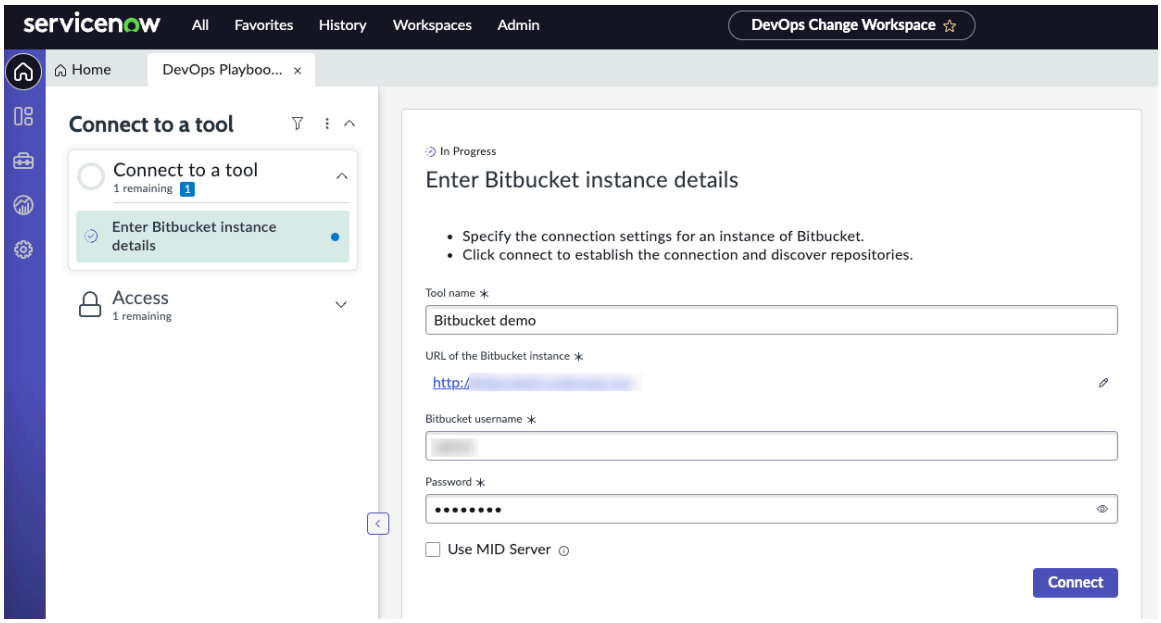
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sur l'activité du playbook des détails de l'instance Bitbucket :
   a. Entrez l'URL de votre Bitbucket instance.
   b. Saisissez les informations d'identification de connexion de l'administrateur général de l'instance Bitbucket .
   c. Si votre Bitbucket instance est associée à un serveur MID, sélectionnez l'option Serveur MID et entrez ses détails. Un MID Server est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur Serveur MID, reportez-vous à la section Sélection d'un Serveur MID .
4. Sélectionnez **Connexion**.

Traduction automatique

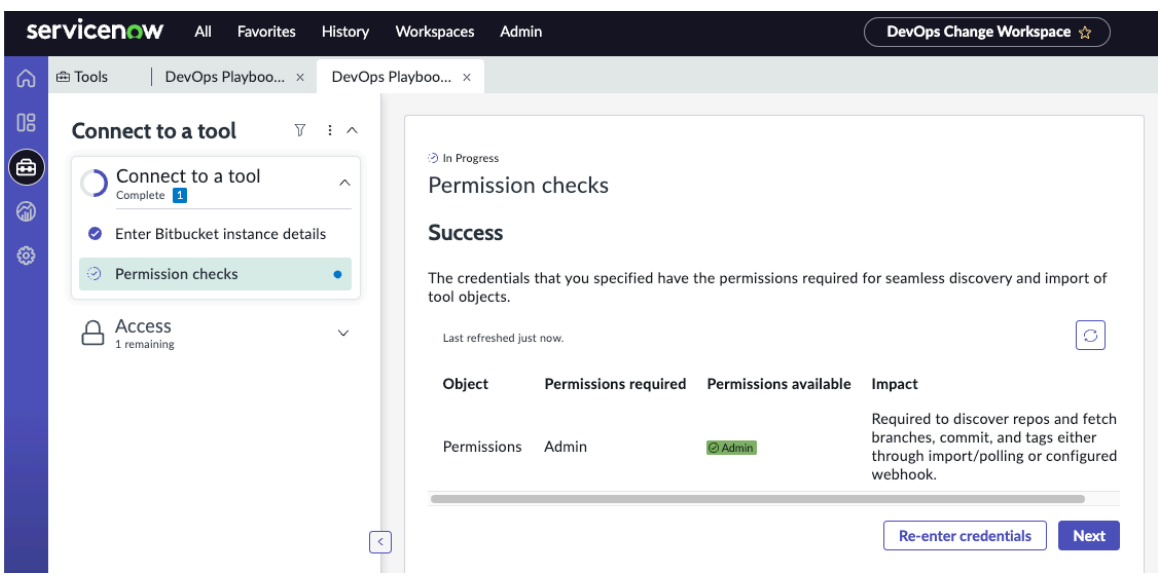
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Les contrôles d'autorisation sont exécutés sur les informations d'identification que vous avez saisies.

   Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les informations d'identification**. Pour en savoir plus sur toutes les autorisations requises, reportez-vous à la section Bitbucket Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

   Vous pouvez choisir de continuer avec la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.



6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Spécifiez l'accès pour l'outil.
   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

      Les tâches que ces utilisateurs peuvent effectuer dans les groupes dépendent du rôle qui leur est affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

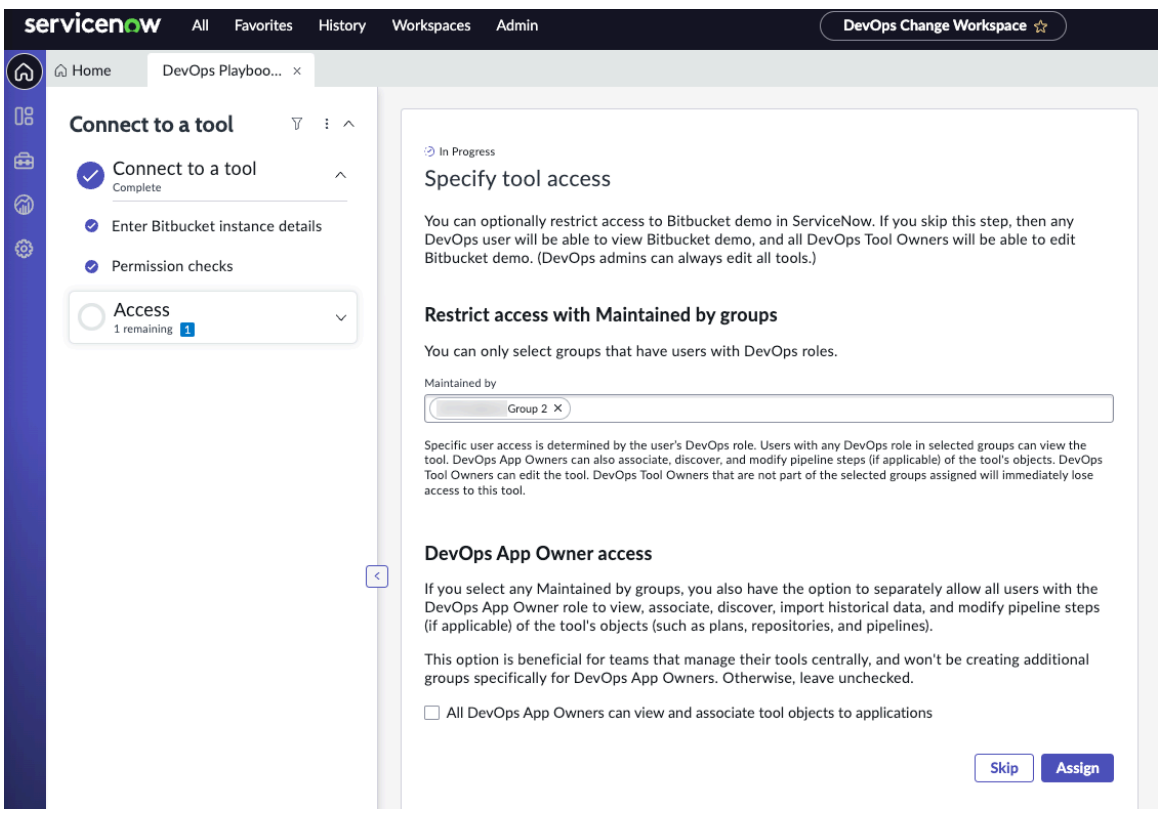
- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, **l'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible à la sélection.

Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



8. Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer automatiquement les webhooks.

Les notifications en temps réel sont idéales pour maintenir les informations les plus à jour, notamment pour automatiser les demandes de changement.

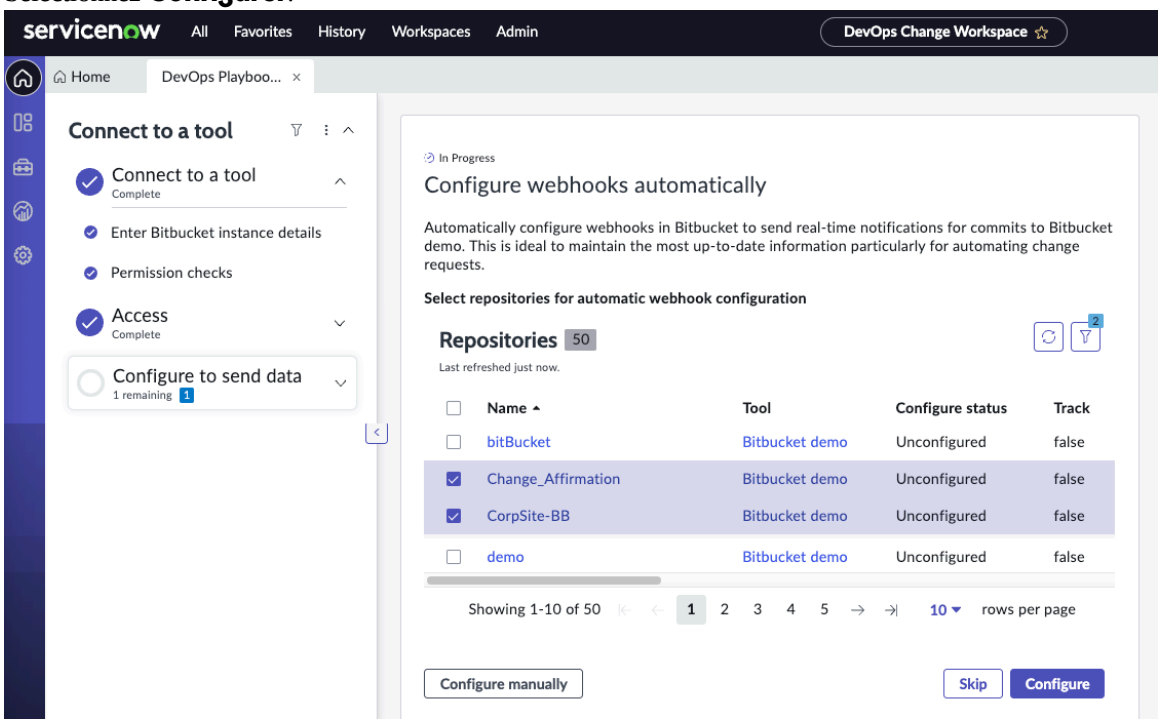
Vous pouvez également configurer un webhook en le configurant manuellement. Vous pouvez également choisir d'activer l'interrogation nocturne pour extraire le système de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données pour tous les référentiels suivis en définissant la propriété **Activer l'interrogation** sur **Oui**.

9. Sélectionnez **Configurer**.



Pour configurer **manuellement, sélectionnez Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement les webhooks Bitbucket pour plus d'informations.

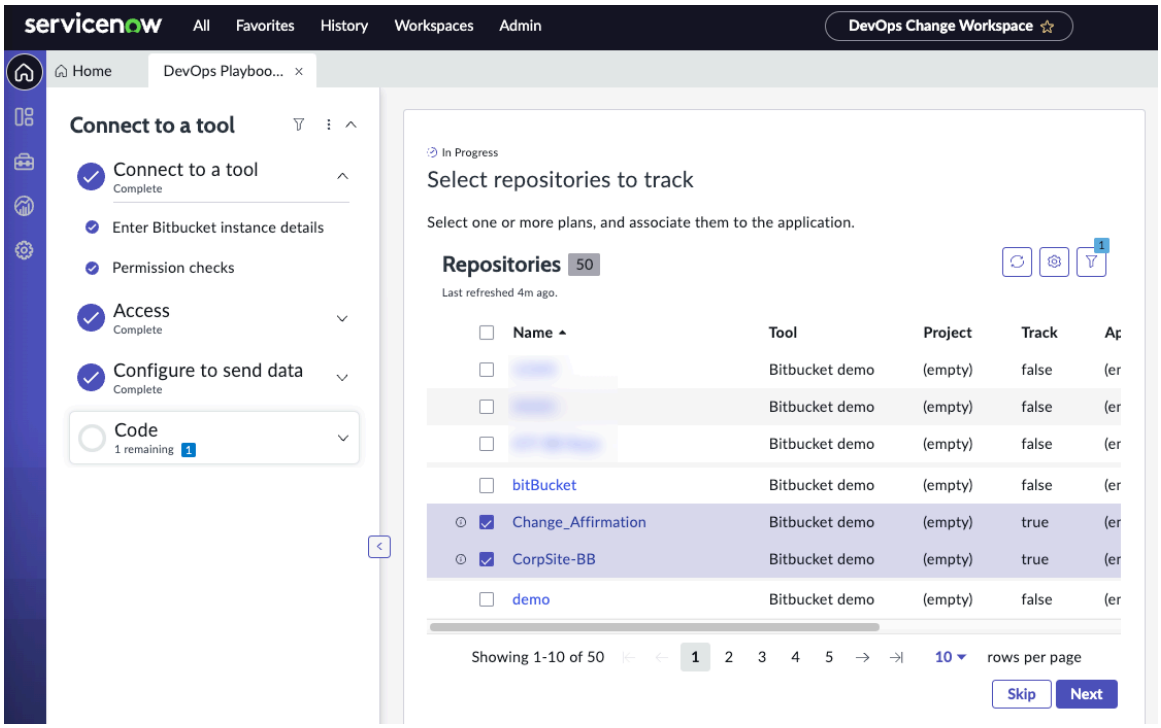
Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les référentiels disponibles dans votre instance sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

10. Sélectionnez les référentiels que vous souhaitez suivre et associez-les à l'application à partir de la **section Sélectionner des référentiels pour suivre l'activité** du playbook.

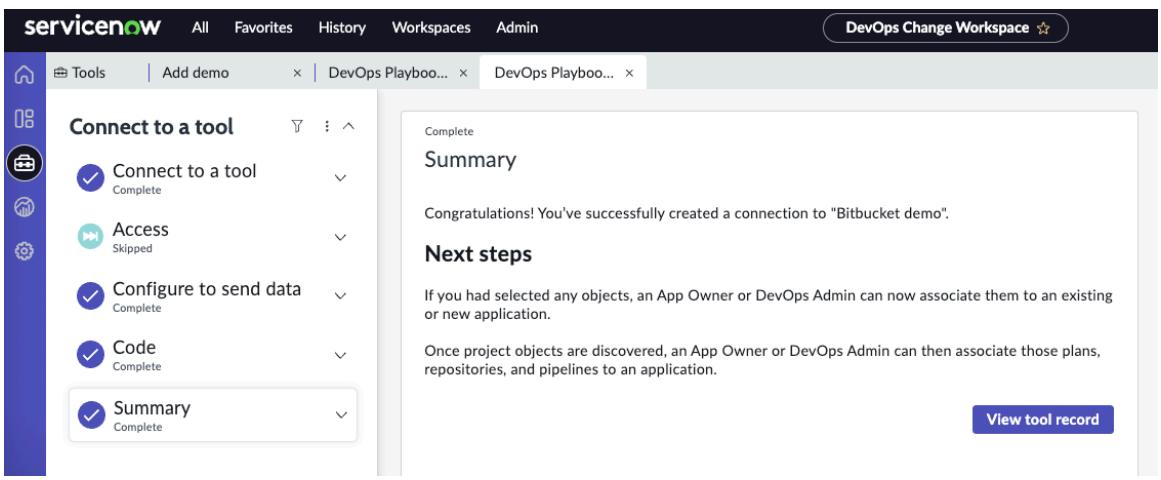
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



11. Sélectionnez **Suivant**.
12. Sur la page **Résumé** , passez en revue les détails de l'outil correctement connecté Bitbucket .

    Sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée et des référentiels détectés à partir de celle-ci.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre Bitbucket outil à Changements de vélocité DevOps.

Remarque :
Si les informations d'identification de votre outil changent, vous devez également les mettre à jour dans Changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Changements de vélocité DevOps.

Information associée

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Bitbucket à Changements de vélocité DevOps — Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre Bitbucket instance à l'aide de .ServiceNow Catalogue de services

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Dans les éléments de catalogue, sélectionnez et activez **l'intégration de l'application DevOps** et **l'intégration**DevOps de l'outil DevOps.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration d'outils DevOps , saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à l'intégration Bitbucket .
Intégration d'outils	Sélectionnez Bitbucket.
URL de l'outil	URL de votre Bitbucket instance.
Nom d'utilisateur de l'outil	Nom d'utilisateur de votre Bitbucket compte.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès	Bitbucket mot de passe ou jeton d'accès.
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil local qui est associé à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST et l'aptitude est définie sur REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Bitbucket, reportez-vous à la section Bitbucket Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté et détecté.
6. Dans les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Application d'intégration DevOps**.
7. Dans le formulaire d'intégration de l'application DevOps , saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options si vous souhaitez créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référentiels d'intégration	Saisissez le nom de l'outil connecté Bitbucket .
Référentiels	Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer des données historiques.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une durée maximale de 90 jours.
Voulez-vous configurer le Webhook pour l'outil ?	Cochez la case si vous souhaitez configurer des webhooks pour les référentiels sélectionnés.
Plans d'intégration	À laisser vide.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets du référentiel sont associés à l'enregistrement de l'application et les webhooks sont configurés pour le suivi en temps réel. Les données historiques sont importées pour les référentiels sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les référentiels importés. Pour les référentiels, **l'option Suivre les modifications apportées aux fichiers** est également activée automatiquement.

Intégrer Bitbucket à Changements de vélocité DevOps — classique

Connectez votre Bitbucket instance pour détecter, configurer et importer des référentiels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Effectuez les étapes spécifiées dans la section Mise en route avant de vous connecter à un outil.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **Connectez-vous** à l'aide des détails de votre Bitbucket instance.
- **Détecter** les référentiels.
- **Configurez-le** pour créer automatiquement le webhook dans le Bitbucket référentiel.
- **Importez** des enregistrements de branche et de validation.

Procédure

1. Entrez les détails de l'instance Bitbucket à laquelle Changements de vélocité DevOps vous connecter en naviguant vers **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Entrez une valeur dans le champ **Nom de l'outil**et remplissez les détails de l'outil.

Formulaire Créer un outil DevOps

Champ	Description
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Dans ce cas, sélectionnez **Bitbucket**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL de l'outil	URL de l'instance existante Bitbucket à intégrer.
Nom d'utilisateur de l'outil, mot de passe de l'outil/ jeton d'accès	Les informations d'identification de connexion de l'instance existante Bitbucket .

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Bitbucket, reportez-vous à la section Bitbucket Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

3. Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil local qui est associé à un serveur MID.
   L'application est automatiquement définie sur DevOps REST et l'aptitude est définie sur REST.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'outil est connecté avec succès.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

5. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Seuls les groupes contenant des utilisateurs ayant DevOps des rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil à des applications** devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

6. Sélectionnez **Découvrir** pour détecter les référentiels existants pour l'outil de codage.
   Les enregistrements du référentiel sont ajoutés à la liste connexe **Référentiels** .
7. Configurez automatiquement l'URL Webhook dans un Bitbucket référentiel pour envoyer des notifications à l'outil DevOps en sélectionnant **Configurer**.
   Vous pouvez également choisir d'activer l'interrogation nocturne pour extraire le système de données pour tous les référentiels suivis en définissant la *`Enable Polling`* propriété sur **Oui**.
8. Sélectionnez **Importer** pour importer des données historiques à partir du référentiel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si les informations d'identification de votre outil ont changé, vous devez les mettre à jour dans votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Changements de vélocité DevOps.

Les enregistrements de branche et les enregistrements de validation importés à partir du référentiel sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

9. Dans le champ **Application** , cliquez sur la liste de recherche et sélectionnez un enregistrement d'application à associer au référentiel, ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.

Configurer manuellement les webhooks Bitbucket

Configurez les webhooks dans Bitbucket pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application Changements de vélocité DevOps .

Avant de commencer

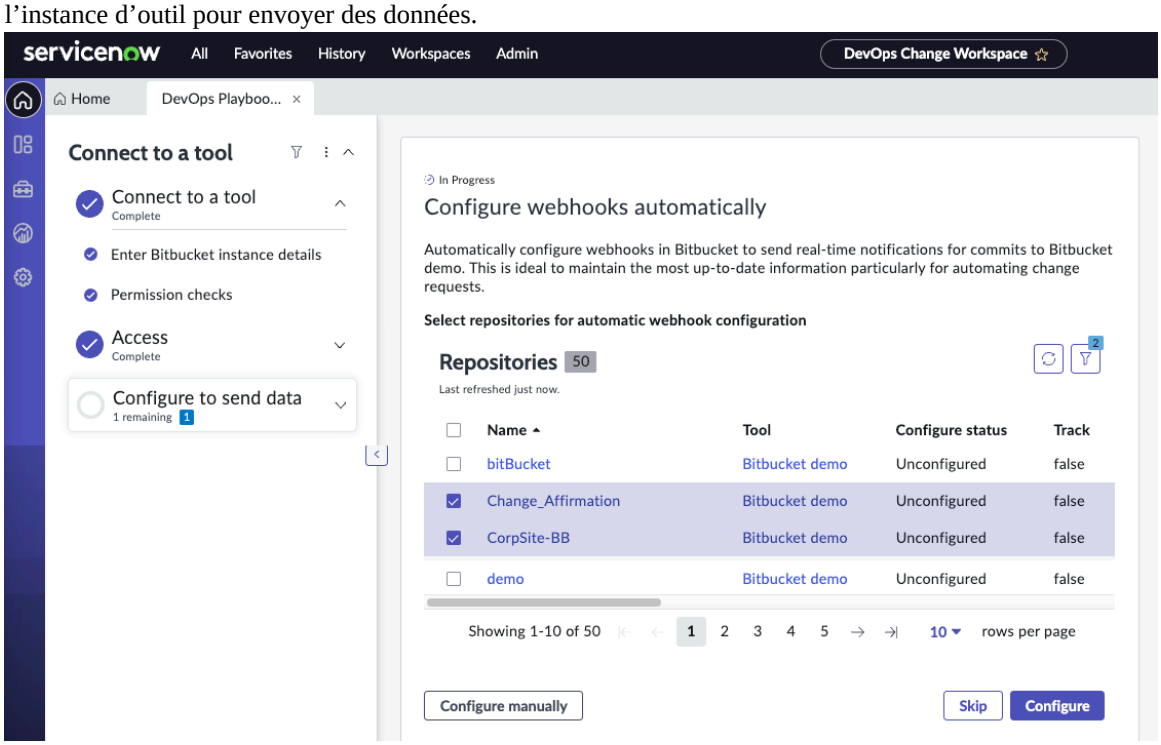
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Changements de vélocité DevOps, Bitbucket admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement de l'outil Bitbucket dans Changements de vélocité DevOps.

Procédure

1. Dans Bitbucket, accédez à **Paramètres** > **Webhooks** pour le référentiel spécifié, puis ajoutez un webhook.
2. Dans Changements de vélocité DevOps, choisissez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance d'outil pour envoyer des données.

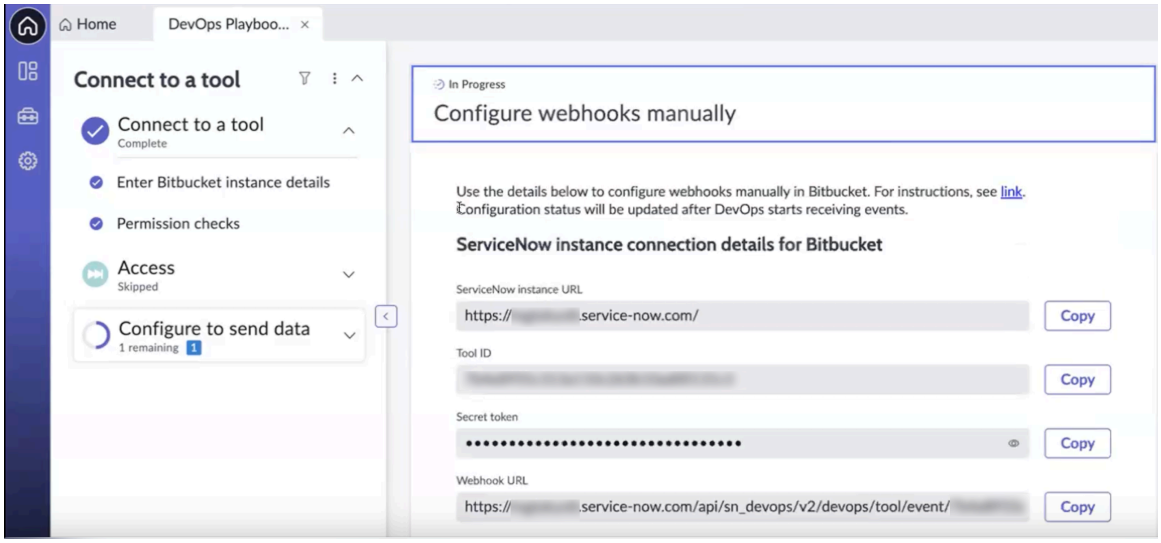


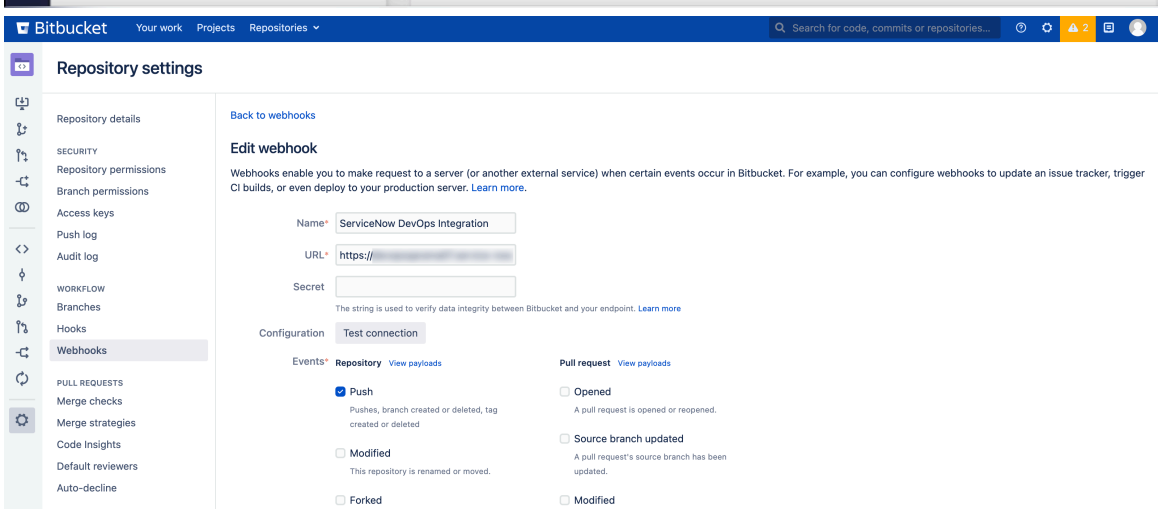
3. Dans Changements de vélocité DevOps, copiez le champ **URL Webhook** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Bitbucket, et collez l'URL Webhook **dans le champ** URL du nouveau webhook dans Bitbucket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans votre presse-papiers. L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.





JFrog intégration avec Changements de vélocité DevOps

Connectez-vous à votre JFrog instance pour suivre les artefacts publiés à JFrog partir des exécutions de pipelines dans Jenkins, GitHub Actions, Azure DevOpset GitLab.

Pour Jenkins, vous devez activer le module d'extension Jenkins Artifactory dans votre Jenkins serveur pour générer les artefacts dans le cadre de l'exécution de votre pipeline et les publier dans les référentiels d'artefacts JFrog .

Remarque :
L'importation historique d'artefacts n'est JFrog pas prise en charge. Vous pouvez importer JFrog des artefacts créés à l'aide Jenkins du processus d'importation de données historiques de Catalogue de services. Pour plus d'informations, consultez Importation de données historiques pour DevOps les outils. La fonctionnalité Détecter et configurer n'est pas non plus prise en charge pour JFrog.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer JFrog. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer JFrog à Changements de vélocité DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre JFrog instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour suivre les référentiels d'artefacts publiés dans JFrog.

Avant de commencer

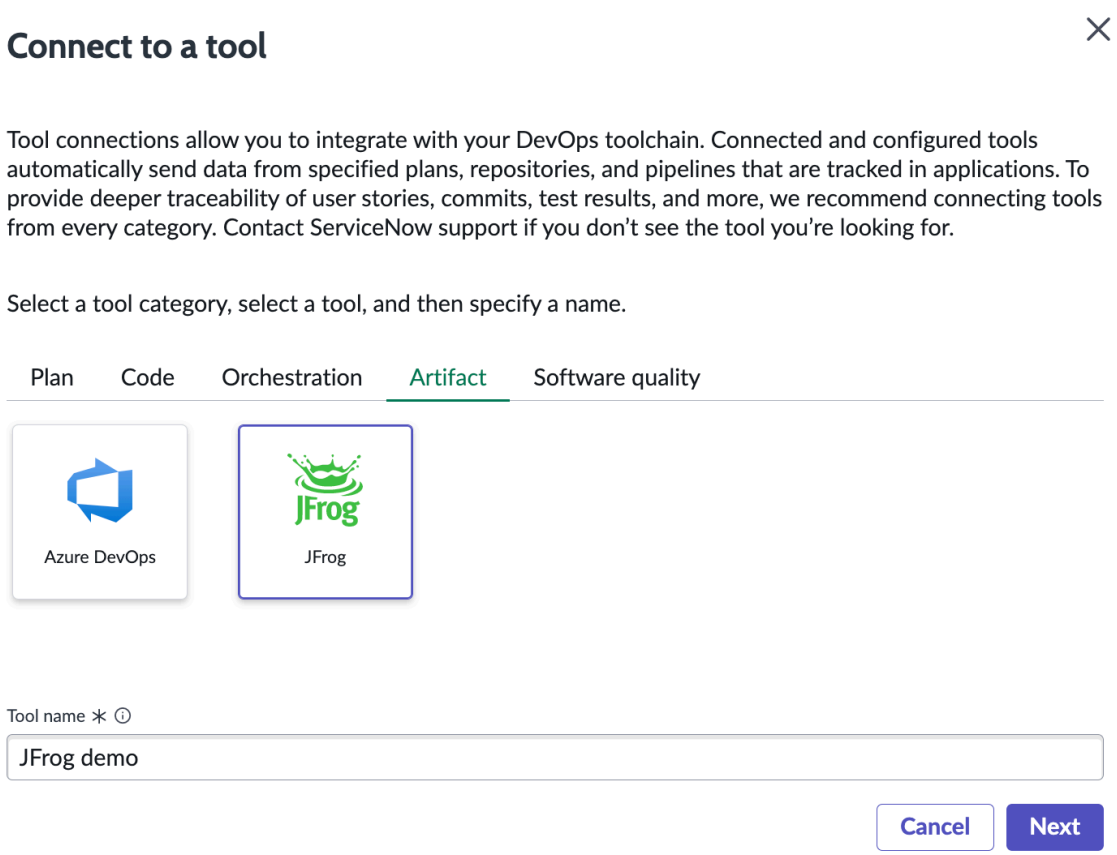
Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à embarquer JFrog.

2. Spécifiez un nom pour l'outil dans le champ **Nom de l'outil** , puis sélectionnez **Suivant**.



3. Sur l'activité du playbook des détails de l'instance JFrog :

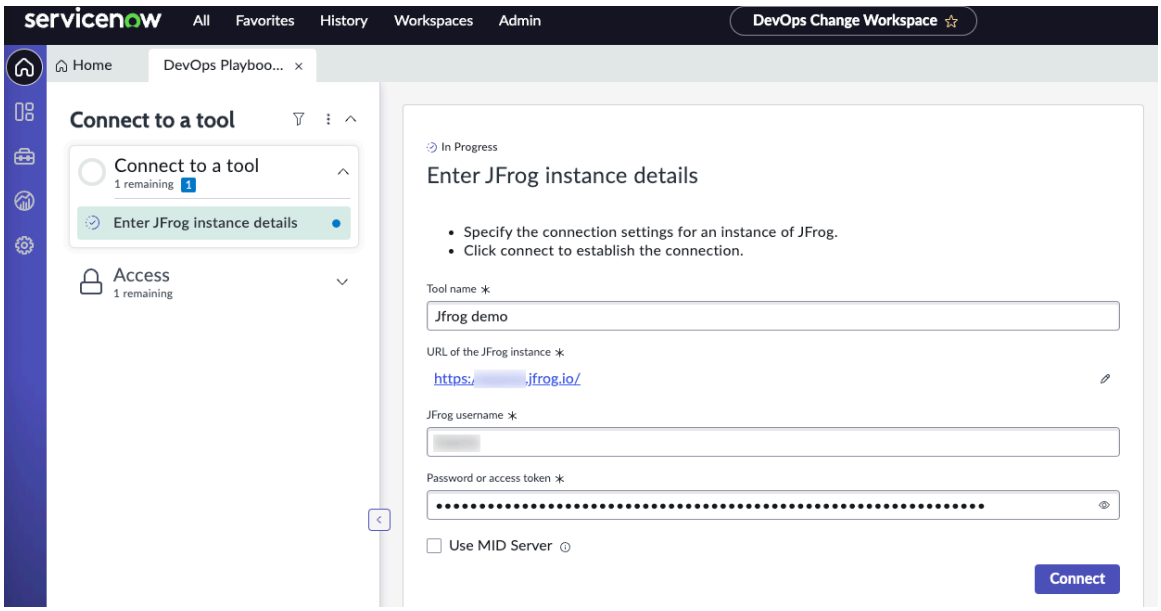
   a. Entrez l'URL de votre JFrog instance.

   b. Saisissez les informations d'identification de connexion de l'administrateur général de l'instance JFrog .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. **Facultatif :** Sélectionnez l'option Serveur MID et entrez ses détails si votre JFrog instance est attachée à un serveur MID.
Un MID Server est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur Serveur MID, reportez-vous à la section Sélection d'un Serveur MID .



4. Sélectionnez **Connexion**.

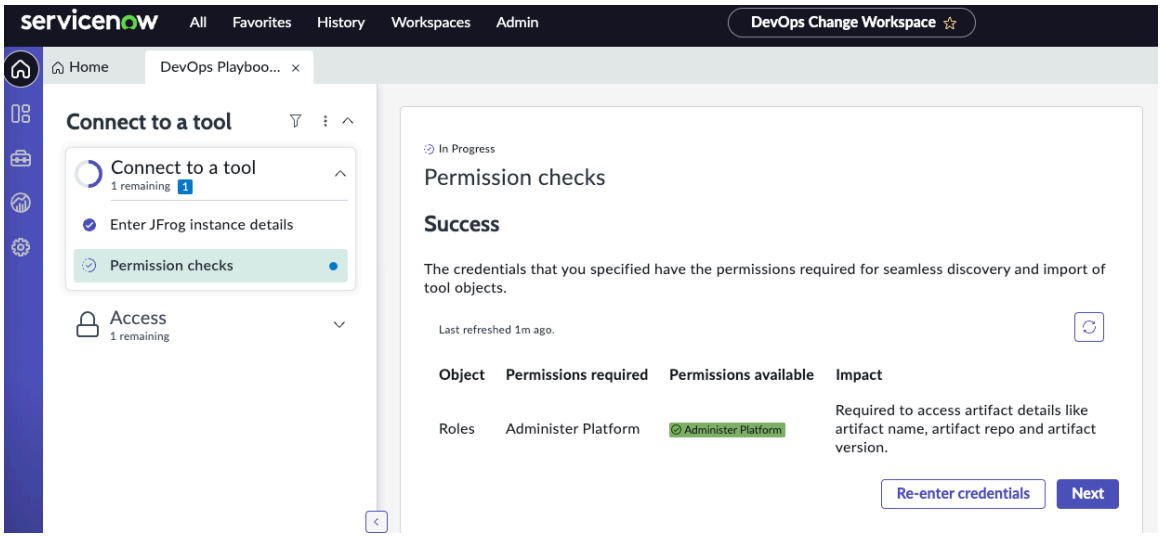
5. Les contrôles d'autorisation sont exécutés sur les informations d'identification que vous avez saisies. Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les informations d'identification**. Les informations d'identification que vous avez spécifiées doivent avoir le rôle Administrer la plateforme pour JFrog une détection transparente et l'importation d'objets d'outil. Il s'agit d'une limitation de JFrog. Pour plus d'informations sur toutes les autorisations requises, consultez Autorisations Jira dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

   Vous pouvez choisir de continuer avec la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.

Remarque :
Si les informations d'identification de votre outil ont changé, vous devez les mettre à jour dans votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Changements de vélocité DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Spécifiez l'accès pour l'outil.
   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

      Les tâches que ces utilisateurs peuvent effectuer dans les groupes dépendent du rôle qui leur est affecté.

      - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
      - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
      - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
      - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

      Remarque :
      Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

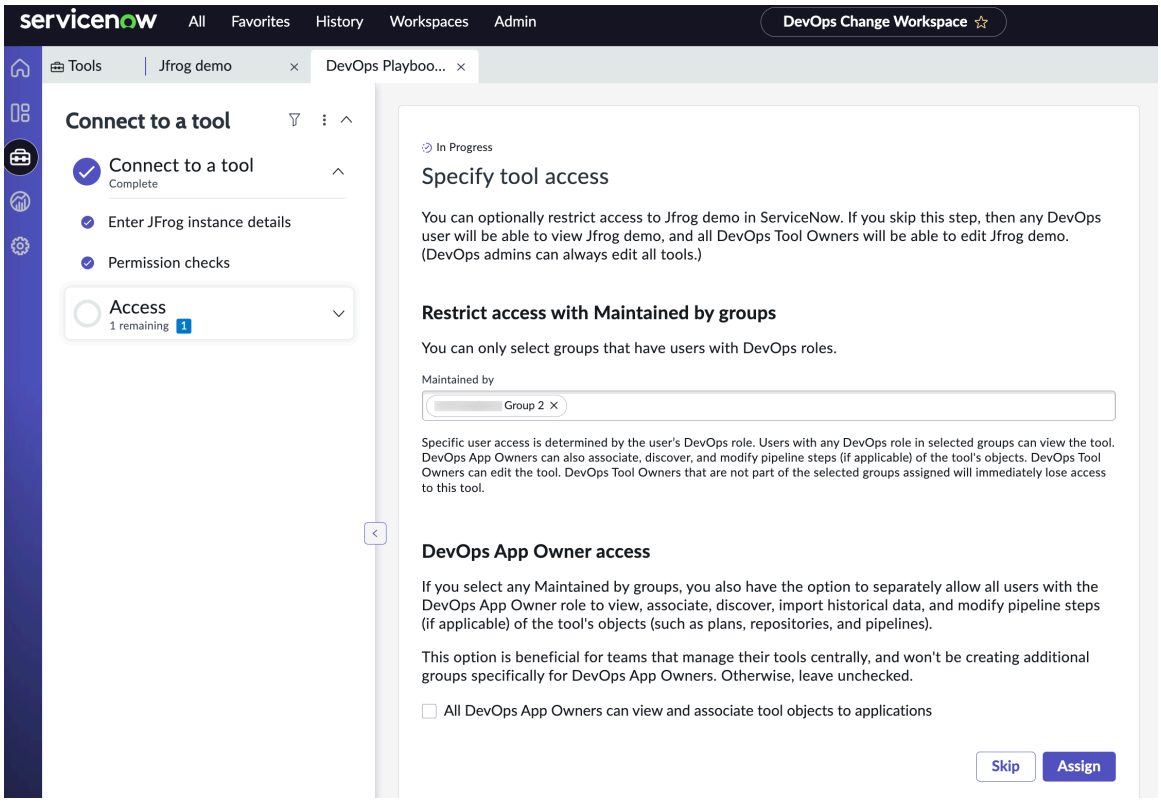
   b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, **l'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible à la sélection.

      Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

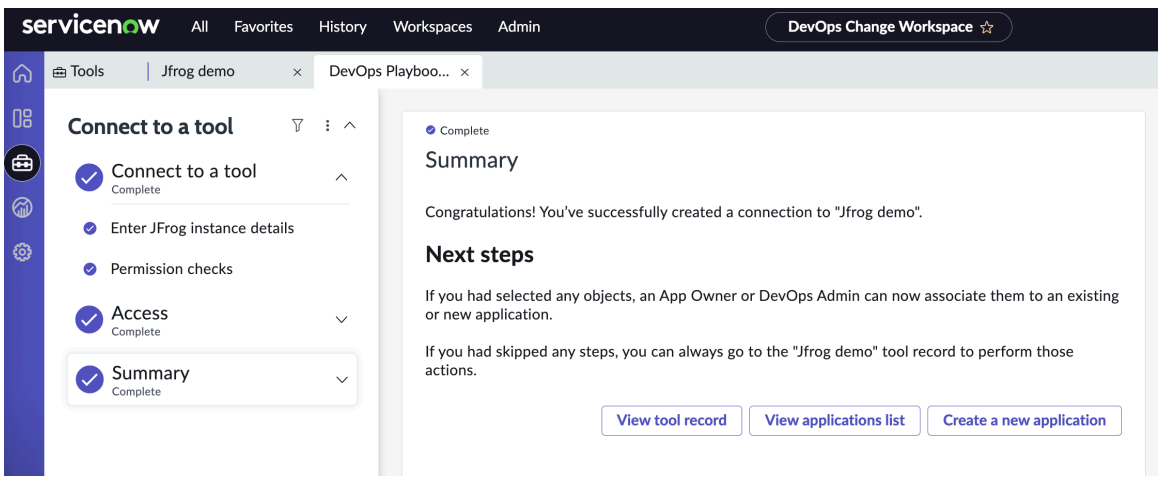
   c. Sélectionnez **Affecter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre JFrog outil à Changements de vélocité DevOps.

Intégrer JFrog à Changements de vélocité DevOps — Catalogue de services

Connectez votre JFrog instance à l'aide du ServiceNow Catalogue de servicesfichier .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Dans les éléments de catalogue, sélectionnez et activez **l'intégration de l'application DevOps** et **l'intégration**DevOps de l'outil DevOps.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à l'intégration JFrog .
Intégration d'outils	Sélectionnez JFrog.
URL de l'outil	URL de votre JFrog instance.
Nom d'utilisateur, mot de passe ou jeton d'accès de l'outil	Les informations d'identification de connexion de l'administrateur général pour l'instance existante JFrog .
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil local qui est associé à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST et l'aptitude est définie sur REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à JFrog, reportez-vous à la section JFrog Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté.

Intégrer JFrog à Changements de vélocité DevOps — classique

Connectez-vous à une instance de l'outil d'artefact pour vous permettre de suivre les JFrog artefacts publiés dans JFrog.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Effectuez les étapes spécifiées dans la section Mise en route avant de vous connecter à un outil.

Procédure

1. Entrez les détails de l'instance JFrog à laquelle Changements de vélocité DevOps vous connecter en naviguant vers **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Entrez une valeur dans le champ **Nom de l'outil**et remplissez les détails de l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un outil DevOps

Champ	Description
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Dans ce cas, sélectionnez **JFrog**.
URL de l'outil	URL de l'instance existante JFrog à intégrer.
Nom d'utilisateur de l'outil, mot de passe de l'outil/ jeton d'accès	Les informations d'identification de connexion de l'administrateur général pour l'instance existante JFrog .

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à JFrog, reportez-vous à la section JFrog Autorisations dans Autorisations requises pour DevOps les outils.

3. Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil local qui est associé à un serveur MID.
   L'application est automatiquement définie sur DevOps REST et l'aptitude est définie sur REST.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Si les informations d'identification de votre outil ont changé, vous devez les mettre à jour dans votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Changements de vélocité DevOps.

Si la connexion réussit, l'outil est créé ServiceNow et connecté à votre JFrog instance.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

5. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

   > **Remarque :**
   > Seuls les groupes contenant des utilisateurs ayant DevOps des rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil à des applications** devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

Associer des étapes à partir de GitHub, GitLabet Azure DevOps avec JFrog

JFrog La prise en charge d'Artefactory pour GitHub Actions, Azure DevOps, et GitLab dans Changements de vélocité DevOps vous permet d'importer les données d'artefact publiées dans JFrog Artifactory pour les exécutions de pipeline correspondantes. Ces données peuvent ensuite être liées à toutes les données DevOps collectées dans la vélocité de changement DevOps, telles que les éléments de travail, les validations, le résumé de la qualité, les exécutions de tests, etc., ce qui permet de tracer et d'identifier les causes premières.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Azure DevOps Les pipelines de mise en production ne sont pas pris en charge.

Associez des étapes à partir de GitHub, GitLabet Azure DevOps à votre JFrog outil. Avant de pouvoir associer des étapes, vous devez :

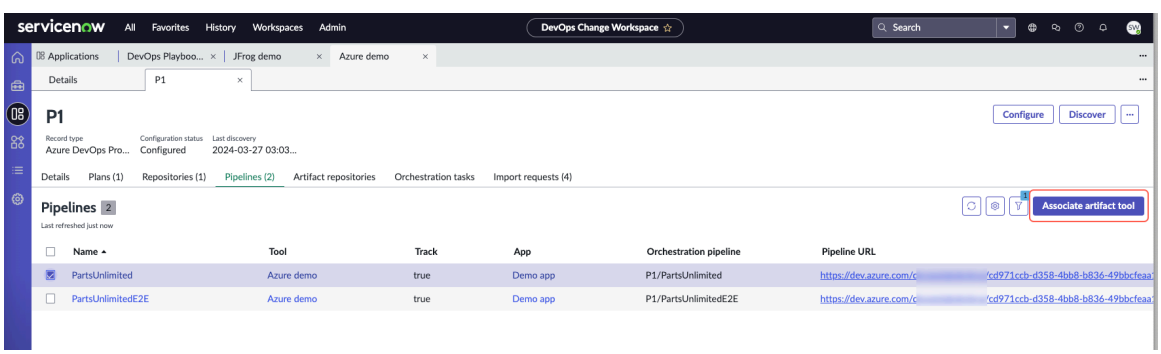
- Connectez et configurez vos GitHuboutils dans Changements de vélocité DevOps. GitLabAzure DevOps
- Exécutez les pipelines dans les instances respectives GitHub, GitLab, ou Azure DevOps
- Découvrez les pipelines et les étapes dans les outils respectifs dans Changements de vélocité DevOps.
- Connectez l'outil JFrog dans Changements de vélocité DevOps. L'outil doit être à l'état connecté.

Important :

- Les informations sur JFrog la version doivent être publiées en même temps que les artefacts.
- Les informations de version doivent contenir l'URL et les informations sur les modules ou les dépendances.

Associer des étapes à partir de pipelines

1. Ouvrez la page d'enregistrement de votre GitHuboutil , GitLabou Azure DevOps et sélectionnez l'onglet **Pipelines** .
2. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez associer à votre JFrog outil.
3. Sélectionnez **Associer l'outil d'artefact**.

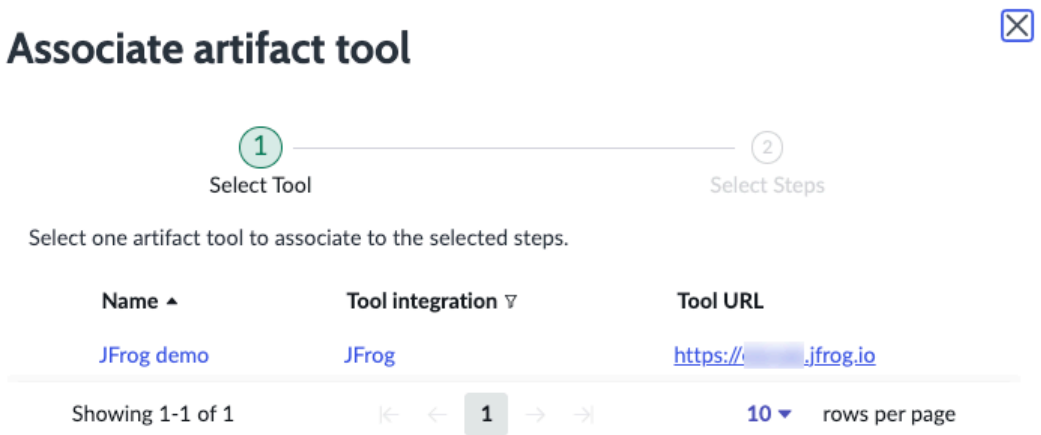


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

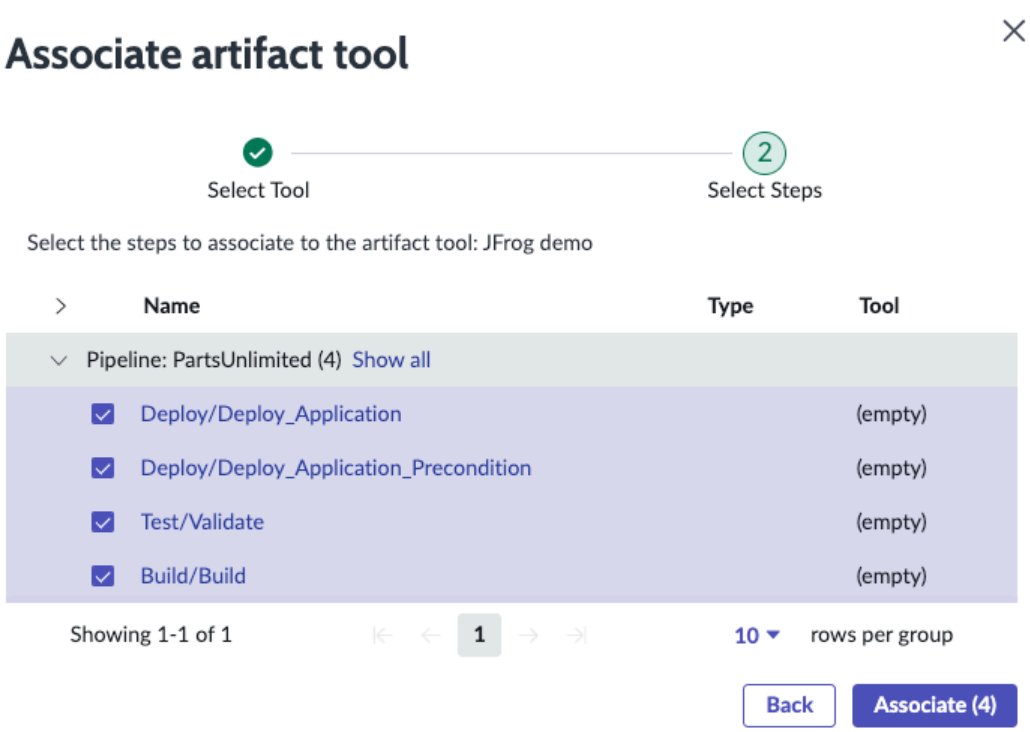
4. Sélectionnez l'outil JFrog auquel vous souhaitez l'association.

Remarque :
Seuls les outils connectés JFrog sont disponibles à la sélection.



5. Sélectionnez les étapes de pipeline que vous souhaitez associer à l'outil sélectionné JFrog , puis sélectionnez **Associer**.

Remarque :
Une étape ne peut être associée qu'à un seul outil.

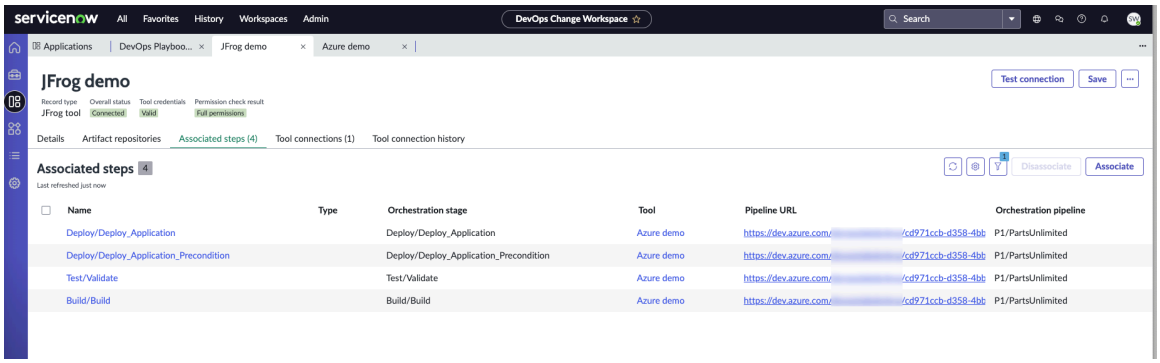


Les étapes sont associées à l'outil JFrog . Vous pouvez afficher les étapes associées dans votre JFrog enregistrement d'outil, sous l'onglet **Étapes associées** .

Pour dissocier une étape, sélectionnez-la dans l'onglet **Étapes associées** de votre JFrog enregistrement d'outil et sélectionnez **Dissocier**.

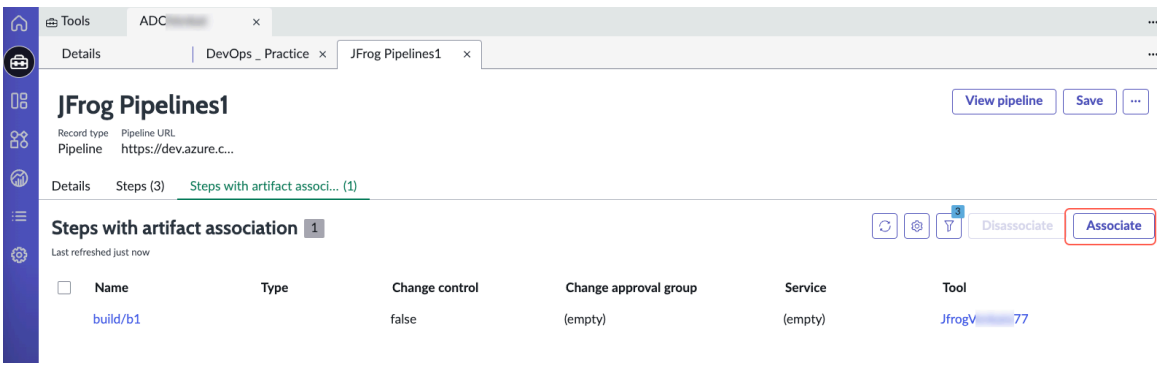
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



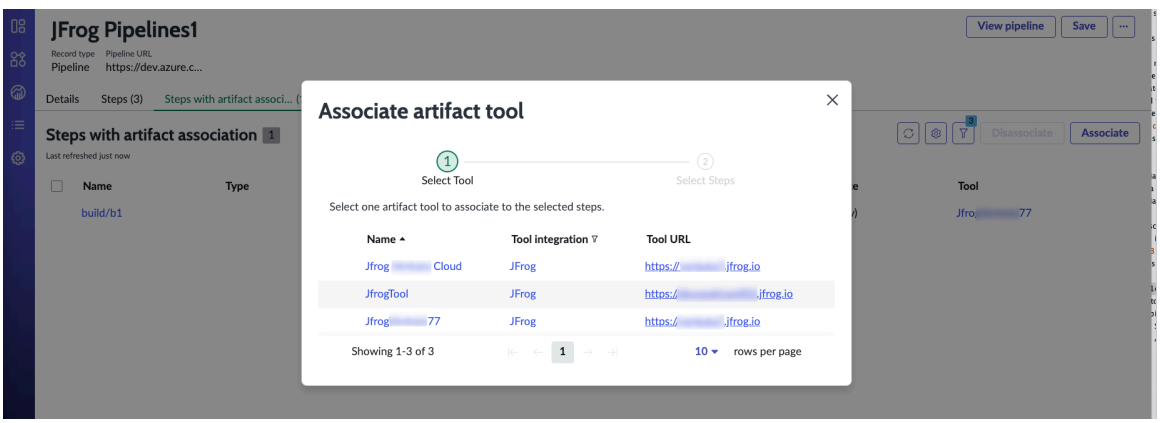
Associer des étapes à partir de la table Étapes

1. Ouvrez la page d'enregistrement de votre GitHuboutil , GitLabou Azure DevOps et sélectionnez le pipeline dont vous souhaitez associer les étapes à votre JFrog outil.
2. Dans l'enregistrement de pipeline, sélectionnez l'onglet **Étapes avec association d'artefacts** , puis sélectionnez **Associer**.



3. Dans la liste des outils connectés JFrog , sélectionnez l'outil auquel vous souhaitez associer les étapes.

> **Remarque :**
> Seuls les outils connectés JFrog sont disponibles à la sélection.

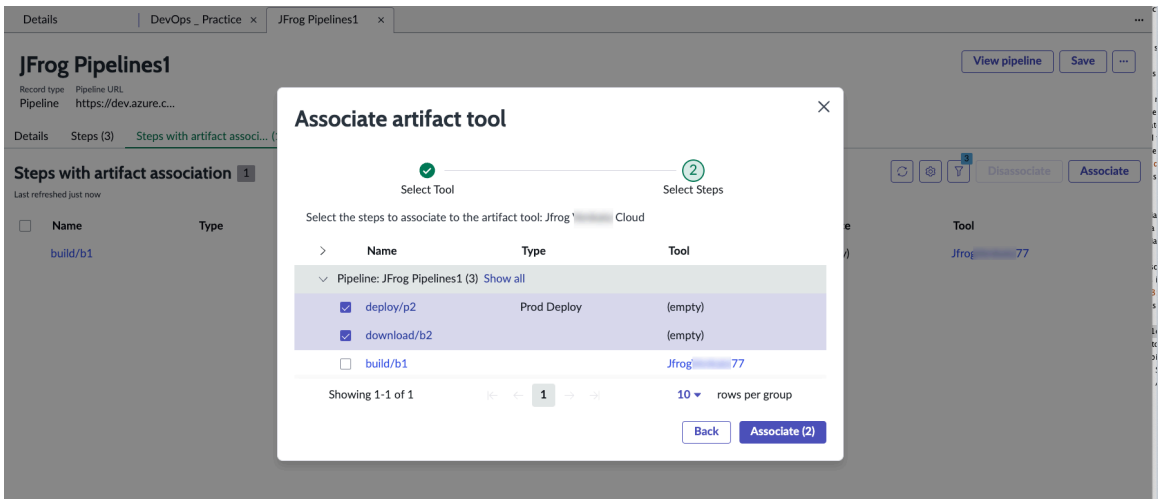


4. Dans la liste des étapes du pipeline, sélectionnez celles que vous souhaitez associer à l'outil sélectionné JFrog , puis sélectionnez **Associer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous sélectionnez une étape qui est déjà associée à un autre JFrog outil, elle est dissociée de cet outil, puis associée à l'outil actuel JFrog .

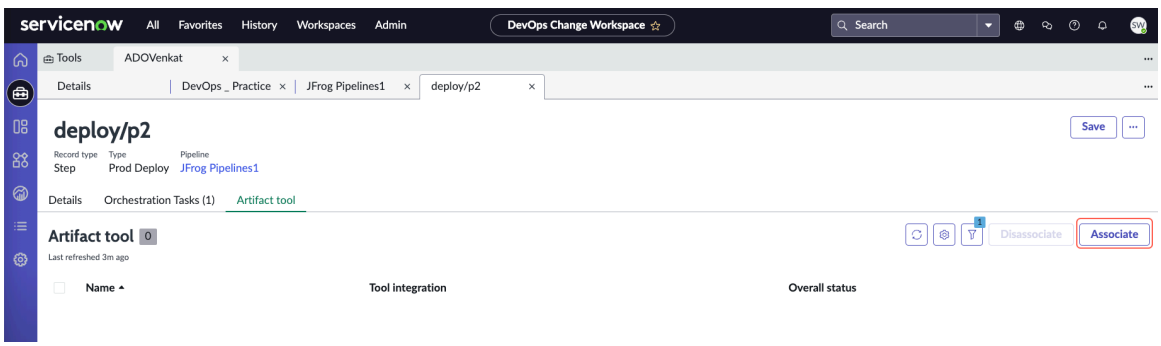


Les étapes sélectionnées sont associées à l'outil JFrog . Pour dissocier une étape, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Dissocier**.

Associer l'étape à partir de l'enregistrement d'étape

Pour les étapes individuelles, vous pouvez les associer à un outil connecté JFrog directement à partir de l'enregistrement d'étape.

1. Ouvrez la page d'enregistrement de l'étape que vous souhaitez associer à votre JFrog outil.
2. Sélectionnez l'onglet de **l'outil Artefact** , puis sélectionnez **Associer**.

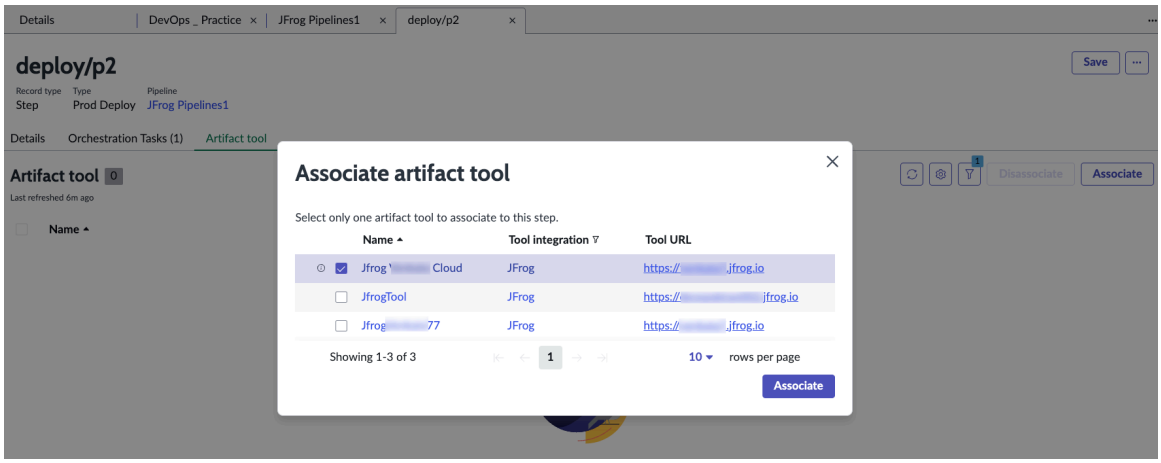


3. Dans la liste des outils connectés JFrog , sélectionnez l'outil auquel vous souhaitez associer l'étape et sélectionnez **Associer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Seuls les outils connectés JFrog sont disponibles à la sélection.

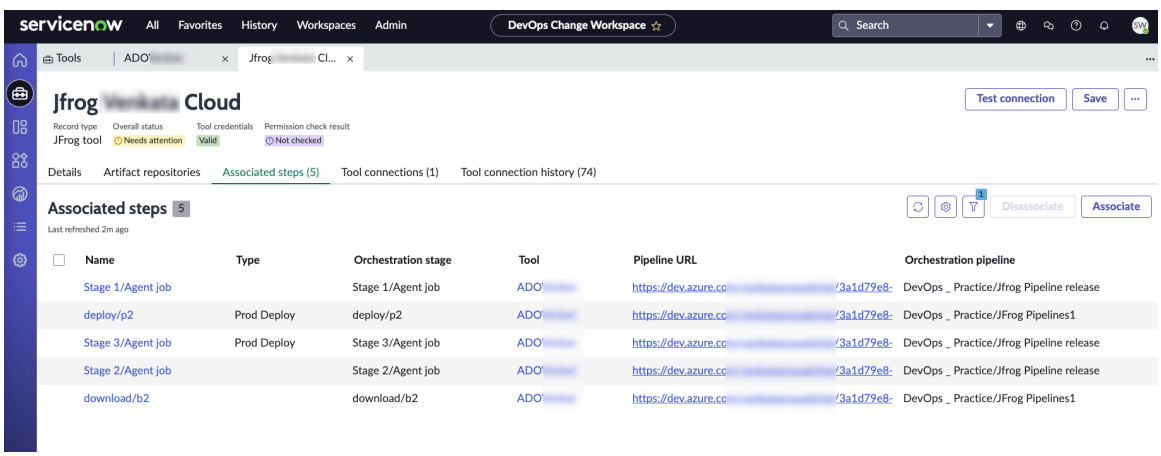


L'étape est associée à l'outil sélectionné JFrog . Pour dissocier l'étape, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Dissocier**.

Associer des étapes à partir de l'outil JFrog

Vous pouvez associer des étapes directement à partir de l'outil JFrog .

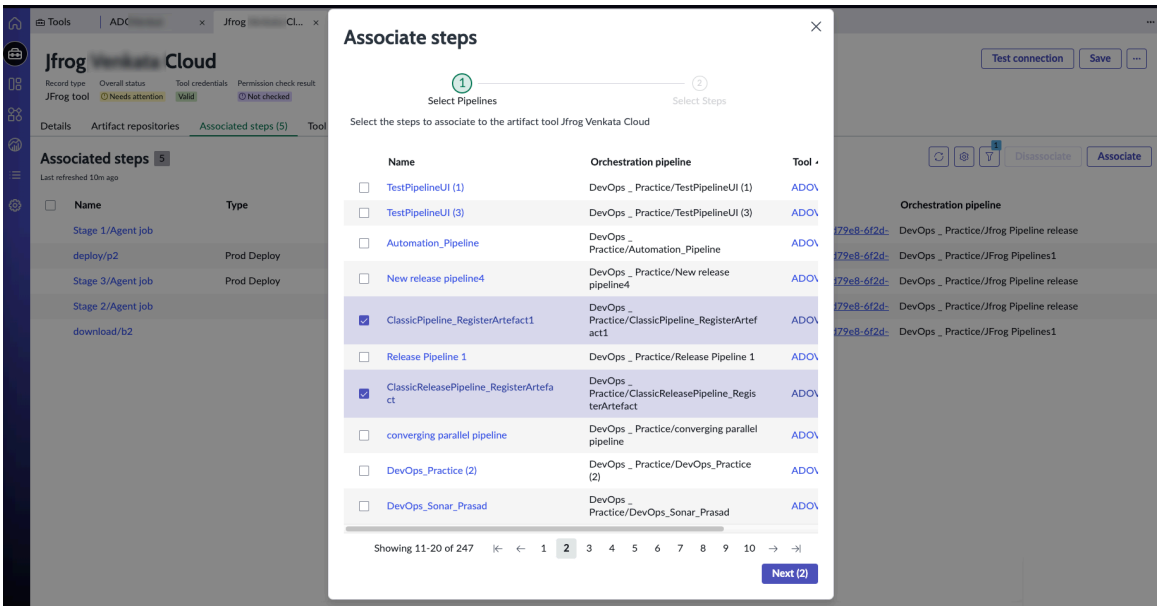
1. Accédez à l'outil connecté JFrog .
2. Sélectionnez l'onglet **Étapes associées** , puis sélectionnez **Associer**.



3. Sélectionnez les pipelines dont vous souhaitez associer les étapes à l'outil JFrog , puis sélectionnez **Suivant**.

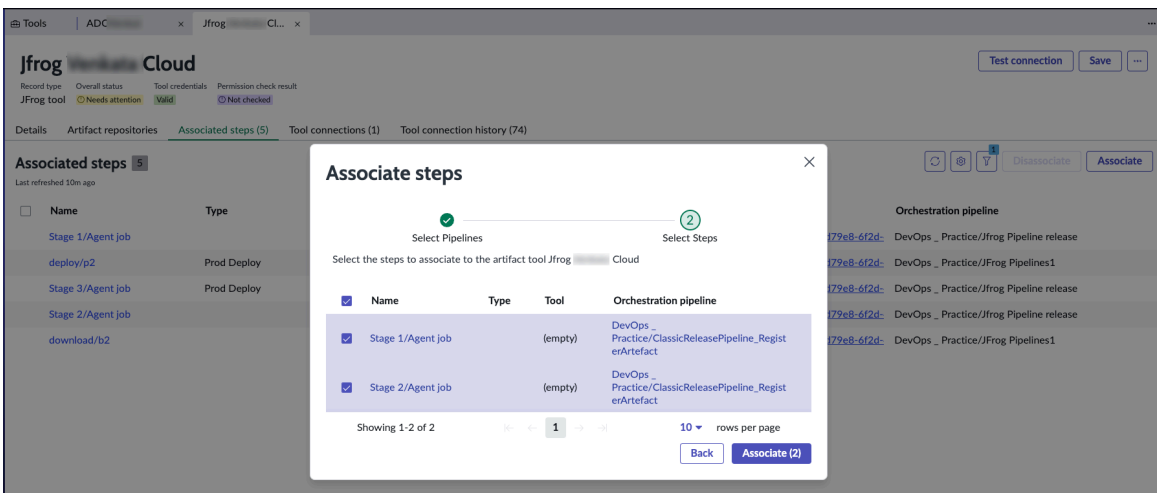
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez les étapes des pipelines que vous souhaitez associer à l'outil JFrog , puis sélectionnez **Associer**.

> **Remarque :**
> Si vous sélectionnez une étape qui est déjà associée à un autre JFrog outil, elle est dissociée de cet outil, puis associée à l'outil actuel JFrog .



Les étapes sélectionnées sont associées à l'outil JFrog . Pour dissocier une étape, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Dissocier**.

Configurer Azure DevOps pour JFrog

Configurez votre Azure DevOps instance pour activer le chargement et le téléchargement des JFrog artefacts.

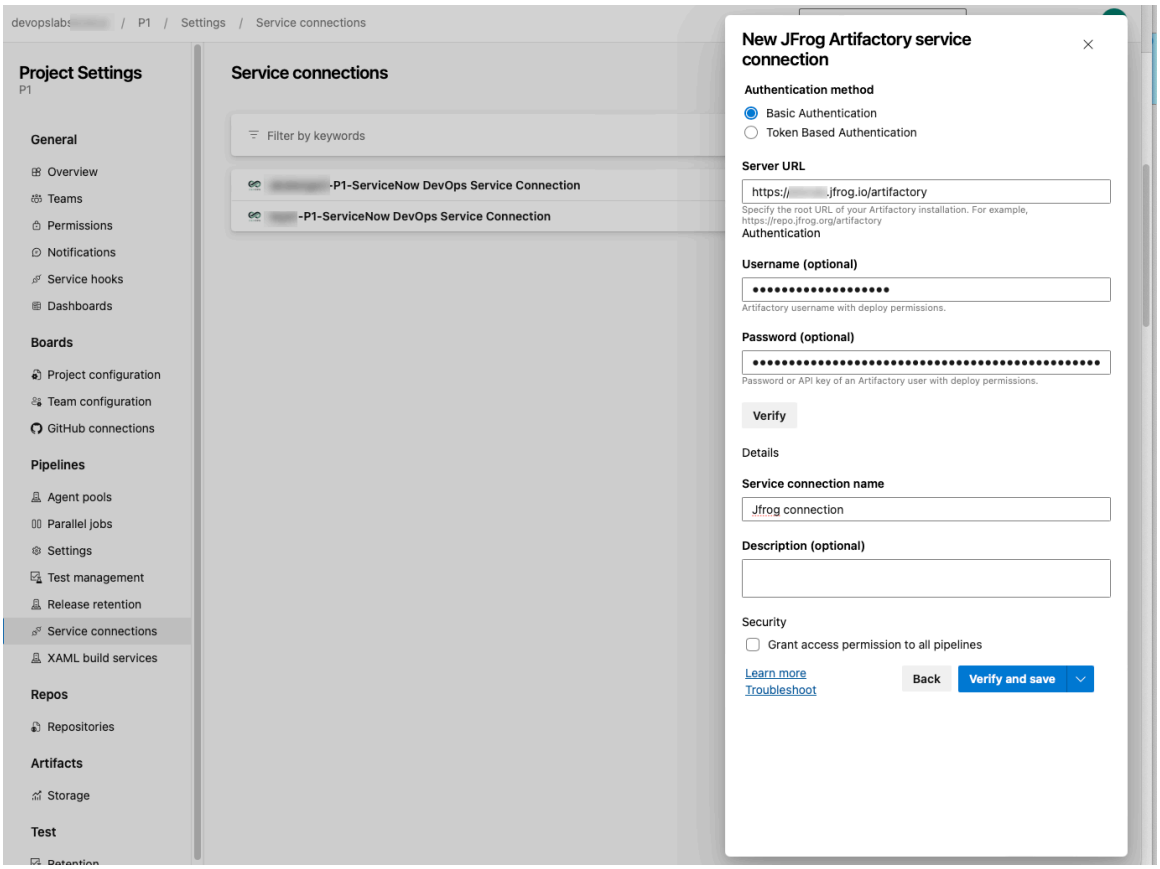
Les paramètres suivants sont requis dans votre Azure DevOps instance :

1. Installez le plugin JFrog Artifactory .
2. Sélectionnez votre projet et accédez à **Paramètres du projet** > **Pipelines** > **Connexions de service**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Nouvelle connexion de service**, recherchez et sélectionnez le module d'extension **JFrog Artifactory** installé, puis sélectionnez **Suivant**.
4. Saisissez les détails de votre JFrog instance et créez une connexion de service pour JFrog.



Remarque :
Les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe** doivent contenir les informations d'identification de votre JFrog instance saisies dans le champ **URL du serveur** .

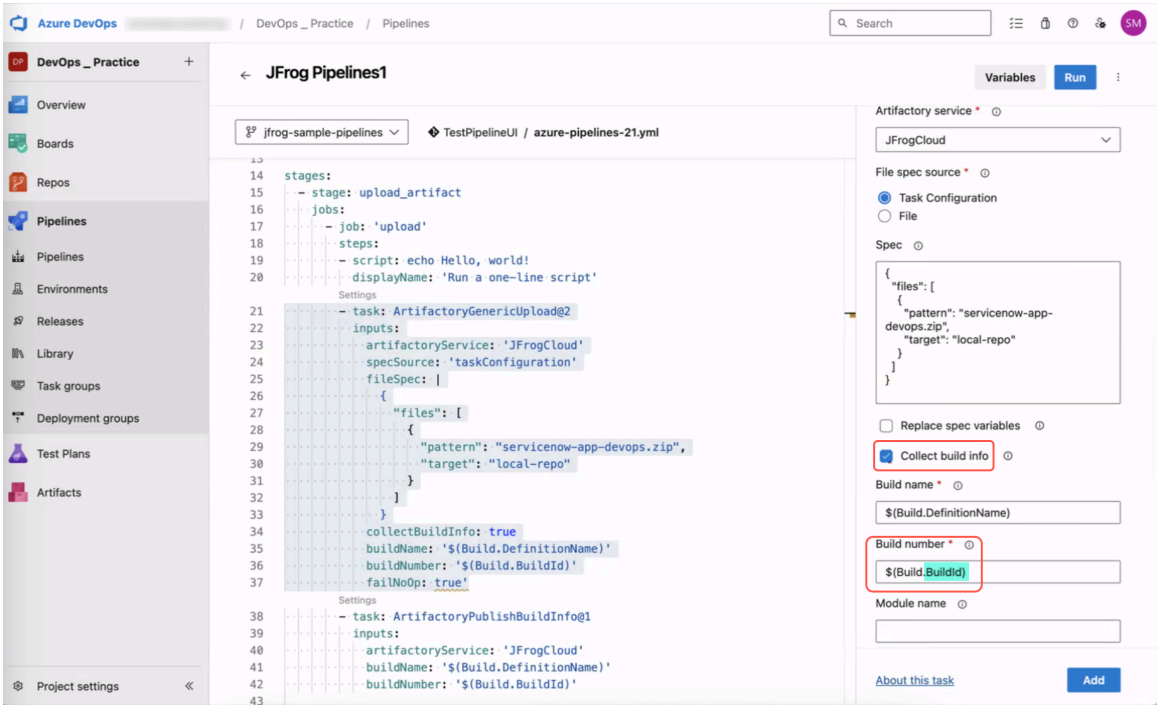
Charger les artefacts de Azure DevOps vers JFrog

Pour charger des artefacts :

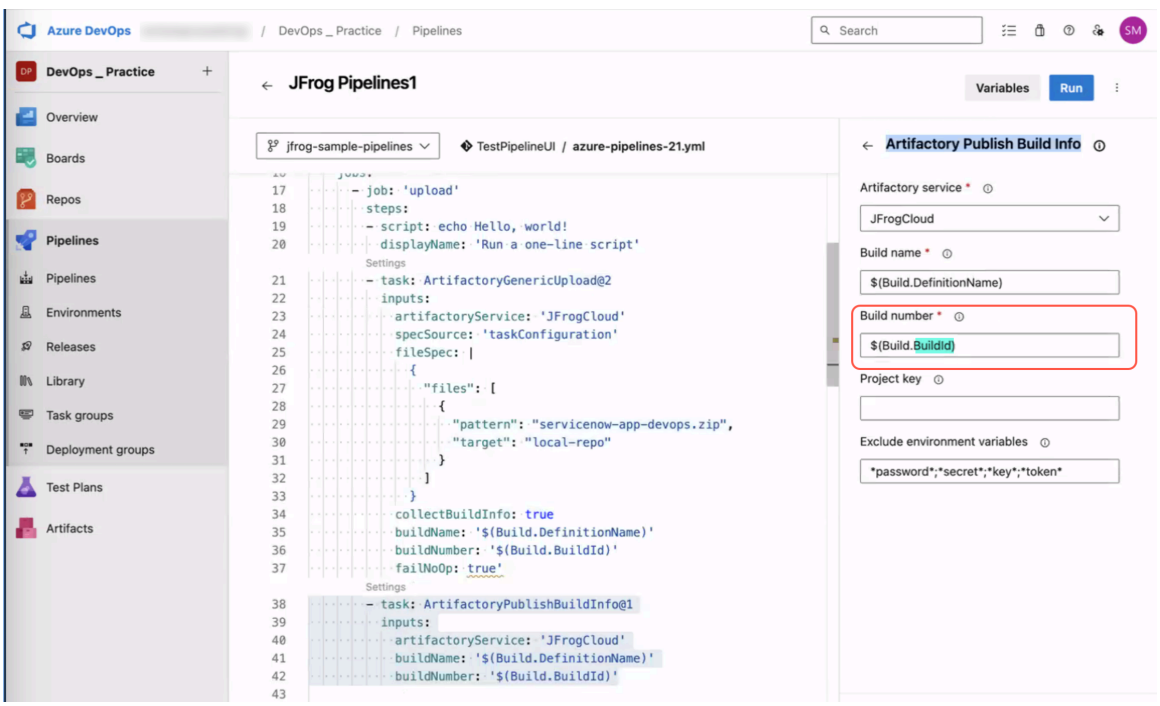
1. Accédez au pipeline de votre projet.
2. Dans votre étape pour le chargement, ajoutez la tâche **Chargement générique d'artefact** pour le chargement des artefacts.
3. Pour la tâche de **chargement générique de l'artifice** :
   a. Sélectionnez la connexion de service que vous avez créée pour JFrog.
   b. Dans le champ **Spec** , intégrez votre spécification de fichier.
   c. Cochez la case **Collecter les informations sur la version** .
   d. Le champ **Numéro de version** doit contenir le `BuildId` paramètre.
   e. Sélectionnez **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Ajoutez la tâche **Artifactory Publish Build Info** pour publier des informations sur la build.
5. Pour la tâche **Publier les informations sur la version de l'artifactory** :
   a. Sélectionnez la connexion de service que vous avez créée pour JFrog.
   b. Le champ **Numéro de version** doit contenir le *BuildId* paramètre.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.



Exemple de pipeline pour charger des artefacts d'Azure DevOps vers JFrog

```
trigger:
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
- none
pool:
  vmImage: ubuntu-latest


variables:
- group: Variable Group

stages:
  - stage: upload_artifact
    jobs:
      - job: 'upload'
        steps:
        - script: echo Hello, world!
          displayName: 'Run a one-line script'
        - task: ArtifactoryGenericUpload@2
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            specSource: 'taskConfiguration'
            fileSpec: |
              {
                "files": [
                  {
                    "pattern": "servicenow-app-devops.zip",
                    "target": "local-repo"
                  }
                ]
              }
            collectBuildInfo: true
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
            failNoOp: true'
        - task: ArtifactoryPublishBuildInfo@1
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
```

Télécharger des artefacts à partir de JFrog vers Azure DevOps

Pour télécharger des artefacts :

1. Accédez au pipeline de votre projet.
2. Dans votre étape de téléchargement, ajoutez la tâche **Téléchargement générique d'artefact** pour le téléchargement des artefacts.
3. Pour la tâche **de téléchargement générique de l'artifice** :
   a. Sélectionnez la connexion de service que vous avez créée pour JFrog.
   b. Dans le champ **Spec** , intégrez votre spécification de fichier.
   c. Cochez la case **Collecter les informations sur la version** .
   d. Le champ **Numéro de version** doit contenir le *`BuildId`* paramètre.
   e. Sélectionnez **Ajouter**.
4. Ajoutez la tâche **Artifactory Publish Build Info** pour publier des informations sur la build.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour la tâche **Publier les informations sur la version de l'artifactory** :
   a. Sélectionnez la connexion de service que vous avez créée pour JFrog.
   b. Le champ **Numéro de version** doit contenir le *`BuildId`* paramètre.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.

Exemple de pipeline pour télécharger des artefacts d'Azure DevOps vers JFrog

```
trigger:
- none
pool:
  vmImage: ubuntu-latest


variables:
- group: Variable Group

stages:
  - stage: download_artifact
    jobs:
      - job: 'download'
        steps:
        - task: ArtifactoryGenericDownload@3
          inputs:
            connection: 'JFrogCloud'
            specSource: 'taskConfiguration'
            fileSpec: |
              {
                "files": [
                  {
                    "pattern": "local-repo/servicenow-app-devops.zip",
                    "target": "/tmp/"
                  }
                ]
              }
            collectBuildInfo: true
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
            failNoOp: true
        - task: ArtifactoryPublishBuildInfo@1
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
```

Exemple de pipeline pour charger et télécharger des artefacts pour GitHub

Exemples de pipeline pour GitHub contenir des étapes pour charger et télécharger des artefacts pour GitHub.

Charger les artefacts de GitHub vers JFrog

```
name: JFrogUploadArtifact
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
on:
  push:
    branches:
      - main
jobs:
  upload_to_jfrog:
    runs-on: ubuntu-latest

    defaults:
      run:
        working-directory: "${{ github.workspace }}"

    steps:
      - name: Checkout code
        uses: actions/checkout@v2

      - name: Set up JFrog CLI
        uses: jfrog/setup-jfrog-cli@v3
        with:
          version: latest
        env:
          JF_URL: ${{ secrets.JFROG_URL }}
          JF_USER: ${{ secrets.JFROG_USER }}
          JF_PASSWORD: ${{ secrets.JFROG_PASSWORD }}

      - name: Upload Artifact to Jfrog
        run: |
          export JFROG_CLI_HOME="${{ github.workspace }}"
          #upload artifacts
          jf rt u "servicenow-app-devops.zip" "local_repo"
          # Publish build info
          jf rt bp
```

Télécharger des artefacts à partir de JFrog vers GitHub

```
name: JFrogDownloadArtifact

on:
  push:
    branches:
      - main

jobs:
  download_from_jfrog:
    runs-on: ubuntu-latest

    defaults:
      run:
        working-directory: "${{ github.workspace }}"

    steps:
      - name: Checkout code
        uses: actions/checkout@v2

      - name: Set up JFrog CLI
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    uses: jfrog/setup-jfrog-cli@v3
    with:
      version: latest
    env:
      JF_URL: ${{ secrets.JFROG_URL }}
      JF_USER: ${{ secrets.JFROG_USER }}
      JF_PASSWORD: ${{ secrets.JFROG_PASSWORD }}

  - name: download artifacts from jfrog
    run: |
      export JFROG_CLI_HOME="${{ github.workspace }}"
      # download artifact from jfrog
      jf rt dl "local_repo/servicenow-app-devops.zip" ./
      # Publish build info
      jf rt bp
```

Exemple de pipeline pour charger et télécharger des artefacts pour GitLab

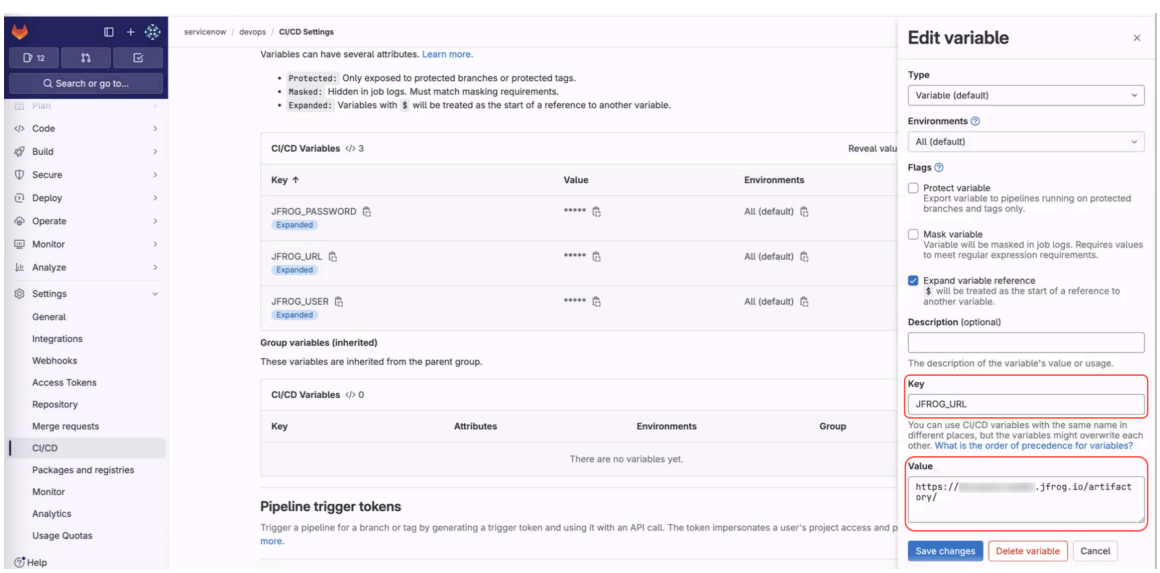
Exemples de pipeline pour GitLab contenir des étapes pour charger et télécharger des artefacts pour GitHub.

Pour charger et télécharger des artefacts à partir de GitLab vers JFrog, les paramètres *JFROG_URL*, *JFROG_USER*, et *JFROG_PASSWORD* doivent être définis en tant que variables CI/CD dans votre GitLab instance.

1. Accédez à votre projet, puis à **Paramètres** > **CI/CD** > **Variables**.
2. Sélectionnez **Ajouter une variable**.
3. Entrez le paramètre dans le champ **Clé** et entrez la valeur du paramètre dans le champ **Valeur** .
4. Sélectionnez **Ajouter une variable** à enregistrer.

Créez une variable CI/CD pour les 3 paramètres suivants :

- *JFROG_URL*
- *JFROG_USER*
- *JFROG_PASSWORD*



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de pipeline à partir duquel GitLab charger des artefacts JFrog

```
stages:
  - upload

variables:
  JFROG_CLI_HOME: ${CI_PROJECT_DIR}
  JFROG_ARTIFACTORY_URL: ${JFROG_URL}
  JFROG_ARTIFACTORY_REPO: "local_repo/gitlab"
  JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME: ${JFROG_USER}
  JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD: ${JFROG_PASSWORD}
  ARTIFACT_PATH: "/"
  ARTIFACT_NAME: "servicenow-app-devops.zip"
  BUILD_NAME: "${CI_PROJECT_NAME}"
  BUILD_NUMBER: "${CI_PIPELINE_ID}"
  JFROG_CLI_BUILD_URL:
 ${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/-/pipelines/$CI_PIPELINE_ID

upload:
  stage: upload
  script:
    - export BUILD_URL=${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/pipelines/$CI_PIPELINE_ID
    # upload artifact
    - jfrog rt u "servicenow-app-devops.zip"  "${JFROG_ARTIFACTORY_REPO}"
 --build-name=$CI_PROJECT_NAME --build-number=$CI_PIPELINE_ID
    # publish build-info
    - jfrog rt bp "${CI_PROJECT_NAME}" "${CI_PIPELINE_ID}"
  before_script:
  - mkdir -p ${JFROG_CLI_HOME}
  - export PATH=$PATH:${JFROG_CLI_HOME}
  - curl -fL https://getcli.jfrog.io | sh
  - jfrog config add artifactory-server --artifactory-url=${JFROG_ARTIFACTORY_URL}
 --user=${JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME}
 --password=${JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD}
```

Exemple de pipeline pour télécharger des JFrog artefacts vers GitLab

```
stages:
  - download

variables:
  JFROG_CLI_HOME: ${CI_PROJECT_DIR}
  JFROG_ARTIFACTORY_URL: ${JFROG_URL}
  JFROG_ARTIFACTORY_REPO: "local_repo/gitlab"
  JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME: ${JFROG_USER}
  JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD: ${JFROG_PASSWORD}
  ARTIFACT_PATH: "/"
  ARTIFACT_NAME: "servicenow-app-devops.zip"
  BUILD_NAME: "${CI_PROJECT_NAME}"
  BUILD_NUMBER: "${CI_PIPELINE_ID}"
  JFROG_CLI_BUILD_URL:
 ${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/-/pipelines/$CI_PIPELINE_ID

download:
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 stage: download
 script:
   # download artifact
    - jfrog rt dl ${JFROG_ARTIFACTORY_REPO}/servicenow-app-devops.zip --include-dirs
--build-name=$CI_PROJECT_NAME --build-number=$CI_PIPELINE_ID
   # publish build-info
    - jfrog rt bp ${CI_PROJECT_NAME} ${CI_PIPELINE_ID}
 before_script:
 - mkdir -p ${JFROG_CLI_HOME}
 - export PATH=$PATH:${JFROG_CLI_HOME}
 - curl -fL https://getcli.jfrog.io | sh
 - jfrog config add artifactory-server --artifactory-url=${JFROG_ARTIFACTORY_URL}
--user=${JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME}
--password=${JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD}
```

SonarQube intégration avec Changements de vélocité DevOps

Connectez-vous à votre SonarQube instance intégrée à vos pipelines CI/CD pour récupérer les résultats de qualité et de sécurité du code.

Vue d'ensemble de l'intégration SonarQube

Les analyses Sonar configurées sur les pipelines GitHub Actions, Jenkins et Azure DevOps sont prises en charge dans Changements de vélocité DevOps. SonarCloud et SonarQube (sur site) sont tous deux pris en charge.

Vous pouvez afficher les résultats du résumé de la qualité et de la sécurité du code dans la liste connexe d'une demande de changement ou de l'exécution de tâche du pipeline dans votre ServiceNow instance. Vous pouvez également utiliser les résultats de la qualité et de la sécurité du code pour définir des politiques et des conditions de changement pour l'automatisation des changements.

Changements de vélocité DevOps capture à la fois les mesures globales et les nouvelles mesures de code.

Premiers pas

Vous pouvez intégrer votre instance Sonar à l'aide d'un administrateur ou d'un utilisateur non-administrateur Sonar.

Configuration préalable pour l'utilisateur administrateur

Dans SonarQube: accès au niveau du projet à votre SonarQube instance pour configurer les analyses pour tous vos projets.

Configuration préalable pour les utilisateurs non-administrateurs

- Dans SonarQube :
  - L'utilisateur non-administrateur doit avoir accès à une branche créée à l'aide de l'analyse de branche. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Analyse des branches .
  - L'utilisateur non-administrateur doit disposer des autorisations Parcourir et Exécuter l'analyse pour les projets (privés et publics) pour lesquels il souhaite exécuter et afficher les résultats de l'analyse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez configurer l'analyse des branches pour permettre à SonarCloud d'analyser les branches de vos projets en dehors de la branche principale. Vous ne pouvez pas configurer ou effectuer une analyse de branche sur SonarQube les licences Community Edition. Effectuez une mise à niveau vers SonarQube les éditions Developer ou Enterprise pour configurer l'analyse des branches sur SonarQube les implémentations locales.

- Dans Changements de vélocité DevOps
  1. Accédez à la **Tout** > **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**.
  2. Activez la propriété **Marqueur de résumé de la qualité logicielle non administrateur DevOps** en sélectionnant l'option **Oui** .

L'action personnalisée et l'extension Sonar sont disponibles respectivement sur le marché GitHub et Azure DevOps. Pour Jenkins, les résultats de l'analyse Sonar sont récupérés à l'aide du module d'extension ServiceNow Jenkins .

Pour plus d'informations sur les résultats d'analyse capturés dans , reportez-vous à ServiceNowla section Résultats de qualité logicielle.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer SonarQube. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer SonarQube à Changements de vélocité DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Sonar à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à embarquer SonarQube.
2. Saisissez un nom pour identifier votre outil et cliquez sur **Suivant**.
3. Dans la section Activité du playbook Saisir les détails de l'instance Sonar, saisissez les détails suivants :
   a. Dans le champ **URL de l'instance SonarQube** , saisissez l'URL de l'instance SonarQube ou SonarCloud.

      Par exemple, https://sonarcloud.io.

   b. Dans le champ **nom d'utilisateur SonarQube** , entrez le nom d'utilisateur de votre compte Sonar.
   c. Dans le champ **Mot de passe ou jeton d'accès** , saisissez le jeton généré dans Sonar.

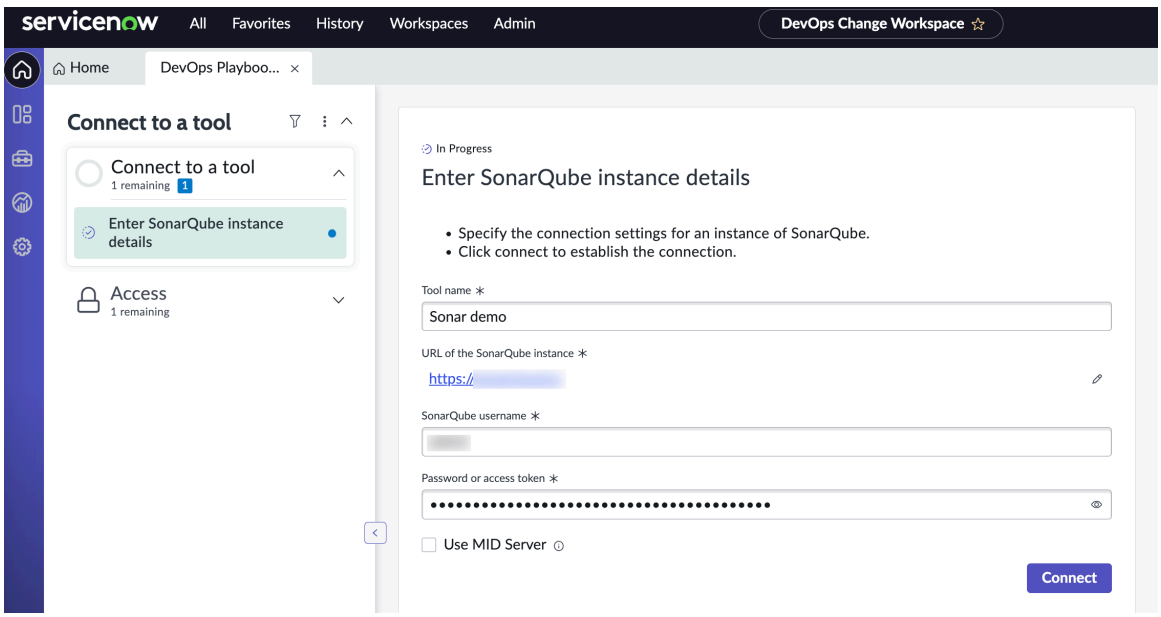
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Si votre instance Sonar est connectée à un serveur MID, sélectionnez l'option **Utiliser un serveur MID** et entrez ses détails.

Un MID Server est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur Serveur MID, reportez-vous à la section Sélection d'un Serveur MID .

4. Cliquez sur **Connect (Connecter**) et passez en revue les détails de l'instance Sonar connectée avec succès.



5. Spécifiez l'accès pour l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

Les tâches que ces utilisateurs peuvent effectuer dans les groupes dépendent du rôle qui leur est affecté.

- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, **l'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible à la sélection.

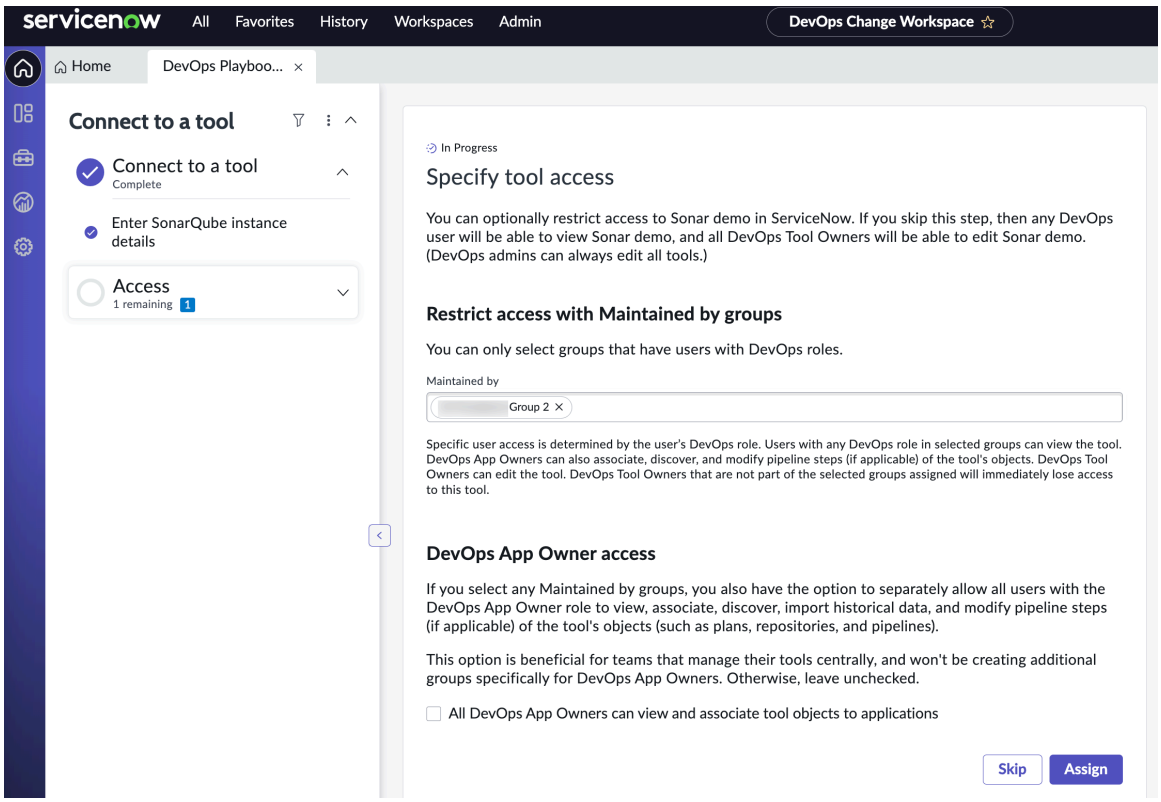
Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure

Traduction automatique

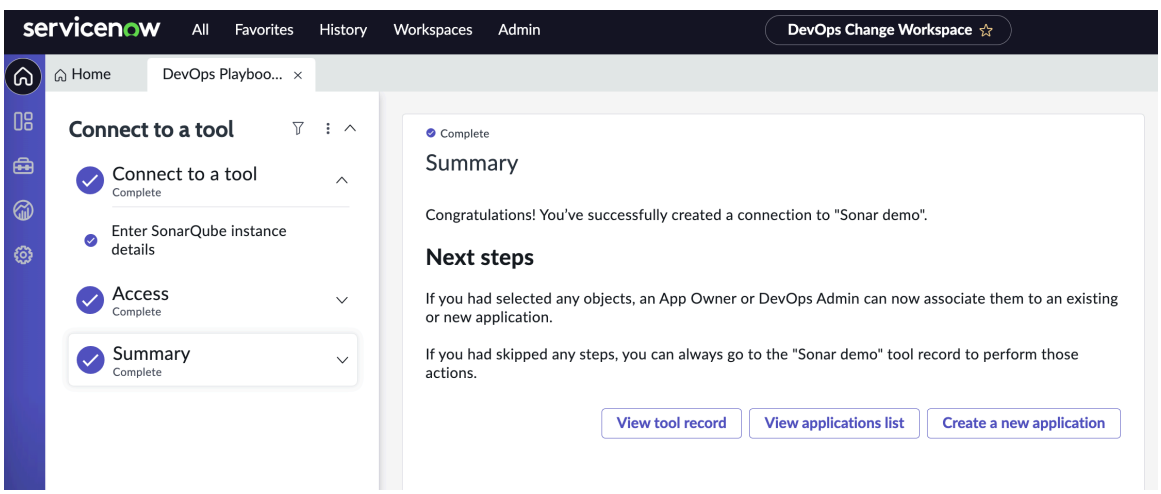
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’afficher, d’associer, de détecter, d’importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l’outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



6. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l’enregistrement de l’outil** pour examiner les détails de l’instance connectée.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre SonarQube outil à Changements de vélocité DevOps.

Intégrer SonarQube à Changements de vélocité DevOps — Catalogue de services

Connectez votre instance Sonar à l’aide du ServiceNow Catalogue de servicesfichier .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Dans les éléments de catalogue, sélectionnez et activez **l'intégration de l'application DevOps** et **l'intégration**DevOps de l'outil DevOps.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Sonar.
Intégration d'outils	Sélectionnez SonarQube.
URL de l'outil	URL de l'instance SonarQube/SonarCloud. Par exemple, https ://sonarcloud.io.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès	SonarQube Jeton de l'utilisateur.
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil local qui est associé à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST et l'aptitude est définie sur REST.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté.

Intégrer SonarQube à Changements de vélocité DevOps — classique

Connectez-vous à votre instance Sonar pour récupérer les résultats de l'analyse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Dans le formulaire Créer DevOps un outil, saisissez les détails de l'outil :

Nom de l'outil	Nom de l'outil que vous intégrez.
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Sélectionnez SonarQube.
URL de l'outil	URL de l'instance SonarQube/SonarCloud. Par exemple, https ://sonarcloud.io

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Remarque : Ne saisissez pas le caractère oblique (/) à la fin de l'URL de votre outil Sonar.
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	SonarQube Jeton de l'utilisateur **Remarque :** Seuls les jetons d'utilisateur générés à partir de **Utilisateur** > **Mon compte** > **Sécurité** dans votre instance Sonar sont pris en charge. Avant de générer le jeton pour un SonarQube utilisateur, assurez-vous d'accorder l'autorisation Parcourir pour tous vos projets Sonar. api : accorde un accès complet en lecture/écriture à l'API, y compris à tous les groupes et projets, au registre des conteneurs et au registre des packages.
Utiliser un serveur MID	Serveur MID est facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil local qui est associé à un serveur MID. La valeur Application est automatiquement définie sur DevOps REST et la valeur Aptitude est définie sur REST. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélection d'un serveur MID .

3. Cliquez sur **Envoyer** pour vous connecter à votre instance Sonar.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

4. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

   Remarque : Seuls les groupes contenant des utilisateurs ayant DevOps des rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil à des applications** devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Configurer les scans SonarQube sur Azure DevOps les pipelines
- Configurer les scans SonarQube sur Jenkins les pipelines

Split.io l'intégration à Changements de vélocité DevOps

Connectez-vous à votre instance Split.io pour gérer les demandes d'indicateurs de fonctionnalité directement à partir de votre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble de l'intégration de fractionnement

Les marqueurs de fonctionnalité sont utilisés pour activer et désactiver le code dans votre environnement de production.

Cette intégration étend la ServiceNow plateforme pour gérer le processus d'approbation CHG pour les marqueurs de fonctionnalité et les segments de Split. Cette aptitude permet de gérer les mises à jour des marqueurs de fonctionnalités à partir de Changements de vélocité DevOps.

- Split.io prise en charge de l'intégration de l'outil de marqueur de fonctionnalité permet de découvrir des espaces de travail, des environnements, des segments et des marqueurs de fonctionnalité.
- Les utilisateurs peuvent définir des champs de demande CHG pour activer Split.io pour le contrôle CHG.
- Lors de l'approbation/du rejet d'une demande CHG, l'URL de rappel dans Split.io pour la division ou le segment est appelée pour reprendre l'implémentation de la mise à jour de la division et du segment.

Activer l'intégration à ServiceNow DevOps dans l'outil de fractionnement

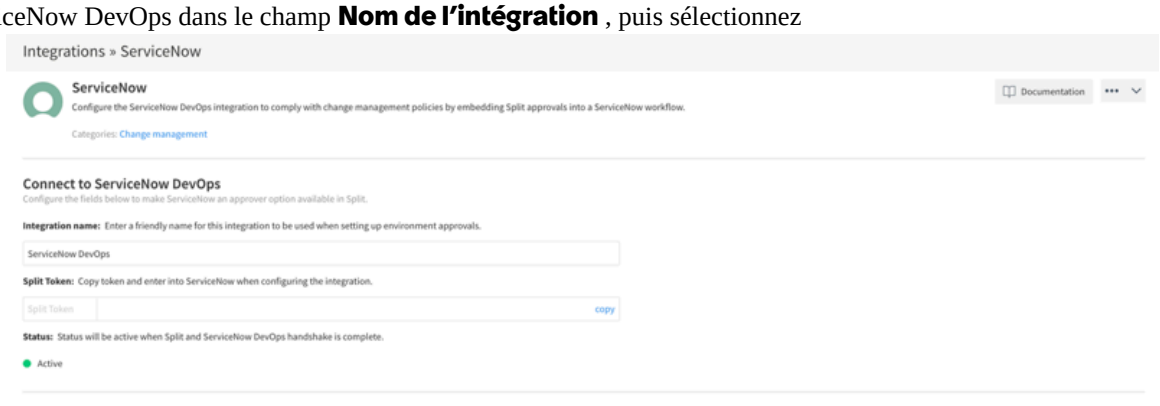
Activez l'intégration à ServiceNow DevOps dans l'outil Fractionner et limitez les approbateurs à l'intégration activée uniquement pour votre environnement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin dans l'organisation Split

Procédure

1. Dans la place de marché de l'outil Fractionner, accédez à **Paramètres d'administration > intégrations**.
2. Ajoutez ServiceNow DevOps dans le champ **Nom de l'intégration** , puis sélectionnez

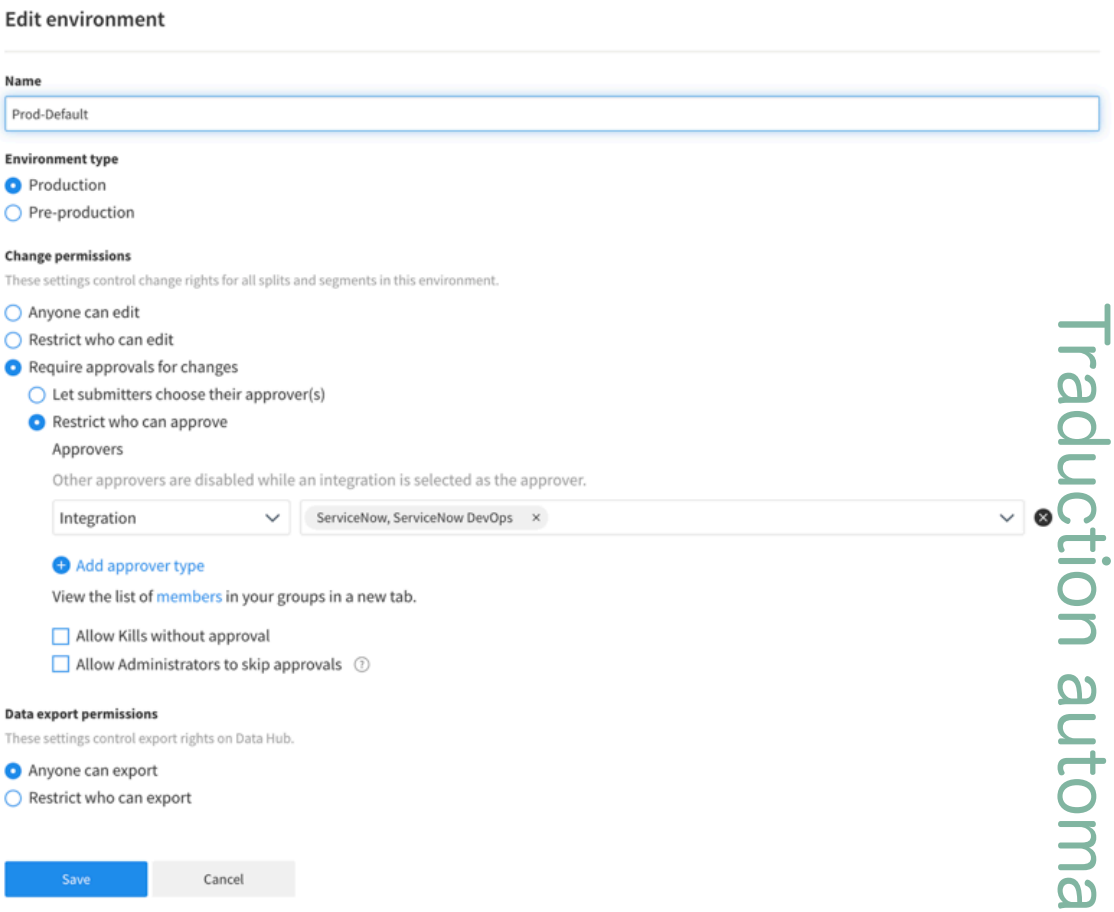


Enregistrer.
Un jeton est généré, qui doit être utilisé lors de l'intégration de l'outil Split.io.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Accédez à la **Paramètres d'administration > Espaces de travail > Choisir l'espace de travail requis > Modifier l'environnement**.
4. Dans le champ **Autorisations de changement** , sélectionnez **Exiger l'approbation des changements > Restreindre qui peut approuver**.
5. Sélectionnez **Intégrations** dans la liste déroulante, puis sélectionnez l'intégration configurée à l'étape 2, puis sélectionnez



Enregistrer.

[store-future: BEGIN review]

Intégrer Split to Changements de vélocité DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Split IO à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook afin d'intégrer Split IO.
2. Saisissez un nom pour identifier votre outil et cliquez sur **Suivant**.
3. Dans la section Saisir l'activité du playbook des détails de l'instance Split IO, saisissez les détails suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **URL de l'instance Split IO** , saisissez https://api.split.io.

b. Dans le champ **Nom d'utilisateur Split IO** , saisissez le nom d'utilisateur de votre compte Split IO.

c. Dans le champ **Mot de passe ou jeton d'accès** , saisissez le jeton généré dans Split IO.

d. Si votre instance Split IO est connectée à un serveur MID, sélectionnez l'option **Utiliser un serveur MID** et entrez ses détails.

   Un MID Server est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur Serveur MID, reportez-vous à la section Sélection d'un Serveur MID .

4. Cliquez sur **Connecter**.
5. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'outil Split IO connecté** pour afficher les détails de l'outil.

Résultats

Vous avez intégré avec succès votre outil Split IO à Changements de vélocité DevOps.

[End]

Intégrer la division vers Changements de vélocité DevOps : classique

Créez un enregistrement de l'outil Fractionner pour connecter et détecter des espaces de travail, des environnements, des segments et des marqueurs de fonctionnalités à partir de l'outil Fractionner connecté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Créez un enregistrement d'outil dans DevOps pour vous connecter automatiquement à Split et obtenir l'URL Webhook.

   a. Accédez à la **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)** et créez un enregistrement.

   b. Entrez un **nom d'outil** et renseignez les détails de l'outil.

Intégration d'outils	Division
URL de l'outil	Fractionner l'URL de l'outil. Par exemple : https://api.split.io
Nom d'utilisateur de l'outil	Diviser le nom d'utilisateur
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Diviser le mot de passe ou le jeton d'accès. Pour plus d'informations sur la création d'un jeton de fractionnement, voir Activer l'intégration à ServiceNow DevOps dans l'outil de fractionnement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Serveur MID est facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil local qui est associé à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST et l'aptitude est définie sur REST.

c. Sélectionnez **Soumettre**.
L'outil est **automatiquement connecté avec succès** à l'aide d'un alias de connexion et d'une connexion d'outil HTTP (informations d'identification de base).

Remarque :
Si vous ne disposez pas des privilèges d'administrateur global pour votre outil (pour permettre la configuration automatique de l'URL Webhook), vous devrez peut-être demander à l'utilisateur administrateur de l'outil de la configurer pour vous (copiez et collez l'URL Webhook dans la configuration de l'outil). Une fois le webhook configuré dans l'outil, **passez en mode de configuration manuelle** pour vous connecter manuellement à l'outil, puis quittez.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

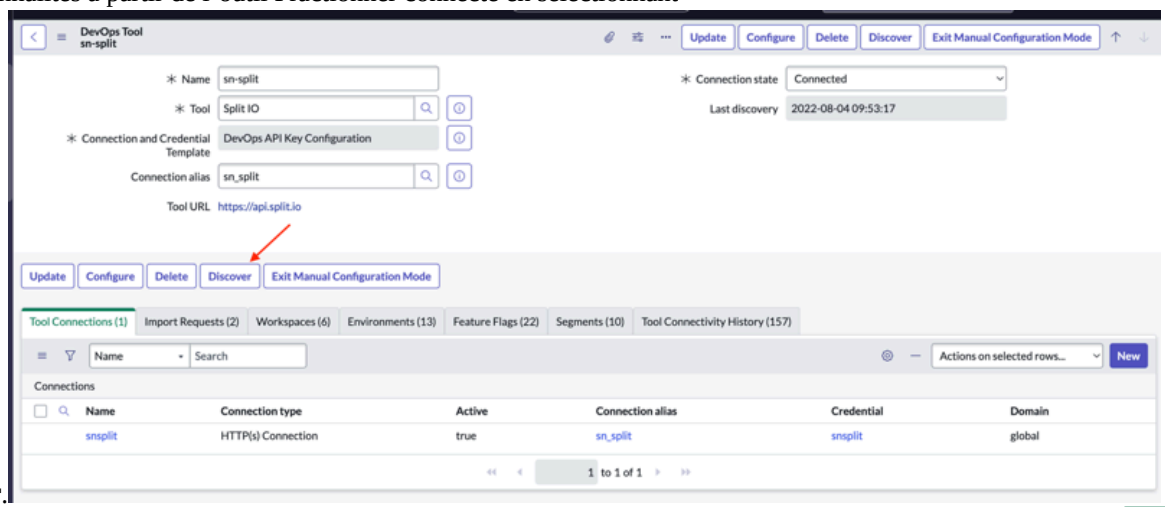
Remarque :
Seuls les groupes contenant des utilisateurs ayant DevOps des rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

L'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil à des applications** devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

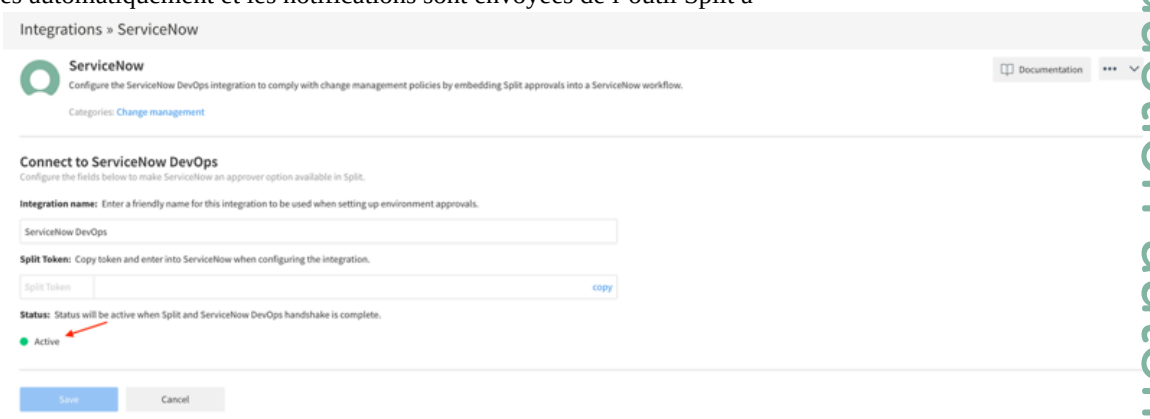
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Détectez des espaces de travail, des environnements, des segments et des marqueurs de fonctionnalités à partir de l'outil Fractionner connecté en sélectionnant **Détecter**.



4. Configurez automatiquement l'URL Webhook dans l'outil Fractionner en sélectionnant **Configurer**. L'intégration ServiceNow sera activée lors de la division. Les webhooks sont configurés automatiquement et les notifications sont envoyées de l'outil Split à DevOps.

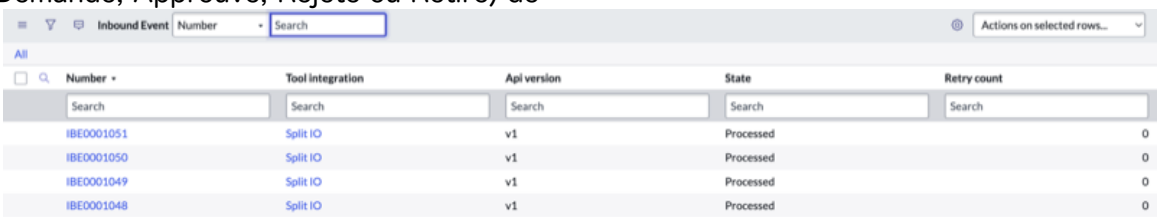


Example:
L'exemple suivant spécifie comment les changements apportés dans l'outil fractionner sont notifiés à ServiceNow DevOps via le webhook.

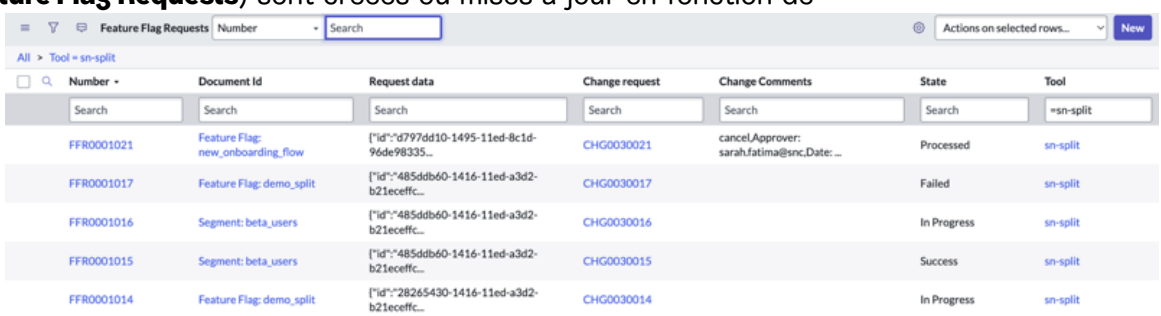
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

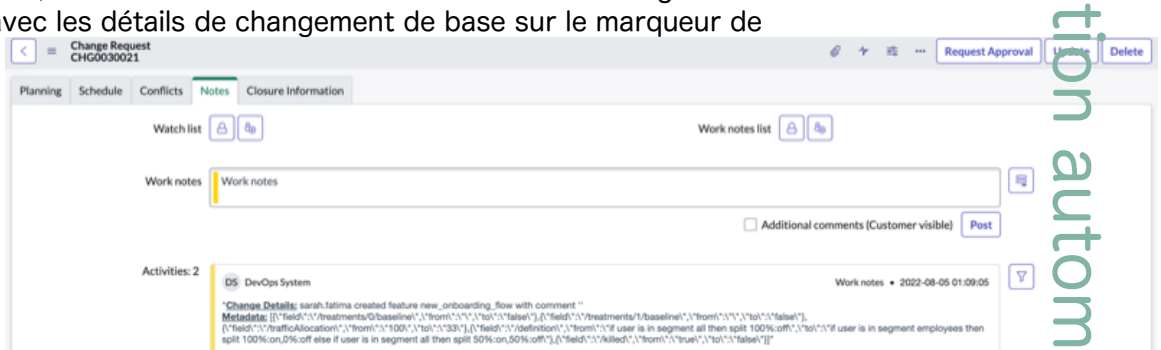
- Des événements entrants sont créés dans ServiceNow pour l'état (Demandé, Approuvé, Rejeté ou Retiré) de l'événement.



- Les demandes de marqueurs de fonctionnalité (**DevOps > Feature Flag > Feature Flag Requests**) sont créées ou mises à jour en fonction de l'état.



- Une demande de changement est créée pour chaque demande de marqueur de fonctionnalité, et les notes de travail sur la demande de changement sont mises à jour avec les détails de changement de base sur le marqueur de fonctionnalité.



Veracode intégration avec Changements de vélocité DevOps

Connectez-vous à l'instance Veracode intégrée à vos pipelines CI/CD pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité. Cela vous aide à déterminer le niveau de vulnérabilité de votre code.

Vue d'ensemble de l'intégration de Veracode

Veracode Les analyses configurées sur GitHub Actions, Jenkinset Azure DevOps les pipelines sont pris en charge dans Changements de vélocité DevOps. Si vous souhaitez configurer Veracode pour l'outil GitLab, reportez-vous à la section Intégrer des outils de sécurité à GitLab.

Assurez-vous que vos informations d'identification Veracode disposent des rôles API suivants.

- Charger et analyser
- Résultats

Pour plus d'informations, consultez la documentation de Veracode .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer Veracode des analyses sur n'importe quelle étape du pipeline et les détails de l'analyse sont récupérés à partir de l'étape correspondante jusqu'à Changements de vélocité DevOps. Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une Veracode étape d'analyse de sécurité, vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Assurez-vous que votre Veracode étape d'analyse de sécurité indique waitForScan : true. Cela est nécessaire pour que le système récupère les informations d'analyse.

Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse de sécurité soit dans la liste connexe d'une demande de changement, soit dans l'exécution de tâche du pipeline, soit dans l'interface utilisateur du pipeline de votre ServiceNow instance. Vous pouvez également utiliser les résultats de sécurité pour définir des politiques et des conditions de changement pour l'automatisation des changements.

Premiers pas

Vous devez installer les modules d'extension DevOps Vulnerability Integrations (sn_devops_vul_ints) et Vulnerability Response Integration with Veracode (sn_vul_veracode) avant de connecter votre Veracode instance à ServiceNow. Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, voir Install a ServiceNow Store application .

Pour plus d'informations sur les résultats d'analyse capturés dans ServiceNow, reportez-vous à la section Résultats de l'analyse de sécurité.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Veracode. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer Veracode à Changements de vélocité DevOps : espace de travail

Connectez-vous à votre Veracode instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

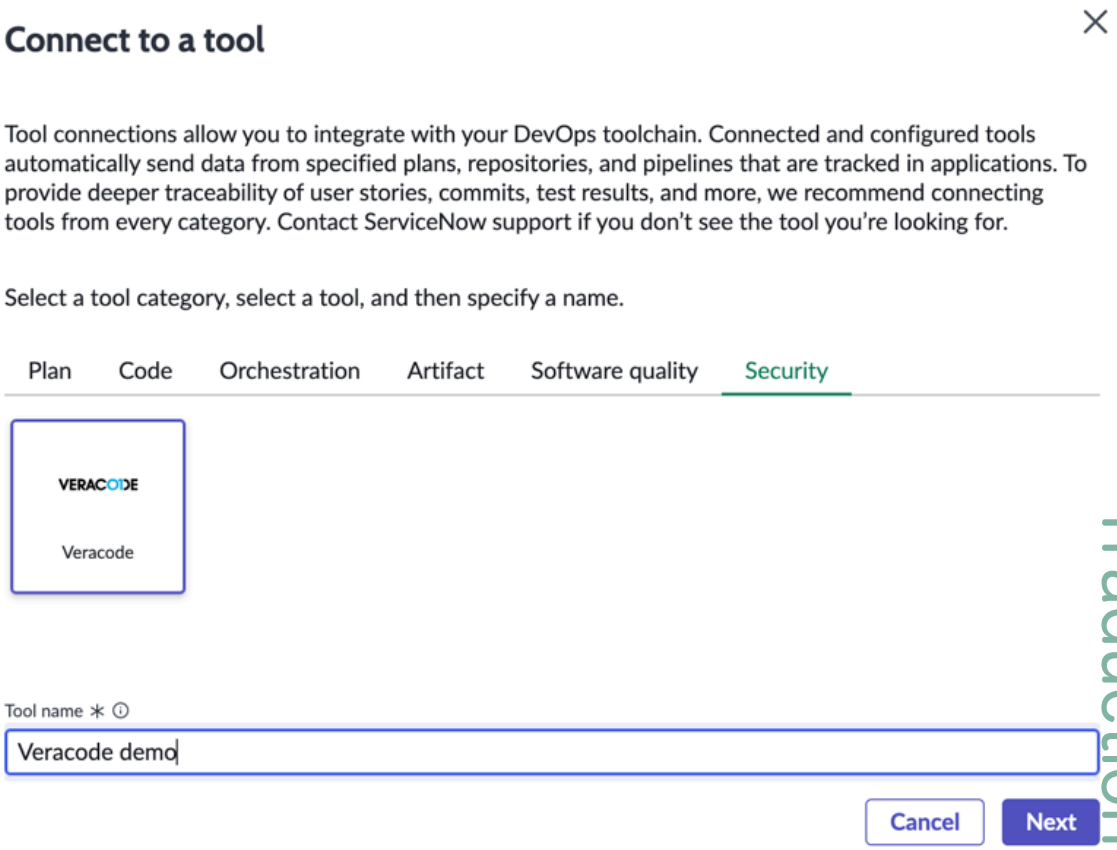
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à embarquer Veracode.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Saisissez un nom pour identifier votre outil et sélectionnez



Suivant.

3. Dans la section Activité du playbook Saisir les détails de l'instance Veracode, saisissez les informations d'identification suivantes :

a. Dans le champ **ID d'API** , saisissez l'ID d'API de votre Veracode instance.

b. Dans le champ **Clé API** , saisissez la clé API de votre instance Veracode.

Remarque :
Assurez-vous que vos Veracode informations d'identification disposent des rôles API suivants.

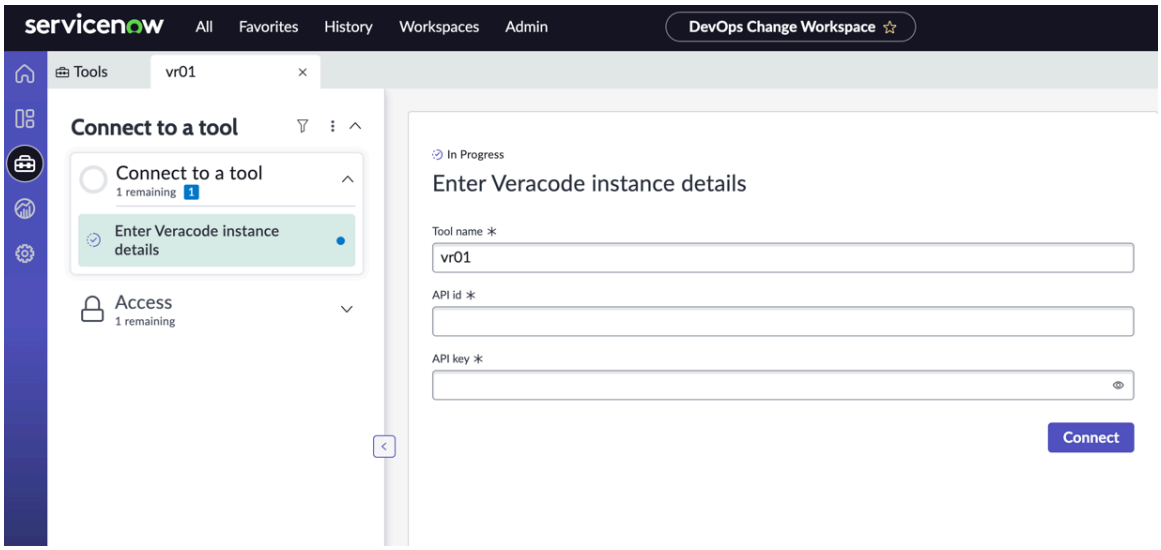
- Charger et analyser
- Résultats

Pour plus d'informations, consultez https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details .

4. Sélectionnez **Connect (Connecter**) et vérifiez les détails de l'instance Veracode connectée avec succès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Spécifiez l'accès pour l'outil.

   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

      Les tâches que ces utilisateurs peuvent effectuer dans les groupes dépendent du rôle qui leur est affecté.

      - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
      - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
      - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
      - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

      Remarque :
      Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

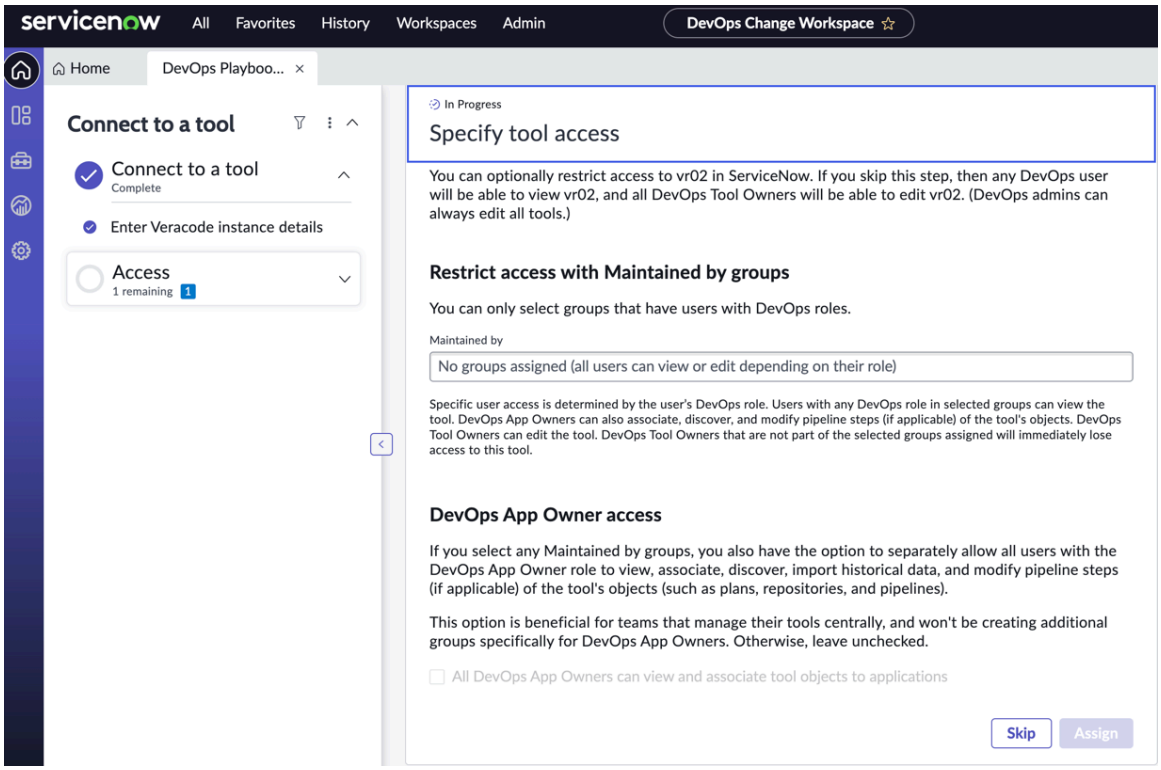
   b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, **l'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible à la sélection.

      Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

   c. Sélectionnez **Affecter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



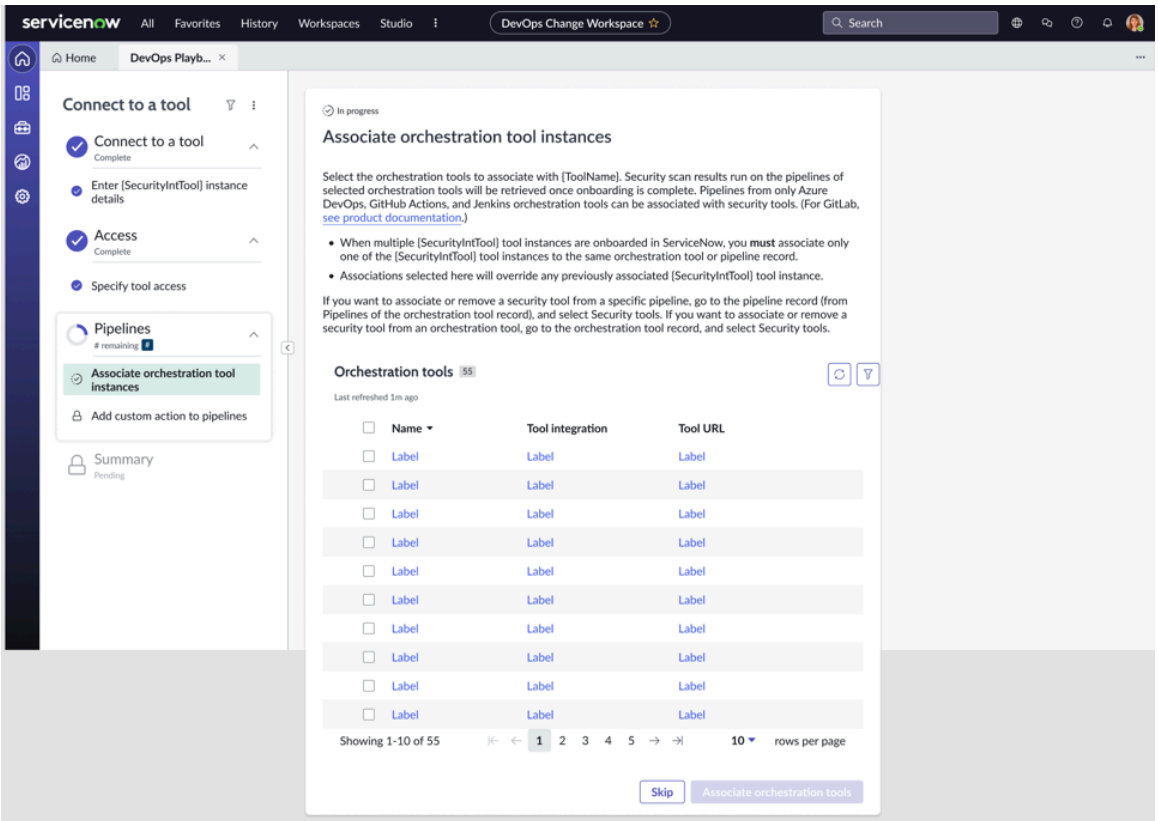
6. S’il ne s’agit pas de la première instance de l’outil de Security que vous intégrez, sélectionnez l’outil d’orchestration à associer à votre instance d’outil de Security dans l’activité de playbook Associer les instances d’outils d’orchestration.

   Cette activité ne s’affiche pas s’il s’agit de la première instance d’outil de Security que vous intégrez.

   Remarque :
   Cette activité de playbook n’est requise que si vous intégrez plus d’une instance d’outil de Security. Lorsque plusieurs instances d’outil de Security sont intégrées dans ServiceNow, vous ne devez associer qu’une seule des instances d’outil de Security au même outil d’orchestration ou au même enregistrement de pipeline.

Traduction automatique

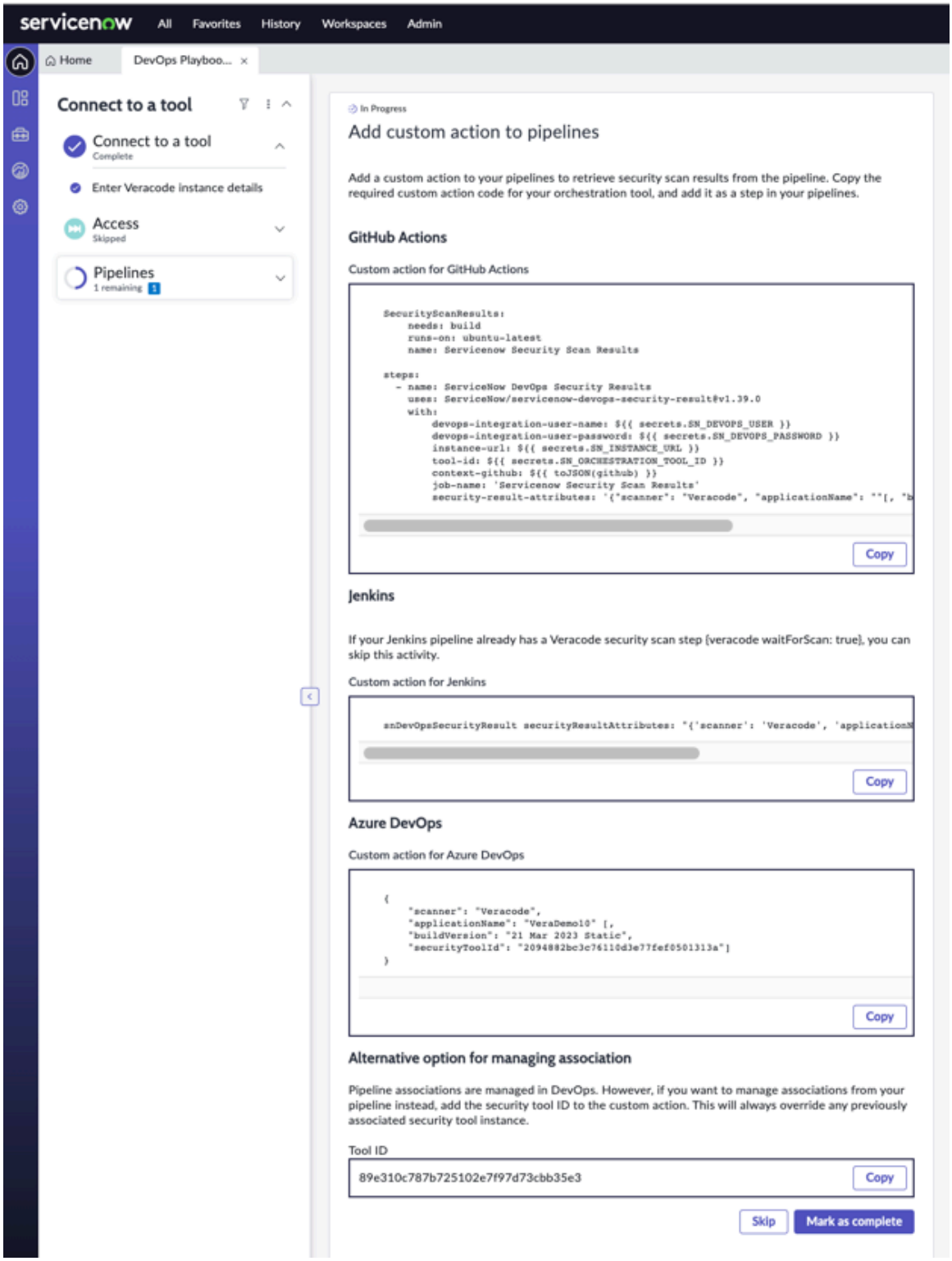
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Dans la section Ajouter une action personnalisée à l'activité du playbook de pipelines, copiez le code d'action personnalisé requis et ajoutez-le en tant qu'étape dans votre pipeline.
   - Si une seule instance de sécurité est intégrée dans ServiceNow, les pipelines seront automatiquement associés Veracode lors de l'exécution du pipeline.
   - S'il s'agit de la première instance d'outil de Security que vous intégrez, les codes d'action personnalisés de l'outil d'orchestration que vous avez intégré dans ServiceNow pourront être copiés.
     - Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline.
     - Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une Veracode étape d'analyse de sécurité, vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Assurez-vous que votre Veracode étape d'analyse de sécurité indique **waitForScan : true**. Cela est nécessaire pour que le système récupère les informations d'analyse.
   - S'il ne s'agit pas de la première instance d'outil de Security que vous intégrez, les codes d'action personnalisés respectifs pour les outils d'orchestration que vous avez sélectionnés à l'étape 6 pourront être copiés. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité Veracode, vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Assurez-vous que votre étape d'analyse de sécurité Veracode a **waitForScan : true**. Cette étape est obligatoire pour que le système récupère les informations d'analyse.
   - Si vous intégrez une instance de sécurité pour l'orchestration GitLab qui n'est pas prise en charge dans le système de base, vous pouvez la configurer en effectuant les étapes spécifiées dans la Intégrer des outils de sécurité à GitLab rubrique.
   - Vous pouvez également associer le pipeline à l'instance de l'outil de Security en ajoutant l'ID de l'outil de Security au code d'action personnalisé. Cela remplacera toute instance d'outil de Security précédemment associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



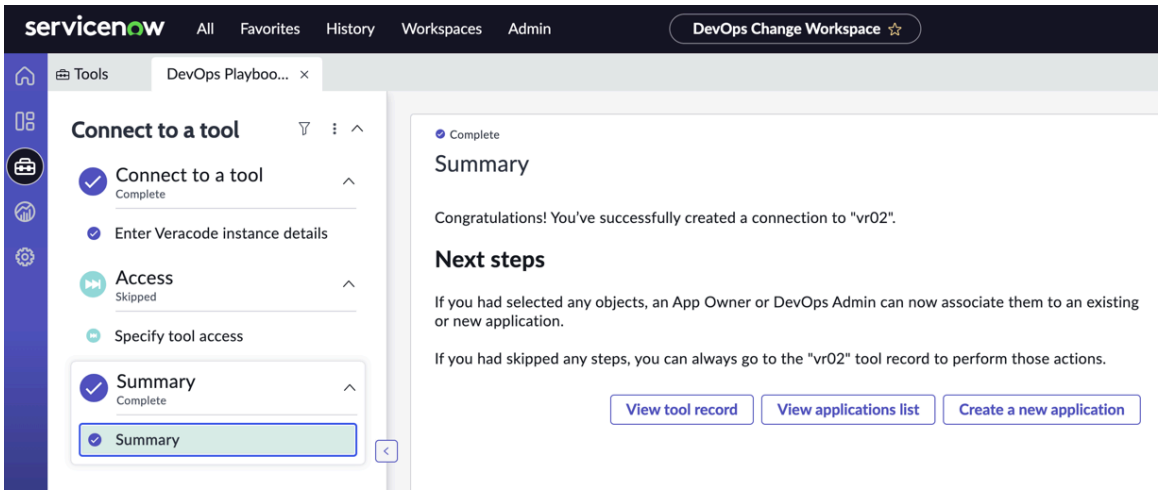
Traduction automatique

Pour plus d'informations sur la configuration des analyses Veracode sur votre pipeline, consultez Configurer Veracode les analyses sur votre pipeline

8. Marquez l'activité comme terminée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.



Que faire ensuite

Configurer Veracode les analyses sur votre pipeline

Intégrer Veracode à DevOps Change Velocity : Catalogue de services

Connectez votre Veracode instance à l'aide du ServiceNow Catalogue de servicesfichier .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Dans les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez et activez **l'intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Veracode.
Intégration d'outils	Sélectionnez Veracode.
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	ID API de votre instance Veracode.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Clé API de votre instance Veracode.

> **Remarque :**
> Vous devez disposer des rôles d'API Résultats et API de chargement et d'analyse pour vos informations d'identification Veracode. Pour plus d'informations, voir https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté.

Que faire ensuite

Configurer Veracode les analyses sur votre pipeline

Intégrer Veracode à Changements de vélocité DevOps - Classique

Connectez-vous à votre instance pour récupérer les Veracode résultats de l'analyse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Dans le formulaire Créer DevOps un outil, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Veracode.
Intégration d'outils	Sélectionnez Veracode.
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	ID API de votre instance Veracode.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Clé API de votre instance Veracode.

Remarque :
Vous devez disposer des rôles d'API Résultats et API de chargement et d'analyse pour vos informations d'identification Veracode. Pour plus d'informations, voir https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details

3. Cliquez sur **Envoyer** pour vous connecter à votre instance Veracode.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

4. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Seuls les groupes contenant des utilisateurs ayant DevOps des rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil à des applications** devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

Que faire ensuite

Configurer Veracode les analyses sur votre pipeline

Configurer Veracode les analyses sur votre pipeline

Configurez Veracode les analyses sur vos pipelines Azure DevOps, Jenkins ou GitHub.

Vous pouvez configurer Veracode les analyses à n'importe quelle étape du pipeline et les détails de l'analyse sont récupérés à partir de l'étape correspondante vers DevOps Change Velocity. Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une Veracode étape d'analyse de sécurité, vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Assurez-vous que votre Veracode étape d'analyse de sécurité indique waitForScan : true. Cela est nécessaire pour que le système récupère les informations d'analyse.

1. Accédez à l'étape dans votre pipeline et ajoutez l'action personnalisée.

Azure DevOps	a. Accédez à votre fichier de .yml de pipeline. b. Dans la section **Tâches** sur le côté droit, recherchez la tâche d'extension **Résultats de sécurité ServiceNow DevOps** . c. Saisissez le point de terminaison ServiceNow. d. Entrez les attributs des résultats de sécurité comme suit. `{ "scanner": "Veracode", "applicationName": "", "buildVersion": "", "securityToolId": "" }` scanner : Outil de numérisation et est nécessaire, par exemple Veracode. applicationName : nom de votre application Veracode et est requis. Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode. buildVersion : nom de l'analyse Veracode / version de la version et est facultatif. Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	securityToolId : outil de Security intégré dans ServiceNow (sys_id de l'outil de Security intégré) et facultatif. **e.** Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le code d'action personnalisé à votre pipeline.
Jenkins	**a.** Accédez à la syntaxe du pipeline à partir d'un pipeline configuré. **b.** Sélectionnez l'étape **snDevOpsSecurityResult** dans la liste **Exemple d'étape** , puis mettez à jour les valeurs des attributs d'analyse de sécurité dans l'étape. **c.** Sélectionnez **Générer un script de pipeline** pour créer un extrait. Vous pouvez copier et coller l'extrait dans le pipeline. `snDevOpsSecurityResult { securityResultAttributes:{"scanner":"Veracode", "applicationName": "", "buildVersion": "", "securityToolId": ""}}` scanner : Outil de numérisation et est nécessaire, par exemple Veracode. applicationName : nom de votre application Veracode et est requis. Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode. buildVersion : nom de l'analyse Veracode / version de la version et est facultatif. Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode. securityToolId : outil de Security intégré dans ServiceNow (sys_id de l'outil de Security intégré) et facultatif.
GitHub Actions	**a.** Accédez à votre fichier de .yml de workflow. **b.** Dans la section **Place de marché** sur le côté droit, recherchez l'action personnalisée **Résultats de sécurité ServiceNow DevOps** . **c.** Ajoutez l'extrait suivant dans votre fichier .yml. `SecurityScanResults: needs: build runs-on: ubuntu-latest name: Servicenow Security Scan Results`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  steps:
    - name: ServiceNow DevOps Security Results
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-security-result@v1.39.0
      with:
        devops-integration-user-name: ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}

devops-integration-user-password: ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWORD }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Servicenow Security Scan Results'
        security-result-attributes: '{ "scanner": "Veracode", "applicationName": "", "buildVersion": "", "securityToolId": ""}
```

scanner : Outil de numérisation et est nécessaire, par exemple Veracode.

applicationName : nom de votre application Veracode et est requis. Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.

buildVersion : nom de l'analyse Veracode / version de la version et est facultatif. Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.

securityToolId : outil de Security intégré dans ServiceNow (sys_id de l'outil de Security intégré) et facultatif.

Pour plus d'informations, consultez GitHub Marketplace .

---

2. Exécutez le pipeline pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité.

Associer l'outil d'orchestration à partir de l'enregistrement d'outil Veracode et vice-versa

Vous pouvez associer l'outil d'orchestration à partir de l'enregistrement d'outil Veracode et associer l'enregistrement de l'outil Veracode à partir de l'enregistrement d'orchestration ou de pipeline.

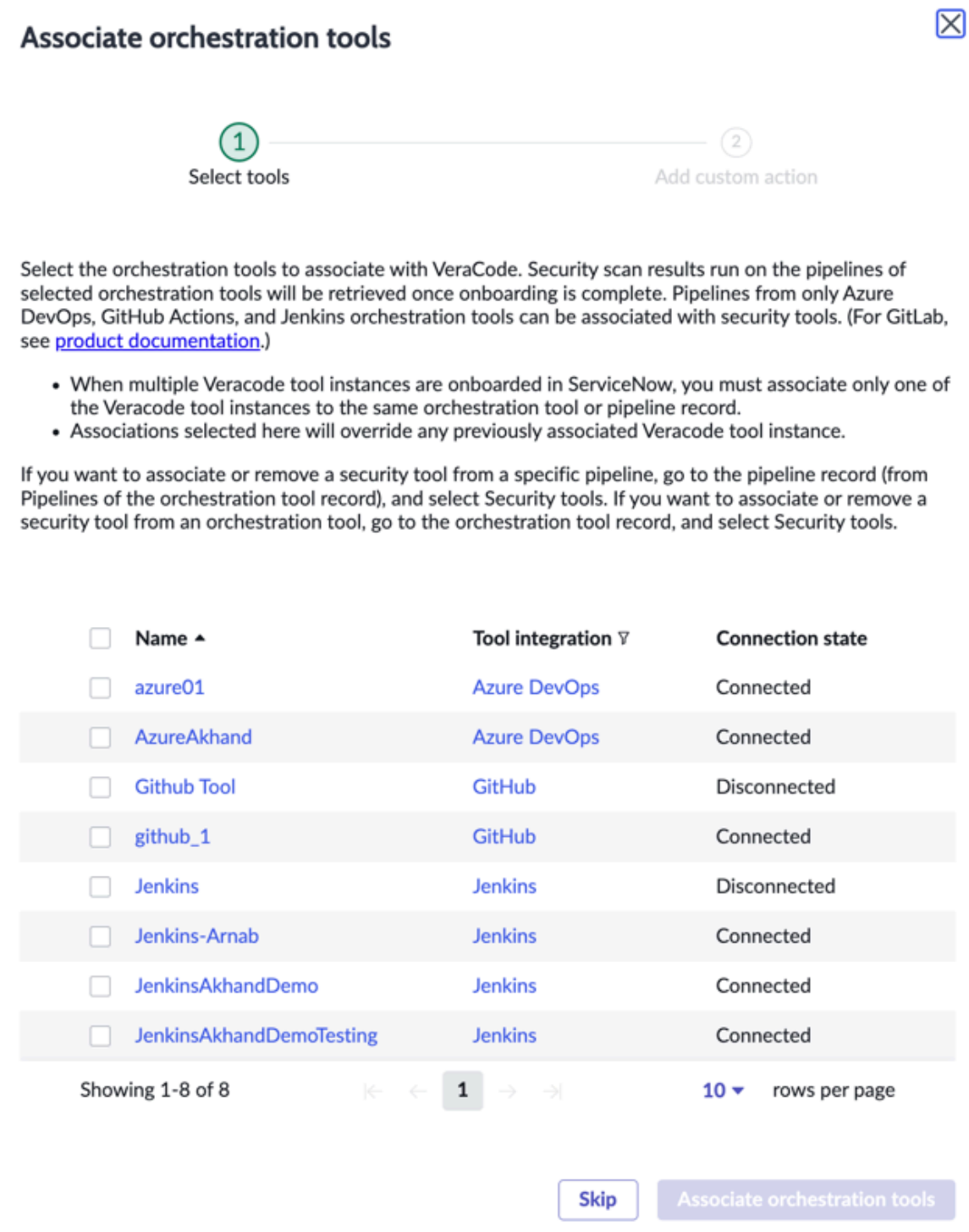
Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

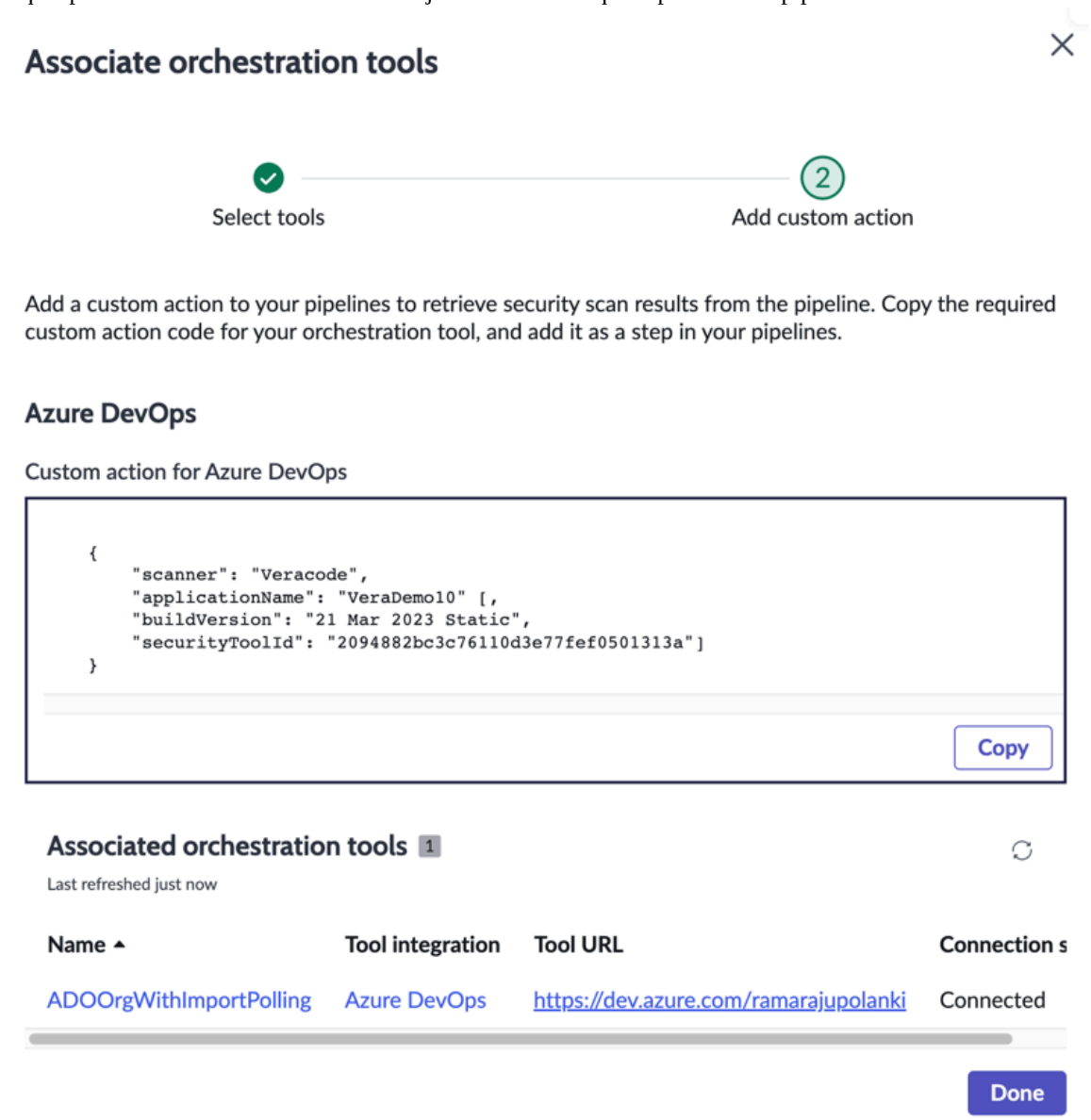
1. Accédez à la **Espaces de travail >Outils de > d'espace de travail de changement DevOps > outils de sécurité**.
2. Dans la liste Outils de sécurité, sélectionnez l'outil auquel vous souhaitez associer un outil d'orchestration.
3. Dans l'enregistrement de l'outil de Security, accédez à l'onglet Outils d'orchestration.
4. Sélectionnez **Associer les outils d'orchestration**.
5. Dans la boîte de dialogue Sélectionner un outil, sélectionnez les outils d'orchestration que vous souhaitez associer à votre outil de sécurité, puis sélectionnez **Associer des outils d'orchestration**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la boîte de dialogue Ajouter une action personnalisée, copiez le code d'action personnalisé requis pour votre outil d'orchestration et ajoutez-le en tant qu'étape dans vos pipelines.



7. Sélectionnez **Terminé**.

> **Remarque :**
> De la même manière, vous pouvez associer une instance d'outil de Security à un outil d'orchestration ou à un enregistrement de pipeline. Vous pouvez accéder à l'outil d'orchestration ou à l'enregistrement de pipeline, et dans l'onglet Outils de Security, vous pouvez sélectionner **Associer l'outil de Security**. Dans les boîtes de dialogue qui s'affichent, vous pouvez sélectionner les instances d'outil de Security à associer, puis copier l'action personnalisée pour l'ajouter à l'étape de pipeline correspondante.

Informations supplémentaires : Veracode

Informations supplémentaires sur Veracode l'association de l'outil d'orchestration à partir de l'outil de Security, les résultats de l'analyse de Security et les politiques de changement basées sur des tables de synthèse de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de l'analyse de sécurité

Les résultats de l'analyse de Security affichent les détails de l'analyse des analyses de sécurité configurées sur vos pipelines GitHub Actions, Jenkins ou Azure DevOps.

Vous pouvez configurer les analyses de sécurité dans vos pipelines GitHub Actions, Jenkins et Azure DevOps pour récupérer les résultats de l'analyse dans DevOps Change Velocity. Les événements entrants de sécurité sont créés dans ServiceNow à partir de l'exécution de pipeline correspondante et sont ensuite traités pour stocker les résultats de l'analyse. Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse pour chaque analyse qui faisait partie de vos exécutions de pipeline de version ou de mise en production.

Remarque :
Vous pouvez configurer les analyses de sécurité dans votre pipeline GitLab, qui n'est pas pris en charge dans le système de base. Pour plus d'informations, consultez Intégrer des outils de sécurité à GitLab.

Les résumés d'analyse récupérés sont stockés dans les tables suivantes :

Synthèse de numérisation de vulnérabilité de l'application (sn_vul_app_vul_scan_summary)

Nom de colonne	Description
Source	Scanner de vulnérabilité de l'application source pour cet enregistrement d'application.
Nombre de failles détectées	Nombre total de nouvelles failles détectées dans l'analyse.
Date de la dernière analyse	Date de l'analyse la plus récente.
Dernière évaluation	Évaluation attribuée par le scanner en fonction des éléments détectés des dernières analyses.
Date de la dernière analyse statique	Date de la dernière analyse statique.
Dernière évaluation statique	Évaluation attribuée par le scanner en fonction des éléments détectés de la dernière analyse statique.
Date de la dernière analyse dynamique	Date de la dernière analyse dynamique.
Dernière évaluation dynamique	Évaluation attribuée par le scanner en fonction des éléments détectés de la dernière analyse dynamique.
Date de la dernière analyse interactive	Date de la dernière analyse interactive.
Date du dernier balayage interactif	Évaluation attribuée par le scanner en fonction des éléments détectés de l'analyse interactive la plus récente.

Détails de synthèse de numérisation de vulnérabilité de l'application (sn_vul_app_vul_scan_summary_details)

Nom de colonne	Description
Nom de catégorie	Nom de la catégorie de vulnérabilité.
Gravité	Gravité des failles dans le rapport d'analyse.
Nombre	Nombre de failles dans la catégorie pour une gravité.

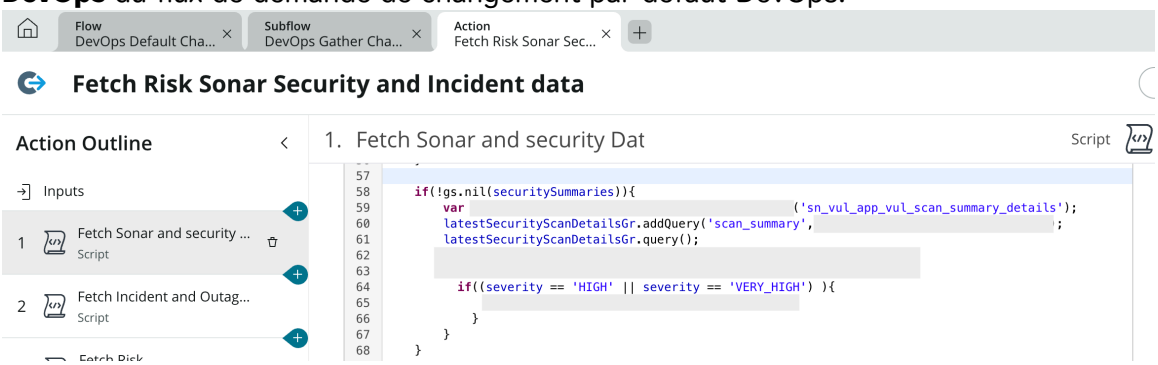
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politiques de changement basées sur des tables récapitulatives de sécurité

Vous pouvez utiliser les conditions de sécurité disponibles dans le système de base ou les personnaliser en fonction de vos besoins.

Les conditions de gravité de la vulnérabilité sont présentes dans l'action **Extraire les données de sécurité et d'incident de Sonar** dans le flux **secondaire de collecte des données de politique de changement DevOps** du flux de demande de changement par défaut DevOps.



Si la gravité de la condition est classée **comme ÉLEVÉE** ou **TRÈS ÉLEVÉE** dans Veracode ou Checkmarx, la demande de changement est automatiquement rejetée.

Si vous effectuez une mise à niveau de votre client et que vous souhaitez personnaliser les conditions avec des données de sécurité supplémentaires ou modifier les conditions existantes, vous devez mettre à jour le script dans l'action **Extraire les données relatives à la sécurité et aux incidents de Sonar** dans le flux de changement. Assurez-vous de faire référence à la *`Application Vulnerability Scan Summary Details (sn_vul_app_vul_scan_summary_details)`* table dans le script lorsque vous personnalisez. Pour plus d'informations, consultez Résultats de l'analyse de sécurité.

Intégration de Checkmarx à DevOps Change Velocity

Connectez-vous à votre instance Checkmarx intégrée à vos pipelines CI/CD pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité. Cela vous aide à déterminer le niveau de vulnérabilité de votre code.

Vue d'ensemble de l'intégration Checkmarx

Les analyses Checkmarx configurées sur GitHub Actions, , et Azure DevOps les pipelines sont pris en charge dans Changements de vélocité DevOpsJenkins. Si vous souhaitez configurer Checkmarx pour l'outil GitLab, reportez-vous à la section Intégrer des outils de sécurité à GitLab.

Deux outils Checkmarx peuvent être intégrés à DevOps Change Velocity, à savoir Checkmarx One et Checkmarx SAST. Pour plus d'informations, consultez la documentation Checkmarx One et Checkmarx SAST .

Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx SAST dispose d'un rôle qui dispose des autorisations nécessaires pour lire les résultats **du projet** et de **l'analyse** afin d'obtenir des détails récapitulatifs. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx . Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx One dispose des rôles **créer-analyser** et **gérer-projet** pour accéder aux détails du résumé de l'analyse. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx .

Remarque :
Si vous intégrez à Checkmarx One, vous ne pouvez récupérer que les analyses SAST (Static Application Security Testing), mais pas les analyses SCA (Software Composition Analysis).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer les analyses Checkmarx à n'importe quelle étape du pipeline et les détails de l'analyse sont récupérés à partir de l'étape correspondante vers DevOps Change Velocity. Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité Checkmarx One (checkmarxASTScanner), vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Pour Checkmarx SAST, le code d'action personnalisé doit être ajouté à votre pipeline, même s'il comporte l'étape d'analyse de sécurité (checkmarxASTScanner).

Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse de sécurité soit dans la liste connexe d'une demande de changement, soit dans l'exécution de tâche du pipeline, soit dans l'interface utilisateur du pipeline de votre ServiceNow instance. Vous pouvez également utiliser les résultats de sécurité pour définir des politiques et des conditions de changement pour l'automatisation des changements.

Premiers pas

Vous devez installer les modules d'extension DevOps Vulnerability Integrations (sn_devops_vul_ints) et Checkmarx One Vulnerability Integration (x_chec3_chexone) ou Checkmarx CxSAST Vulnerability Integration (x_chec3_cxsast) avant de connecter votre instance Checkmarx à ServiceNow. Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, reportez-vous à la section Install a ServiceNow Store application .

Pour plus d'informations sur les résultats d'analyse capturés dans ServiceNow, reportez-vous à la section Résultats de l'analyse de sécurité.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Checkmarx. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer Checkmarx à DevOps Change Velocity : espace de travail

Connectez-vous à votre instance Checkmarx à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Changements de vélocité DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Checkmarx dispose de deux types d'outils : Checkmarx SAST et Checkmarx One.

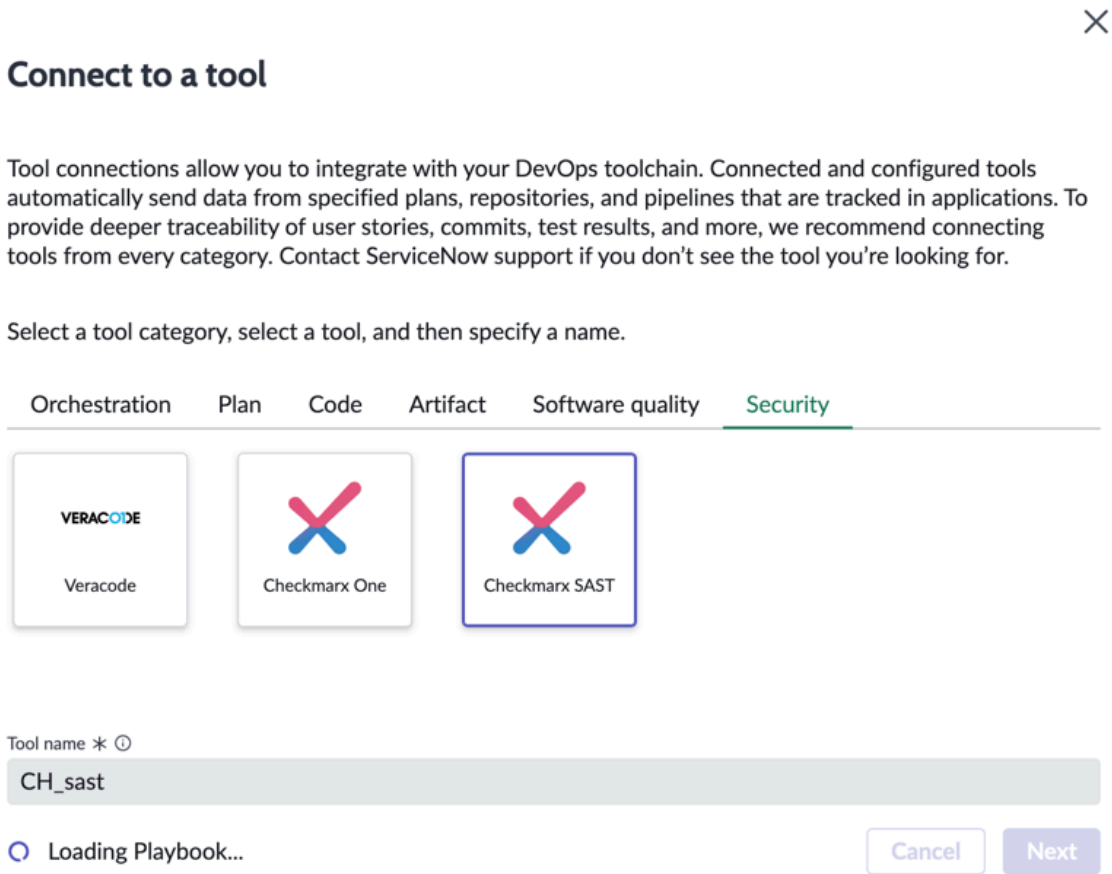
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook afin d'intégrer Checkmarx.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Saisissez un nom pour identifier votre outil et sélectionnez **Suivant**.



3. Dans la section Activité du playbook des détails de l'instance, entrez les informations d'identification suivantes selon que vous vous connectez à Checkmarx One ou à Checkmarx SAST.

   Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx SAST dispose d'un rôle qui dispose des autorisations nécessaires pour lire les résultats **du projet** et de **l'analyse** afin d'obtenir des détails récapitulatifs. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx . Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx One dispose des rôles **créer-analyser** et **gérer-projet** pour accéder aux détails du résumé de l'analyse. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx .

4. Sélectionnez **Connecter** et passez en revue les détails de l'instance Checkmarx connectée avec succès.

5. Spécifiez l'accès pour l'outil.

   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

      Les tâches que ces utilisateurs peuvent effectuer dans les groupes dépendent du rôle qui leur est affecté.

      - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
      - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
      - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
      - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

Traduction automatique

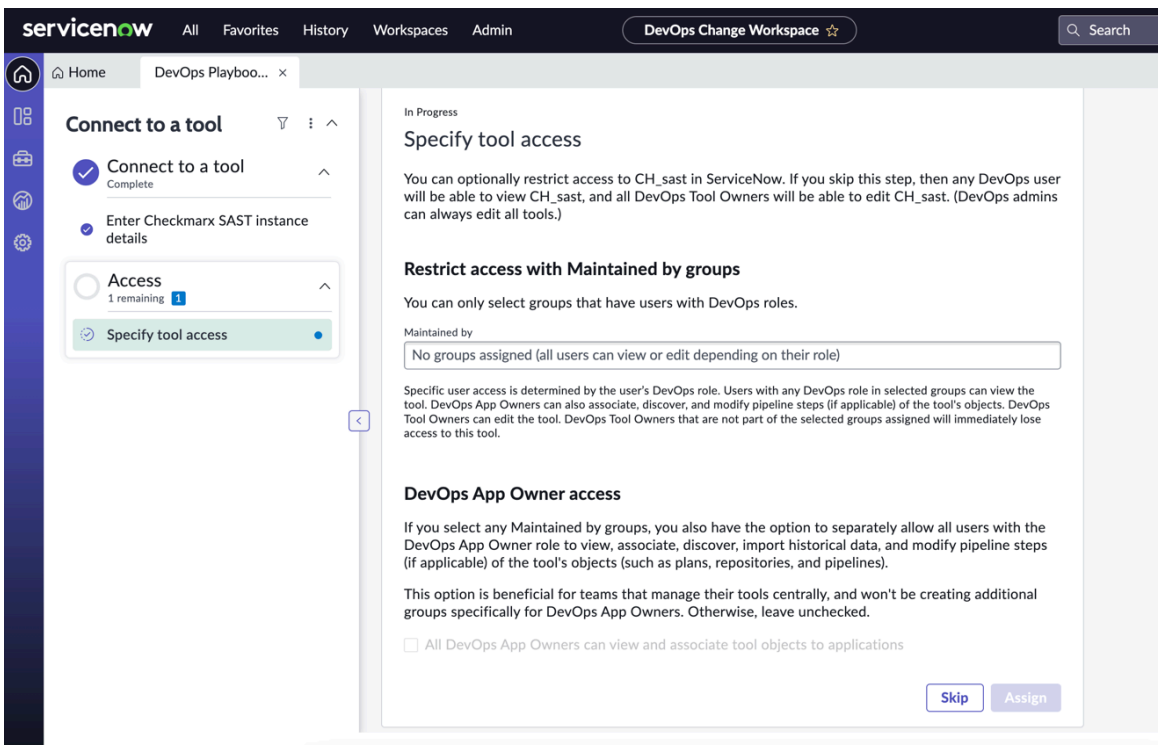
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, **l'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible à la sélection.

Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



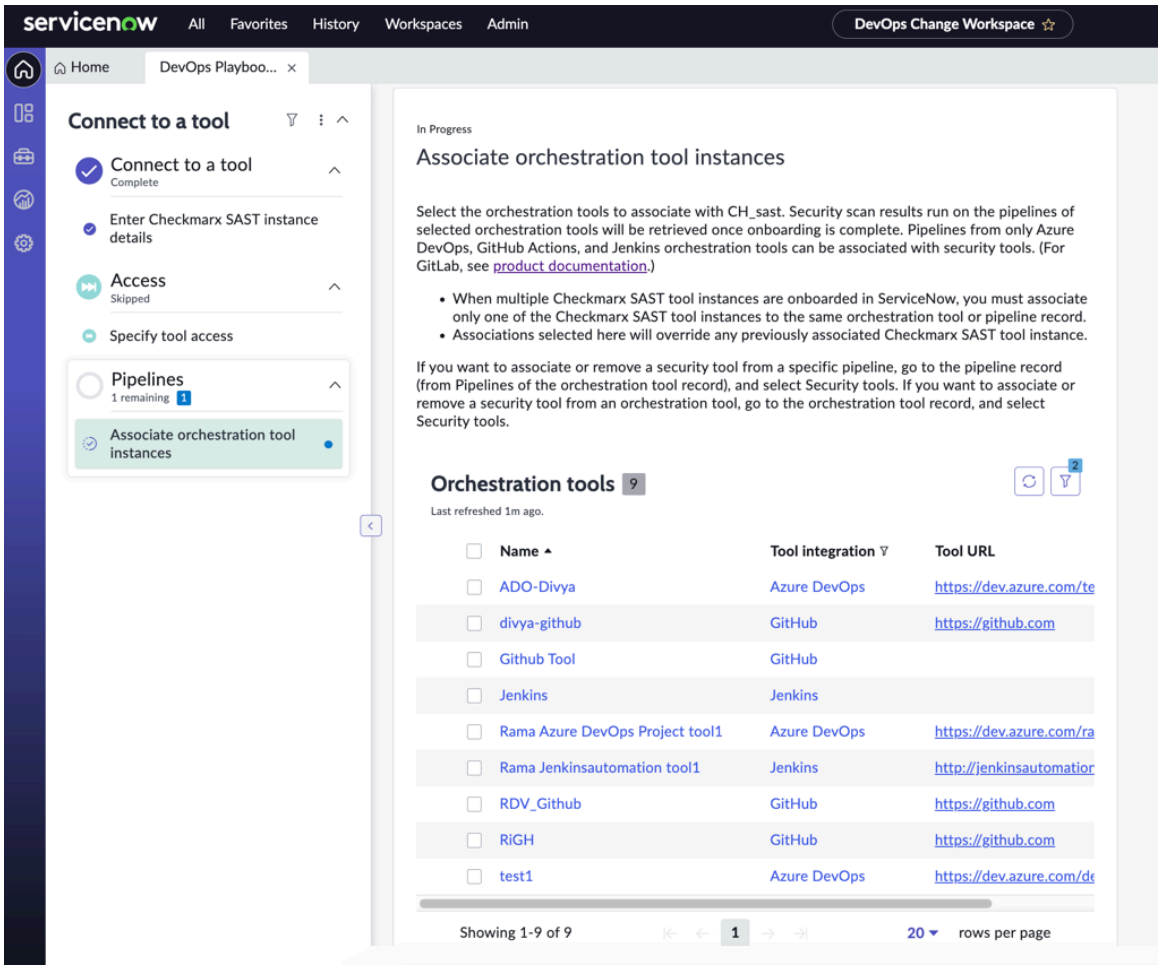
6. S'il ne s'agit pas de la première instance de l'outil de Security que vous intégrez, sélectionnez l'outil d'orchestration à associer à votre instance d'outil de Security dans l'activité de playbook Associer les instances d'outils d'orchestration.

Cette activité ne s'affiche pas s'il s'agit de la première instance d'outil de Security que vous intégrez.

Remarque :
Cette activité de playbook n'est requise que si vous intégrez plus d'une instance d'outil de Security. Lorsque plusieurs instances d'outil de Security sont intégrées dans ServiceNow, vous ne devez associer qu'une seule des instances d'outil de Security au même outil d'orchestration ou au même enregistrement de pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Dans la section Ajouter une action personnalisée à l'activité du playbook de pipelines, copiez le code d'action personnalisé requis et ajoutez-le en tant qu'étape dans votre pipeline.

- Si une seule instance de sécurité est intégrée dans ServiceNow, les pipelines seront automatiquement associés à Checkmarx lors de l'exécution du pipeline.
- S'il s'agit de la première instance d'outil de Security que vous intégrez, les codes d'action personnalisés de l'outil d'orchestration que vous avez intégré dans ServiceNow pourront être copiés.
  - Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline.
  - Vous pouvez configurer les analyses Checkmarx à n'importe quelle étape du pipeline et les détails de l'analyse sont récupérés à partir de l'étape correspondante vers DevOps Change Velocity. Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité Checkmarx One (checkmarxASTScanner), vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Pour Checkmarx SAST, le code d'action personnalisé doit être ajouté à votre pipeline, même s'il comporte l'étape d'analyse de sécurité (checkmarxASTScanner).
- S'il ne s'agit pas de la première instance d'outil de Security que vous intégrez, les codes d'action personnalisés respectifs pour les outils d'orchestration que vous avez sélectionnés à l'étape 6 pourront être copiés. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité Checkmarx One (checkmarxASTScanner), vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline.

Traduction automatique

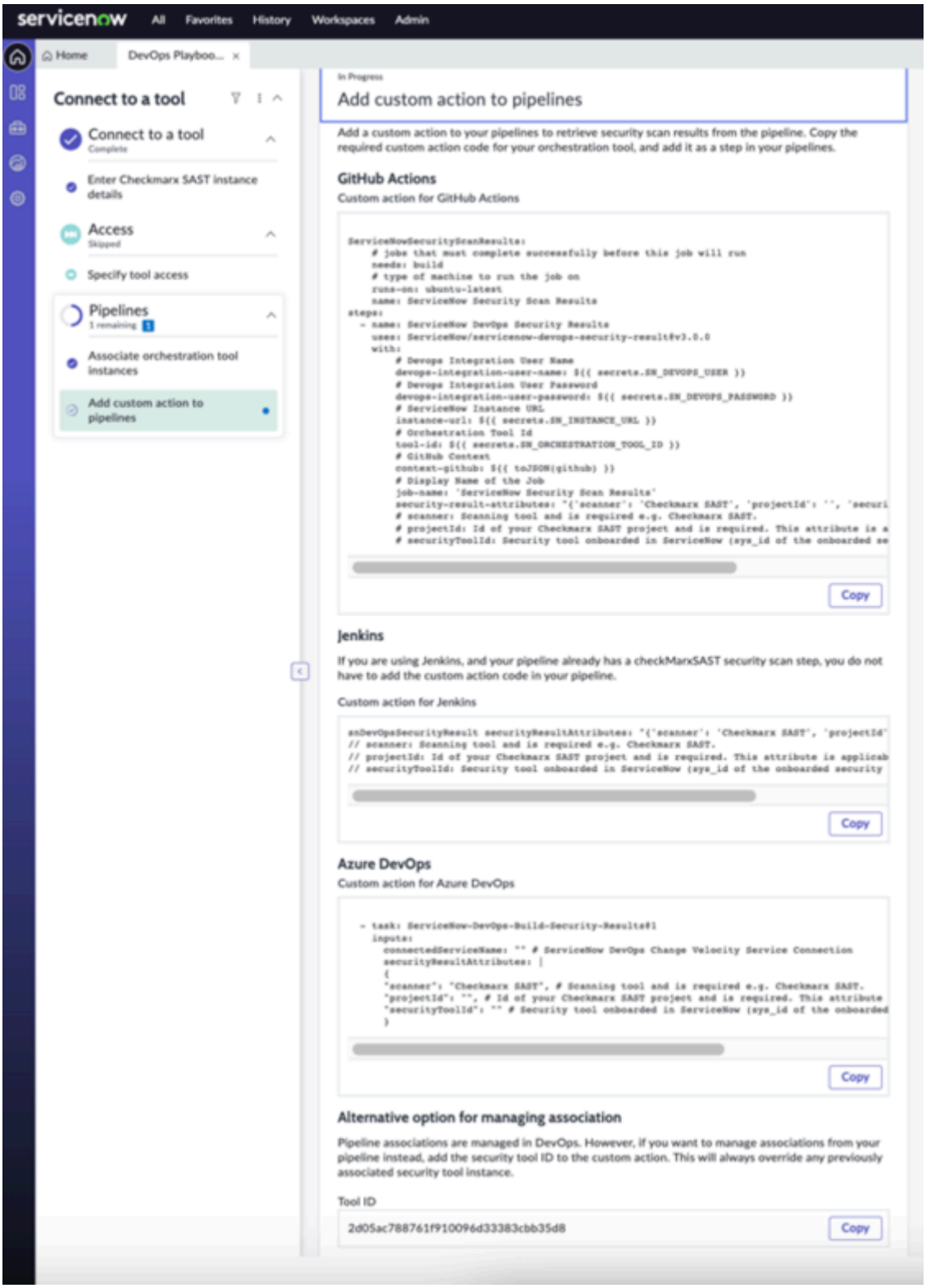
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous intégrez une instance de sécurité pour l'orchestration GitLab qui n'est pas prise en charge dans le système de base, vous pouvez la configurer en effectuant les étapes spécifiées dans la Intégrer des outils de sécurité à GitLab rubrique.
- Vous pouvez également associer le pipeline à l'instance de l'outil de Security en ajoutant l'ID de l'outil de Security au code d'action personnalisé. Cela remplacera toute instance d'outil de Security précédemment associée.

Consultez les images suivantes pour l'activité de playbook d'action personnalisée pour Checkmarx SAST et Checkmarx One respectivement.

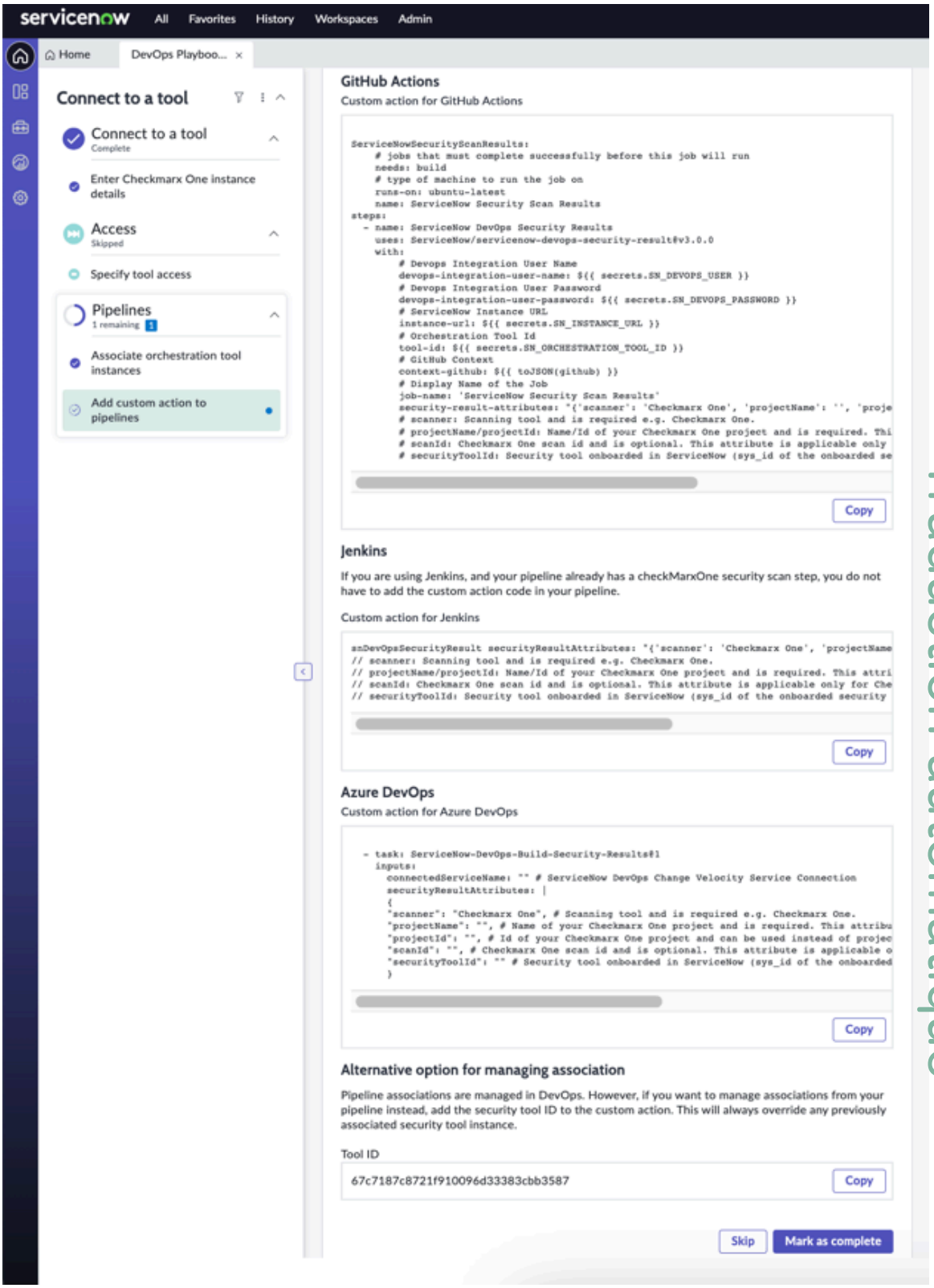
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

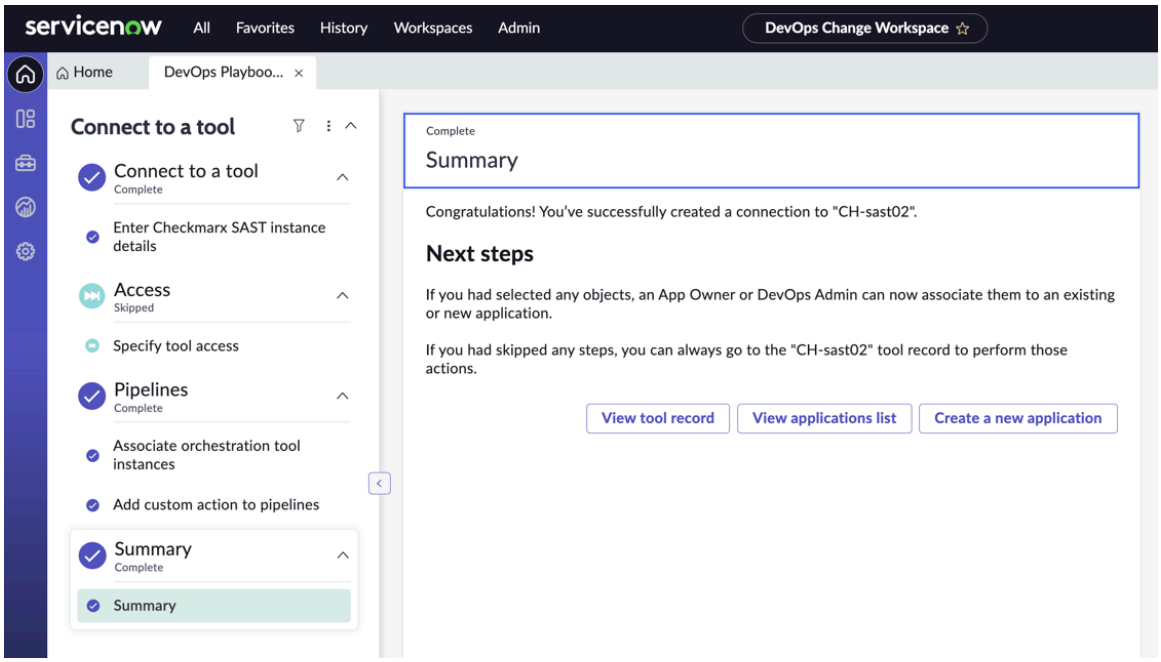


Traduction automatique

8. Marquez l’activité comme terminée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.



Que faire ensuite

Configurer les analyses Checkmarx sur votre pipeline

Intégrer Checkmarx à DevOps Change Velocity : Catalogue de services

Connectez votre instance Checkmarx à l'aide du ServiceNow Catalogue de servicesfichier .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Dans les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez et activez **l'intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil selon que vous intégrez Checkmarx SAST ou Checkmarx One.

Checkmarx SAST

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Checkmarx.
Intégration d'outils	Checkmarx SAST.
URL serveur	URL de base de votre instance Checkmarx One.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	ID API de votre instance Checkmarx.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Clé API de votre instance Checkmarx.
Utiliser un MID Server	MID Server associé à l'instance Checkmarx One.

Checkmarx One

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Checkmarx.
Intégration d'outils	Checkmarx One.
URL de base du contrôle d'accès CheckmarxOne	URL de base de contrôle d'accès de votre instance Checkmarx One.
URL de base de l'API CheckmarxOne.	URL de base de l'API de votre instance Checkmarx One.
Locataire	Nom de votre compte locataire Checkmarx One.
ID client	Nom que vous avez utilisé pour stocker votre ID client Checkmarx dans votre dépôt.
Secret client	Nom que vous avez utilisé pour stocker votre secret Checkmarx dans votre dépôt.

Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx SAST dispose d'un rôle qui dispose des autorisations nécessaires pour lire les résultats **du projet** et de **l'analyse** afin d'obtenir des détails récapitulatifs. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx . Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx One dispose des rôles **créer-analyser** et **gérer-projet** pour accéder aux détails du résumé de l'analyse. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx .

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté.

Que faire ensuite

Configurer les analyses Checkmarx sur votre pipeline

Intégrer Checkmarx à DevOps Change Velocity : classique

Connectez-vous à votre instance Checkmarx pour récupérer les résultats de l'analyse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Dans le formulaire Créer un DevOps outil, saisissez les détails de l'outil selon que vous intégrez Checkmarx SAST ou Checkmarx One.

Checkmarx SAST

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Checkmarx.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Intégration d'outils	Checkmarx SAST.
URL serveur	URL de base de votre instance Checkmarx One.
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	ID API de votre instance Checkmarx.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Clé API de votre instance Checkmarx.
Utiliser un MID Server	MID Server associé à l'instance Checkmarx One.

Checkmarx One

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Checkmarx.
Intégration d'outils	Checkmarx One.
URL de base du contrôle d'accès CheckmarxOne	URL de base de contrôle d'accès de votre instance Checkmarx One.
URL de base de l'API CheckmarxOne.	URL de base de l'API de votre instance Checkmarx One.
Locataire	Nom de votre compte locataire Checkmarx One.
ID client	Nom que vous avez utilisé pour stocker votre ID client Checkmarx dans votre dépôt.
Secret client	Nom que vous avez utilisé pour stocker votre secret Checkmarx dans votre dépôt.

Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx SAST dispose d'un rôle qui dispose des autorisations nécessaires pour lire les résultats **du projet** et de **l'analyse** afin d'obtenir des détails récapitulatifs. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx .
Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx One dispose des rôles **créer-analyser** et **gérer-projet** pour accéder aux détails du résumé de l'analyse. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx .

3. Cliquez sur **Envoyer** pour vous connecter à votre instance Checkmarx.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

4. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : permet d'afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : peut afficher l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Seuls les groupes contenant des utilisateurs ayant DevOps des rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

L'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil à des applications** devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de DevOps propriétaire de l'application d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

Que faire ensuite

Configurer les analyses Checkmarx sur votre pipeline

Configurer les analyses Checkmarx sur votre pipeline

Configurez les analyses Checkmarx sur vos pipelines Azure DevOps, Jenkins ou GitHub.

Vous pouvez configurer les analyses Checkmarx à n'importe quelle étape du pipeline et les détails de l'analyse sont récupérés à partir de l'étape correspondante vers DevOps Change Velocity. Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité Checkmarx One (checkmarxASTScanner), vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Pour Checkmarx SAST, le code d'action personnalisé doit être ajouté à votre pipeline, même s'il comporte l'étape d'analyse de sécurité (checkmarxASTScanner).

1. Accédez à l'étape dans votre pipeline et ajoutez l'action personnalisée.

Azure DevOps	**a.** Accédez à votre fichier de .yml de pipeline.
	b. Dans la section **Tâches** sur le côté droit, recherchez la tâche d'extension **Résultats de sécurité ServiceNow DevOps** .
	c. Saisissez le point de terminaison ServiceNow.
	d. Entrez les attributs des résultats de sécurité comme suit.
	▪ Checkmarx SAST
	`- task: ServiceNow-DevOps-Build-Security-Results@1`
	`inputs:`
	`connectedServiceName: "" # ServiceNow DevOps Change Velocity Service Connection`
	`securityResultAttributes: |`
	`{"scanner": "Checkmarx SAST", "projectId": "", "securityToolId": ""}`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    # scanner: Scanning tool and is
required e.g. Checkmarx SAST.
    # projectId: Id of your Checkmarx
SAST project and is required. This
attribute is applicable only for
Checkmarx SAST.
    # securityToolId: Security tool
onboarded in ServiceNow (sys_id of
the onboarded security tool) and is
optional.
```

- Checkmarx One

```
- task:
ServiceNow-DevOps-Build-Security-R
esults@1
  inputs:
    connectedServiceName: "" #
ServiceNow DevOps Change Velocity
Service Connection
    securityResultAttributes: |
     {"scanner": "Checkmarx One",
"projectName": "", "projectId": "",
"scanId": "", "securityToolId": ""}
    # scanner: Scanning tool and is
required e.g. Checkmarx One.
    # projectName: Name of your
Checkmarx One project and is
required. This attribute is applicable
only for Checkmarx One.
    # projectId: Id of your Checkmarx
One project and can be used instead
of projectName field. This attribute is
applicable only for Checkmarx One.
    # scanId: Checkmarx One scan
id and is optional. This attribute is
applicable only for Checkmarx One.
    # securityToolId: Security tool
onboarded in ServiceNow (sys_id of
the onboarded security tool) and is
optional.
```

e. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le code d'action personnalisé à votre pipeline.

Jenkins	**a.** Accédez à la syntaxe du pipeline à partir d'un pipeline configuré. **b.** Sélectionnez l'étape **snDevOpsSecurityResult** dans la liste **Exemple d'étape** , puis mettez à jour les valeurs des attributs d'analyse de sécurité dans l'étape. **c.** Sélectionnez **Générer un script de pipeline** pour créer un extrait. Vous pouvez copier et coller l'extrait dans le pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Checkmarx SAST

```
snDevOpsSecurityResult
 securityResultAttributes: '{"scanner":
 "Checkmarx SAST", "projectId": "",
 "securityToolId": ""}'
// scanner: Scanning tool and is
 required e.g. Checkmarx SAST.
// projectId: Id of your Checkmarx
 SAST project and is required. This
 attribute is applicable only for
 Checkmarx SAST.
// securityToolId: Security tool
 onboarded in ServiceNow (sys_id of
 the onboarded security tool) and is
 optional.
```

- Checkmarx One

```
snDevOpsSecurityResult
 securityResultAttributes: '{"scanner":
 "Checkmarx One", "projectName":
 "", "projectId": "", "scanId": "",
 "securityToolId": ""}'
// scanner: Scanning tool and is
 required e.g. Checkmarx One.
// projectName/projectId: Name/Id of
 your Checkmarx One project and is
 required. This attribute is applicable
 only for Checkmarx One.
// scanId: Checkmarx One scan id and
 is optional. This attribute is applicable
 only for Checkmarx One.
// securityToolId: Security tool
 onboarded in ServiceNow (sys_id of
 the onboarded security tool) and is
 optional.
```

GitHub Actions

a. Accédez à votre fichier de .yml de workflow.

b. Dans la section **Place de marché** sur le côté droit, recherchez l'action personnalisée **Résultats de sécurité ServiceNow DevOps** .

c. Ajoutez l'extrait suivant dans votre fichier .yml.

- Checkmarx SAST

```
ServiceNowSecurityScanResults:
   # jobs that must complete
 successfully before this job will run
   needs: build
   # type of machine to run the job on
   runs-on: ubuntu-latest
   name: ServiceNow Security Scan
 Results
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  steps:
    - name: ServiceNow DevOps Security Results
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-security-result@v3.0.0
      with:
        # Devops Integration User Name
        devops-integration-user-name: ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
        # Devops Integration User Password

        devops-integration-user-password: ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWORD }}
        # ServiceNow Instance URL
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        # Orchestration Tool Id
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        # GitHub Context
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        # Display Name of the Job
        job-name: 'ServiceNow Security Scan Results'
        security-result-attributes: '{"scanner": "Checkmarx SAST", "projectId": "", "securityToolId": ""}'
        # scanner: Scanning tool and is required e.g. Checkmarx SAST.
        # projectId: Id of your Checkmarx SAST project and is required. This attribute is applicable only for Checkmarx SAST.
        # securityToolId: Security tool onboarded in ServiceNow (sys_id of the onboarded security tool) and is optional.
```

- Checkmarx One

```
ServiceNowSecurityScanResults:
  # jobs that must complete successfully before this job will run
  needs: build
  # type of machine to run the job on
  runs-on: ubuntu-latest
  name: ServiceNow Security Scan Results
  steps:
    - name: ServiceNow DevOps Security Results
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      uses:
ServiceNow/servicenow-devops-securi
ty-result@v3.0.0
      with:
        # Devops Integration User
Name
        devops-integration-user-name:
${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
        # Devops Integration User
Password

devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
        # ServiceNow Instance URL
        instance-url:
${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        # Orchestration Tool Id
        tool-id:
${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TO
OL_ID }}
        # GitHub Context
        context-github:
${{ toJSON(github) }}
        # Display Name of the Job
        job-name: 'ServiceNow Security
Scan Results'
        security-result-attributes:
'{"scanner": "Checkmarx One",
"projectName": "", "projectId": "",
"scanId": "", "securityToolId": ""}'
        # scanner: Scanning tool and is
required e.g. Checkmarx One.
        # projectName/projectId:
Name/Id of your Checkmarx One
project and is required. This attribute
is applicable only for Checkmarx One.
        # scanId: Checkmarx One scan
id and is optional. This attribute is
applicable only for Checkmarx One.
        # securityToolId: Security tool
onboarded in ServiceNow (sys_id of
the onboarded security tool) and is
optional.
```

Pour plus d'informations, consultez GitHub Marketplace .

---

2. Exécutez le pipeline pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité.

Associer l'outil d'orchestration à partir de l'enregistrement d'outil Checkmarx et vice-versa

Vous pouvez associer l'outil d'orchestration à partir de l'enregistrement de l'outil Checkmarx et associer l'enregistrement de l'outil Checkmarx à partir de l'enregistrement d'orchestration ou de pipeline.

Traduction automatique

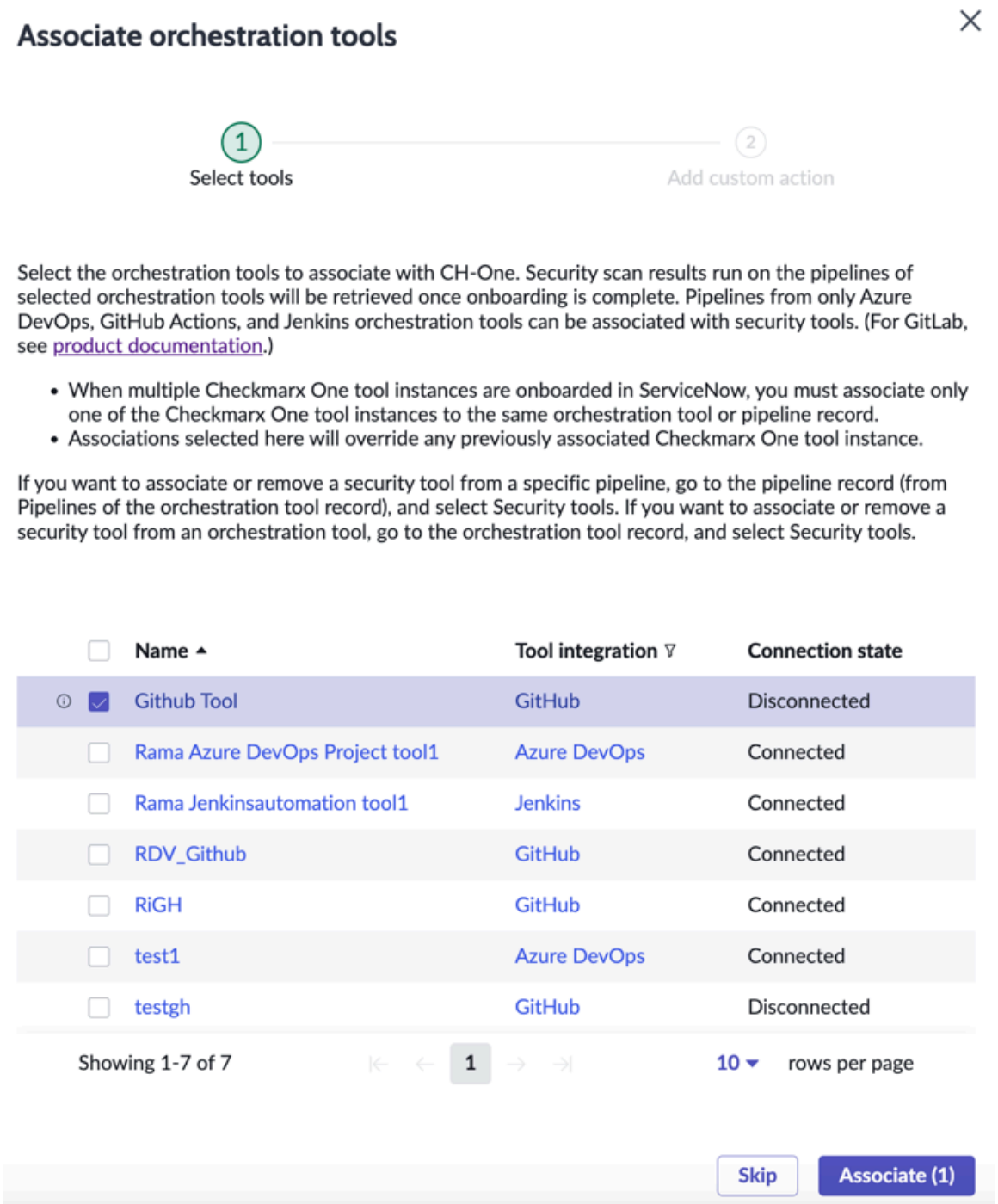
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail >Outils de > d'espace de travail de changement DevOps > outils de sécurité**.
2. Dans la liste Outils de sécurité, sélectionnez l'outil auquel vous souhaitez associer un outil d'orchestration.
3. Dans l'enregistrement de l'outil de Security, accédez à l'onglet Outils d'orchestration.
4. Sélectionnez **Associer**.
5. Dans la boîte de dialogue Sélectionner l'outil, sélectionnez les outils d'orchestration que vous souhaitez associer à votre outil de sécurité, puis sélectionnez **Associer**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la boîte de dialogue Ajouter une action personnalisée, copiez le code d'action personnalisé requis pour votre outil d'orchestration et ajoutez-le en tant qu'étape dans vos pipelines.

7. Sélectionnez **Terminé**.

Remarque :
De la même manière, vous pouvez associer une instance d'outil de Security à un outil d'orchestration ou à un enregistrement de pipeline. Vous pouvez accéder à l'outil d'orchestration ou à l'enregistrement de pipeline et, dans l'onglet Outils de sécurité, vous pouvez sélectionner **Associer**. Dans les boîtes de dialogue qui s'affichent, vous pouvez sélectionner les instances d'outil de Security à associer, puis copier l'action personnalisée pour l'ajouter à l'étape de pipeline correspondante.

Intégrations créées par les utilisateurs dans Changements de vélocité DevOps

Les intégrations créées par les utilisateurs permettent d'intégrer des outils de planification, de codage et de test supplémentaires qui ne sont pas disponibles par défaut dans l'application Changements de vélocité DevOps .

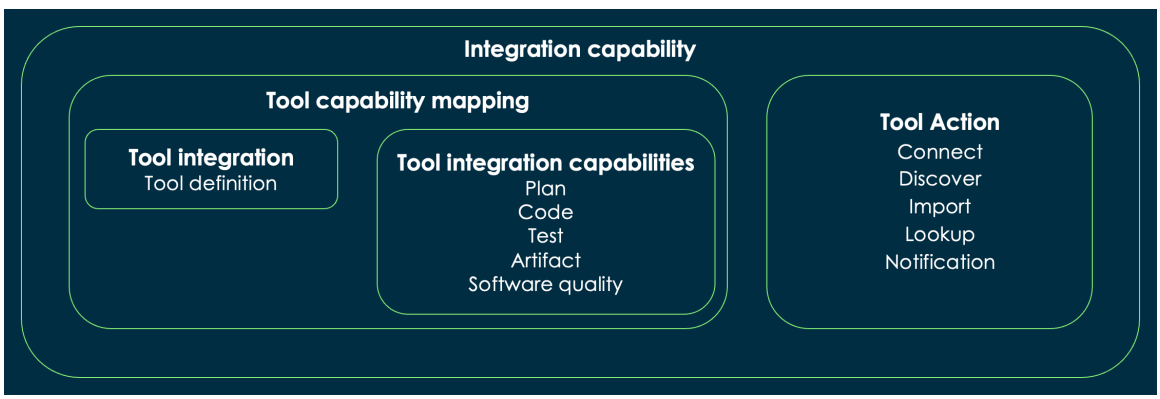
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Changements de vélocité DevOps inclut des définitions d'outils pour l'intégration de certains outils courants de planification, de codage et DevOps Intégration d'outils de test, mais vous pouvez également configurer des intégrations créées par l'utilisateur pour des outils supplémentaires dans votre environnement DevOps.

Objets d'intégration

DevOps L'intégration d'outils se compose de ces objets.



Actions d'aptitude de l'outil

- **Action de connexion** :

  Lors de la connexion, le flux secondaire de l'outil spécifique est appelé et l'état de connexion est mis à jour. Le message d'état de connexion est affiché sur le formulaire.

  Reportez-vous à la rubrique Connecter le flux secondaire d'aptitude pour en savoir plus.

- **Découvrir** l'action :

  Lors de la détection, un enregistrement de demande d'importation est créé et le flux secondaire de l'outil spécifique est appelé (tel que défini dans l'enregistrement d'aptitude d'intégration). **Les champs Détail** et **État** de l'enregistrement de demande d'importation sont mis à jour avec le nombre d'éléments détectés, mis à jour et échoués.

  La charge utile transformée se compose d'un tableau d'objets sous forme de chaîne JSON. Les éléments varient en fonction du type d'outil.

  Reportez-vous à la rubrique Détecter le flux secondaire d'aptitude pour en savoir plus.

- **Action d'importation** :

  L'action d'importation ne prend pas en charge la fonctionnalité d'importation historique.

- **Action de recherche** :

  Le flux principal de recherche est fourni pour prendre en charge le type d'outil d'artefact dans un flux secondaire créé par votre développeur d'intégration.

- **Action de notification** (webhook) :

  L'outil source est configuré manuellement (par votre développeur d'intégration) pour envoyer des données brutes à l'instance ServiceNow . La charge utile brute est ensuite transformée en objet JSON standard à l'aide d'un flux secondaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus, consultez le Flux secondaire d'aptitude de notification point de terminaison et le point de terminaison DevOps : POST /devops/tool/{capability} de l'API DevOps .

Remarque :
Si un flux secondaire n'est pas spécifié, la gestion des notifications se produit par défaut (la *charge utile d'origine* est automatiquement copiée dans la *charge utile transformée*).

Ce comportement est utile lorsque les données transactionnelles de l'outil sont prises en charge par ServiceNow DevOps telles quelles.

Consultez les charges utiles standard attendues dans le Flux secondaire d'aptitude de notification pour plus de détails.

DevOps Vue d'ensemble de la configuration de l'intégration

La configuration de l'intégration de l'outil peut être effectuée par votre développeur d'intégration et votre DevOps administrateur.

Développeur d'intégration

- Créez un enregistrement d'intégration d'outils pour définir l'outil que DevOps vous intégrez (outil source).
- Créez un Studio de workflow flux secondaire pour collecter et transformer les données de l'outil que vous intégrez (outil source).
- Créez un enregistrement de mappage des options de l'outil dans DevOps pour mapper l'enregistrement d'intégration de l'outil à l'aptitude du type d'outil.

  Remarque :
  La fonctionnalité Notifications (webhook) est prise en charge. Les options Connect et Discover sont également prises en charge.

- Créez un enregistrement d'aptitude d'intégration dans DevOps pour spécifier l'action relative à l'aptitude du type d'outil.

DevOps administrateur

- Créez un enregistrement d'outil (de planification, de codage ou de test) pour DevOps vous connecter à l'outil que vous intégrez (outil source).

  Remarque :
  L'enregistrement d'intégration de l'outil doit être spécifié dans le champ **Outil** de l'enregistrement d'outil.

- Configurez l'outil source avec le webhook et les informations d'identification.

Événements entrants

Un événement entrant sert d'aire de transit pour le flux de notifications qui prend en charge le retraitement des charges utiles ayant échoué. Cela signifie qu'un enregistrement présentant un état d'erreur suite à un échec d'intégration ou de transformation peut être réessayé.

Si un enregistrement d'événement entrant est dans l'état **Erreur** , le flux n'a pas pu insérer l'enregistrement dans les tables principales DevOps .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les erreurs courantes peuvent être résolues par ces actions.

États d'erreur de l'événement entrant

Erreur	Action
Champs obligatoires manquants	La charge utile transformée ne correspond pas à la charge utile standard. Reportez-vous aux charges utiles standard et JSON fournies.
Référentiel non marqué pour le suivi	La validation ne peut pas être insérée. L'administrateur DevOps doit suivre le référentiel.
[Flux secondaire] n'a pas été publié dans le périmètre de l'application [app_scope]	Le flux secondaire est créé, mais pas encore publié.
Exception de délai d'expiration	Le flux secondaire prend plus de temps que la valeur définie dans la propriété : *com.glide.hub.flow_api.default_execution_time* Pour plus d'informations, consultez FlowAPI : executeSubflowQuick(nom de chaîne, entrées de carte, délai d'expiration du numéro). **Remarque :** L'exécution du flux secondaire dépasse la valeur définie dans le champ **Délai d'expiration** de l'enregistrement d'aptitude d'intégration.
Flux secondaire correspondant introuvable pour l'aptitude de notification et l'intégration de l'outil [tool_integration_sys_id]	Le flux n'a pas pu trouver le flux secondaire correspondant. Vérifiez la procédure de configuration de l'intégration.
La charge utile ne correspond pas à l'aptitude attendue.	La **charge utile d'origine** (charge utile envoyée) est d'un type **d'aptitude** différent de l'aptitude de type outil configurée dans votre mappage d'aptitude de l'outil. Le type de charge utile doit correspondre à l'aptitude du type d'outil configurée dans l'intégration de votre outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Un enregistrement d'événement entrant n'est pas créé lorsque l'une des conditions suivantes se produit :

- L'outil source n'a pas transmis l'ID de l'outil en tant que paramètre de requête.
- L'outil source a transmis un ID d'outil, mais il n'y a pas d'ID d'outil correspondant dans l'instance.

Mappages d'outils

Un outil peut être mappé à plusieurs options.

Intégration d'outils	Aptitude du type d'outil	Mappage des options de l'outil
• Agile Development 2.0 • Azure DevOps • Bitbucket • GitHub • GitHub Enterprise • GitLab • Jenkins • Jira • Rally	• Plan • Code • Orchestration • Artifact • Test	Plan • Agile Development 2.0 : planifier • Azure DevOps -Plan • Jira -Plan • Rally -Plan Code • Azure DevOps -Code • Bitbucket -Code • GitHub -Code • GitHub Entreprise : Code • GitLab -Code Orchestration • Azure DevOps -Orchestration • Jenkins -Orchestration • GitLab -Orchestration Test • Azure DevOps -Test • Jenkins -Test

Un mappage d'aptitudes d'outils peut être mappé à plusieurs actions.

Mappage des options de l'outil	Action de l'outil	Option d'intégration
• Agile Development 2.0 : planifier • Azure DevOps -Plan • Azure DevOps -Code	• Connexion • Discovery • Importer	Agile Development 2.0 • Agile Development 2.0 - Planifier - Connect • Agile Development 2.0 : planifier : découvrir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage des options de l'outil	Action de l'outil	Option d'intégration
• Azure DevOps -Orchestration • Bitbucket -Code • GitHub -Code • GitHub Entreprise : Code • GitLab -Code • GitLab -Orchestration • Jenkins -Orchestration • Jira -Plan • Rally -Plan	• Rechercher • Notification	• Agile Development 2.0 - Planifier - Importer • Agile Development 2.0 - Plan - Notification Azure DevOps • Azure DevOps - Planifier - Connecter • Azure DevOps - Planifier - Découvrir • Azure DevOps - Plan - Notification • Azure DevOps - Code - Découvrir • Azure DevOps - Code - Notification • Azure DevOps - Orchestration - Découvrir • Azure DevOps - Orchestration - Notification Bitbucket • Bitbucket - Code - Connexion • Bitbucket - Code - Découvrir • Bitbucket - Code - Importer • Bitbucket - Code - Notification GitHub • GitHub - Code - Connexion • GitHub - Code - Découvrir • GitHub - Code - Importer • GitHub - Code - Notification GitHub Enterprise • GitHub - Code - Connexion • GitHub - Code - Découvrir • GitHub - Code - Importer • GitHub - Code - Notification GitLab • GitLab - Code - Connexion • GitLab - Code - Découvrir • GitLab - Code - Notification • GitLab - Orchestration - Notification Jenkins

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage des options de l'outil	Action de l'outil	Option d'intégration
		• Jenkins - Orchestration - Connexion • Jenkins - Orchestration - Découvrir • Jenkins - Orchestration : importation • Jenkins - Orchestration - Notification Jira • Jira - Planifier - Connecter • Jira - Planifier - Découvrir • Jira - Planifier - Importer • Jira - Plan - Notification Rally • Rally - Planifier - Découvrir • Rally - Planifier - Importer • Rally - Plan - Notification • Rally - Planifier - Connecter • Rally - Planifier - Valider

Plusieurs types de tests peuvent être mappés à chaque intégration d'outils.

Type de test	Intégration d'outils	Mappage de type de test
Unité : JUnit, XUnit, NUnit, Test unitaire Fonctionnel: • Intégration • Régression • Fumée • Système • Acceptation de l'utilisateur Performances : Chargement	• Azure DevOps • Jenkins • GitLab • GitHub • GitHub Enterprise	Azure DevOps • Azure DevOps - JUnit • Azure DevOps Par Nunit • Azure DevOps Unité X • Azure DevOps Test unitaire • Azure DevOps -Intégration • Azure DevOps -Régression • Azure DevOps -Fumée • Azure DevOps -Système • Azure DevOps - Acceptation de l'utilisateur • Azure DevOps -Charger Jenkins • Jenkins - JUnit • Jenkins -Intégration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de test	Intégration d'outils	Mappage de type de test
		• Jenkins -Régression • Jenkins -Fumée • Jenkins -Système • Jenkins - Acceptation de l'utilisateur • Jenkins -Charger GitLab • GitLab - JUnit • GitLab -Intégration • GitLab -Régression • GitLab -Fumée • GitLab -Système • GitLab - Acceptation de l'utilisateur • GitLab -Charger GitHub et GitHub Enterprise • GitHub - JUnit • GitHub Par Nunit • GitHub Unité X • GitHub Test unitaire • GitHub -Intégration • GitHub -Régression • GitHub -Fumée • GitHub -Système • GitHub - Acceptation de l'utilisateur • GitHub -Charger

DevOps Intégration d'outils de test

L'intégration de l'outil de test vous permet d'afficher les résultats des tests pour DevOpsJenkins, Azure DevOps, GitHub, GitHub Enterprise et GitLab les tests unitaires, fonctionnels et de performances.

Pour GitLab Jenkins, seule l'intégration de type test JUnit est prise en charge.

Remarque :
Pour les autres types de tests, utilisez le point de terminaison DevOps : POST /devops/tool/{capability} de l'API DevOps .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les tests Selenium exécutés et publiés à l'aide de TestNG sont signalés par le Jenkins plugin pour ServiceNow DevOps.
- La catégorisation du type de test est prise en charge.
- Les résultats des tests supplémentaires rapportés par des outils, tels qu'Apache JMeter, peuvent être traités à DevOps l'aide de flux secondaires personnalisés Studio de workflow (aucune modification du pipeline n'est requise).

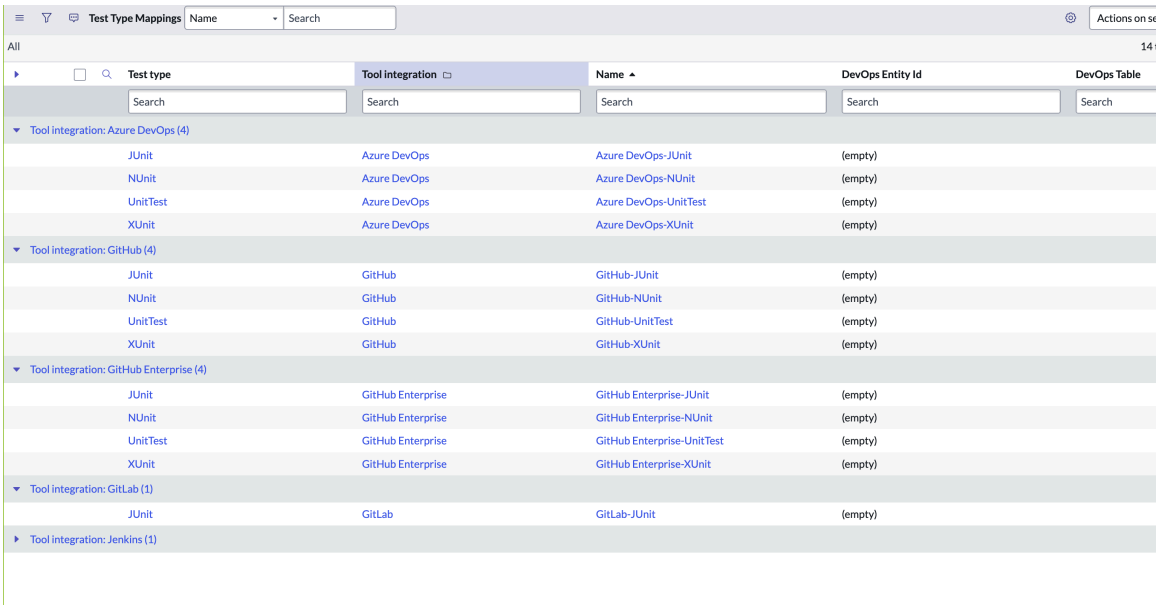
Catégorie	Type de test
Unité	JUnit (par défaut) NUnit XUnit Test unitaire **Remarque :** • Pour GitLab Jenkins, seule l'intégration du type de test JUnit est prise en charge. • Pour ADO, GitHub et GitHub Enterprise, les intégrations de type test JUnit, NUnit, XUnit et Unitaire sont prises en charge. Vous pouvez modifier le type de test par défaut en modifiant le paramètre `[sn_devops.default_test_type]` DevOps property.
Fonctionnel	• Intégration • Régression • Fumée • Système • Acceptation de l'utilisateur
Performances	Charge

Mappage de type de test

Le mappage de type de test connecte le type de test et l'entité testée à l'outil DevOps (**DevOps** > **Intégrations** > **Mappages de type de test** dans le module.)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Un mappage précis du type de test garantit que le type de test s'affiche toujours comme prévu dans les résultats récapitulatifs des tests.

Champ	Description
Type de test	• JUnit • Par Nunit • Unité X • Test unitaire **Remarque :** ○ Pour GitLab Jenkins, seule l'intégration du type de test JUnit est prise en charge. ○ Pour ADO, GitHub et GitHub Enterprise, les intégrations de type test JUnit, NUnit, XUnit et Unitaire sont prises en charge. • Intégration • Régression • Fumée • Système

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

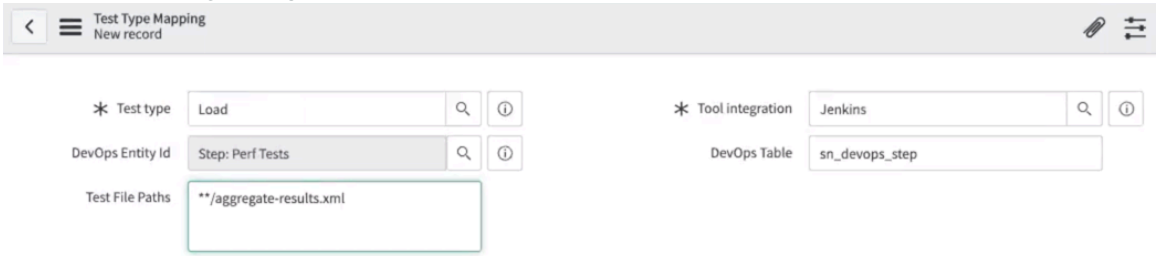
Champ		Description
		• Acceptation de l'utilisateur • Charge
ID de l'entité DevOps	Nom de la table	DevOps Nom de table qui contient l'entité liée aux résultats des tests (dans la charge utile du rapport de test). • Étape [sn_devops_step] • Pipeline [sn_devops_pipeline] **Remarque :** Seules les DevOps tables d'étapes et de pipelines sont prises en charge.
	Document	Nom de l'entité spécifiée dans la table sélectionnée. Par exemple, le nom de l'étape, du pipeline, de l'artefact ou du package.
Chemins d'accès aux fichiers de test Jenkins(tests uniquement)		Chemin d'accès au fichier des résultats des tests généré sur le Jenkins serveur. C'est utile pour que les rapports de test avec des attributs qui ne sont pas conformes à l'implémentation de JUnit ou de TestNG, comme JMeter par exemple, puissent toujours être exploités par DevOps. Séparez plusieurs fichiers par une virgule. **Remarque :** Vous devez utiliser un Studio de workflow flux secondaire pour transformer une charge utile de test brute.
Intégration d'outils		Outil qui exécute le test.

Traduction automatique

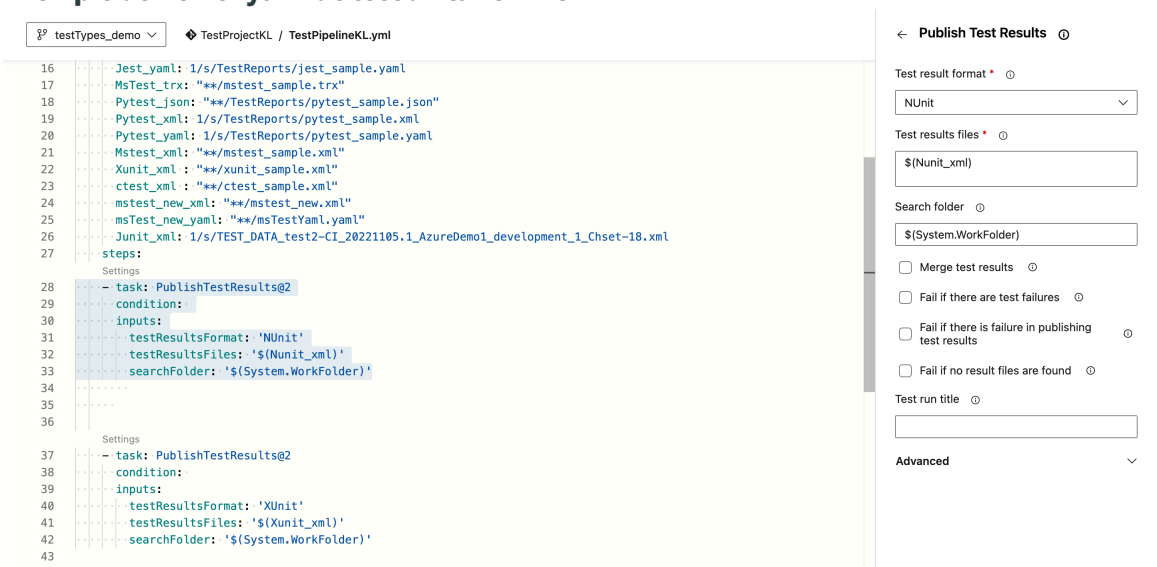
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table DevOps	DevOps table qui correspond au nom de la table dans le paramètre **ID d'entité DevOps** .

DevOps Mappage de type de test



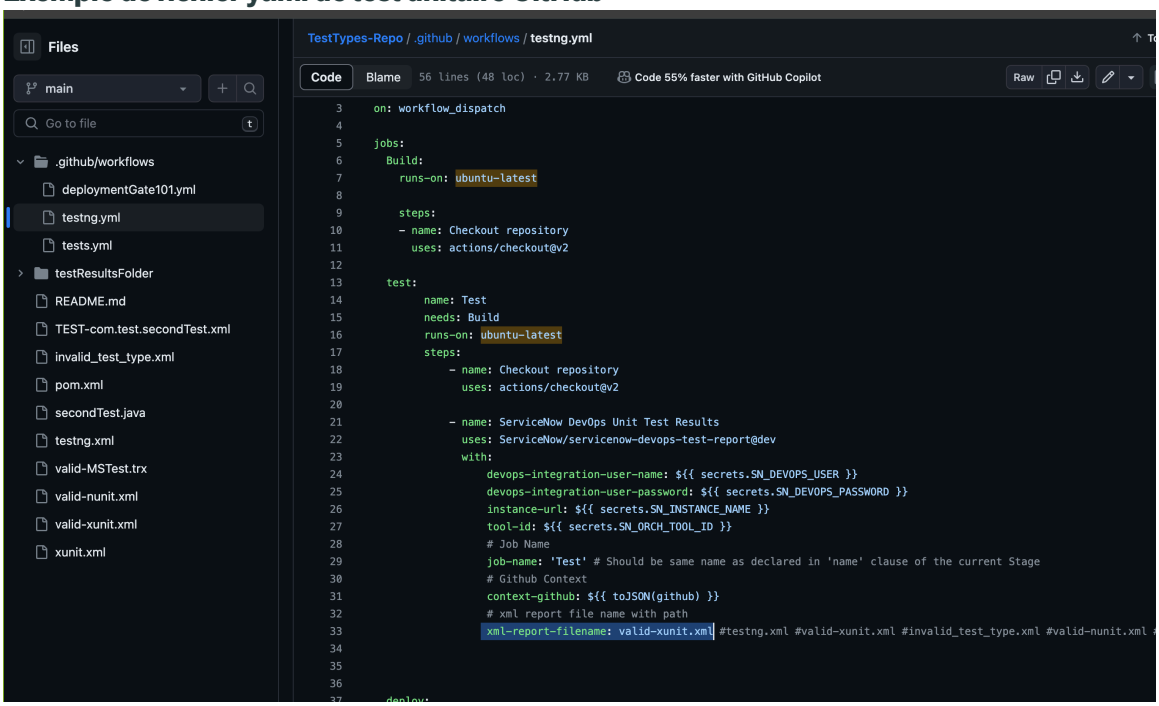
Exemple de fichier yaml de test unitaire ADO



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de fichier yaml de test unitaire GitHub



Transformation d'une charge utile de test brute

Vous pouvez transformer un rapport de test brut (un rapport contenant des attributs qui ne sont pas conformes à l'implémentation de JUnit ou de TestNG), tel que JMeter par exemple, en configurant la table **de décision de la politique de flux secondaire de test DevOps** pour appeler un flux secondaire personnalisé (**Tables de décision** > **Tables de décision** module).

Remarque :
Vous devez créer le flux secondaire personnalisé Studio de workflow qui transforme la charge utile de test brute.

S'il existe plusieurs types de test dans une étape de performance, vous pouvez utiliser la table **de décision de politique de type de test DevOps** pour configurer le type de test de chaque test afin que les charges utiles des résultats des tests soient transformées correctement.

DevOps Tables de décision

DevOps Tables de décision

Table de décision	Objectif	Configuration
Politique de flux secondaire de test DevOps	Pour appeler automatiquement un flux secondaire personnalisé qui	Créez une décision qui spécifie le flux secondaire personnalisé à appeler

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Tables de décision (suite)

Table de décision	Objectif	Configuration
	transforme la charge utile brute reçue par l'outil. Entrées de décision : • Charge utile du résultat du test • Type de test	lorsque la charge utile brute est reçue. Définissez les conditions de sorte qu'elles contiennent des champs qui seront inclus dans la charge utile brute. Par exemple, pour appeler Jenkins le flux secondaire personnalisé Test des performances BZ : Conditions : • Le type de test est Chargement (La charge est le type de test configuré pour les tests de performances) • La charge utile du résultat de test contient le débit • Résultat du test La charge utile contient la concurrence Réponse : Flux : Jenkins Test de performance BZ
DevOps : politique du type de test	Pour définir automatiquement les types de test lorsque plusieurs types de tests sont configurés dans une étape de test de performance. Ceci est nécessaire pour que les résultats du deuxième type de test soient transformés correctement. Par exemple, lorsqu'un test de performances de chargement et un test de performances JUnit sont mappés dans la même DevOps étape, les résultats des tests JUnit ne sont pas formatés correctement à moins qu'une décision ne soit créée.	Créez une décision pour chaque type de test à l'étape de test de performance afin de définir le type de test. Test de charge : • Conditions : ◦ L'étape correspond à des tests de performance ◦ La charge utile du résultat de test contient le débit ◦ Résultat du test La charge utile contient la concurrence • Réponse : TestType : Charger Test JUnit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Tables de décision (suite)

Table de décision	Objectif	Configuration
	Entrées de décision : • Étape • Charge utile du résultat du test • Intégration d'outils • Pipeline	• Conditions : ○ L'étape correspond à des tests de performance ○ La charge utile du résultat du test ne contient pas de débit ○ La charge utile du résultat du test ne contient pas la concurrence • Réponse : TestType : JUnit

DevOps Plusieurs types de test de performance

```
stage('Checkout') {
    snDevOpsStep()
    snDevOpsChange()
    node {
        echo 'Checking out..'
        checkout scm
    }
}
stage('Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    sh 'mvn clean test'
    step([$class: 'Publisher', reportFilenamePattern: '**/testng-results.xml'])
  }
}
stage('Perf Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    bzt "load_test1.yml"
    junit '**/xunit.xml'
  }
}

```

DevOps Mappages de plusieurs types de tests

Test Type Mappings | New | Search | Name | Search | 1 to 4 of 4

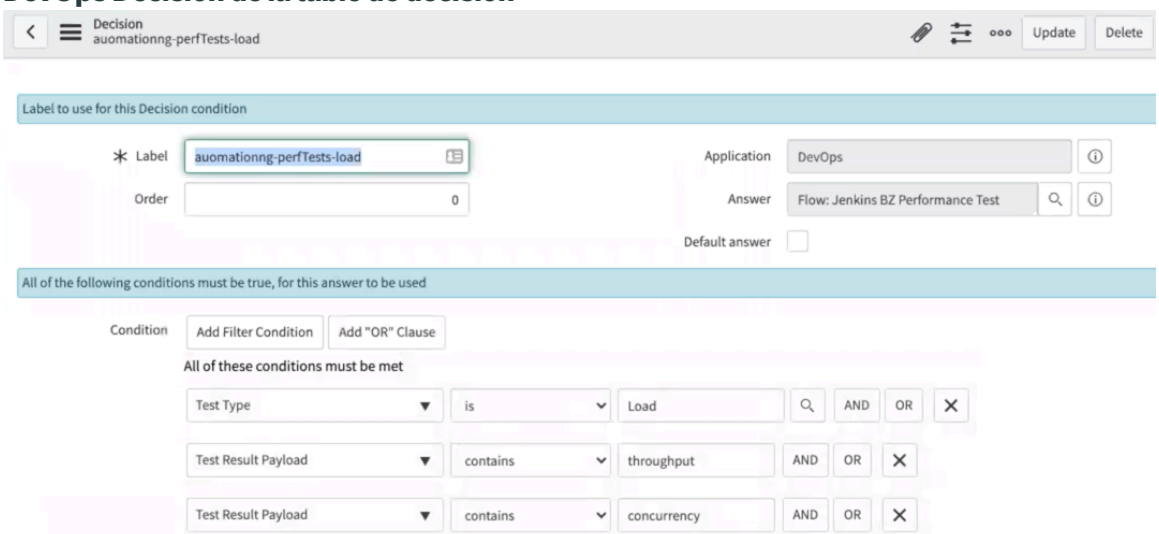
All

Test type	Tool integration	Name ▲	DevOps Entity Id	DevOps Table	Test File Paths
JUnit	Azure DevOps	Azure DevOps-JUnit	(empty)		
Integration	Jenkins	Jenkins-Integration	Step: Tests	sn_devops_step	
JUnit	Jenkins	Jenkins-JUnit	(empty)		
Load	Jenkins	Jenkins-Load	Step: Perf Tests	sn_devops_step	**/aggregate-results.xml

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Décision de la table de décision

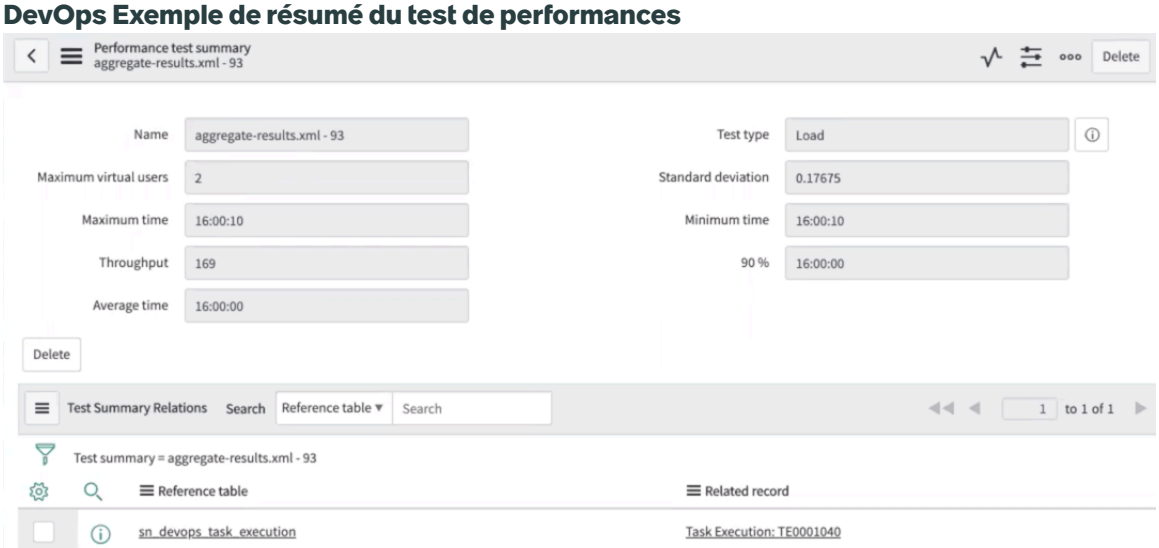


Résultats du résumé du test

Vous pouvez afficher les résultats récapitulatifs des tests de cette façon.

- **DevOps** > **Résultats des tests** (Résumés des tests et Résumés des tests de performance).
- Demande de changement DevOps : liste connexe Résultats des tests.
- DevOps Pipeline UI - Tuile de qualité.

DevOps Exemple de résumé du test de performances



JSON standard attendu Charge utile de l'aptitude de notification : outil de test

Fonctionnel:

```
{
"name": "CorpSite-selenium#55",
"duration": 78.802,
"passedTests": 4,
"failedTests": 0,
"skippedTests": 0,
"blockedTests": 0,
"totalTests": 4,
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"passingPercent": 100,


// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes

Send only one Attribute combination. For example, send Attributes of either  Artifact or
 Package, or the combination of Build + Stage + PipelineName.

If you send more than one Attribute, priority is given in the following order and the low priory
 one is ignored. For example, if you send attribute for both packages and artifacts, then
 attribute of package is considered and the attribute of artifacts is ignored.

1.packages
2.artifcats
3.buildNumber + stageName + pipelineName

"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-selenium",
}

Notes:
- The pipelineName attribute value must be same as the value in the Orchestration pipeline
 field of the Pipeline [sn_devops_pipeline] table.
- The stageName attribute value must be same as the value in the Orchestration stage field of
 the Step [sn_devops_step] table.
```

Performance:

```
{
"name": "Performance Tests",
"url": "http://abc.com",
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"duration": 78.802,
"maximumVirtualUsers": "",
"throughput": "",
"maximumTime": "",
"minimumTime": "",
"averageTime": "",
"ninetyPercent": "",
"standardDeviation": "",

// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes

Send only one Attribute combination. For example, send Attributes of either  Artifact or
 Package, or the combination of Build + Stage + PipelineName.

If you send more than one Attribute, priority is given in the following order and the low priory
 one is ignored. For example, if you send attribute for both packages and artifacts, then
 attribute of package is considered and the attribute of artifacts is ignored.

1.packages
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
2.artifcats
3.buildNumber + stageName + pipelineName

"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-Performance",
}

Notes:
- The pipelineName attribute value must be same as the value in the Orchestration pipeline field of the Pipeline [sn_devops_pipeline] table.
- The stageName attribute value must be same as the value in the Orchestration stage field of the Step [sn_devops_step] table.
```

Configurer un outil de test dans DevOps

Configurez un outil de test dans DevOps pour afficher les résultats des tests unitaires, fonctionnels et de performances.

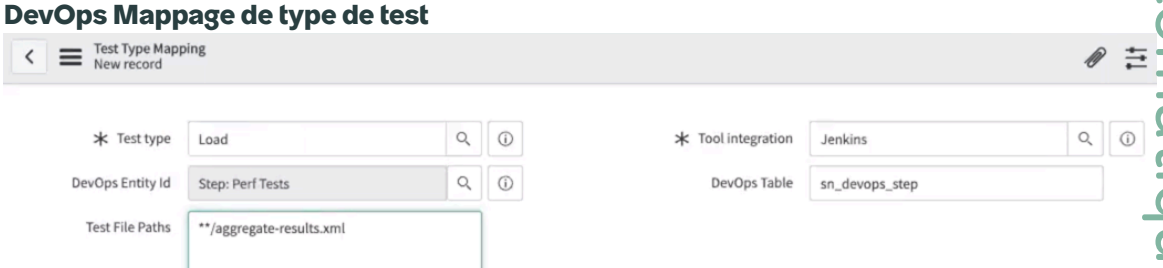
Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **DevOps** > **Intégrations** > **Mappages de type de test** et créez un enregistrement pour mapper le type de test à l'outil d'intégration.
2. Dans l'enregistrement Mappage du type de test, utilisez l'icône de recherche ( ) pour sélectionner les valeurs du **champ Type de test** et **Intégration de l'outil** .

DevOps Mappage de type de test



3. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) dans le champ **ID d'entité DevOps** et renseignez les détails du test.

Nom de la table	DevOps Nom de table qui contient l'entité liée aux résultats des tests.
Document	Nom de l'entité spécifiée dans la table sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps ID de l'entité de mappage de test

Consultez la section pour plus de Mappage de type de test détails.

4. **Facultatif :** Pour capturer la charge utile de test brute des tests non-JUnit ou -TestNG, entrez un nom de fichier et un chemin d'accès .xml (séparez plusieurs fichiers par des virgules).

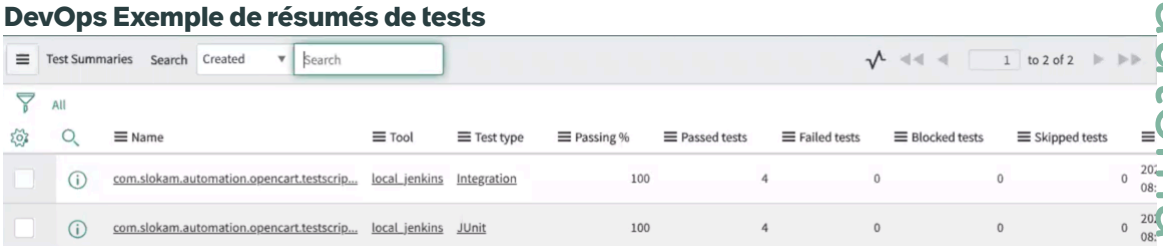
   (Optional) Vous pouvez transformer une charge utile brute à l'aide de tables de décision et d'un flux secondaire personnalisé Studio de workflow .

   Remarque :
   Vous devez créer le flux secondaire personnalisé qui transforme la charge utile brute.

   Consultez la section pour plus de détails sur la Transformation d'une charge utile de test brute configuration des tables de décision.

5. Exécutez le test et affichez les résultats des tests en accédant à **DevOps** > **Résultats des tests** (Résumés des tests et Résumés des tests de performances).

DevOps Exemple de résumés de tests



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

Exemple de pipeline scripté avec configuration de test

```
stage('Checkout') {
    snDevOpsStep()
    snDevOpsChange()
    node {
        echo 'Checking out..'
        checkout scm
    }
}
stage('Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    sh 'mvn clean test'
    step([$class: 'Publisher', reportFilenamePattern: '**/testng-results.xml'])
  }
}
stage('Perf Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    bzt "load_test1.yml"
    //junit '**/xunit.xml'
  }
}

```

Ajouter des résultats des tests aux demandes de changement à l'aide de l'API de test

Ajoutez des résultats des tests aux demandes de DevOps changement à l'aide de l'aptitude de test de l'API DevOps - POST /devops/tool/{capability}. L'API est disponible pour tous les types de tests des différents outils connectés à Changements de vélocité DevOps.

Pour en savoir plus sur l'API, reportez-vous à la section DevOps - POST /devops/tool/{capability} . Pour utiliser l'API dans Azure DevOps, GitHub et Jenkins, vous devez utiliser le format mentionné dans les sections respectives ci-dessous.

Prérequis

Rôle requis : sn_devops.admin

Vous devez vous assurer que le type de test que vous souhaitez utiliser dans l'API est disponible en tant que type de test et Changements de vélocité DevOps qu'il est mappé avec l'outil d'orchestration respectif.

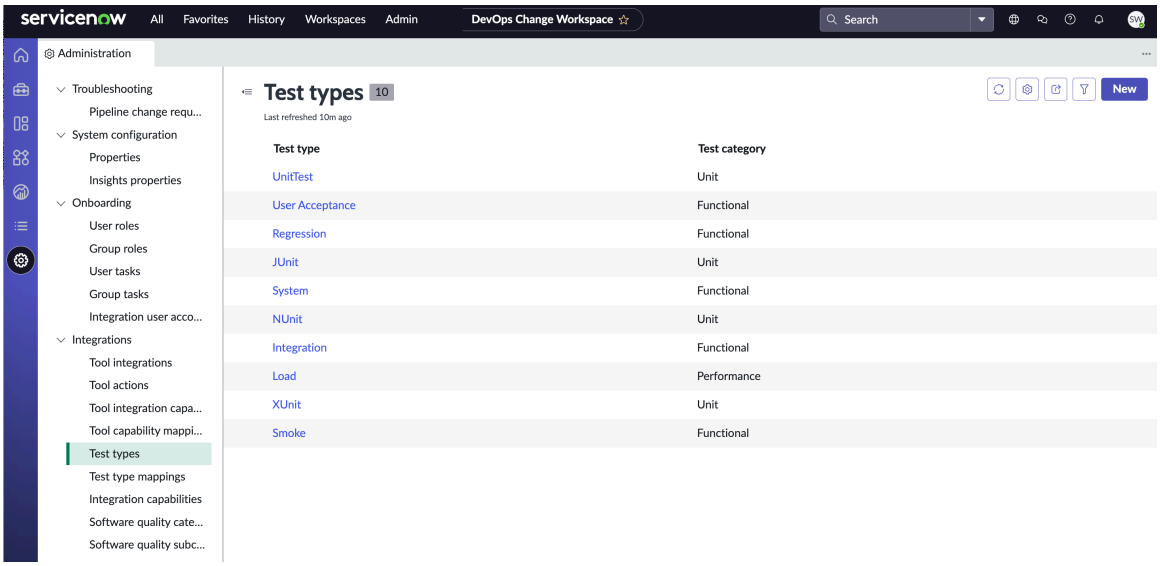
1. Accédez à la **Espace de travail de changement DevOps** > **Administration** > **Intégrations** > **Types de tests**.

   Vous pouvez également utiliser la navigation classique de l'interface utilisateur **DevOps** > **Intégrations** > **Types de test**.

2. Vérifiez si le type de test est disponible dans la table Types de tests.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Pour les types de test personnalisés, sélectionnez **Nouveau** et ajoutez le type de test à la liste.

   a. Dans le champ **Type de test** , entrez un nom pour votre type de test.

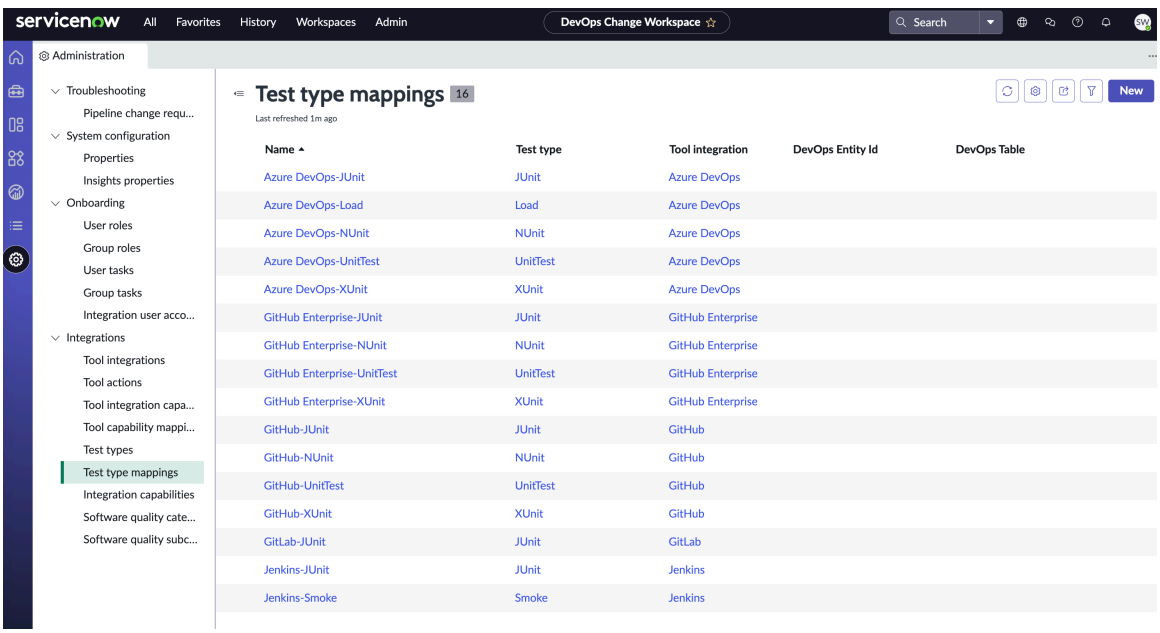
   b. Dans la liste **Catégorie de test** , sélectionnez la catégorie de votre type de test.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

4. Accédez à la **Espace de travail de changement DevOps** > **Administration** > **Intégrations** > **Mappages de type de test**.

   Vous pouvez également utiliser la navigation classique de l'interface utilisateur **DevOps** > **Intégrations** > **Mappages de type de test**.

5. Vérifiez si le type de test est mappé à votre outil d'orchestration.



6. Si le mappage n'est pas disponible, sélectionnez **Nouveau** et créez le mappage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste **Type de test** , sélectionnez le type de test que vous souhaitez mapper.

b. Dans la liste **Intégration d'outils** , sélectionnez votre outil d'orchestration.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Azure DevOps

Pour Azure DevOps les pipelines, utilisez le format donné ici pour ajouter des résultats des tests aux demandes de changement pour différents types de tests.

Format du suffixe et des paramètres de l'URL :

```
/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolID>&testType=<test_type>
```

- Le paramètre *`toolId`* doit être un ID d'outil valide provenant d'un outil connecté et configuré dans Changements de vélocité DevOps.
- Le paramètre *`testType`* doit avoir un mappage de type test dans Changements de vélocité DevOps.

Dans le *`Body`*, vous devez transmettre les paramètres en fonction du type de test.

Remarque :
Pour la connexion générique, utilisez ce qui suit :

- Nom d'utilisateur : devops.integration.user
- Mot de passe : <devops.integration.user password>

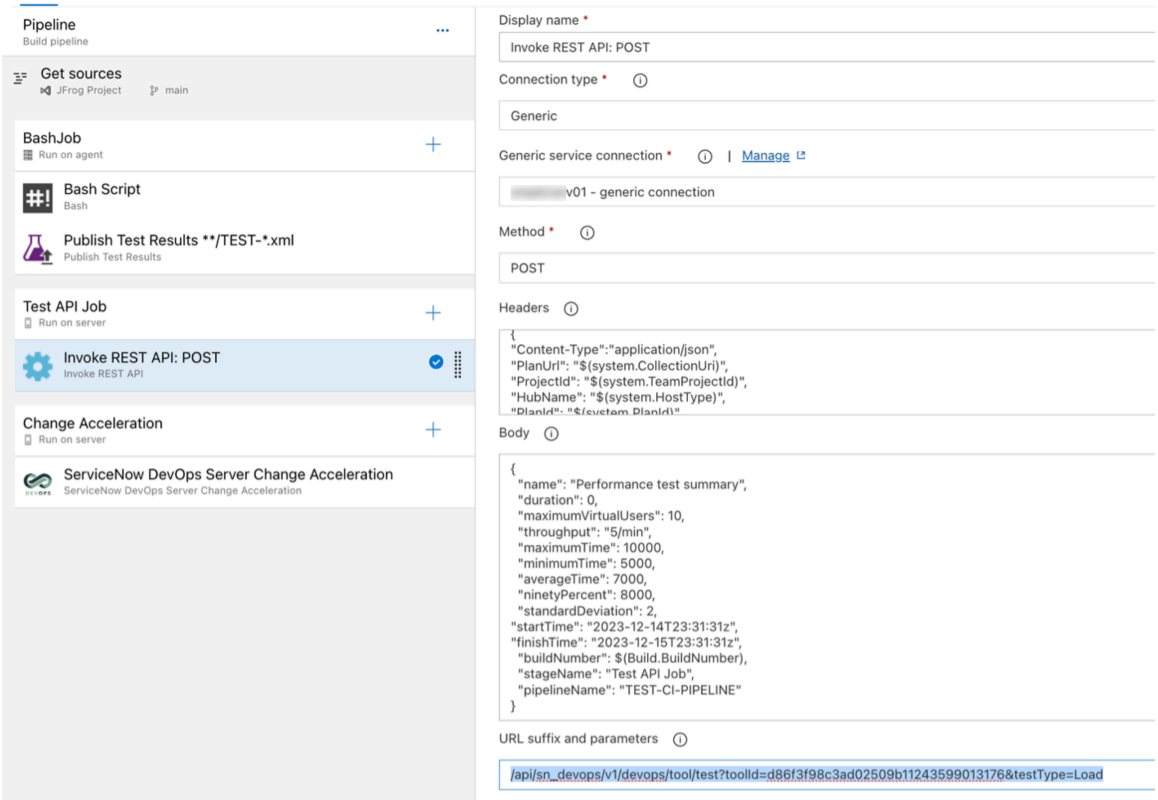
Configuration du pipeline pour les tests de performance

Exemples de paramètres pour le corps :

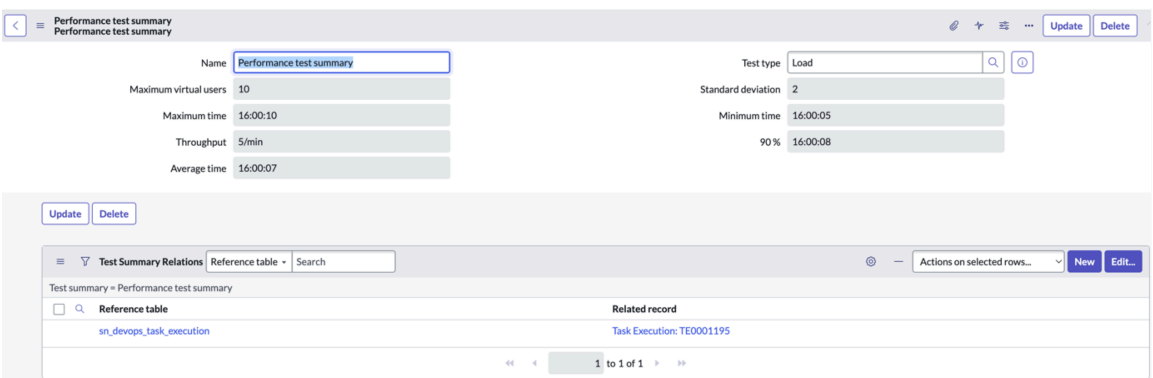
```
{
 "name": "Perf. tests DEMO5",
 "duration": 0,
 "maximumVirtualUsers": 10,
 "throughput": "5/min",
 "maximumTime": 10000,
 "minimumTime": 5000,
 "averageTime": 7000,
 "ninetyPercent": 8000,
 "standardDeviation": 2,
"startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
 "finishTime": "2023-12-14T23:40:32z",
 "buildNumber": $(Build.BuildNumber),
 "stageName": "Test API Job",
 "pipelineName": "TEST-CI-PIPELINE"
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



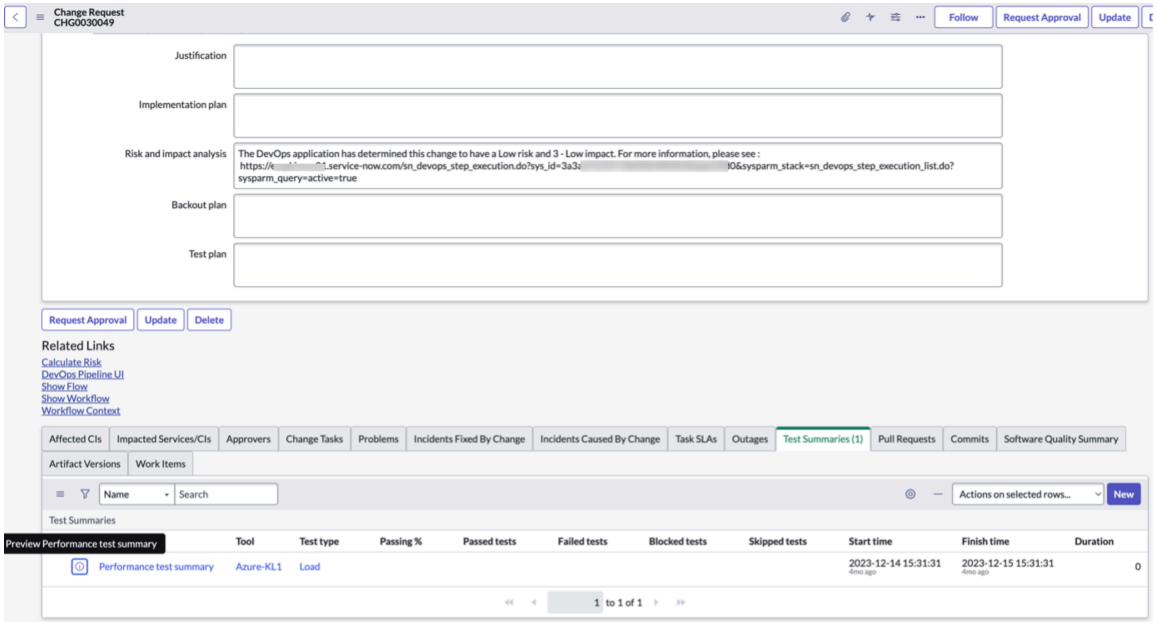
Résumé du test de performances dans votre instance Now :



Résumé du test joint à votre demande de changement DevOps :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



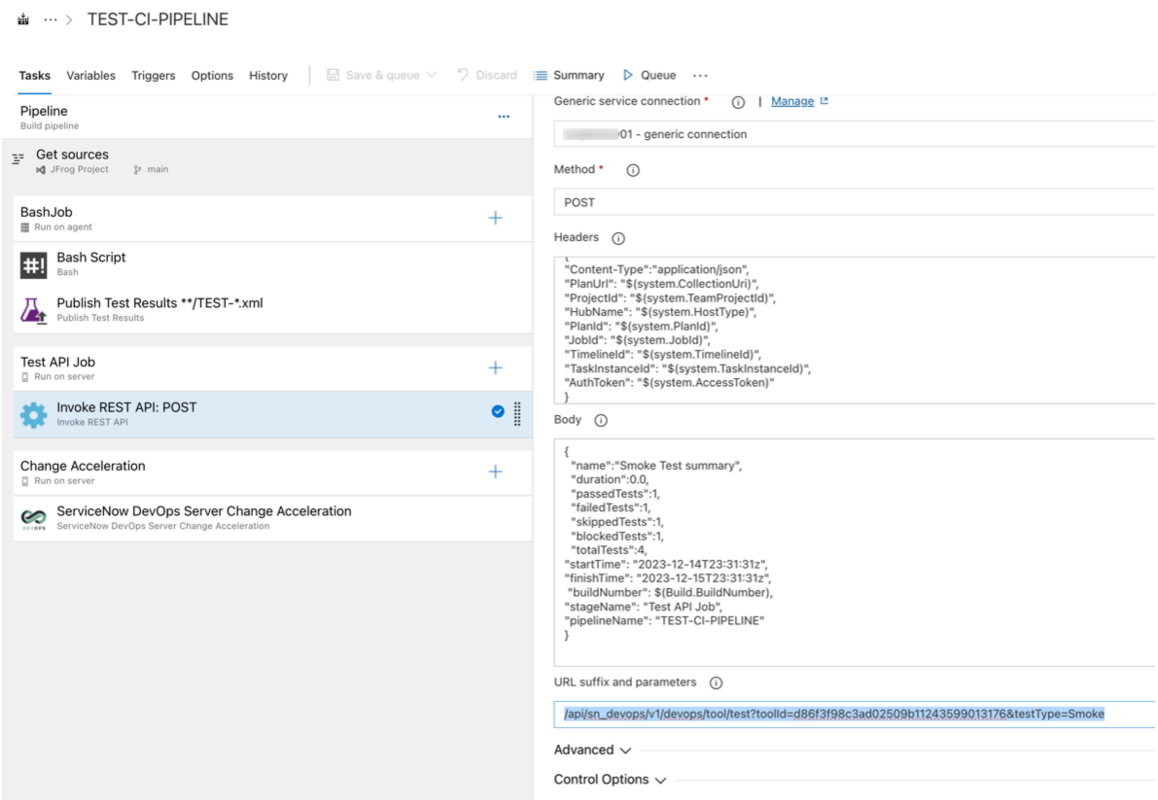
Configuration du pipeline pour d'autres tests fonctionnels et unitaires

Exemples de paramètres pour le corps :

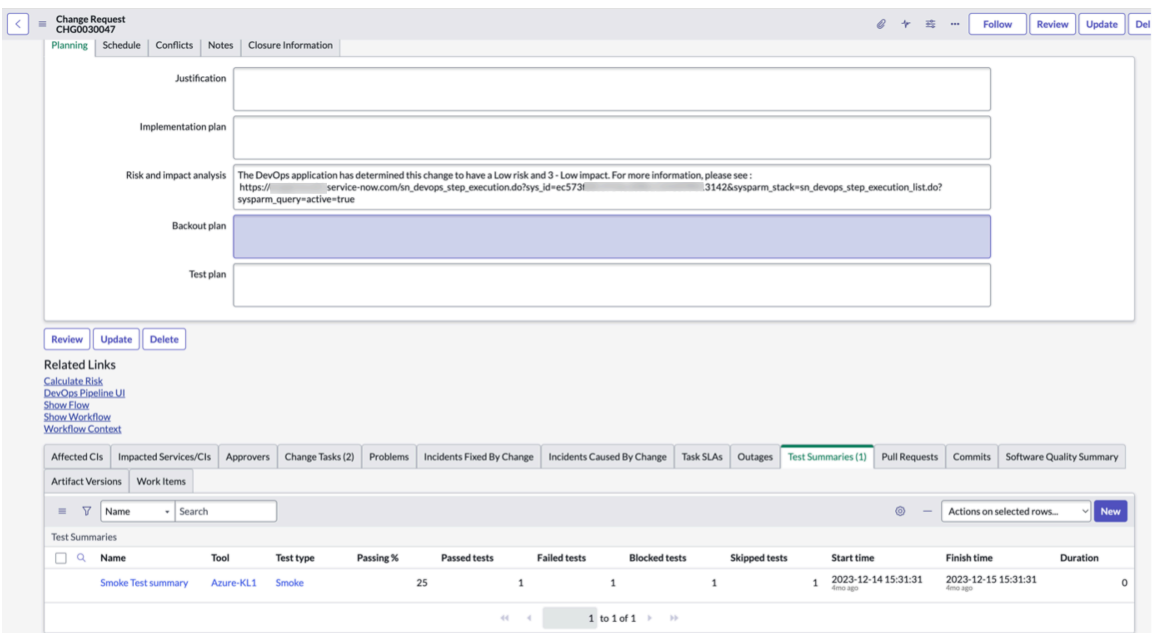
```
{
  "name":" Smoke Test summary",
   "duration":0.0,
   "passedTests":1,
   "failed Tests":1,
   "skipped Tests":1,
   "blockedTests":1,
   "total Tests":4,
  "startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
  "finishTime": "2023-12-15T23:31:31z",
  "buildNumber": $(Build. BuildNumber),
 "stageName": "Test API Job",
  "pipelineName": "TEST-CI-PIPELINE"
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Résumé du test joint à votre demande de changement DevOps :



Azure DevOps Pipeline YAML

Exemple de pipeline :

```
stages:
  - stage: BashScript
    jobs:
      - job: 'bash'
        steps:
```

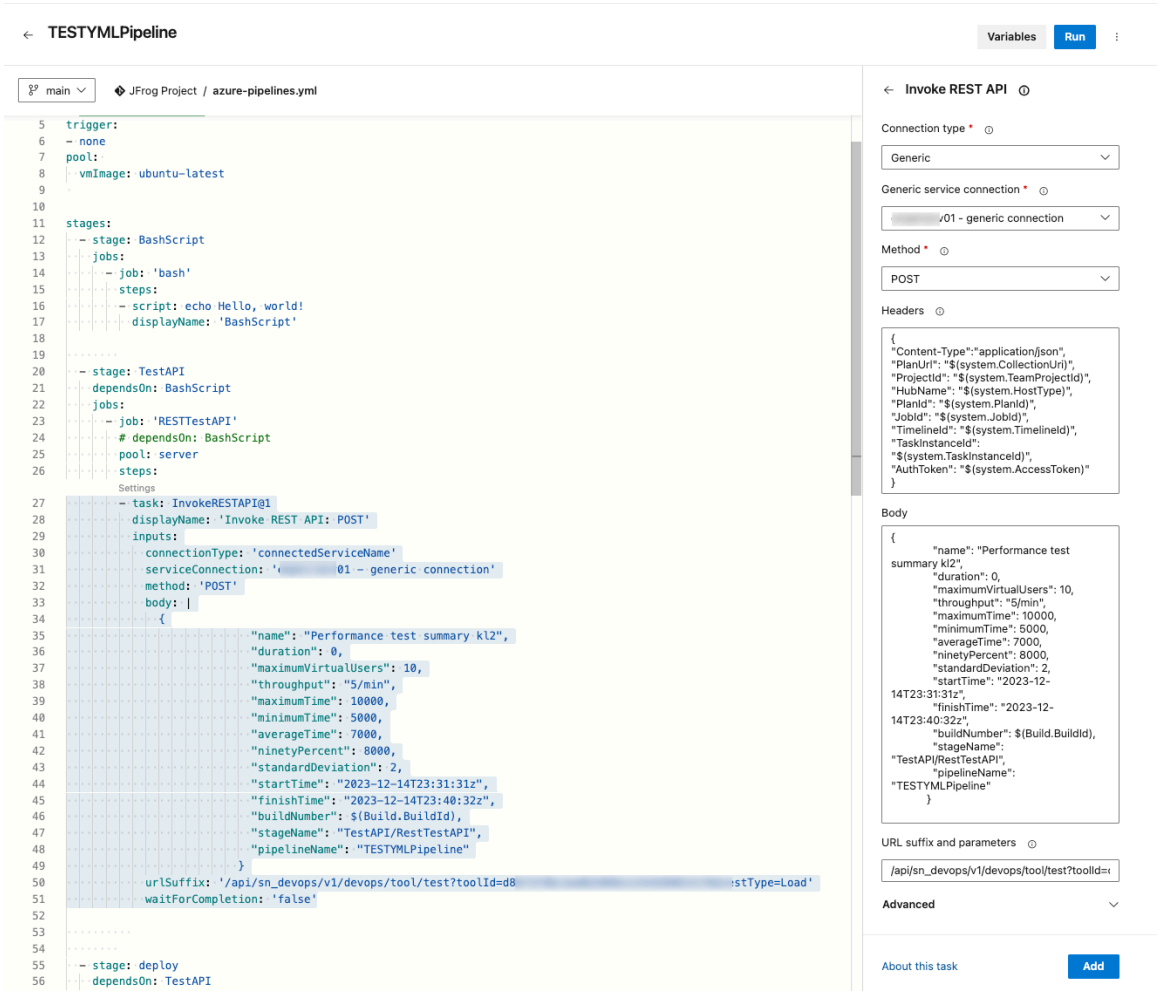
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      - script: echo Hello, world!
        displayName: 'BashScript'


- stage: TestAPI
  dependsOn: BashScript
  jobs:
    - job: 'RESTTestAPI'
      # dependsOn: BashScript
      pool: server
      steps:
      - task: InvokeRESTAPI@1
        displayName: 'Invoke REST API: POST'
        inputs:
          connectionType: 'connectedServiceName'
          serviceConnection: 'v01 - generic connection'
          method: 'POST'
          body: |
            {
                        "name": "Performance test summary kl2",
                        "duration": 0,
                        "maximumVirtualUsers": 10,
                        "throughput": "5/min",
                        "maximumTime": 10000,
                        "minimumTime": 5000,
                        "averageTime": 7000,
                        "ninetyPercent": 8000,
                        "standardDeviation": 2,
                        "startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
                        "finishTime": "2023-12-14T23:40:32z",
                        "buildNumber": $(Build.BuildId),
                        "stageName": "TestAPI/RestTestAPI",
                        "pipelineName": "TESTYMLPipeline"
                    }
          urlSuffix:
'/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolID>&testType=<test_type>'
          waitForCompletion: 'false'
```

Traduction automatique

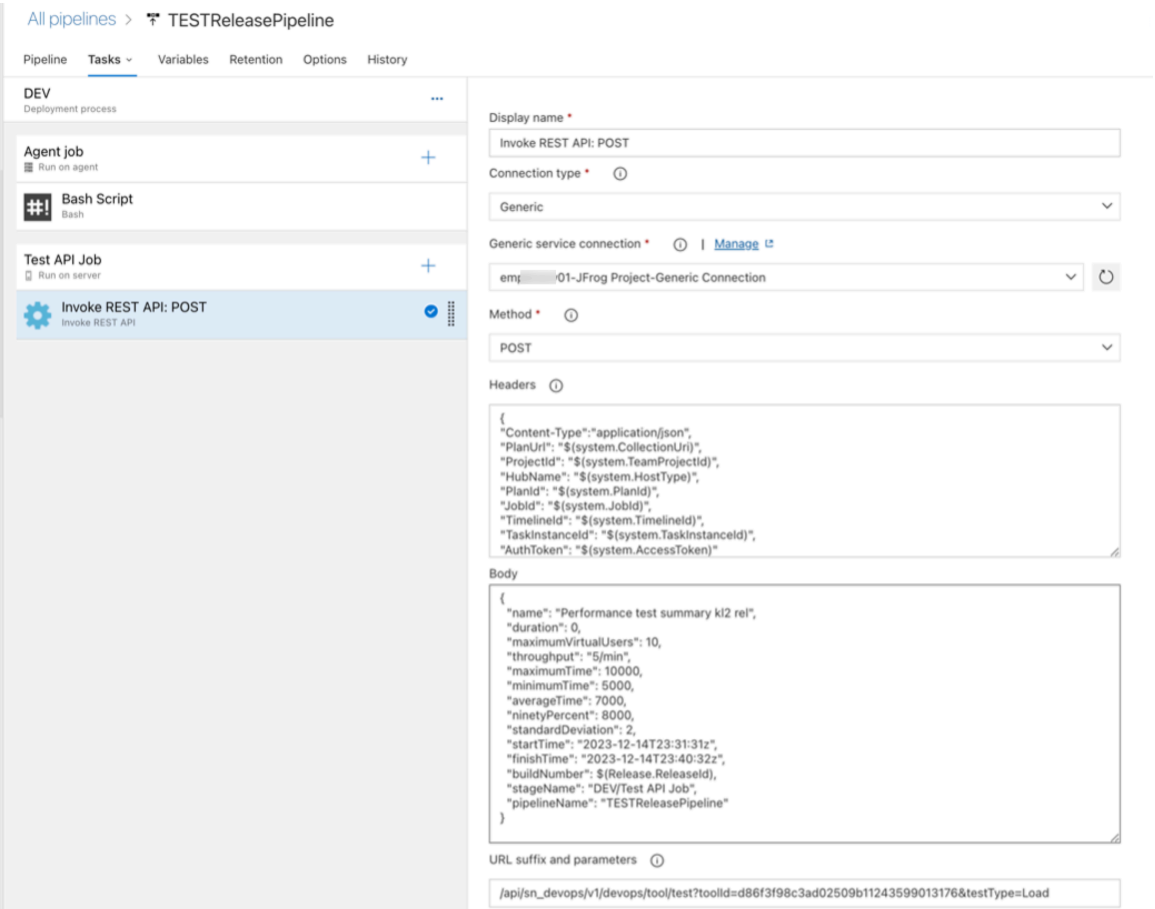
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pipeline de mise en production

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



GitHub

Pour GitHub les pipelines, utilisez le format donné ici pour ajouter des résultats des tests aux demandes de changement pour différents types de tests.

Configuration du pipeline pour les tests de performance

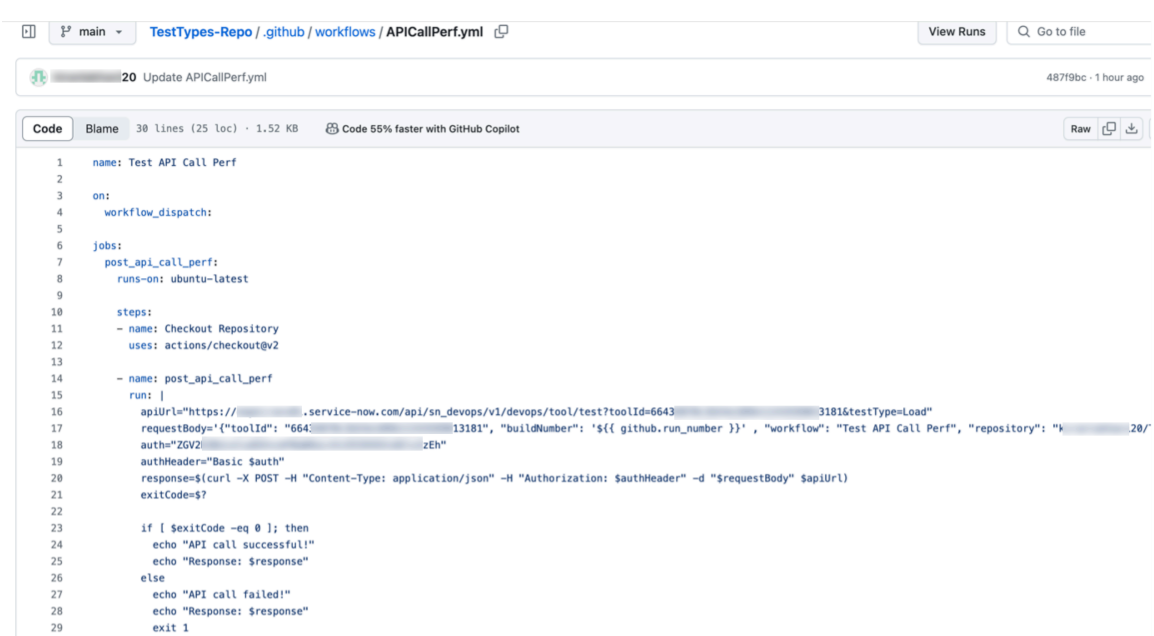
Exemple de pipeline :

```
name: Test API Call Perf

on:
  workflow_dispatch:

jobs:
  post_api_call_perf:
    runs-on: ubuntu-latest

    steps:
    - name: Checkout Repository
      uses: actions/checkout@v2

    - name: post_api_call_perf
      run: |

  apiUrl="https://
<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolId
>&testType=<performance_test_type>"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      requestBody='{"toolId": "<devops_ToolId>", "buildNumber": '${{ github.run_number }}' ,
"workflow": "Test API Call Perf", "repository": "<your_GitHub_repository>",
"stageName":"post_api_call_perf","pipelineName":"Test API Call Perf", "testType": "Load",
"buildNumber": '${{ github.run_number }}', "buildId": '${{ github.run_id }}' , "attemptNumber" :
'${{ github.run_attempt }}', "name": "GitHub Test Summary - Performance 1.0","duration":
0.0,"maximumVirtualUsers": 10,"throughput": "5/min","maximumTime": 1000,"minimumTime":
5000,"averageTime": 7000,"startTime": "2023-12-14T23:31:31z","finishTime":
"2023-12-14T23:31:31z","ninetyPercent": 8000, "standardDeviation": 2.0 }'
      auth="devops.integration.user:<password> in base64 encoded"
      authHeader="Basic $auth"
      response=$(curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -H "Authorization:
$authHeader" -d "$requestBody" $apiUrl)
      exitCode=$?

      if [ $exitCode -eq 0 ]; then
        echo "API call successful!"
        echo "Response: $response"
      else
        echo "API call failed!"
        echo "Response: $response"
        exit 1
      fi
```



Traduction automatique

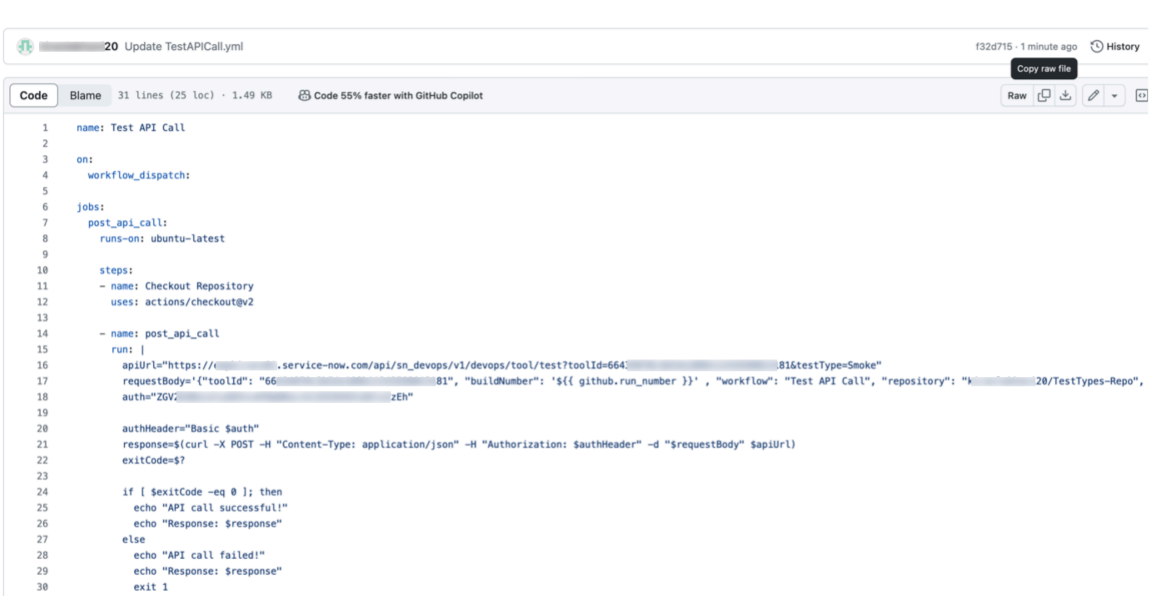
Configuration du pipeline pour d'autres tests fonctionnels et unitaires

Exemple de pipeline :

```
name: Test API Call

on:
 workflow_dispatch:

jobs:
 post_api_call:
   runs-on: ubuntu-latest

   steps:
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  - name: Checkout Repository
    uses: actions/checkout@v2

  - name: post_api_call
    run: |

apiUrl="https://
<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolI
D>&testType=<test_type>"
      requestBody='{"toolId": "<devops_ToolID>", "buildNumber": '${{ github.run_number }}' ,
"workflow": "Test API Call", "repository": "<your_GitHub_repository>",
"stageName":"post_api_call","pipelineName":"TestAPICall", "testType": "Smoke",
"buildNumber": '${{ github.run_number }}', "buildId": '${{ github.run_id }}' , "attemptNumber" :
'${{ github.run_attempt }}', "testSummaries": [{"name": "GitHub Test Summary
- smoke","passedTests": 1,"failedTests": 1,"skippedTests": 1,"ignoredTests":
0,"blockedTests": 1,"totalTests": 4,"startTime": "2023-12-14T23:31:31z","endTime":
"2023-12-14T23:31:31z","duration": 0.0,"testType": "Smoke", "suites": []}] }'
      auth="devops.integration.user:<password> in base64 encoded"

      authHeader="Basic $auth"
      response=$(curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -H "Authorization:
$authHeader" -d "$requestBody" $apiUrl)
      exitCode=$?

      if [ $exitCode -eq 0 ]; then
        echo "API call successful!"
        echo "Response: $response"
      else
        echo "API call failed!"
        echo "Response: $response"
        exit 1
      fi
```



Jenkins

Pour Jenkins les pipelines, utilisez le format donné ici pour ajouter des résultats des tests aux demandes de changement pour différents types de tests.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

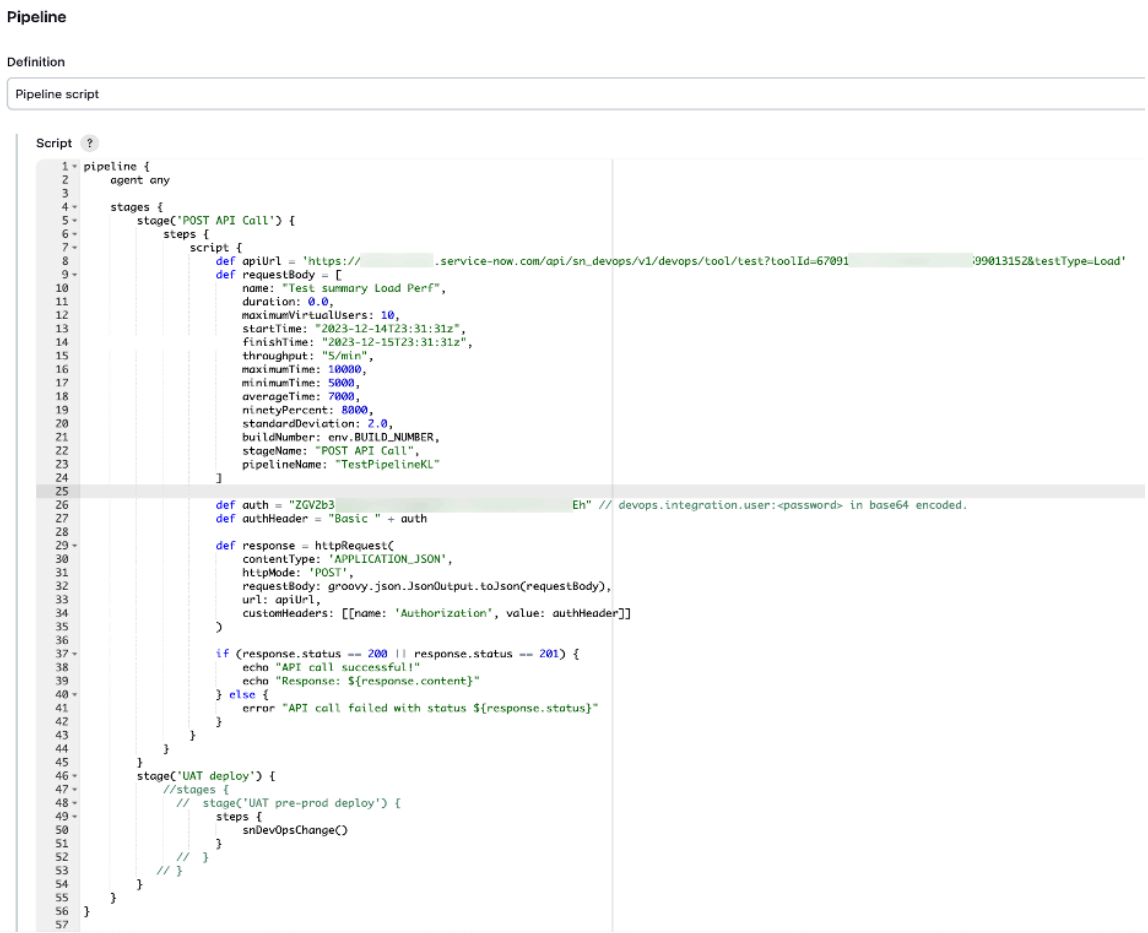
Configuration du pipeline pour les tests de performance

Exemple de pipeline :

```
pipeline {
    agent any
    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolID>&testType=<performance_test_type>'
                    def requestBody = [
                        name: "Performance Load tests jenkins",
                        duration: 0.0,
                        maximumVirtualUsers: 10,
                        throughput: "6/min",
                        maximumTime: 1000,
                        minimumTime: 300,
                        averageTime: 700,
                        ninetyPercent: 600,
                        standardDeviation: 2.0,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                        finishTime: "2023-12-14T23:40:32z",
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "KLPerformanceTestPipeline"
                    ]
                    def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth
                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status ${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
    }
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl = 'https://          .service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=67091                    :99013152&testType=Load'
                    def requestBody = [
                        name: "Test summary Load Perf",
                        duration: 0.0,
                        maximumVirtualUsers: 10,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                        finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                        throughput: "5/min",
                        maximumTime: 10000,
                        minimumTime: 5000,
                        averageTime: 7000,
                        ninetyPercent: 8000,
                        standardDeviation: 2.0,
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "TestPipelineKL"
                    ]

                    def auth = "ZGV2b3                                    Eh" // devops.integration.user:<password> in base64 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth

                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status ${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
        stage('UAT deploy') {
            //stages {
              //  stage('UAT pre-prod deploy') {
                    steps {
                        snDevOpsChange()
                    }
              //  }
            // }
        }
    }
}
```

Configuration du pipeline pour d'autres tests fonctionnels et unitaires

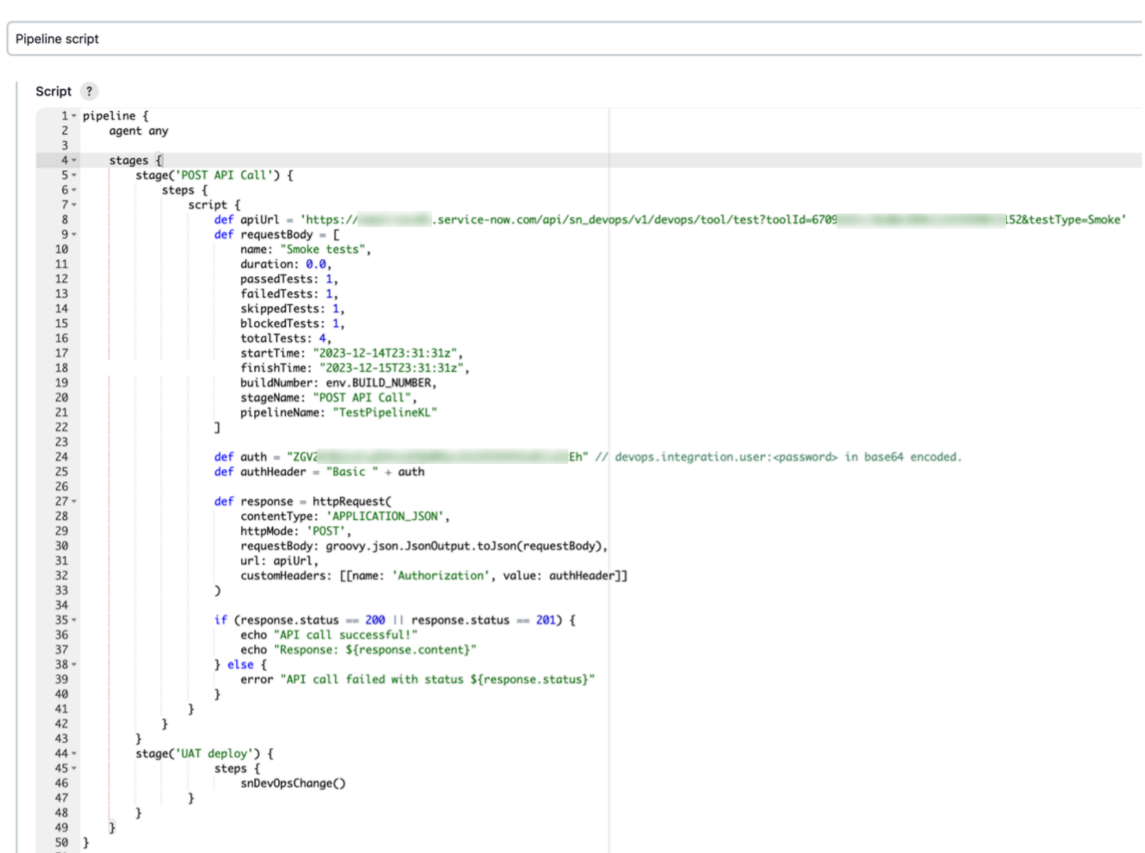
Exemple de pipeline :

```
pipeline {
   agent any

   stages {
      stage('POST API Call') {
         steps {
            script {
               def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolID>&testType=<test_type>'
               def requestBody = [
                  name: "Smoke tests",
                  duration: 0.0,
                  passedTests: 1,
                  failedTests: 1,
                  skippedTests: 1,
                  blockedTests: 1,
                  totalTests: 4,
                  startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                  buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                  stageName: "POST API Call",
                  pipelineName: "TestPipelineKL"
               ]
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
encoded.
            def authHeader = "Basic " + auth

            def response = httpRequest(
                contentType: 'APPLICATION_JSON',
                httpMode: 'POST',
                requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                url: apiUrl,
                customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
            )

            if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                echo "API call successful!"
                echo "Response: ${response.content}"
            } else {
                error "API call failed with status ${response.status}"
            }
        }
    }
  }
}
```



Limites de l'API de test

- La logique d'attente ne sera pas prise en charge.
- Impossible de gérer les scénarios de réexécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des pièces jointes aux demandes de changement à l'aide de l'API des pièces jointes

Ajoutez des XML de rapport de test en tant que pièces jointes aux demandes de changement DevOps à l'aide de l'API de pièce jointe.

Pour en savoir plus sur l'API, reportez-vous à la section Attachment - POST /now/attachment/file .

L'URL de l'API de pièce jointe est :

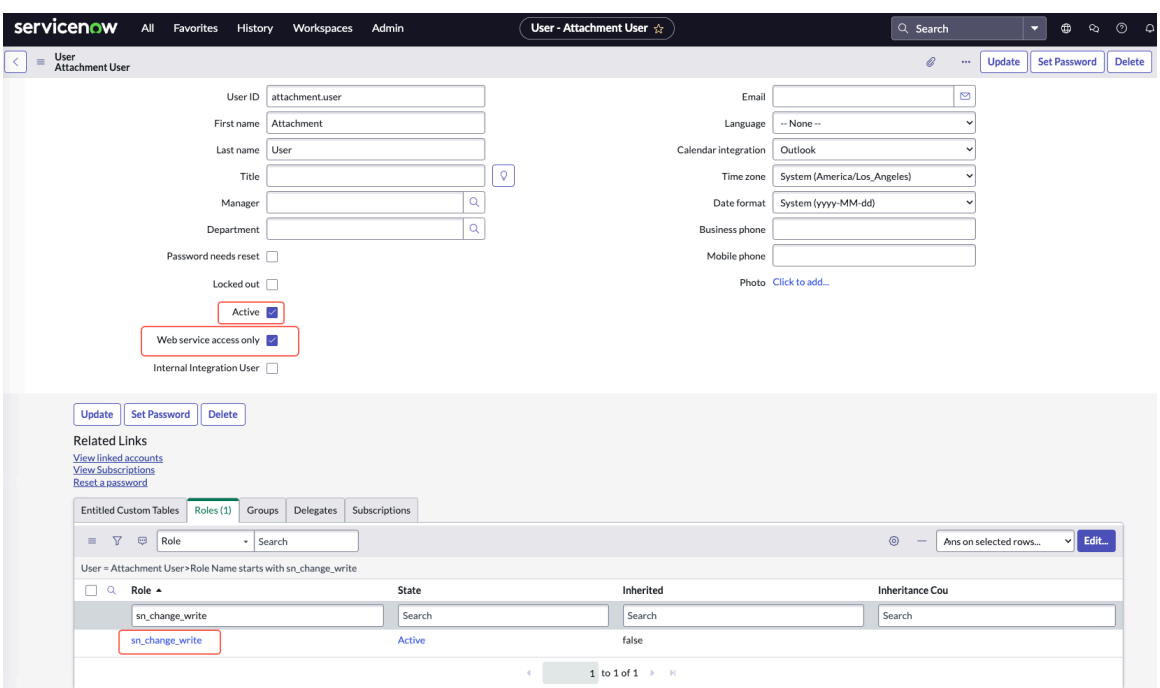
`https://<your_instance>.service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=$(getServerChange.sys_id)&file_name=<attached_filename.xml>`, où

- table_name = 'change_request'
- table_sys_id = <chg sys_id> d'enregistrement
- file_name = n'importe quel nom pour la pièce jointe

Azure DevOps

Prérequis

- Créez un utilisateur actif avec l'option **Accès au service Web uniquement** sélectionnée. Pour en savoir plus sur la création d'un utilisateur, reportez-vous à la section Create a user .
- Affectez la **sn_change_write** de rôle à l'utilisateur. Pour en savoir plus sur l'affectation du rôle, reportez-vous à la section Assign a role to a user .



- La propriété système **sn_devops.enable_ado_generic_connection** doit être activée.
- Lors de la configuration de votre Azure DevOps projet, pour charger dans la table chg., la connexion générique utilisée doit avoir un utilisateur ayant le rôle **sn_change_write**.

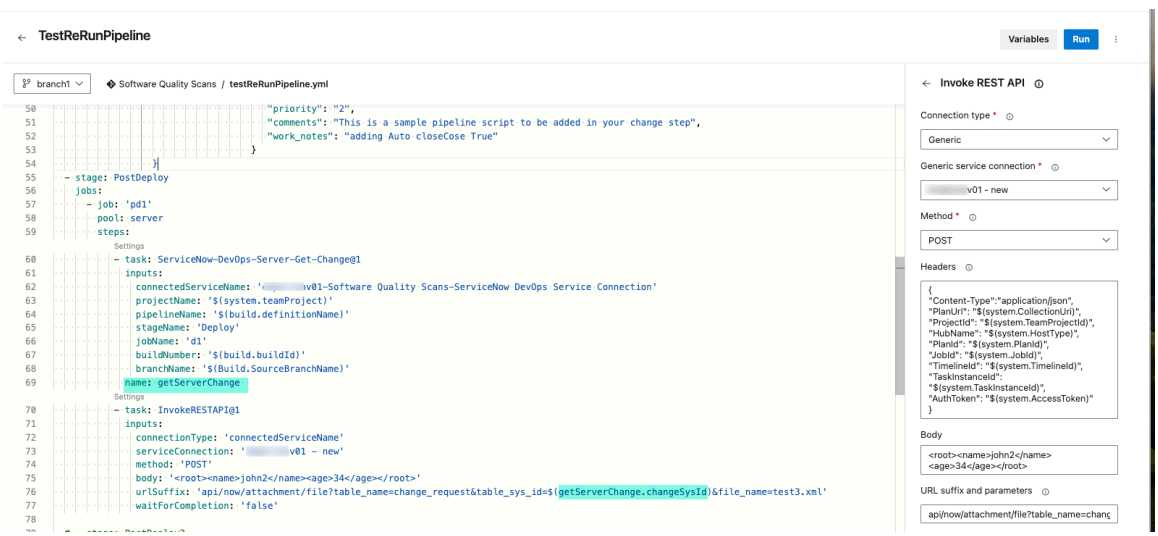
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour Azure DevOps les pipelines, utilisez le format indiqué ici pour ajouter des pièces jointes aux demandes de changement.

Exemple de pipeline :

```
stage: PostDeploy
   jobs:
     - job: 'pd1'
       pool: server
       steps:
         - task: ServiceNow-DevOps-Server-Get-Change@1
           inputs:
             connectedServiceName: 'v01-Software Quality Scans-ServiceNow DevOps Service
 Connection'
             projectName: '$(system.teamProject)'
             pipelineName: '$(build.definitionName)'
             stageName: 'Deploy'
             jobName: 'd1'
             buildNumber: '$(build.buildId)'
             branchName: '$(Build.SourceBranchName)'
           name: getServerChange
         - task: InvokeRESTAPI@1
           inputs:
             connectionType: 'connectedServiceName'
             serviceConnection: 'v01 - new'
             method: 'POST'
             body: '<root><name>john2</name><age>34</age></root>'
             urlSuffix:
 'api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=$(getServerChange.cha
ngeSysId)&file_name=test3.xml'
             waitForCompletion: 'false'
```



GitHub

Pour GitHub les pipelines, utilisez le format indiqué ici pour ajouter des pièces jointes aux demandes de changement.

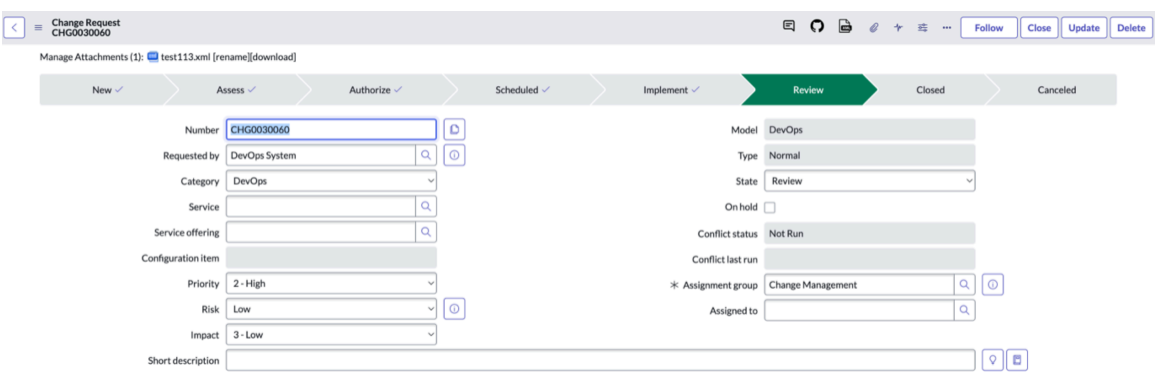
Exemple de pipeline :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
change:
  needs: post_api_call
  runs-on: ubuntu-latest
  name: 'ServiceNow DevOps Change Automation'
  steps:
    - name: ServiceNow Change
      id: create_change
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@dev
      with:
        # Devops Integration Token
        devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
        # ServiceNow Instance URL
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        # Orchestration Tool Id
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        # GitHub Context
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        # Display Name of the Job
        job-name: 'ServiceNow DevOps Change Automation'
        change-request: '{"attributes":{"chg_model":{"name":"DevOps"}, "requested_by":{"name": "DevOps System"},"assignment_group":{"name": "Change management"},"priority": "2","comments": "This is a sample pipeline script to be added in
        # change-request: '{"attributes":{"chg_model":{"name":"DevOp"}}}'
        # You can specify the requested_by attribute either with name or sys_id. Example: "requested_by":{"name": "Test User"} or "requested_by": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
        # You can specify the assignment_group attribute either with name or sys_id. Example: "assignment_group":{"name": "Change Approval Team"} or "assignment_group": "5f721d93c0a8010e015533746de18bf9"
        # start_date: Enter the planned start date
        # end_date: Enter the planned end date
        abortOnChangeCreationFailure: false

    - name: Output of ServiceNow DevOps Change Automation
      run: |
        # echo 'Output of ServiceNow DevOps Change Automation is change-request-number = ${{ steps.create_change.outputs.change-request-number }}' >> $GITHUB_OUTPUT
        echo 'Output of ServiceNow DevOps Change Automation is change-request-sys-id = ${{ steps.create_change.outputs.change-request-sys-id }}' >> $GITHUB_OUTPUT
        curl -X POST \
          -H "Authorization: Basic ZG                    SE=" \
          -H "Content-Type: application/xml" \
          -d '<root><name>john2</name><age>34</age></root>' \
          "https://          .service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=${{ steps.create_change.outputs.change-request-sys-id }}&file_name=test113.xml"
```

Pièce jointe dans le formulaire de demande de changement dans l'instance Now :



Jenkins

Pour Jenkins les pipelines, utilisez le format indiqué ici pour ajouter des pièces jointes aux demandes de changement.

Exemple de pipeline :

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolId>&testType=Smoke'
                    def requestBody = [
                        name: "Smoke tests",
                        duration: 0.0,
                        passedTests: 1,
                        failedTests: 1,
                        skippedTests: 1,
                        blockedTests: 1,
                        totalTests: 4,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                     finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                stageName: "POST API Call",
                pipelineName: "TestPipelineKL"
            ]

            def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
encoded.
            def authHeader = "Basic " + auth

            def response = httpRequest(
                contentType: 'APPLICATION_JSON',
                httpMode: 'POST',
                requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                url: apiUrl,
                customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
            )

            if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                echo "API call successful!"
                echo "Response: ${response.content}"
            } else {
                error "API call failed with status ${response.status}"
            }
        }
    }
    stage('UAT deploy') {
            steps {
                script {
                    def chg_output = snDevOpsChange()
                    def changeRequestNumber = snDevOpsGetChangeNumber(changeDetails:
"""{"build_number":"${env.BUILD_NUMBER}", "pipeline_name": "TestPipelineKL",
"stage_name": "UAT deploy"}""")
                    echo "${changeRequestNumber}"
                    echo "Output of snDevOpsChange(): ${chg_output}"
                }
            }
    }
    stage('Example') {
        steps {
            script {
                def API_URL =
'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/devops/orchestration/changeIn
fo?pipelineName=TestPipelineKL&toolId=<devops_ToolId>&buildNumber=' +
env.BUILD_NUMBER + '&stageName=UAT%20deploy'
                def AUTH = 'Basic <password>'
                // Call the API
                def response = sh(script: "curl -X GET -H 'Authorization: ${AUTH}' -H
'Content-Type: application/json' '${API_URL}'", returnStdout: true).trim()
                echo "Response: ${response}"

                // Store the JSON response into a variable
                def slurper = new groovy.json.JsonSlurper()
                def jsonResponse = slurper.parseText(response)
                echo "Stored JSON Response: ${jsonResponse}"

                // Store the specific field value from JSON response into a variable
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                def changeId = jsonResponse.result.sys_id
                echo "Change ID: ${changeId}"

                // Call the second API to post attachment
                def xmlData = '<root><name>john2</name><age>34</age></root>'
                def AUTH2 = 'Basic <password>='
                def postResponse = sh(script: "curl -X POST -H 'Authorization:
 ${AUTH2}' -H 'Content-Type: application/xml' -d '${xmlData}'
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_req
uest&table_sys_id=${changeId}&file_name=test10111.xml'", returnStdout: true).trim()
            }
        }
    }
  }
}
```

Traduction automatique

Limites de l'API de pièce jointe

- La taille du texte du fichier XML de la pièce jointe doit être acceptable pour l'outil d'orchestration.
- Pour Azure DevOps, *sn_change_write* le rôle est nécessaire pour l'authentification de l'API de pièce jointe, afin de charger le fichier dans l'enregistrement d'un changement.

Intégration d'outils de sécurité créés par l'utilisateur DevOps

Vous pouvez intégrer des outils de sécurité supplémentaires qui ne sont pas pris en charge dans le système de base dans DevOps Change Velocity.

Configurer l'outil de Security créé par l'utilisateur

Connectez votre outil de sécurité personnalisé intégré à vos pipelines CI/CD pour récupérer les résultats de l'analyse Changements de vélocité DevOps de sécurité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez créer l'intégration de vulnérabilité de l'application en suivant les instructions étape par étape du guide d'activation Configurer DevOps avec Application Vulnerability Response pour une meilleure visibilité du pipeline CI/CD [KB1441741]. Il s'agit d'une configuration préalable requise pour intégrer votre outil de Security personnalisé à partir de DevOps Change Velocity.

Rôle requis :

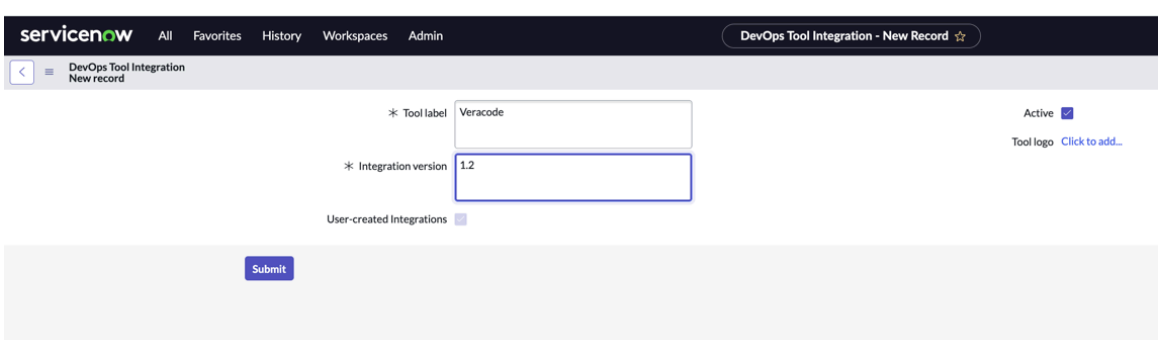
- Rôle de développeur pour l'application incluse dans le périmètre
- Rôle administrateur DevOps

Remarque :
Lors de la création d'une intégration en tant qu'application incluse dans le périmètre, l'administrateur système doit affecter ces rôles au développeur d'intégration, afin que le développeur d'intégration puisse créer des enregistrements d'intégration d'intégration d'outils et d'aptitude d'intégration pour le périmètre spécifique.

Procédure

1. Accédez à **Intégrations > DevOps > Intégrations d'outils** et créez un enregistrement pour définir l'outil que vous intégrez.
2. Sélectionnez **Nouveau**, puis entrez les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

Champ	Valeur
Étiquette d'outil	Nom de l'intégration de l'outil.
Version d'intégration	Version de l'intégration de l'outil.

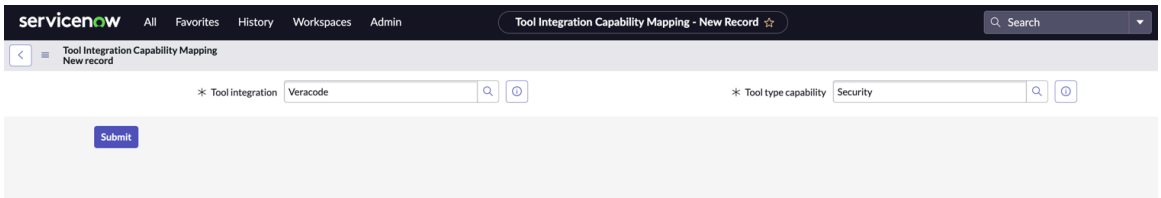


3. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Ouvrez l'intégration d'outils nouvellement créée et accédez à la liste connexe Mappages de l'aptitude d'intégration d'outils.
5. Sélectionnez **Nouveau**, puis entrez les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

Champ	Valeur
Intégration d'outils	Exemple d'outil
Aptitude du type d'outil	Sécurité

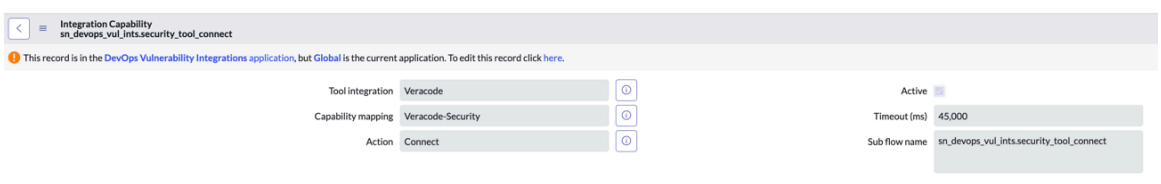
Traduction automatique

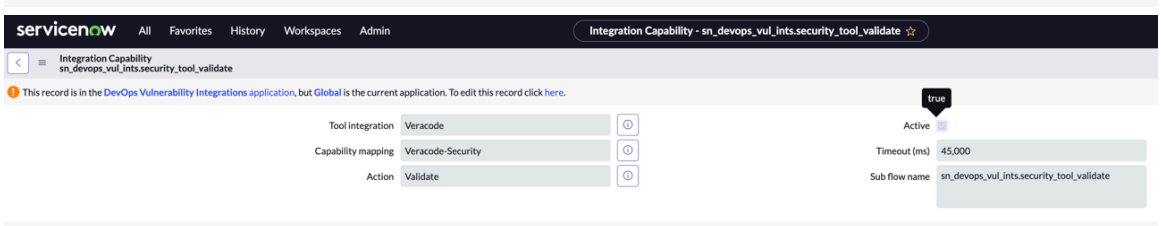
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Accédez à la liste connexe Options d'intégration et sélectionnez **Nouveau**.
8. Créez les enregistrements **Connect** et **Validate** en saisissant les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

Champ	Valeur
Intégration d'outils	Exemple d'outil de code
Mappage d'aptidudes	Enregistrement de mappage d'option créé à l'étape 6.
Action	Connexion **Remarque :** Ne modifiez pas les enregistrements d'actions de l'outil.
Actif	Sélectionné
Délai d'expiration (ms)	Délai d'expiration du flux secondaire correspondant. Si l'exécution du flux secondaire dépasse cette valeur, une exception de délai d'expiration se produit. La valeur est exprimée en millisecondes (ms). La valeur par défaut est 45 000 (45 secondes).
Nom de flux secondaire	○ Pour Connect : sn_devops_vul_ints.security_tool_connect ○ Pour valider : sn_devops_vul_ints.security_tool_validate
Domaine	global





Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Ouvrez l'enregistrement d'intégration d'outils nouvellement créé et ajoutez les champs **Intégration source SecOps** et Nom du **gestionnaire d'intégration** au formulaire en accédant à **Configurer > mise en page du formulaire**.
   Dans le formulaire Intégration d'outils, entrez les valeurs suivantes pour ces champs.
   - Intégration source SecOps : sélectionnez l'intégration source créée dans la table Intégrations tierces (sn_sec_int_integration), comme décrit dans la **page Configuration > Étapes de création d'une** section de configuration dans le guide d'activation Configurer DevOps avec Application Vulnerability Response pour une meilleure visibilité du pipeline CI/CD [KB1441741].
   - Nom du gestionnaire d'intégration : sn_devops_vul_ints.DevOpsSecurityToolIntegrationHandler
10. Assurez-vous que <nom de l'intégration de l'outil> l'intégration DevOps (exemple : Intégration Veracode DevOps) est créée dans la table Intégration de vulnérabilité de l'application (sn_vul_app_integration) et mappée à l'intégration source créée dans la table Intégrations tierces (sn_sec_int_integration), comme décrit dans la **page Configuration > Étapes de création d'une** section de configuration dans Configurez DevOps avec Application Vulnerability Response pour une meilleure visibilité du pipeline CI/CD [KB1441741].

Que faire ensuite

Par défaut, lorsque vous intégrez votre outil à partir de l'espace de travail, vous devez renseigner les champs obligatoires tels que définis dans la section Page de configuration du guide Configurer DevOps avec Application Vulnerability Response pour une meilleure visibilité du pipeline CI/CD [KB1441741]. Les champs obligatoires ne sont pas tous des champs d'informations d'identification. Dans le système de base, tous les champs obligatoires sont affichés lors de la mise à jour des informations d'identification. Si vous souhaitez mettre à jour les informations d'identification de cet outil alors qu'elles ont expiré, vous ne pouvez pas saisir tous les champs obligatoires. Pour configurer les champs obligatoires que vous souhaitez afficher dans la page Mettre à jour les informations d'identification, procédez comme suit.

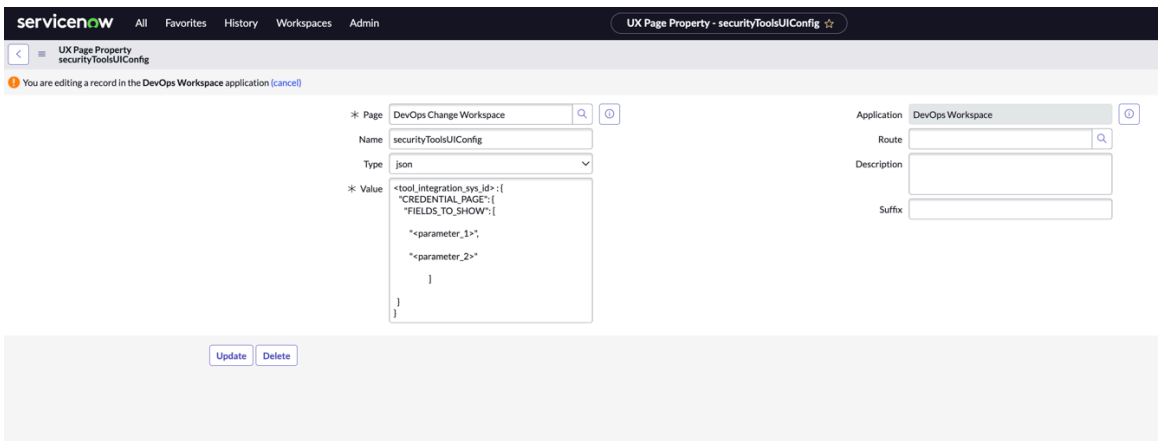
1. Accédez à **la > Expériences du cadre de travail Now Experience**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail de changement DevOps**.
3. Dans la liste connexe Propriétés de la page UX, sélectionnez **securityToolsUIConfig**.
4. Ajoutez l'entrée suivante au JSON.

```
<tool_integration_sys_id> : {
  "CREDENTIAL_PAGE": {
    "FIELDS_TO_SHOW": [
        "<parameter_1>",
        "<parameter_2>"
            ]
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  }
}
```



Intégrer des outils de sécurité à GitLab

Configurez l'outil de Security qui GitLab n'est pas pris en charge dans le système de base.

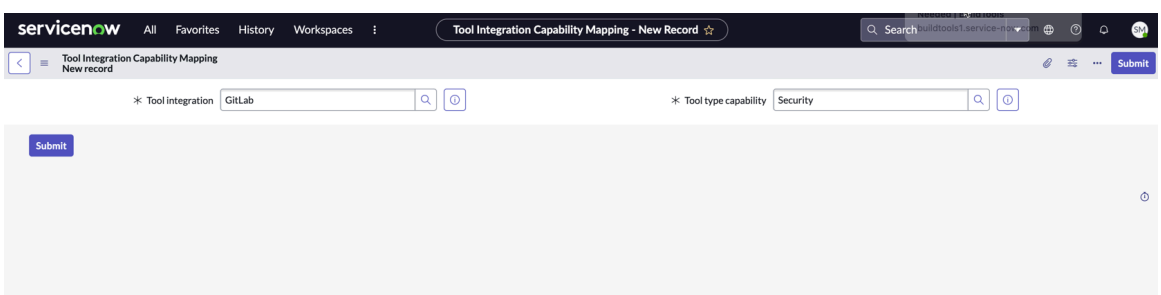
Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Intégrations > DevOps > intégrations d'outils** et ouvrez l'enregistrement d'intégration de l'outil d'orchestration GitLab.
2. Accédez à la liste connexe Mappages de l'aptitude d'intégration de l'outil.
3. Sélectionnez **Nouveau**, puis entrez les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

Champ	Valeur
Intégration d'outils	GitLab
Aptitude du type d'outil	Sécurité



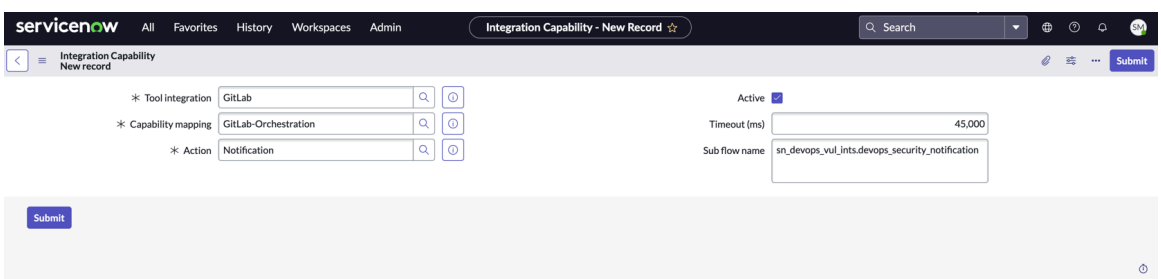
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Accédez à la liste connexe Options d'intégration et sélectionnez **Nouveau**.
6. Entrez les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

Champ	Valeur
Intégration d'outils	GitLab

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Mappage d'aptidudes	Enregistrement de mappage d’option créé à l’étape 4.
Action	Notification **Remarque :** Ne modifiez pas les enregistrements d’actions de l’outil.
Actif	Sélectionné
Délai d'expiration (ms)	Délai d’expiration du flux secondaire correspondant. Si l’exécution du flux secondaire dépasse cette valeur, une exception de délai d’expiration se produit. La valeur est exprimée en millisecondes (ms). La valeur par défaut est 45 000 (45 secondes).
Nom de flux secondaire	sn_devops_vul_ints.devops_security_notification
Domaine	global



Remarque : Désactivez la règle métier pour intégrer les *`BR Seeded tool integrations not editable`* outils de sécurité à GitLab.

7. Modifiez l’include de *`sn_devops_ints.DevOpsGitLabIntegrationHandler`* script en accédant à **Définitions du système > Include de script**, puis en recherchant le *`DevOpsGitLabIntegrationHandler`* script.
   a. Modifiez la méthode handleEvent pour traiter les résultats de l’analyse de sécurité du pipeline GitLab. Assurez-vous que le nom de votre étape de sécurité dans votre pipeline GitLab est le même que le nom que vous mettez à jour dans la variable VERACODE_STAGE_NAME, CMARX_ONE_STAGE_NAME ou CMARX_SAST_STAGE_NAME dans la méthode handleEvent. Remplacez le code de la méthode handleEvent par l’extrait de code suivant.

```
handleEvent: function(eventGr) {
  try {
     var renameHandler = new sn_devops.DevOpsPipelineRenameHandler(this.refTable,
this.appContext, this.relatedRecord);
     renameHandler.handlePipelineRename(eventGr);
     var payload = JSON.parse(eventGr.getValue("original_payload"));
     this._logger.debug("typeof payload >>" + typeof payload);
     if (!gs.nil(payload) && typeof payload === 'object') {
        var status = this.getTaskExecutionStatus(payload);
        this._logger.debug("Task Execution status -> " + status);
        if (gs.nil(status))
           this.updateInboundEvent(eventGr, {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                processing_details: gs.getMessage('Task execution status [{0}] is not handled',
payload.build_status),
                state:
sn_devops.DevOpsCommonConstants.INBOUND_EVENT_STATE_IGNORED
            });
        else {
            // create fake start event for cancelled job
            if (status == 'cancelled') {
                this.createFakeEvent(eventGr, payload, 'running');
            }
            var normalizedObject = {};
            normalizedObject.taskExecution = this.getTaskExecutionObject(eventGr,
payload, status);
            normalizedObject.orchestrationTask =
this.getOrchestrationTaskObject(normalizedObject.taskExecution, payload);
            normalizedObject.callback =
this.getCallbackObject(normalizedObject.taskExecution, payload);
            var devopsUtil = new sn_devops.DevOpsUtil(this.refTable, this.appContext,
this.relatedRecord);
            normalizedObject =
devopsUtil.schemaValidationForTransformedPayload(normalizedObject);
            var VERACODE_STAGE_NAME = 'SN_VERACODE';
            var CMARX_ONE_STAGE_NAME = 'SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME';
            var CMARX_SAST_STAGE_NAME = 'SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME';
            if (!gs.nil(payload.build_stage) &&
                (
                    payload.build_stage == VERACODE_STAGE_NAME ||
                    payload.build_stage == CMARX_ONE_STAGE_NAME ||
                    payload.build_stage == CMARX_SAST_STAGE_NAME
                )
                && this.isCompleted(normalizedObject.taskExecution)) {
                var queryParams =
sn_devops.DevOpsQueryParamsHelper.convertToSingular(JSON.parse(eventGr.getValue('q
uery_params')));
                if (gs.nil(normalizedObject.taskExecution.securityScan)) {
                    normalizedObject.taskExecution.securityScan = {
                        securityScanSummaryCount: 0
                    };
                }
                normalizedObject.taskExecution.securityScan.securityScanSummaryCount +=
1;
            }
            this._logger.debug("Normalized Object: " + JSON.stringify(normalizedObject));
            return JSON.stringify(normalizedObject);
        }
    } else
        this.updateInboundEvent(eventGr, {
            processing_details: gs.getMessage('Payload is missing or invalid'),
            state: sn_devops.DevOpsCommonConstants.INBOUND_EVENT_STATE_ERROR
        });
  } catch (error) {
      throw sn_devops.DevOpsErrorHelper.createDevOpsScriptIncludeError(error,
sn_devops_ints.DevOpsIntegrationsCommonMessages.GITLAB_INBOUND_EVENT_PROCE
SS_ISSUE, "DevOpsGitLabIntegrationHandler.handleEvent", "handleEvent");
  }
},
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans les exemples suivants, le pipeline GitLab montre que le nom de l'étape de sécurité est le même que les variables VERACODE_STAGE_NAME, CMARX_ONE_STAGE_NAME ou CMARX_SAST_STAGE_NAME respectivement dans la méthode handleEvent.

VERACODE_STAGE_NAME est pour Veracode.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_VERACODE
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_VERACODE
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
       --request POST \
       --header "Accept:application/json" \
       --header "Content-Type:application/json" \
       --data "{
            \"pipelineInfo\": {
              \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
              \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
            },
            \"securityResultAttributes\": {
              \"scanner\": \"Veracode\",
              \"applicationName\": \"Application\"
            }
          }" \
       --user 'devops.system':'password'
```

CMARX_ONE_STAGE_NAME est pour Checkmarx One.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
       --request POST \
       --header "Accept:application/json" \
       --header "Content-Type:application/json" \
       --data "{
            \"pipelineInfo\": {
              \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
              \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
            },
            \"securityResultAttributes\": {
              \"scanner\": \"Checkmarx One\",
              \"projectId\": \"projectId\",
              \"scanId\": \"scanId\",
            }
          }" \
       --user 'devops.system':'password'
```

CMARX_SAST_STAGE_NAME est pour Checkmarx SAST.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
       --request POST \
       --header "Accept:application/json" \
       --header "Content-Type:application/json" \
       --data "{
            \"pipelineInfo\": {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
            \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
          },
          \"securityResultAttributes\": {
            \"scanner\": \"Checkmarx\",
            \"projectId\": \"projectId\"
          }
        }" \
      --user 'devops.system':'password'
```

b. Ajoutez la méthode getPipelineWithSecurityEventPayload au script DevOpsGitLabIntegrationHandler.

```
getPipelineWithSecurityEventPayload: function(payload) {
      var gr = new GlideRecordSecure('sn_devops_task_execution');
      gr.addEncodedQuery("execution_url=" + payload.pipelineInfo.taskExecutionUrl);
      gr.query();
      var task = null;
      if (gr.next()) {
         task = gr;
      }
      if (gs.nil(task) || gs.nil(task.orchestration_task) || gs.nil(task.orchestration_task.step))
{
         throw "Pipeline Info not found";
      }
      var step = task.orchestration_task.step.getRefRecord();
      var pipelineDAO = new sn_devops.DevOpsPipelineDAO();
      var query = 'sys_id=' + step.pipeline;
      var pipeline = pipelineDAO.getLimitedRecordsByEncodedQuery(query);
      return pipeline;
   },
```

Intégration de l'outil d'orchestration créée par l'utilisateur DevOps

Intégrez Changements de vélocité DevOps n'importe quel outil d'orchestration qui n'est pas pris en charge dans le système de base.

Si l'outil d'orchestration utilisé par votre organisation n'est pas fourni dans le système de base, vous pouvez créer vous-même une intégration de l'outil d'orchestration. Vous devez effectuer les étapes spécifiées dans l'article de la base de connaissances Now Support [KB1638410] pour intégrer votre outil d'orchestration, qui n'est pas pris en charge dans le système de base. Cela vous permettra de détecter votre outil d'orchestration, de configurer des webhooks, d'importer des données historiques, de recevoir des données en direct et d'activer le contrôle des changements sur vos pipelines.

Flux général

Le Changements de vélocité DevOps cadre de travail d'intégration contient des composants communs qui peuvent être utilisés pour intégrer votre outil DevOps qui n'est pas pris en charge dans le système de base avec ServiceNow Changements de vélocité DevOps. Ce cadre de travail crée une expérience utilisateur commune si vous utilisez plusieurs intégrations et nécessite le développement de moins de composants personnalisés. Voici le flux dans lequel l'intégration doit être configurée. Assurez-vous d'effectuer les étapes dans l'ordre suivant.

1. Créer une application : vous devez créer une application avec le rôle administrateur à l'aide de Studio fourni dans le système de base de la plateforme ServiceNow ou App Engine Studio qui peut être installé séparément. Il s'agit de la première étape de l'intégration de votre outil d'orchestration personnalisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Créer un enregistrement d'intégration d'outils : vous devez créer un enregistrement d'intégration d'outils avec le rôle d'administrateur ou de développeur délégué dans l'espace de travail de changement DevOps dans le périmètre de l'application créé à l'étape 1. La création de l'enregistrement d'intégration de l'outil créera automatiquement l'enregistrement de mappage de l'option de l'outil associé pour l'option d'orchestration.
3. Implémentation
   a. Gestionnaire d'API d'intégration et d'orchestration : vous devez implémenter les gestionnaires d'API d'intégration et d'orchestration. Le gestionnaire d'intégration vous aide à disposer de la configuration requise pour connecter votre outil d'orchestration. Une fois que vous avez connecté l'outil d'orchestration, le gestionnaire d'API Orchestration est utilisé pour traiter les notifications provenant de votre outil d'orchestration, et les données peuvent alors être conservées dans ServiceNow.
   b. Flux secondaires des options d'intégration : les flux secondaires des options d'intégration sont un ensemble d'actions qui se trouvent dans votre outil d'orchestration. Les actions sont les suivantes : Valider, Connecter, Détecter, Détecter les projets, Importer et Notifications. Vous devez implémenter ces actions dans les flux secondaires correspondants pour une intégration réussie de votre outil d'orchestration comme dernière étape de la séquence.

Pour obtenir des instructions complètes sur l'intégration d'un outil d'orchestration qui n'est pas pris en charge dans le système de base, consultez l'article de la base de connaissances Now Support [KB1638410].

Créer une intégration d'outils DevOps

Pour créer une intégration d'outil DevOps, votre développeur d'intégration configure DevOps les paramètres d'intégration de l'outil ainsi qu'un Studio de workflow flux secondaire pour collecter et transformer les données de l'outil source. Ensuite, votre DevOps administrateur configure les connexions de vos DevOps outils.

Avant de commencer

Remarque :
Lors de la création d'une intégration en tant qu'application incluse dans le périmètre, l'administrateur système doit affecter ces rôles au développeur d'intégration afin que celui-ci puisse créer des enregistrements d'intégration d'intégration et d'intégration d'outils pour le périmètre spécifique.

- Rôle de développeur pour l'application incluse dans le périmètre
- DevOps Rôle administrateur

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une procédure d'intégration d'outils implique une DevOps configuration à la fois par votre développeur d'intégration et votre DevOps administrateur.

- Votre développeur d'intégration crée un enregistrement d'intégration d'outil dans DevOps, un Studio de workflow flux secondaire, un mappage d'aptitude d'outil et un enregistrement d'aptitude d'intégration dans pour mapper les options et les actions entre DevOps elles.

  Remarque :
  Les options de notification, de connexion et de détection sont prises en charge.

- Votre DevOps administrateur configure des connexions DevOps (outil de planification ou de codage) et configure l'outil source avec le webhook et les informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette procédure fournit des étapes détaillées pour créer votre DevOps intégration d'outils.

Procédure

1. Développeur de l'intégration :
   Configurez les options et actions d'intégration de l'outil source, ainsi qu'un flux secondaire.

   a. Accédez à la **DevOps** > **Intégrations** > **Intégrations d'outils** et créez un enregistrement pour définir l'outil que vous intégrez (outil source).

   Remarque :
   Ne modifiez pas les enregistrements d'intégration d'outils fournis avec l'application DevOps .

   Intégration de l'outil DevOps

Étiquette d'outil	Exemple d'outil de code
Table	Outil de codage [sn_devops_tool]
Utiliser des intégrations packageables	Sélectionné
Version d'intégration	1.0
Actif	Sélectionné

   b. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur** et créez un flux secondaire pour collecter et transformer les données de l'outil que vous intégrez (outil source).

   Remarque :
   Le champ **Exécuter en tant que** doit être défini sur Utilisateur système et l'étiquette **Entrées** doit être définie sur la variable actuelle.

   Propriétés du flux secondaire de notification

Nom	Notification de l'outil de codage
Application	Exemple d'application d'intégration
Accessible depuis	Tous les périmètres de l'application
Description	Outil de code pour l'application d'intégration
Exécuter en tant que	Utilisateur système

   Le flux secondaire doit contenir Obtenir plus de données via des appels d'API et/ou transformer la charge utile d'origine. Copiez la charge utile transformée dans l'enregistrement des événements entrants.

   Remarque :
   Ne modifiez pas le flux principal DevOps.

   c. Accédez à la **DevOps** > **Intégrations** > **Mappages des aptitudes de l'outil** et créez un enregistrement pour mapper l'enregistrement d'intégration de l'outil à l'aptitude du type d'outil.

   DevOps Mappage des options de l'outil

Intégration d'outils	Exemple d'outil
Aptitude du type d'outil	Code

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Accédez à la **DevOps** > **Intégrations** > **Options d'intégration** et créez un enregistrement pour spécifier l'action pour le mappage d'aptitude de l'outil.

Remarque :
Ne modifiez pas les enregistrements d'aptitude d'intégration fournis avec l'application DevOps .

DevOps Option d'intégration

Intégration d'outils	Exemple d'outil de code
Mappage d'aptidudes	Exemple de code Tool-Code **Remarque :** Ne modifiez pas les enregistrements d'aptitude du type d'outil.
Action	Notification **Remarque :** Ne modifiez pas les enregistrements d'actions de l'outil.
Actif	Sélectionné
Délai d'expiration (ms)	Délai d'expiration du flux secondaire correspondant. Si l'exécution du flux secondaire dépasse cette valeur, une exception de délai d'expiration se produit. La valeur est exprimée en millisecondes (ms). La valeur par défaut est 45 000 (45 secondes).
Nom de flux secondaire	x_snc_sample_integ.code_tool_notification Le nom est précédé du nom du champ d'application précédé d'un point (.) avant le nom réel du flux secondaire. Par exemple, étant donné : ▪ `connect_code_tool` flux secondaire ▪ `my_app_scope` périmètre La valeur de ce champ est `my_app_scope.connect_code_tool`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Remarque : Si le champ **de nom du flux secondaire** est laissé vide pour une aptitude de notification, la gestion des notifications par défaut se produit. Reportez-vous à la section Action d'aptitude de l'outil Notification.
Domaine	global

2. DevOps Admin:

   Configurez la connexion à partir de DevOps l'outil source.

   a. L'enregistrement de l'outil doit contenir :

   - Référence à l'enregistrement d'intégration d'outils créé par le développeur d'intégration (dans le champ **Outil**)
   - Étiquette d'outil
   - Alias de connexion (connexion et informations d'identification)

   b. Copiez la notification (webhook) créée sur l'outil DevOps de planification vers le hook de service d'outils source du point de terminaison de notification et définissez les informations d'identification sur devops.integration.user.

   Vous pouvez consulter l'état des événements d'intégration dans la liste Événements entrants (**DevOps** > **Administration** > **Événements entrants**).

   L'état de l'enregistrement de l'événement entrant est défini sur **Traité** une fois que l'objet a été inséré dans la table DevOps Core. Les états des événements comprennent Nouveau, En cours, Traité, Sans correspondance et Erreur.

3. Si l'enregistrement d'intégration de l'outil et le flux secondaire sont créés dans un périmètre différent, l'administrateur DevOps doit créer deux nouveaux enregistrements de privilèges entre périmètres pour permettre à l'application d'accéder à la table d'événements entrants.
   Accédez à la **Applications système** > **Accès à l'application entre périmètres** et créez des enregistrements de privilèges entre périmètres en lecture et en écriture pour permettre à votre application d'accéder à la table d'événements entrants.

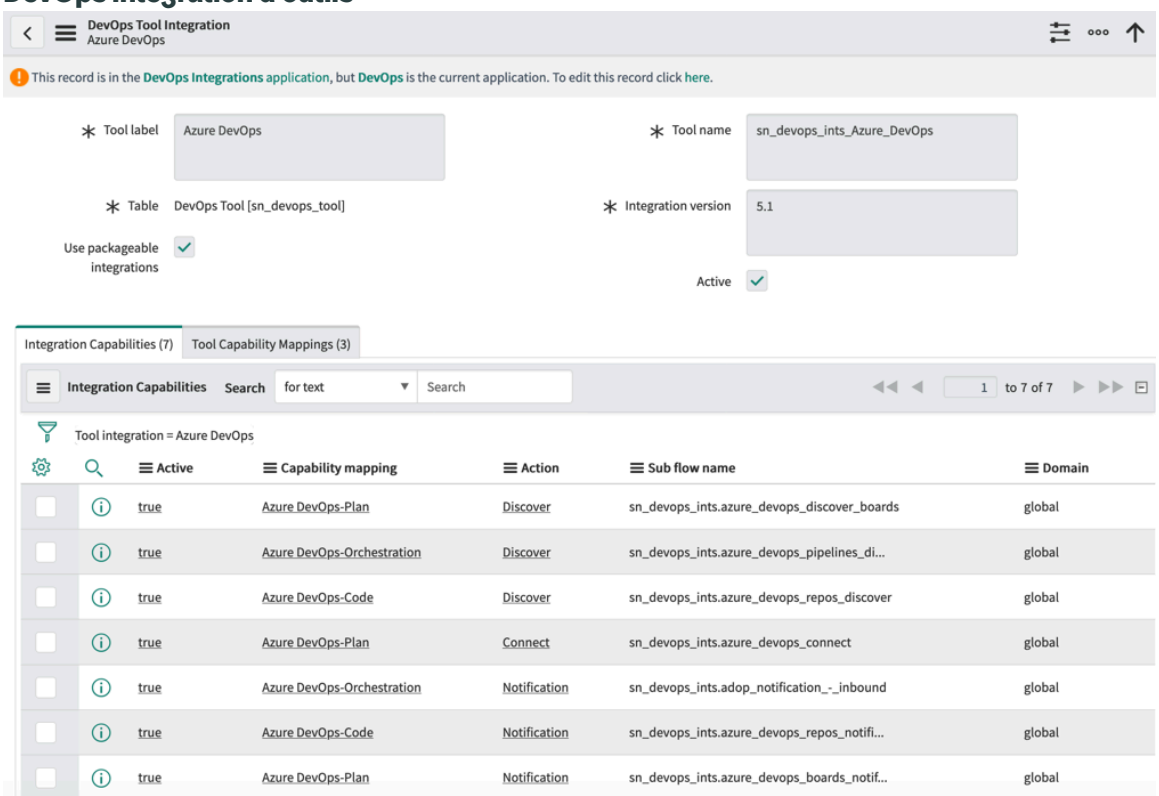
Champ	Lecture	Écriture
Périmètre source	Remplissage automatique en fonction de l'application actuelle	
Périmètre cible	DevOps	
Nom cible	sn_devops_inbound_event	
Type cible	Table	
Opération	Lecture	Écriture
Statut	Autorisé	

Traduction automatique

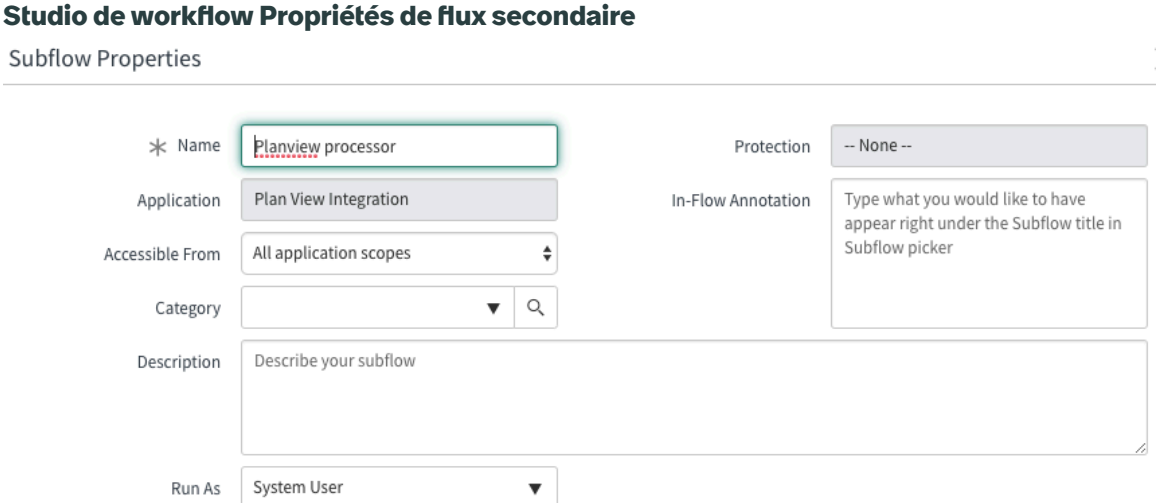
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

DevOps intégration d'outils



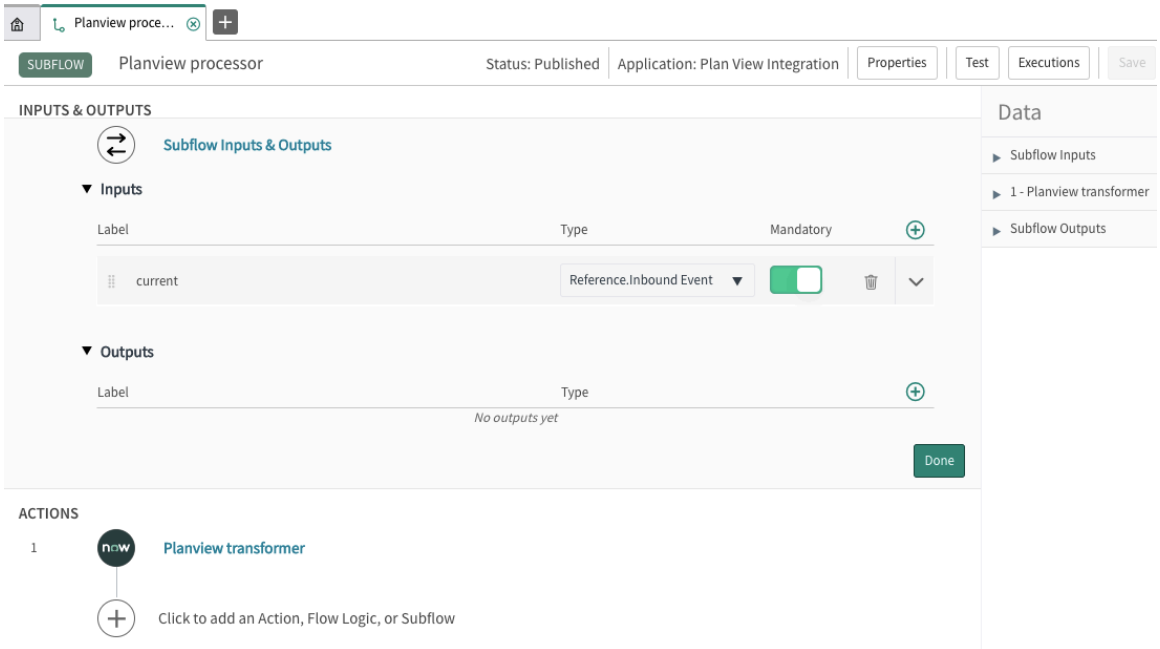
Studio de workflow Propriétés de flux secondaire



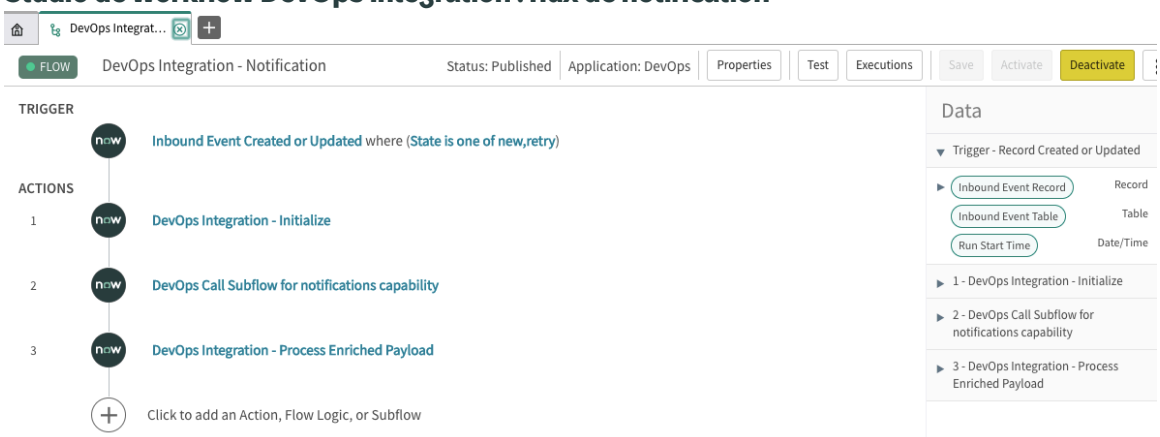
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Studio de workflow flux secondaire



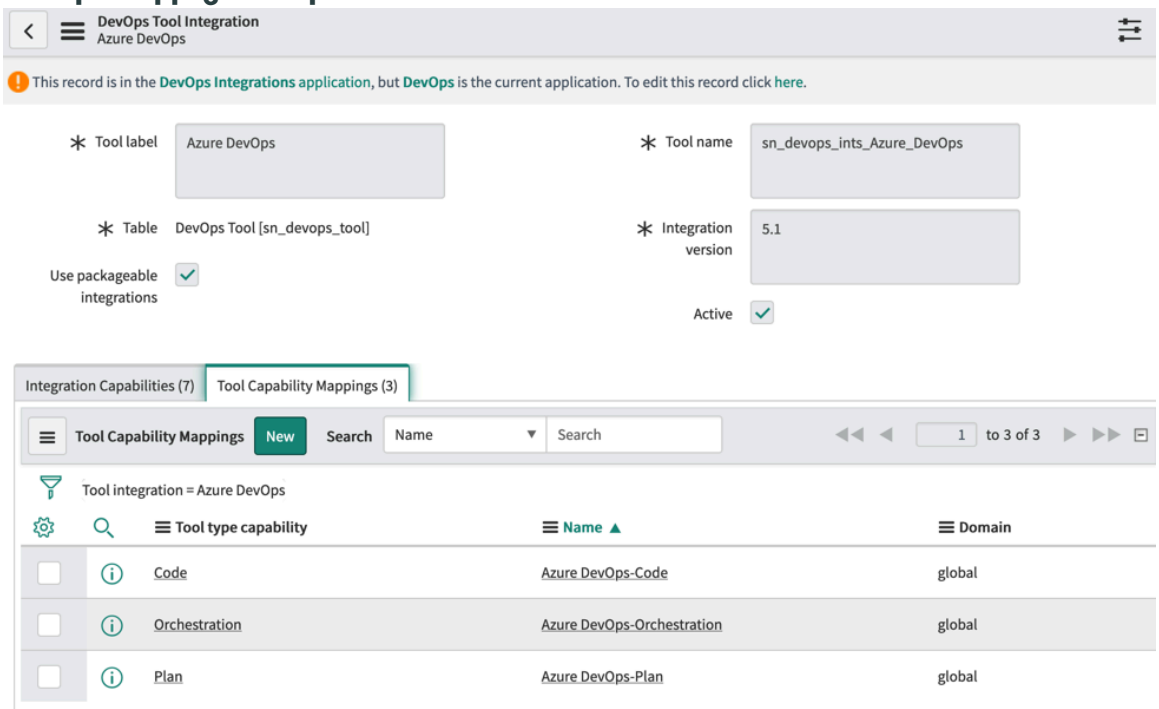
Studio de workflow DevOps Intégration : flux de notification



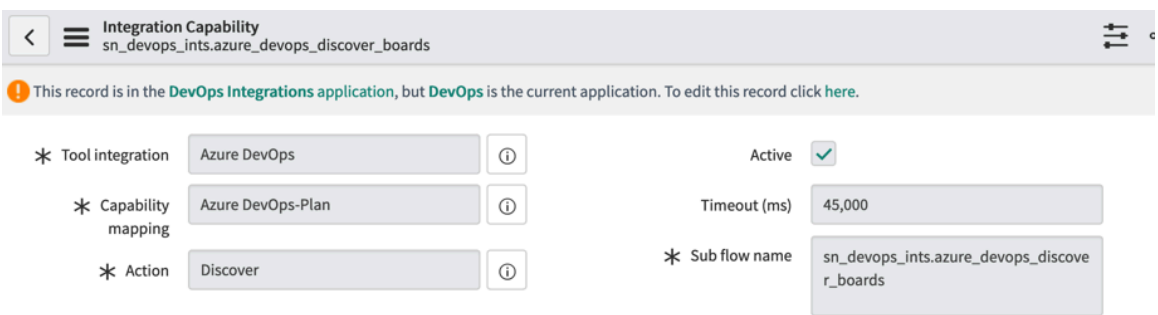
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

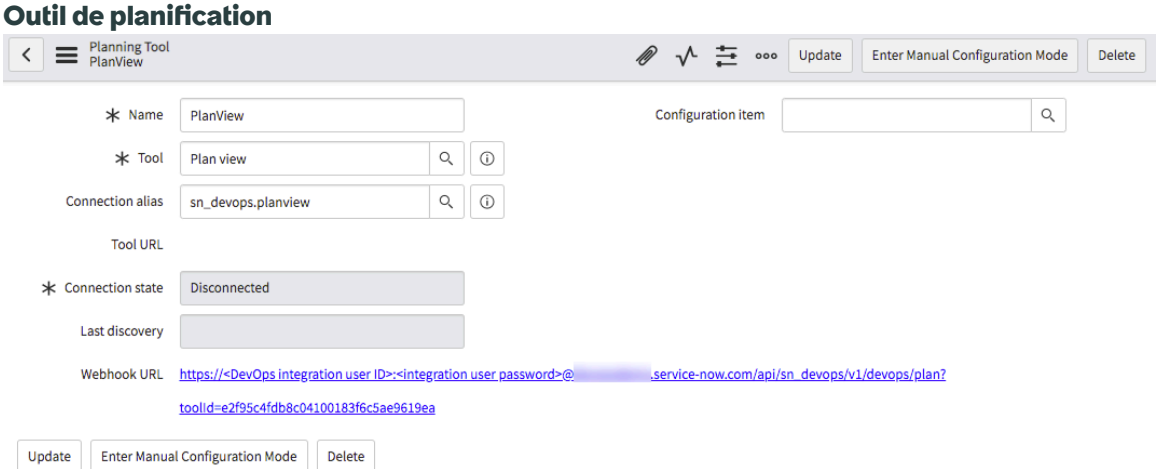
DevOps Mappage des options de l'outil



Option d'intégration



Outil de planification



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrements d'accès entre périmètres (lecture et écriture)

Création de DevOps flux secondaires

Pour les intégrations créées par les utilisateurs, créez un DevOps Studio de workflow flux secondaire pour collecter et transformer les données de l'outil que vous intégrez.

ServiceNow Flow Designer est une Now Platform fonctionnalité que votre développeur d'intégration peut utiliser pour automatiser les processus à l'aide d'une séquence d'actions. Les conditions de déclenchement démarrent le flux et les variables transmettent des informations entre les actions.

Pour en savoir plus sur la création d'un flux secondaire, consultez Flow Designer Flux secondaires.

Flux secondaire d'aptitude de notification

Élément	Valeur attendue
Entrées	Étiquette : actuelle Type : Reference.Événement entrant
Sorties	N/A

Transformez la charge utile d'origine et enregistrez la charge utile finale dans le champ **transformed_payload** .

Charge utile attendue de l'aptitude de notification JSON standard : outil de planification

Remarque :
L'attribut de version de la charge utile JSON est facultatif. Même si vous ne fournissez pas l'attribut de version, la charge utile est traitée avec succès.

```
{
  "id": "STR1234",
  "type": "Story",
  "shortDescription": "Planning API Spec",
  "state": "In-progress",
  "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
  "assignedTo": {
    "name": "Leo Neo",
    "userName": "lenn",
    "id": "3fa85f64-5717-4562-b3fc-2c963f66afa6",
    "email": "lenn@smithworksinc.com"
  },
// The Version attribute is optional
  "version": {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    "id": "REL1234",
    "shortDescription": "APIs Release",
    "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
    "app": {
      "id": "PRODUCT1234",
      "shortDescription": "Mobile UI",
      "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
      "url": "https://jira.com/mycompany/browse/PRODUCT-125"
     },
    "url": "https://jira.com/mycompany/browse/REL-125"
   },
  "app": {
    "id": "PRODUCT1234",
    "shortDescription": "Mobile UI",
    "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
    "url": "https://jira.com/mycompany/browse/PRODUCT-125"
   },
  "url": "https://jira.com/mycompany/browse/HALOKEY-25"
}
```


Charge utile attendue de l'aptitude de notification JSON standard : outil de codage


```
{
  "id": "3fa85f64-5717-4562-b3fc-2c963f66afa6",
  "url":
 "https://github.com/mycompany/mobileplatform/commit/3fa85f6457174562b3fc
2c963f66afa6",
  "committedDate": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
  "repository": {
    "name": "Platform-Mobile",
    "url": "https://github.com/mycompany/mobileplatform"
  },
 "branch": {
    "name": "master",
    "path": "refs/heads/master"
  },
  "committer": {
    "email": "lenn@smithworksinc.com"
  },
  "details": [
    {
      "additions": 0,
      "deletions": 0,
      "totalChanges": 0,
      "file": "src/test/java/com/mycompany/app/App.java",
      "action": "modified",
      "changes":
 "%40%40%20-30%2C6%20%2B30%2C18%20%40%40%20public%20void%20testAp
pConstructor%28%29%20%7B%0A%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%0A
%20%20%20%20%20%7D%0A%20%0A%2B%20%20%20%20%40Test%0A%2B
%20%20%20%20public%20void%20testDatabase%28%29%0A%2B
%20%20%20%20%7B%0A%2B%09%2F%2FThis%20is%20a%20test%20function%0A
%2B%20%20%20%20%20%20%20%20App.main%28null%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20try%20%7B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20assertEquals%28%22Hello%20W
orld%21%22%20%2B%20System.getProperty%28%22line.separator%22%29%2C%2
0outContent.toString%28%29%29%3B%0A%2B
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%20catch%20%28AssertionError%20e%29%20%7B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20fail%28%22%22message%22%20is%20not%20%22Hello%20World%21%22%22%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%0A%2B%20%20%20%20%7D%0A%2B%0A
%20%20%20%20%20%40Test%0A
%20%20%20%20%20public%20void%20testAppMain%28%29%0A%20%20%20%20%20%7B"
    }
  ]
}
```


JSON standard attendu Charge utile de l’aptitude de notification : outil d’orchestration


```
{
  "toolId": "bc1d9454dbdb0810ae77f3c61d9619d1",
  "buildNumber": "100",
  "nativeId": "HILR/Prod #100",
  "name": "HILR/Prod",
  "id": "HILR/Prod #100",
  "url":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build/results?buildId=100#Prod/",
  "isMultiBranch": "false",
  "orchestrationTaskUrl":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build?name=HILR#Prod",
  "orchestrationTaskName": "CorpSite-ADO/HILR#Prod",
  "upstreamTaskUrl":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build/results?buildId=100#UAT/",
  "upstreamId": "CorpSite-ADO/HILR#UAT",
  "result": "building",
  "startDateTime": "2020-03-20 22:59:27"
}
```


JSON standard attendu Charge utile de l’aptitude de notification : outil de test

Fonctionnel:


```
{
"name": "CorpSite-selenium#55",
"duration": 78.802,
"passedTests": 4,
"failedTests": 0,
"skippedTests": 0,
"blockedTests": 0,
"totalTests": 4,
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"passingPercent": 100,


// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes
"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-selenium",
}
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performance:

```
{
"name": "Performance Tests",
"url": "http://abc.com",
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"duration": 78.802,
"maximumVirtualUsers": "",
"throughput": "",
"maximumTime": "",
"minimumTime": "",
"averageTime": "",
"ninetyPercent": "",
"standardDeviation": "",

// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes
"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-Performance",
}
```

Charge utile de l’aptitude de notification JSON standard attendue : outil d’artefact

Pipelines:

```
{
  "artifacts": [
    {
      "name": "acm.jar",
      "version": "1.82",
      "semanticVersion": "1.82.0",
      "repositoryName": "acm-repo"
    }
  ],
  "pipelineName": "testMultiBranch/master",
  "taskExecutionNumber": "82",
  "stageName": "buildmbmaster",
  "branchName": "master"
}
```

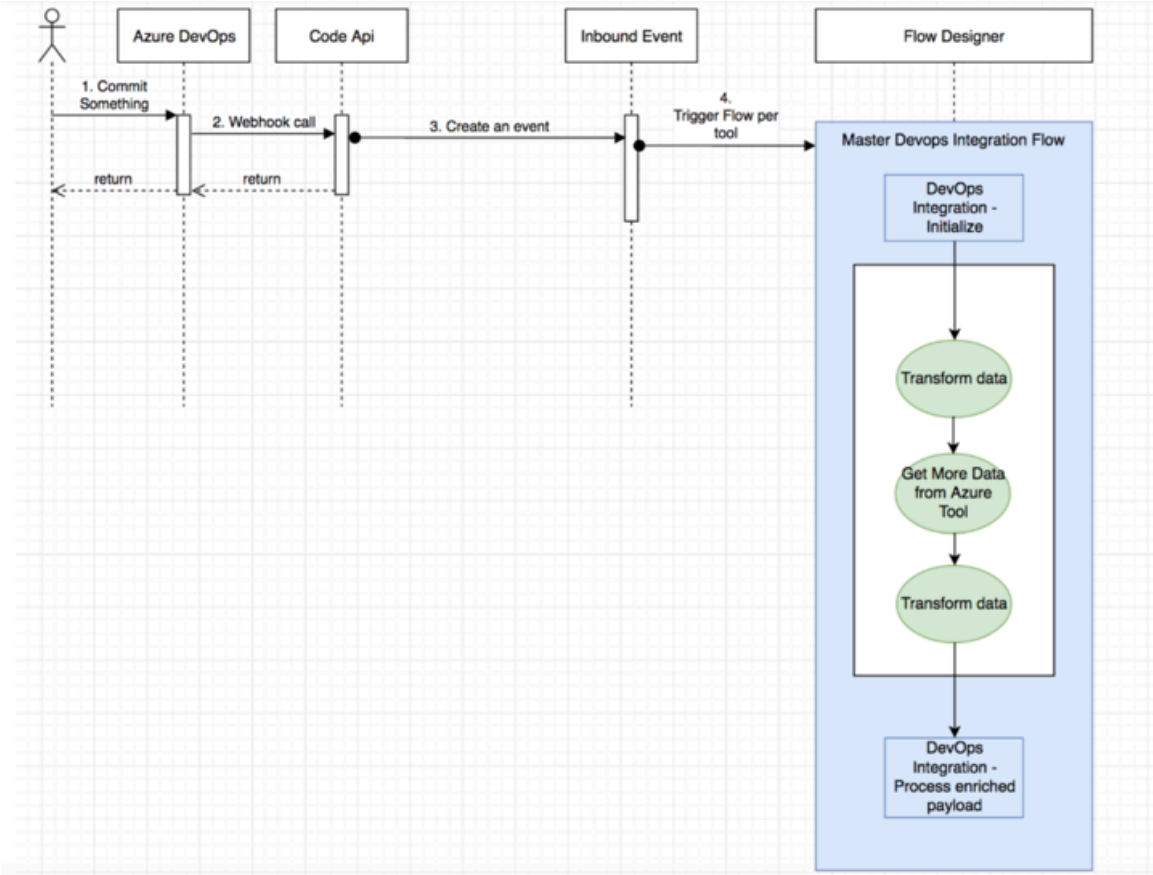
Jenkins Projet Freestyle/Maven :

```
{
  "artifacts": [
    {
      "name": "mav1.jar",
      "version": "1.11",
      "semanticVersion": "1.11.0",
      "repositoryName": "mav-repo"
    }
  ],
  "projectName": "maven-test-proj",
  "taskExecutionNumber": "11"
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Exemple de diagramme de flux d'aptitude de notification : outil de codage



Connecter le flux secondaire d'aptitude

L'option Connexion est prise en charge.

Élément	Valeur attendue
Entrées	Étiquette : actuelle Type : outil Référence.DevOps Enregistrement d'outil pour lequel l'action du bouton **Connecter** est sélectionnée.
Sorties Voir les sorties de flux secondaire .	• Étiquette : connecté Marqueur indiquant la réussite ou l'échec de la connexion établie à l'outil cible (vrai/faux). • Étiquette : errormessage Message de chaîne affiché sur le formulaire en cas d'échec de connexion. La variable est une chaîne vide si la connexion réussit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Erreurs de connexion affichées sur le formulaire d'outil DevOps :

Échec de la connexion

Le flux secondaire a été exécuté avec succès, mais la connexion n'a pas pu être établie.

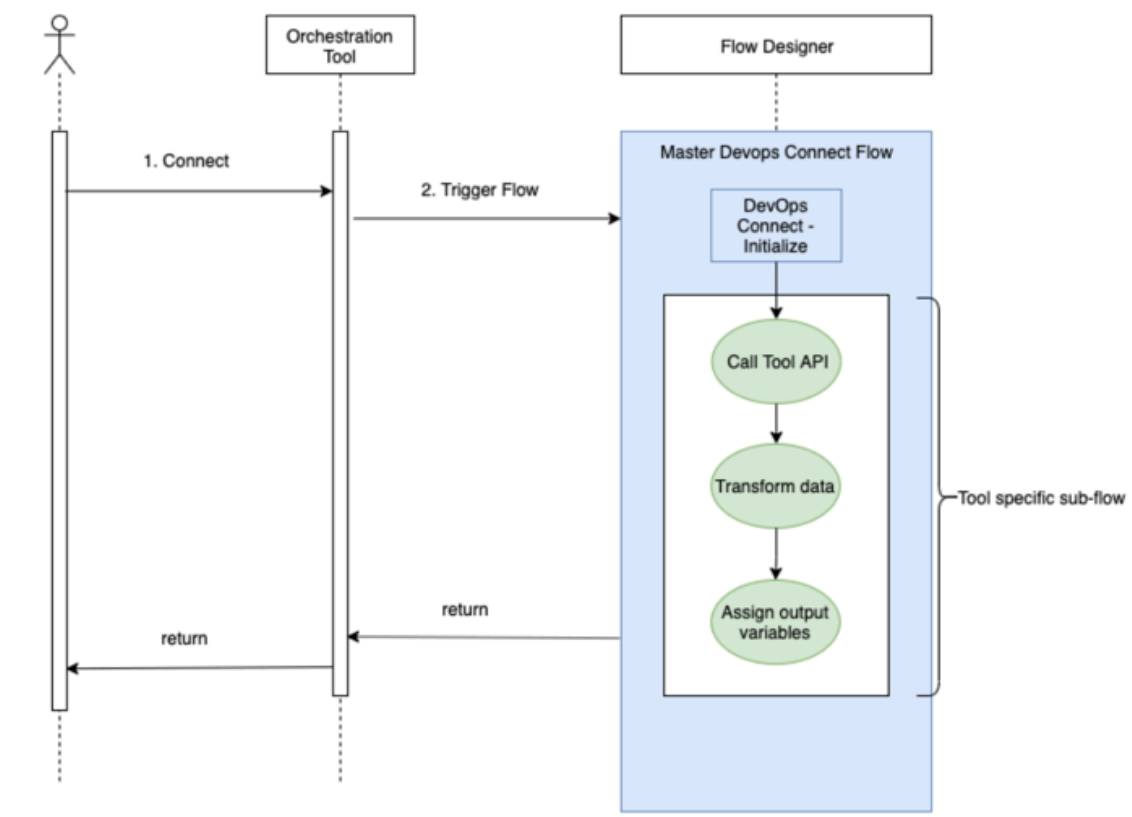
Erreur : impossible d'obtenir les détails de l'échec à partir du flux de connexion spécifique à l'outil

L'exécution du flux secondaire a échoué pour une raison inconnue.

Erreur de mise à jour de l'état de connexion de l'outil.

L'attribut connection_state n'a pas pu être mis à jour pour une raison inconnue.

DevOps Exemple de diagramme de flux d'aptitude de connexion : Outil d'orchestration



Détecter le flux secondaire d'aptitude

L'option de détection est prise en charge.

Élément	Valeur attendue
Entrées	Étiquette : actuelle Type : outil Référence.DevOps
Sorties Voir les sorties de flux secondaire .	Sans pagination : Étiquette : discoverpayload Type : tableau d'objets sous forme de chaîne JSON.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Valeur attendue
	(JSON.stringify([{},{}]))

Outil de planification sans pagination :

```
[
{
  "id":"REL1234567",
  "name": "REL NUMBERS",

 "url":"https://
jira.com/vult/browse/REL1234567",
  "nativeId":
 "1790e6cc-085b-4529-9cb8-47f393182226"
},
{
  "id":"TOR67",
  "name": "TOR 67",

 "url":"https://
jira.com/welp/browse/TOR67",
  "nativeId":
 "482ce864-085b-4529-9cb8-47f393767eb2"
}
]
```

Outil de codage sans pagination :

```
[
  {
     "name": "nvm_repo",
     "url": "https://github.com/nvm_repo/"
  },
  {
     "name": "golang_util",
     "url": "https://github.com/golang_util/"
  }
];
```

Outil d'orchestration sans pagination :

```
{
  "orchestrationTasks": [
    {
      "name": "Build_APC_1",
      "url":
 "https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
      "projectName": "Build_APC_1"
    },
    {
      "name": "CI_CD_Jenkins",
      "url":
 "https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkin
s",
      "projectName": "CI_CD_Jenkins"
    },
    {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Valeur attendue

	<pre>"name": "CI_deploy",
	"url":
	"https://pt2.jenkins.com/job/CI_deploy",
	"projectName": "CI_deploy"
	}
	],
	"pipelines": [
	{
	"name": "Build_APC_1",
	"url":
	"https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
	"projectName": "Build_APC_1"
	},
	{
	"name": "CI_CD_Jenkins",
	"url":
	"https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkins",
	"projectName": "CI_CD_Jenkins"
	},
	{
	"name": "CI_deploy",
	"url":
	"https://pt2.jenkins.com/job/CI_deploy",
	"projectName": "CI_deploy"
	}
	]
	}</pre>
	Avec pagination :
	
	Étiquette : discoverpayload
	
	Type : tableau d'objets sous forme de chaîne JSON.
	
	(JSON.stringify([{},{}]))
	
	Exemple de format JSON :
	<pre>"pageInfo" : {
	"isLastPage" : true,
	"discoverPayload" : {},
	“pageDetails” : {}
	}</pre>
	Outil de planification avec pagination :
	<pre>{
	"pageInfo": {
	"isLastPage": false,
	"discoverPayload": [
	{
	"id":"REL1234567",
	"name": "REL NUMBERS",</pre>

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Valeur attendue
	"url":"https://jira.com/vult/browse/REL1234567", "nativeId": "1790e6cc-085b-4529-9cb8-47f393182226" }, { "id":"TOR67", "name": "TOR 67", "url":"https://jira.com/welp/browse/TOR67", "nativeId": "482ce864-085b-4529-9cb8-47f393767eb2" }], "pageDetails": { "curPage" : 1, "nextPage": 2 } } } Outil de codage avec pagination : { "pageInfo": { "isLastPage": false, "discoverPayload": [{ "name": "nvm_repo", "url": "https://github.com/nvm_repo/" }, { "name": "golang_util", "url": "https://github.com/golang_util/" }], "pageDetails": { "curPage" : 1, "nextPage": 2 } } } Outil d'orchestration avec pagination : { "pageInfo": { "isLastPage": false, "discoverPayload": { "orchestrationTasks": [{ "name": "Build_APC_1",

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Valeur attendue
	"url": "https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1", "projectName": "Build_APC_1" }, { "name": "CI_CD_Jenkins", "url": "https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkins", "projectName": "CI_CD_Jenkins" }], "pipelines": [{ "name": "Build_APC_1", "url": "https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1", "projectName": "Build_APC_1" }] }, "pageDetails": { "curPage" : 1, "nextPage": 2 } } }

Le flux principal de détection est déclenché lors de la création d'un enregistrement de demande d'importation. Une demande d'importation comporte ces états et messages.

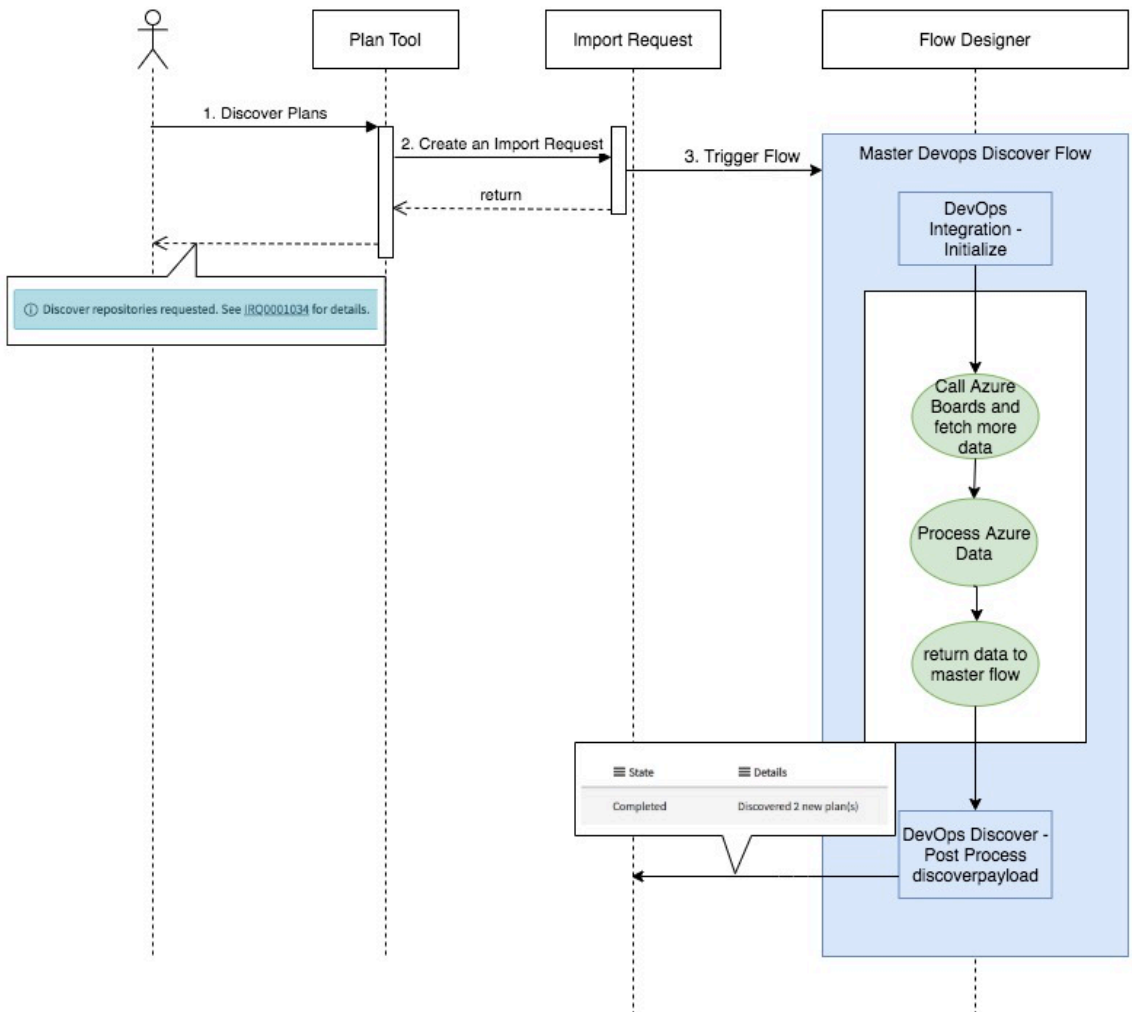
État	Message
Demandé	--
En cours de traitement	--
Terminé	Mis à jour <numéro> objet(s) Objets <number> trouvés avec toolId non valide Échec de la validation des objets <nombre> trouvés
Erreur	• Impossible d'analyser la chaîne de charge utile à partir du flux secondaire • discoverpayload est censé être un tableau d'objets. • L'enregistrement ImportRequest n'a pas de référence à la table d'outils.
En pause	--

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Message
Annulé	--
Sans correspondance	--

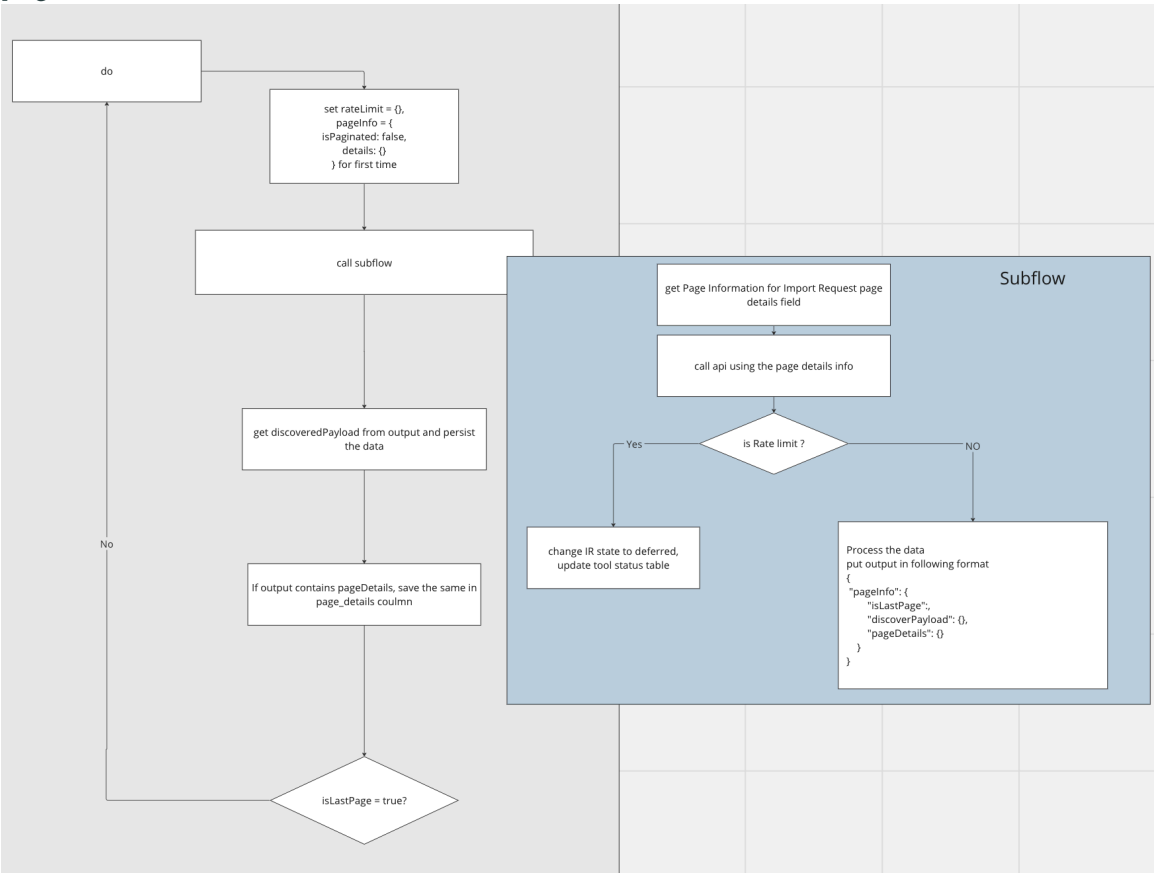
DevOps Exemple de diagramme de flux d'aptitude de détection : outil de planification



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Détecter l’aptitude avec le diagramme de flux de prise en charge de la pagination



Mettre à jour l’action de demande Studio de workflow d’importation

Vous pouvez utiliser l’action Mettre à jour la demande d’importation dans votre flux secondaire de détection pour modifier l’état de l’enregistrement de la demande d’importation, si vous le souhaitez.

Étiquette d'entrée	Type
current	Demande d’importation Reference.Reference
État	(Chaîne) • Demandé • traitement **Remarque :** L’exécution du flux s’arrête (une fois le retour reçu du flux secondaire) lorsque l’état est défini sur Traitement. • terminé • erreur • en pause

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'entrée	Type
	• annulé • unmatched
Détails	(Chaîne)

Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Changements de vélocité DevOps

Si les informations d'identification de votre outil ont changé, vous devez les mettre à jour dans votre ServiceNow instance pour éviter d'être déconnecté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

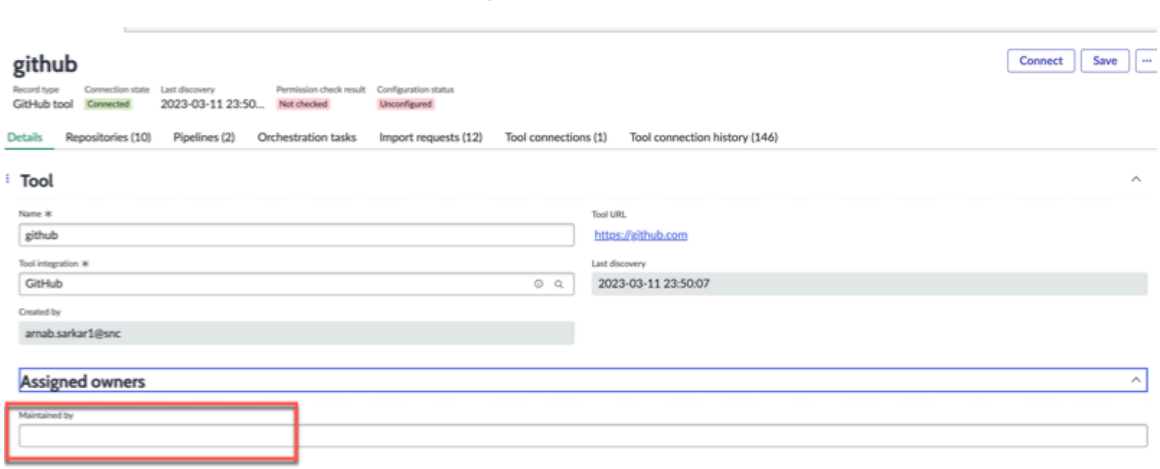
Procédure

Mettez à jour les informations d'identification de votre outil à l'aide de l'une des méthodes suivantes.

Notifications sur l'expiration des informations d'identification de l'outil

Des notifications sont envoyées aux utilisateurs de l'outil à l'expiration des informations d'identification de l'outil pour les alerter. Des notifications sont également envoyées de manière proactive avant l'expiration des informations d'identification GitHub pour les outils créés avec l'authentification de base. Cela permet aux utilisateurs de l'outil ayant les rôles sn_devops.tool_owner ou sn_devops.admin de mettre à jour les informations d'identification de l'outil et d'éviter toute perte de données.

Une tâche universelle est créée et affectée aux utilisateurs ayant le rôle sn_devops.tool_owner qui font partie d'un groupe d'utilisateurs spécifié dans le champ **Géré par** , ainsi qu'à tout utilisateur ayant le rôle sn_devops.admin. Ils seront informés de la tâche universelle par le biais d'une notification (dans l'icône en forme de cloche), d'un e-mail et d'une tâche ouverte sur la page d'accueil de l'espace de travail.



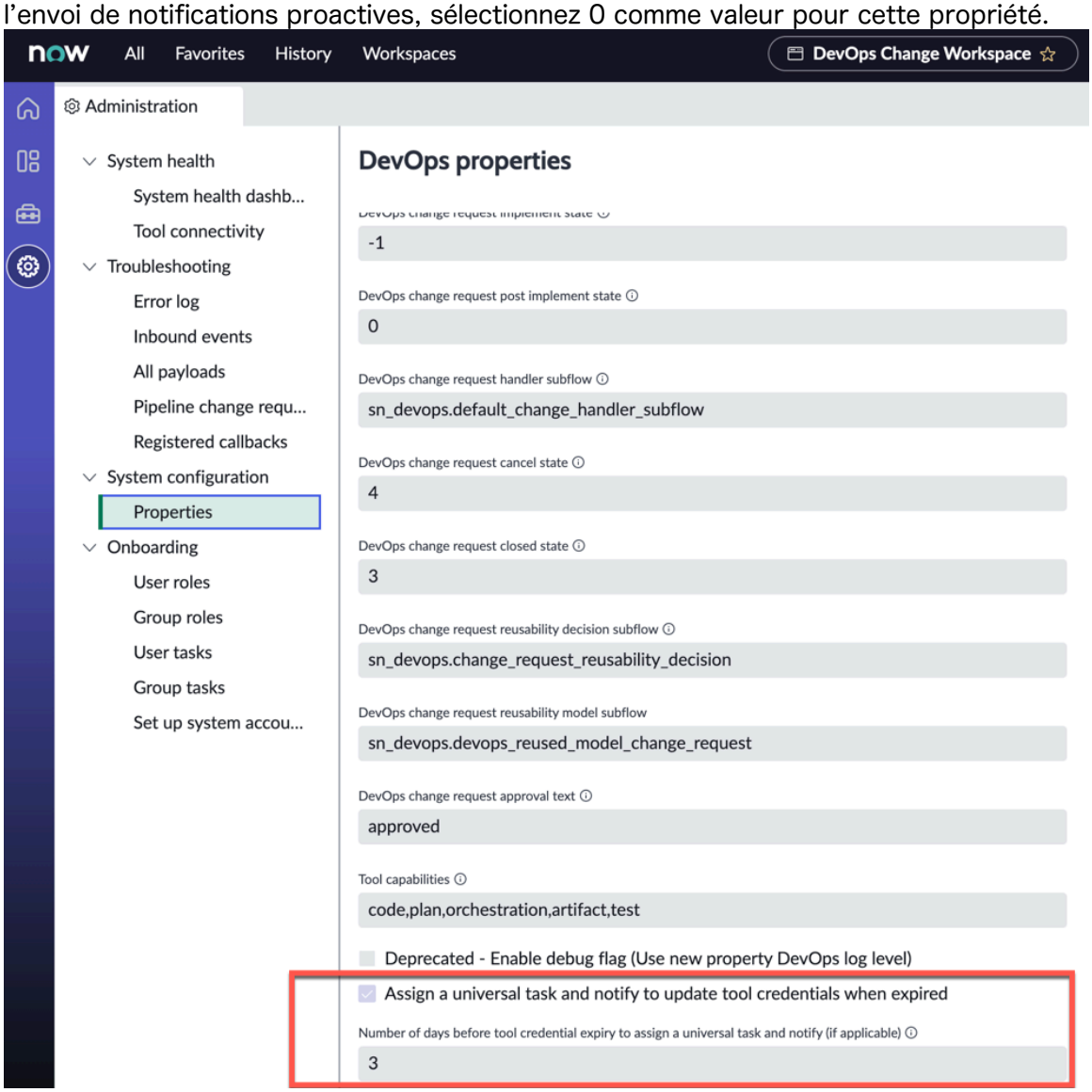
Les notifications sont également affichées dans l'enregistrement de l'outil sous la forme d'un message de bannière à tout utilisateur ayant accès à l'outil lorsque les informations d'identification de l'outil expirent. Toutefois, les informations d'identification ne peuvent être mises à jour que par les utilisateurs ayant le rôle sn_devops.tool_owner ou sn_devops.admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La vérification de l'expiration des informations d'identification a lieu dans le système toutes les heures. Si les informations d'identification de votre outil ont expiré, l'envoi des notifications par le système peut prendre au maximum une heure.

Pour les outils GitHub créés avec l'authentification de base, des notifications sont également envoyées de manière proactive avant l'expiration des informations d'identification de l'outil. Outre la notification universelle de la tâche et de la bannière, un message de champ est également affiché dans le cas des notifications d'expiration proactives. Vous pouvez définir le nombre de jours avant lesquels les notifications d'expiration doivent être envoyées dans le **champ Nombre de jours avant l'expiration des informations d'identification de l'outil pour affecter une tâche universelle et notifier (le cas échéant).** Par défaut, il est fixé à 3 jours. Pour arrêter l'envoi de notifications proactives, sélectionnez 0 comme valeur pour cette propriété.



Si vous souhaitez arrêter d'envoyer des notifications pour les informations d'identification expirées après l'expiration, désactivez la *`Assign a universal task and notify to update tool credentials when expired`* propriété. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Changements de vélocité DevOps.

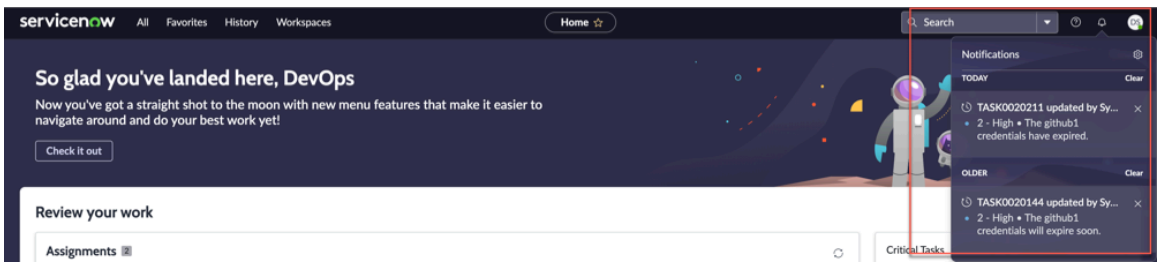
Les types de notifications suivants sont envoyés :

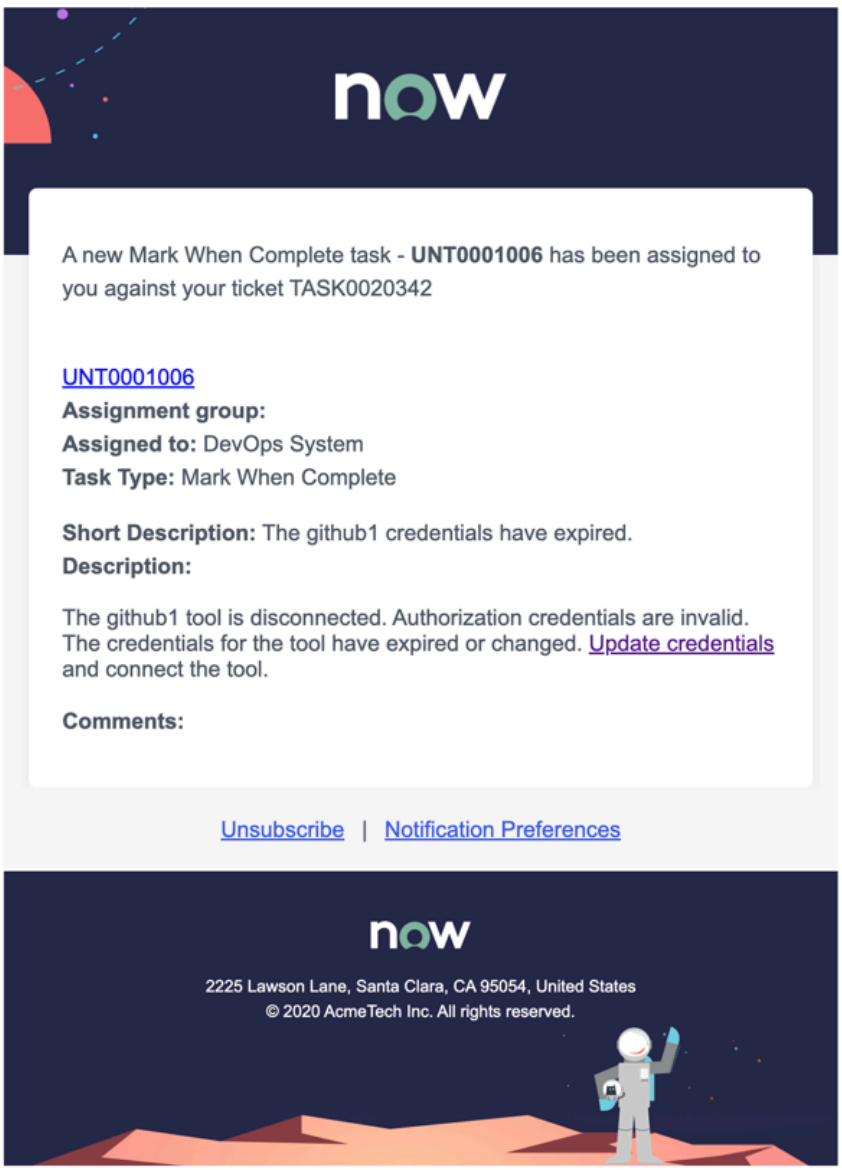
Tâche universelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

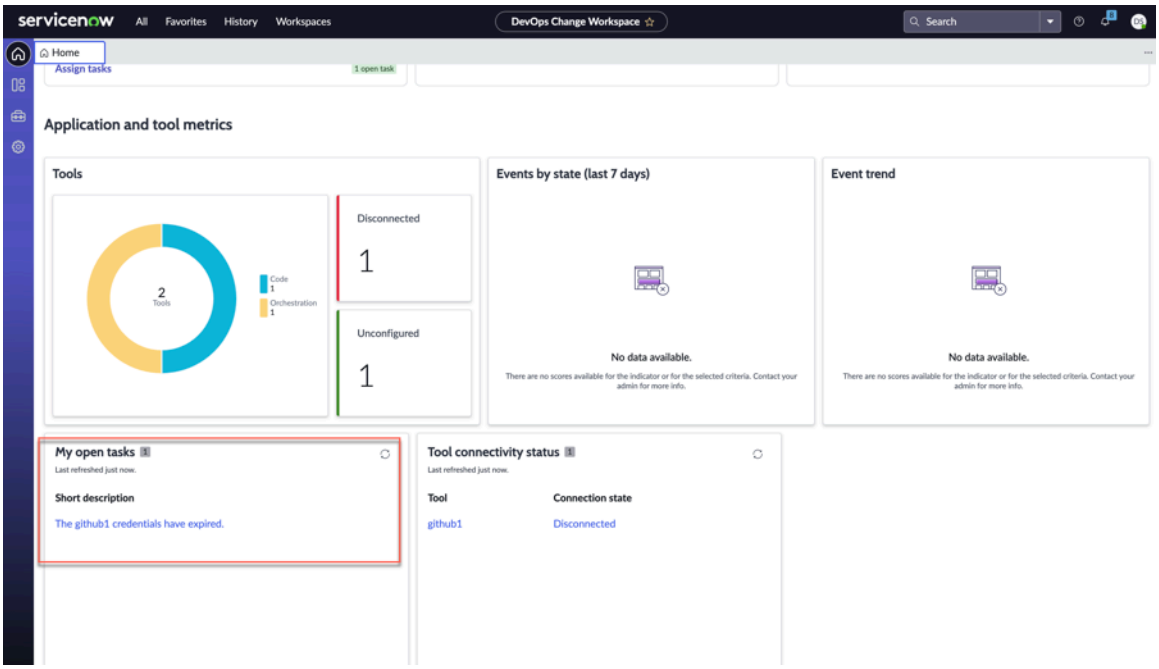
Une tâche universelle est créée et des notifications sont envoyées aux utilisateurs ayant le rôle sn_devops.tool_owner qui font partie d'un groupe d'utilisateurs spécifié dans le champ **Géré par** , ainsi qu'à tout utilisateur ayant le rôle sn_devops.admin.





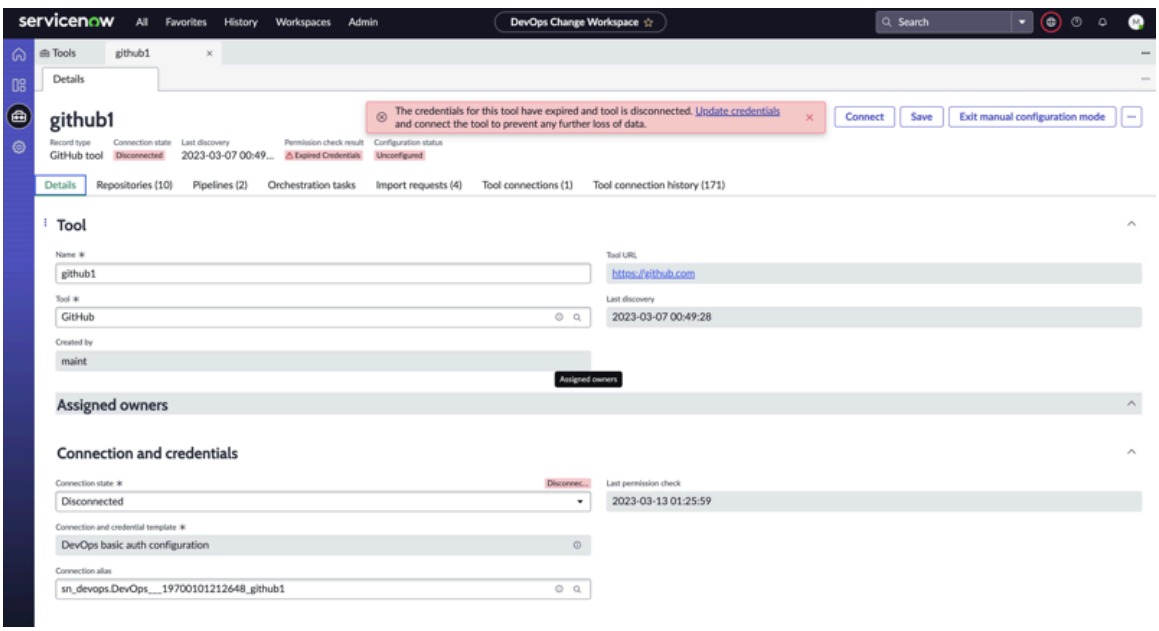
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Message de bannière

Un message de bannière s'affiche sur l'enregistrement d'outil pour tous les utilisateurs ayant accès à l'enregistrement d'outil.

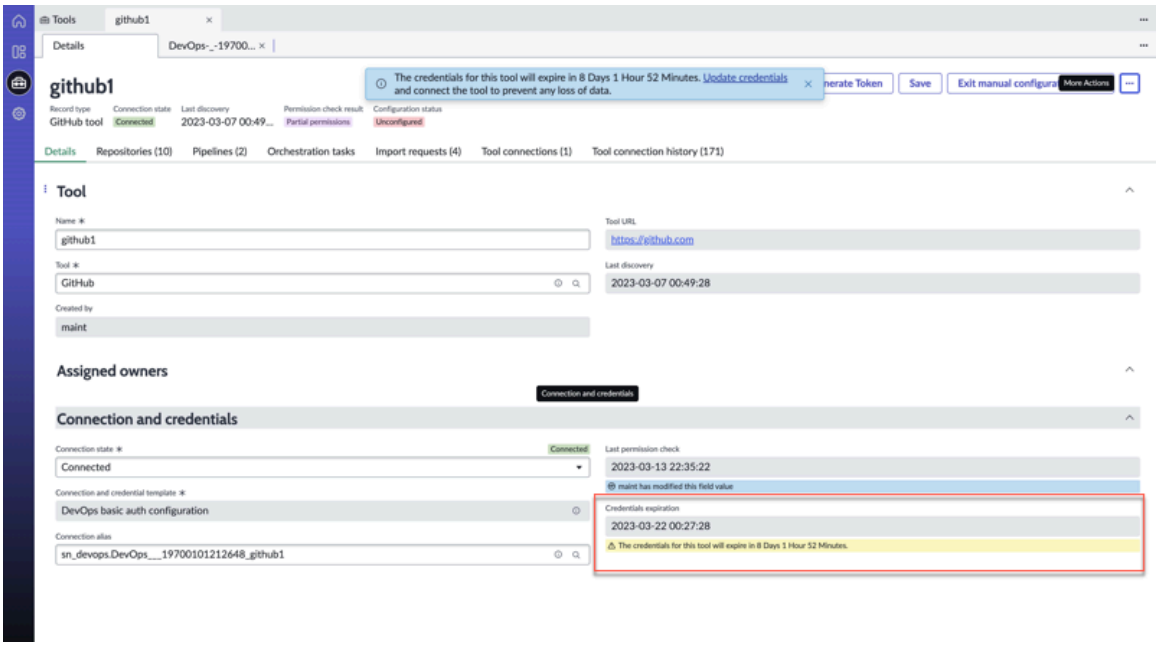


Message de champ

Un message de champ s'affiche dans le champ **Expiration des informations d'identification** dans l'enregistrement d'outil pour un outil GitHub créé avec l'authentification de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque les informations d'identification de votre outil expirent, l'outil est déconnecté. Vous pouvez sélectionner le lien **Mettre à jour les informations d'identification** dans les notifications et mettre à jour les informations d'identification de votre outil. Une fois les informations d'identification mises à jour, connectez-vous à nouveau à l'outil pour commencer à recevoir des données. Pour plus d'informations sur la mise à jour des informations d'identification de l'outil, reportez-vous à la section Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Changements de vélocité DevOps.

Applications dans Changements de vélocité DevOps

Dans Changements de vélocité DevOps, une application collecte toutes les données à jour envoyées par les outils connectés sur les plans, les référentiels et les pipelines.

Une application est nécessaire pour grouper les plans, les référentiels et les pipelines, car ils activent le suivi automatiquement et fournissent des associations de DevOps données telles que les validations liées aux éléments de travail. Vous pouvez lier l'application à d'autres ServiceNow produits, notamment DevOps Config.

Vous devez créer une application pour activer la traçabilité des stories d'utilisateurs, des validations, des résultats des tests, etc. L'association de plans, de référentiels et de pipelines à une application permet également la modélisation de pipeline, la gouvernance des changements et la génération de rapports de mesures. Dans le , cette procédure génère un DevOps seul enregistrement d'application (sn_devops_app) qui est utilisé par les deux et DevOps ConfigDevOps (s'il Changement DevOpsest installé).

Lorsque DevOps Config est installé, l'enregistrement d'application DevOps est également lié à un enregistrement d'application CDM (sn_cdm_application). Le modèle d'application CSDM (nom, propriétaire, fabricant) fonctionne comme le lien entre les ServiceNow DevOps produits.

Créer une application : espace de travail

Créez des applications à l'aide de l'espace Changement DevOps de travail et associez-y des pipelines, des plans et des référentiels.

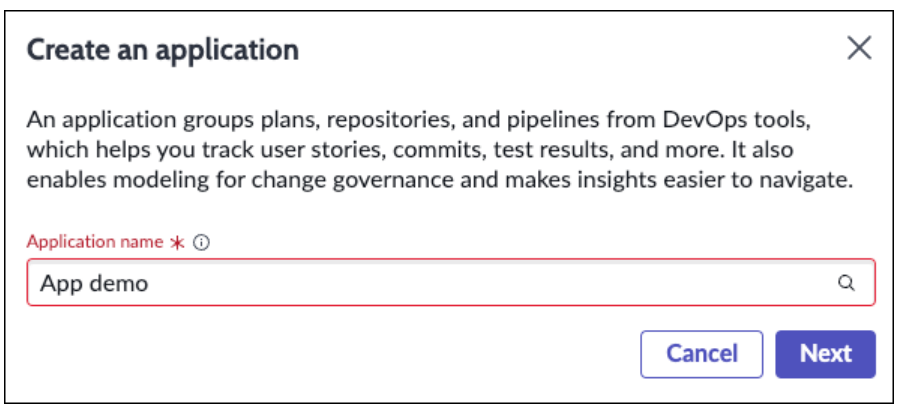
Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps**.
2. Vous pouvez créer une application à l'aide de l'une des options suivantes :
   - Sélectionnez **Créer une application** à partir de la page d'accueil.
   - Sélectionnez le module **Applications** (et sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le modal Créer une application, dans le champ **Nom de l'application** , entrez le nom de votre application.



Vous pouvez soit créer une application, qui créera un nouveau modèle d'application portant le même nom, soit sélectionner un modèle d'application existant, qui créera une application portant le même nom que le modèle.

Type	Résultat
Nouvelle application	○ Le système génère une nouvelle DevOps application, un nouveau modèle d'application et un nouveau composant SDLC (SDLC-C) dans la CMDB. ○ Le SDLC-C se voit attribuer le même nom que la nouvelle application. ○ Si l'application DevOps Config est installée, associe DevOps l'application à l'application CDM .
Modèle d'application existant	Le système génère une nouvelle DevOps application à partir de ce modèle d'application. ○ L'application porte le même nom que le modèle d'application. ○ S'il existe un composant SDLC pour le modèle d'application, il est associé DevOps à la nouvelle application. ○ S'il n'existe aucun composant SDLC pour le modèle d'application, DevOps il génère alors un nouveau SDLC-C portant le même nom que le modèle d'application. ○ S'il DevOps Config est installé, DevOps crée alors une CDM application et associe le SDLC-C à l'application.

L'activité Playbook Créer une application s'ouvre.

4. Dans l'activité Playbook Saisir les détails de la candidature :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

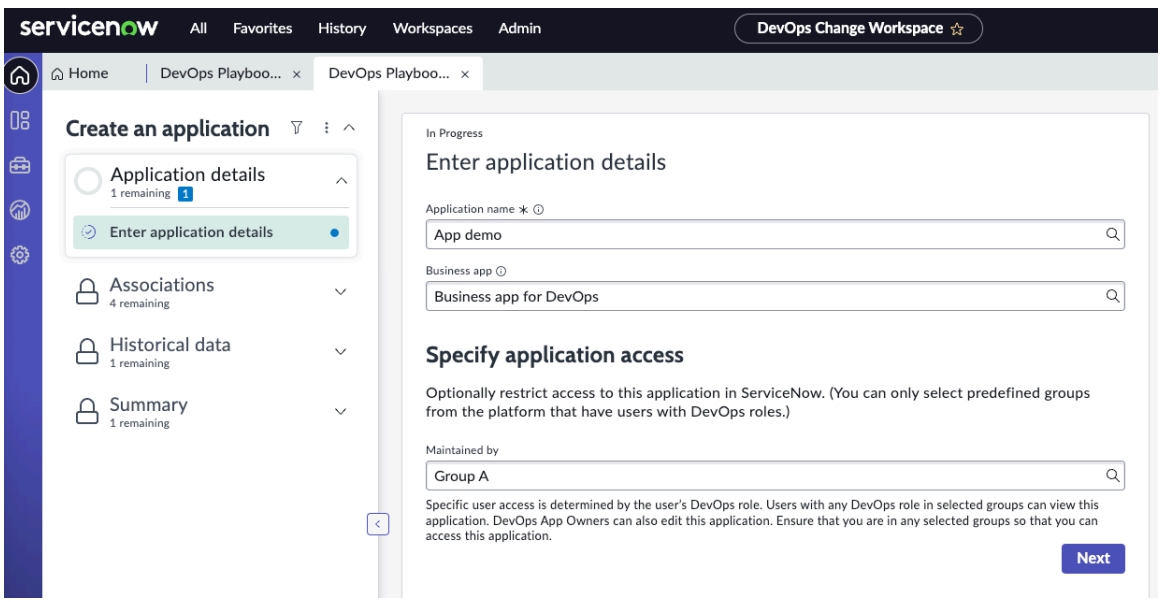
a. Sélectionnez **l'application d'entreprise** dans CMDB que vous souhaitez lier à votre application.

b. (Optional) Ajoutez des groupes d'utilisateurs au champ **Géré par** pour contrôler l'accès à l'application.

Vous pouvez sélectionner n'importe quel groupe qui a au moins un utilisateur avec DevOps des rôles. Lorsque des groupes d'utilisateurs sont ajoutés :

- Les utilisateurs disposant du DevOps rôle Propriétaire de l'application ou DevOps Administrateur peuvent modifier l'application.
- Les utilisateurs ayant d'autres DevOps rôles peuvent afficher l'application.
- Les utilisateurs ayant des DevOps rôles, mais ne faisant pas partie des groupes ajoutés, ne peuvent pas afficher l'application.

c. Sélectionnez **Suivant**.



5. Dans l'activité Playbook Pipelines associés :

a. Ajoutez les outils d'orchestration dont vous souhaitez associer les pipelines à l'application dans le champ **Outils** .

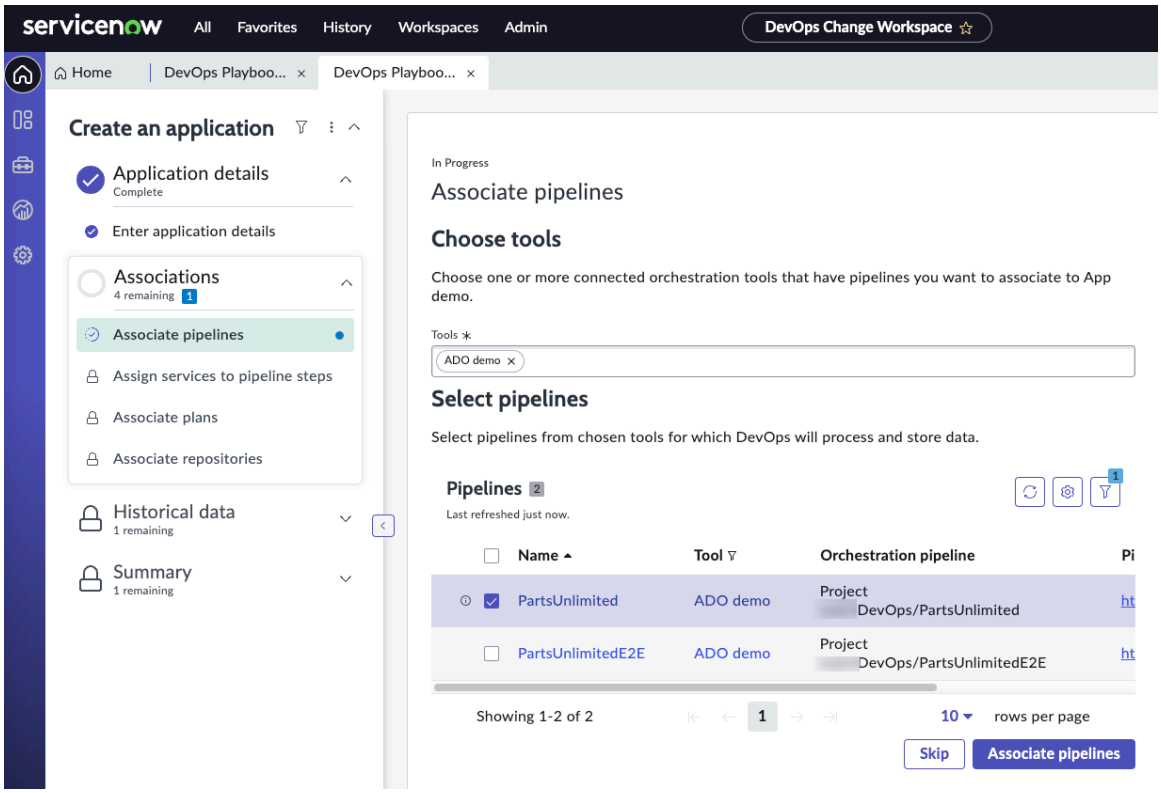
> **Remarque :**
> Vous pouvez ignorer cette étape si vous ne vous êtes pas connecté à un outil d'orchestration ou si vous ne souhaitez pas associer de pipelines.

b. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez associer à l'application.

c. Sélectionnez **Associer des pipelines**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans l'activité Playbook Affecter des services aux étapes du pipeline :

a. Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie. Vous pouvez sélectionner les éléments suivants pour chaque étape de pipeline :

i. Type d'étape du pipeline : sélectionnez un type d'étape auquel vous souhaitez affecter un service.

> **Conseil :**
> Spécifiez au moins le type d'étape pour les `Prod deploy` étapes qui représentent le déploiement de production afin de permettre DevOps d'identifier les exécutions de pipeline réussies en tant que déploiements de production.

ii. Service : sélectionnez le service d'application CMDB auquel l'étape de pipeline est toujours mappée.

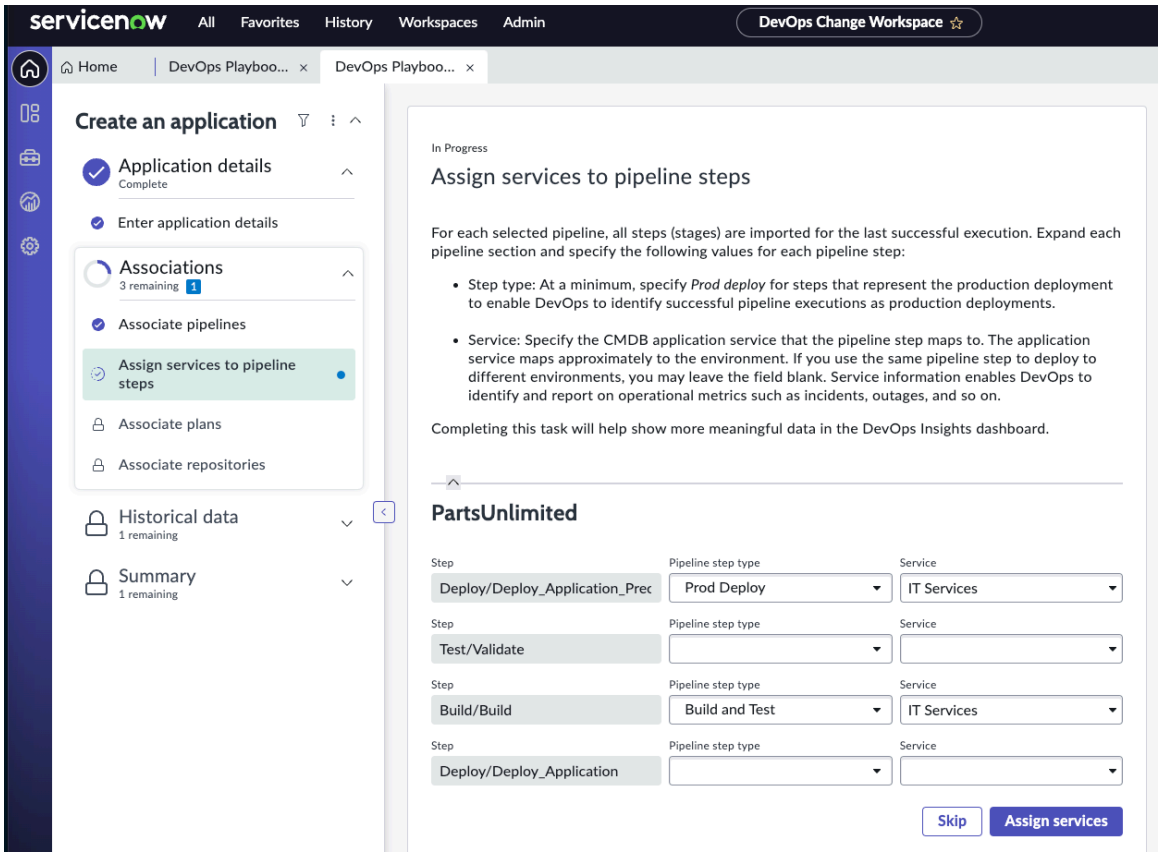
Le service d'application est mappé approximativement à l'environnement. Si vous utilisez la même étape de pipeline pour le déploiement dans différents environnements, laissez le champ vide. Les informations sur le service permettent DevOps d'identifier et de signaler des mesures opérationnelles telles que les incidents, les pannes, etc.

b. Sélectionnez **Affecter des services**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez ignorer cette étape si votre pipeline ne comporte aucune étape ou si vous n'avez pas de pipelines associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Dans l'activité Playbook des plans associés :

a. Ajoutez les outils de planification dont vous souhaitez associer les plans à l'application dans le champ **Outils** .

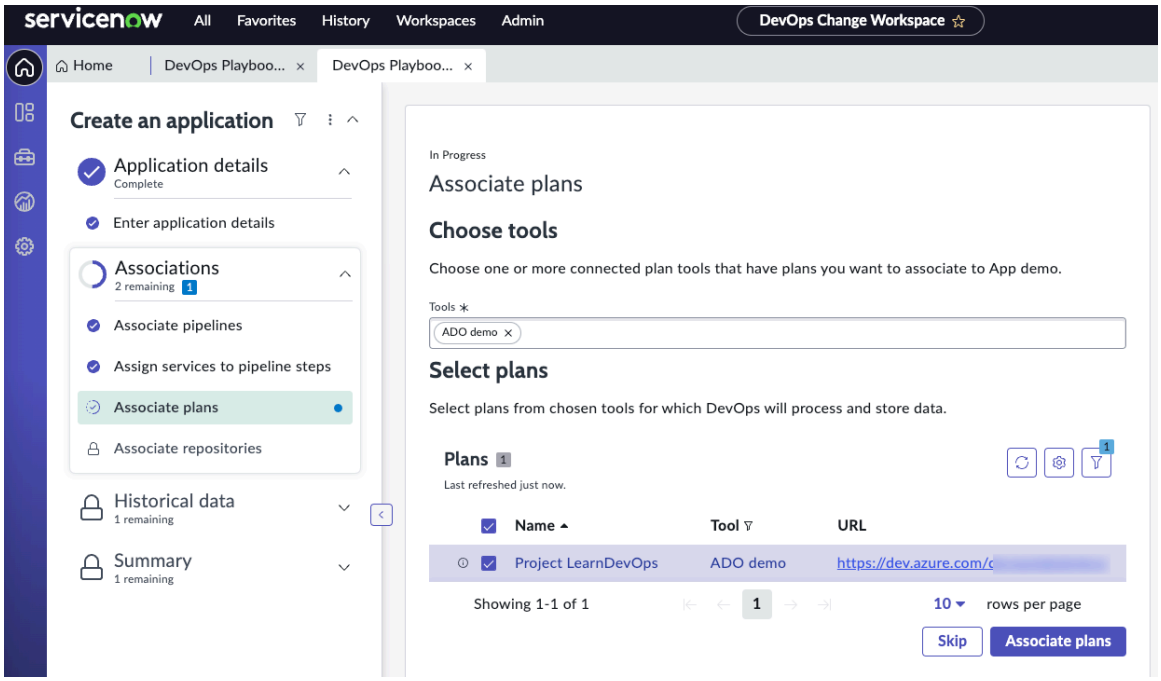
> **Remarque :**
> Vous pouvez ignorer cette étape si vous ne vous êtes pas connecté à un outil de planification, ou si vous ne souhaitez pas associer des plans.

b. Sélectionnez les plans que vous souhaitez associer à l'application.

c. Sélectionnez **Associer des plans**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



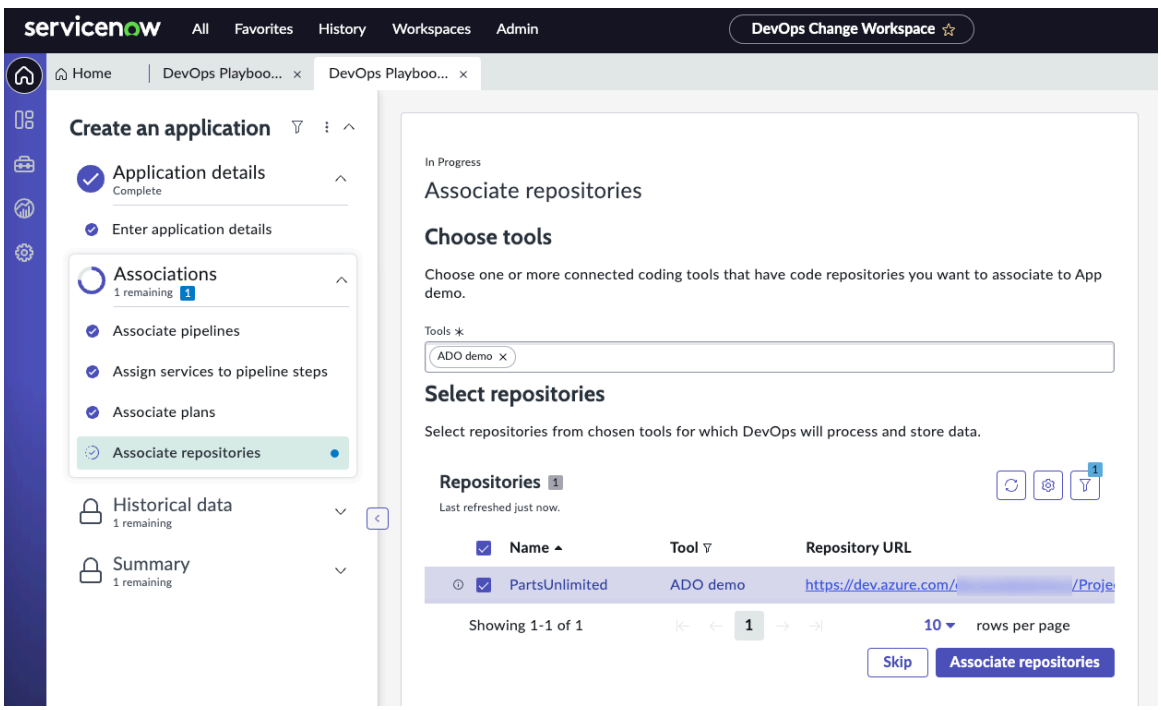
8. Dans l'activité Playbook Associer les référentiels :

a. Ajoutez les outils de codage dont vous souhaitez associer les référentiels à l'application dans le champ **Outils** .

> **Remarque :**
> Vous pouvez ignorer cette étape si vous ne vous êtes pas connecté à un outil de codage, ou si vous ne souhaitez pas associer de référentiels.

b. Sélectionnez les référentiels que vous souhaitez associer à l'application.

c. Sélectionnez **Associer les référentiels**.



Traduction automatique

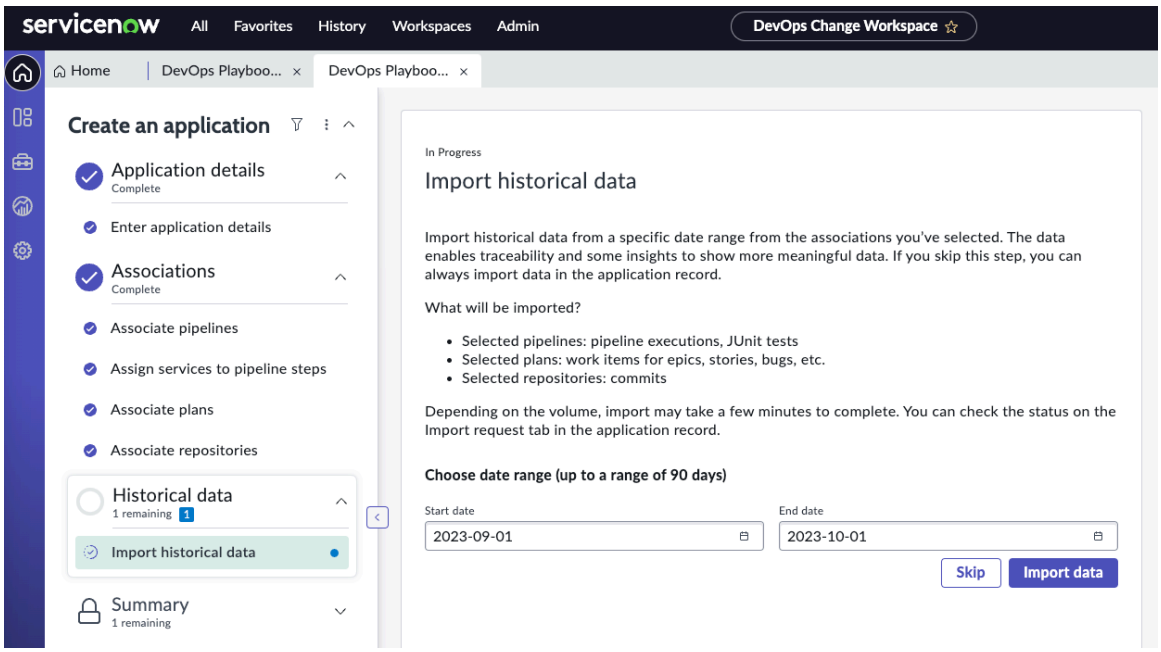
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Dans l'activité Playbook Importer des données historiques :

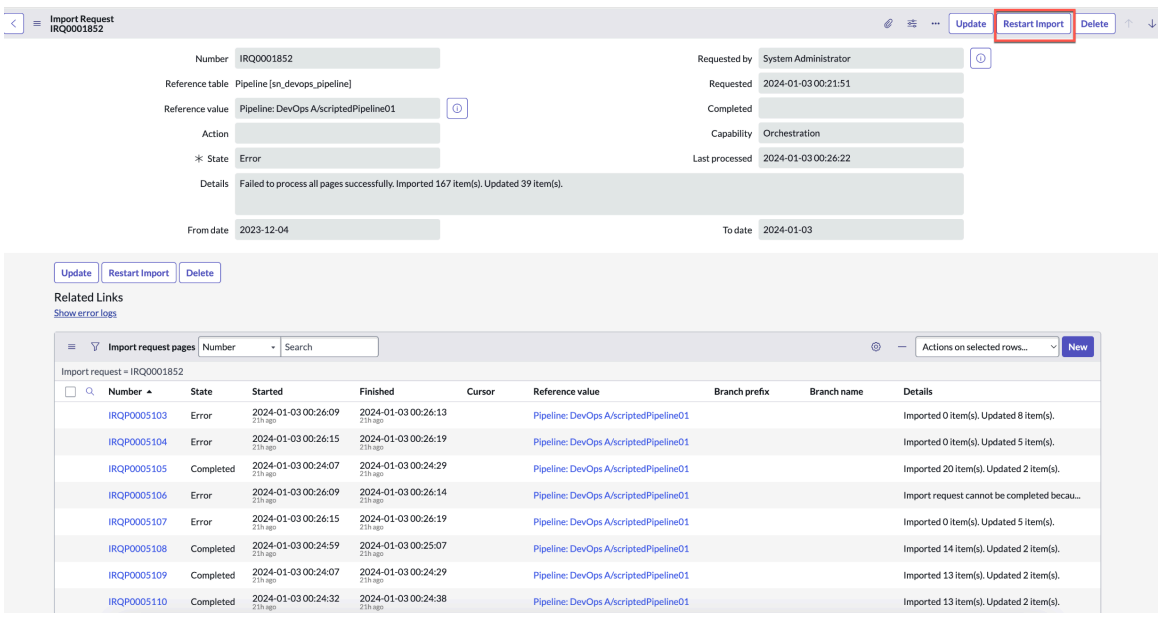
a. Sélectionnez les dates de début et de fin pour l'importation. Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

> **Remarque :**
> Vous pouvez ignorer cette étape si vous ne souhaitez pas importer de données à partir des pipelines, plans et référentiels sélectionnés.

b. Sélectionnez **Importer les données**.



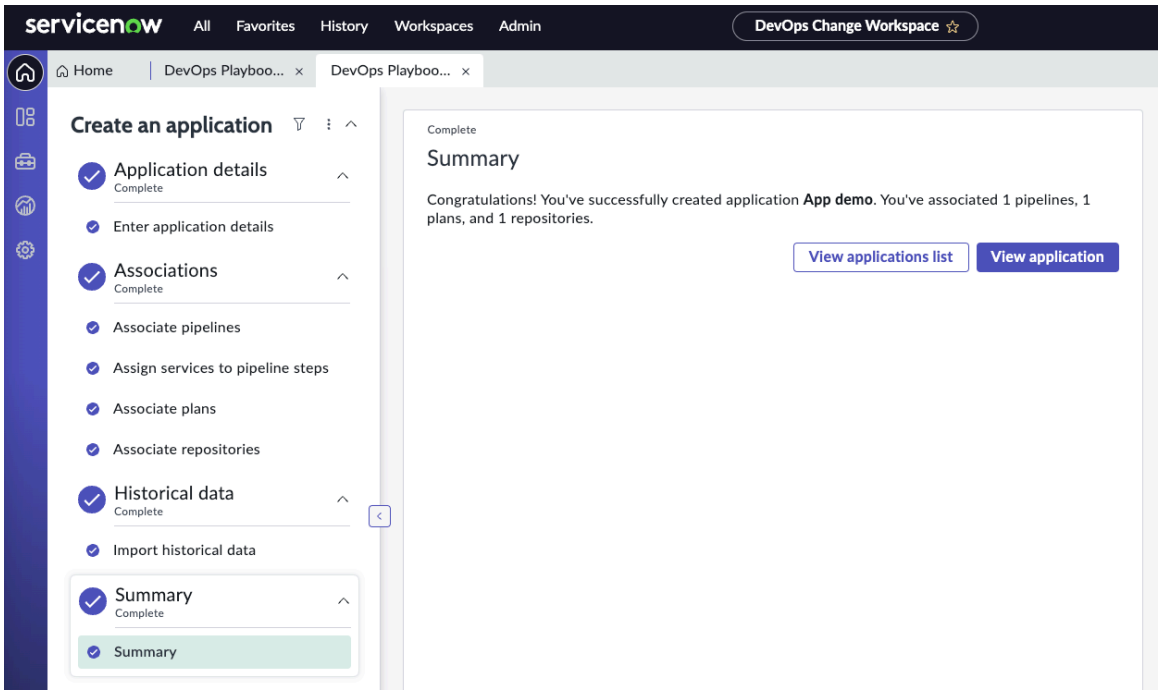
> **Remarque :**
> Si votre demande d'importation n'a pas pu être terminée en raison d'une erreur, vous pouvez sélectionner **Redémarrer l'importation** dans l'enregistrement **de demande d'importation** correspondant pour retenter l'importation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Dans la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'application** pour examiner les détails de l'application créée.



Si vous avez omis d'associer des objets à l'application ou si vous souhaitez associer d'autres objets, reportez-vous à la section Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail

Après la création d'une application, vous pouvez lui associer des plans, des référentiels et des pipelines. Les applications regroupent les plans, les référentiels et les pipelines à partir d'outils, ce qui permet de DevOps suivre les stories d'utilisateurs, les validations, les résultats des tests, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** > **Applications**.
2. Sélectionnez l'application.
3. Sur la page d'enregistrement de l'application, sélectionnez l'onglet du type d'objet à associer.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une application : classique

Créez des applications à l'aide de l'interface utilisateur classique ou de Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Vous pouvez créer des applications à l'aide de l'interface utilisateur classique ou de Catalogue de services.
   - Interface utilisateur classique : accédez à **Tout** > **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Créer une application (héritée)**.
   - Catalogue de services : accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Éléments de maintenance** > **Créer une application DevOps** > **Essayer**.
2. Dans le formulaire Créer une application DevOps, choisissez de créer une application et un nouveau modèle d'application ou de baser l'application sur un modèle d'application existant.
3. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher la liste de toutes les applications à partir de la page Applications de l'interface utilisateur classique. Accédez à la **Tout** > **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications** et sélectionnez votre application.

Pour chaque application, vous pouvez :

- Mettez à jour les détails tels que **l'application d'entreprise**, **l'état (actif)** et **le niveau de journal**. Les applications marquées comme **actives** font l'objet d'une interrogation quotidienne pour les mises à jour des plans, référentiels et pipelines associés.
- Contrôlez l'accès à l'application en ajoutant des groupes d'utilisateurs au champ **Géré par** . Vous pouvez sélectionner n'importe quel groupe qui a au moins un utilisateur avec DevOps des rôles.

  Lorsque des groupes d'utilisateurs sont ajoutés :
  - Les utilisateurs disposant du DevOps rôle de propriétaire de l'application ou DevOps du rôle d'administrateur peuvent modifier et associer des objets à l'application.
  - Les utilisateurs ayant d'autres DevOps rôles peuvent afficher l'application.
  - Les utilisateurs ayant des DevOps rôles, mais ne faisant pas partie des groupes ajoutés, ne peuvent pas afficher l'application.

  Remarque :
  DevOpsLes administrateurs peuvent toujours voir et modifier tous les fichiers .DevOps

- Affichez et associez des plans, des référentiels, des pipelines et des référentiels d'artefacts. Associez les objets d'outil appropriés à l'application pour vous assurer que toutes les DevOps données sont regroupées et suivies. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications – Classique.
- Supprimez l'enregistrement de l'application.

Associer des objets d'outil à des applications – Classique

Après la création d'une application, vous pouvez y associer des plans, des référentiels, des pipelines et des artefacts.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications**.
2. Sélectionnez l'application.
3. Sur la page d'enregistrement de l'application, sélectionnez la liste connexe pour le type d'objet que vous souhaitez associer.

Accélérer votre DevOps processus de changement

Activez la fonctionnalité d'accélération des changements pour la création automatique de demandes de changement dans votre pipeline et utilisez les flux et politiques d'approbation de Changements de vélocité DevOps changement pour automatiser l'approbation sous certaines conditions.

Remarque :
ServiceNow Gestion des changements doit être installé pour l'accélération du changement.

Activez et configurez le contrôle des changements lorsque vous modélisez votre pipeline dans DevOps:

- Modéliser un pipeline Azure dans DevOps
- Modéliser un GitLab pipeline CI de base dans DevOps
- Modéliser un Jenkins pipeline dans DevOps

Vous pouvez afficher les détails des demandes de changement actives en accédant à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**.

Processus de contrôle des changements

Lorsque le contrôle des changements est activé pour une tâche dans votre DevOps pipeline de développement, une demande de changement est automatiquement créée et définie sur l'état Évaluer pour demander l'approbation de l'exécution de l'étape ou de la tâche actuelle si un groupe d'affectation est ajouté pour la demande de changement. Les demandes de changement peuvent être approuvées automatiquement en configurant les conditions d'une politique d'approbation de changement.

Les étapes de pipeline peuvent être configurées pour activer les reçus de changement, qui n'interrompent pas le pipeline. Les demandes de changement créées avec les reçus de changement activés incluent toutes les données du pipeline, mais ne requièrent pas d'approbation pour poursuivre dans le pipeline, et la demande de changement sera dans des états post-implémentation. Pour les demandes de changement créées sans activer la réception du changement, le pipeline sera mis en pause jusqu'à ce que la demande de changement soit approuvée et, une fois approuvée, le pipeline reprendra.

Si vous souhaitez arrêter la transition automatique des états de demande de changement, même lorsque la réception du changement est activée, vous devez désactiver la propriété sn_devops.enable_change_receipt_state_transition. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Changements de vélocité DevOps.

Une fois approuvées, automatiquement ou manuellement, les demandes de changement passent à l'état Implémenter et la tâche est exécutée. Une fois la tâche exécutée, la demande de changement passe à l'état Fermé avec le code de fermeture comme ayant réussi lors d'une exécution de tâche réussie ou En échec sur erreur lors de l'exécution de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la tâche. Pour plus d'informations sur la personnalisation des états de vos demandes de changement, voir Processus de demande de changement personnalisé.

Si une demande de changement n'est pas approuvée et passée à l'état Annulé ou Fermé, la tâche , GitHub ou ADO associée Jenkinsest marquée comme ayant échoué et un message de console s'affiche :

Pour Jenkins : `la tâche [ServiceNow DevOps] n'a pas été approuvée pour être exécutée`

Pour GitHub : `erreur : **** Un changement a été créé, mais il est rejeté ou annulé`

Pour ADO : `« changeState » : « fermé »`

Approbation automatique des demandes de changement à l'aide des flux et des politiques

Vous pouvez automatiser le processus d'approbation de changement pour toutes vos demandes de changement DevOps. La vélocité de changement DevOps utilise des flux et des données DevOps (tels que les éléments de travail, les validations, la couverture du code, la sécurité du code, le risque et les résultats des tests) pour mettre à jour l'état d'une demande de changement et l'approuver automatiquement en fonction des politiques d'approbation de changement. Trois flux sont disponibles dans le système de base que vous pouvez cloner, personnaliser et activer (dans Concepteur de flux). Par défaut, le flux d'approbation manuelle de demande de changement DevOps est activé. Les flux DevOps ne s'appliquent qu'aux demandes de changement créées automatiquement ou aux demandes de changement dont la réception du changement est désactivée.

Flux

Un flux est un processus automatisé composé d'un déclencheur (qui spécifie quand exécuter le flux) et d'une séquence d'actions réutilisables (où les actions effectuent une séquence d'opérations sur vos données). Les flux sont intégrés dans Flow Designer, une fonctionnalité de Now Platform qui active l'automatisation des processus. Pour plus d'informations, consultez Flow Designer .

Vous pouvez utiliser l'un des flux DevOps disponibles dans le système de base comme modèle. Clonez le flux et personnalisez-le en fonction des besoins de votre entreprise. Assurez-vous qu'un seul flux DevOps est à l'état actif à tout moment pour éviter les conflits et les erreurs. Un flux DevOps s'applique aux demandes de changement qui ont la catégorie DevOps ou si la propriété devops_change est définie sur vrai. (Une demande de changement DevOps créée automatiquement définit la catégorie sur DevOps par défaut.)

Par défaut, les flux sont configurés pour mettre à jour l'état de l'exécution des étapes en fonction de l'état de la demande de changement et de tout comportement par défaut supplémentaire. En fonction de l'état d'exécution de l'étape, un rappel est effectué sur le pipeline :

- Si la demande de changement DevOps est approuvée, le flux met à jour l'état d'exécution de l'étape sur Approuvé, et l'état de la demande de changement est mis à jour sur Implémenter. Après cela, le pipeline sera repris.
- Si la demande de changement DevOps est rejetée, le flux mettra à jour l'état d'exécution de l'étape sur Rejeté et l'état de la demande de changement est mis à jour sur Nouveau. Après cela, le pipeline sera arrêté.
- Si la demande de changement DevOps est annulée, le flux met à jour l'état d'exécution de l'étape sur Annulé par l'utilisateur et la demande de changement est mise à jour sur Annulée. Après cela, le pipeline sera annulé.

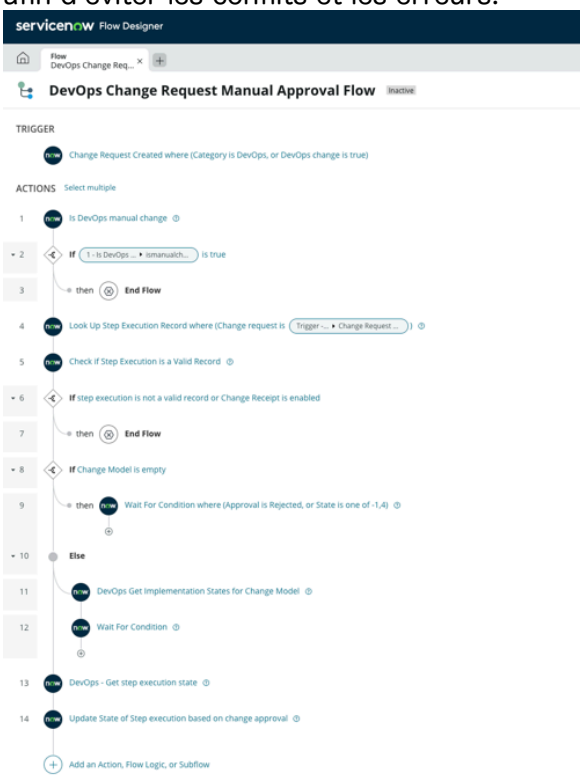
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si une règle métier ou une politique de données provoque une erreur lors de la mise à jour d'un changement dans le flux d'approbation manuelle de demande de changement DevOps, le flux d'approbation d'automatisation minimale de demande de changement DevOps ou le flux d'approbation d'automatisation avancée de demande de changement DevOps, l'erreur correspondante s'affiche dans les notes de travail de la demande de changement et est consignée dans les journaux de la console de l'outil de pipeline.

Flux DevOps	Comportement par défaut
Flux d'approbation manuelle de demande de changement DevOps	Ce flux est activé par défaut. Avec ce flux, les demandes de changement DevOps doivent passer par un processus d'approbation manuel, où le flux attend que la demande de changement atteigne un état éligible (état d'implémentation Rejeté, Implémenté ou Implémentation spécifique). Une fois atteint, ce flux met à jour l'état de l'exécution de l'étape en fonction de l'état de la demande de changement. Si la demande de changement est basée sur le type, le flux attendra que le changement soit rejeté, implémenté ou annulé. Si la demande de changement est basée sur un modèle, le flux attendra que le changement soit rejeté, soit annulé ou qu'il atteigne l'un des états d'implémentation définis dans le modèle ou l'un des états d'implémentation spécifiés dans la propriété DevOps. Ce flux ne se déclenche pas pour les demandes de changement DevOps dont le modèle est un modèle de changement DevOps du système de base (DevOps ou DevOps simplifié)

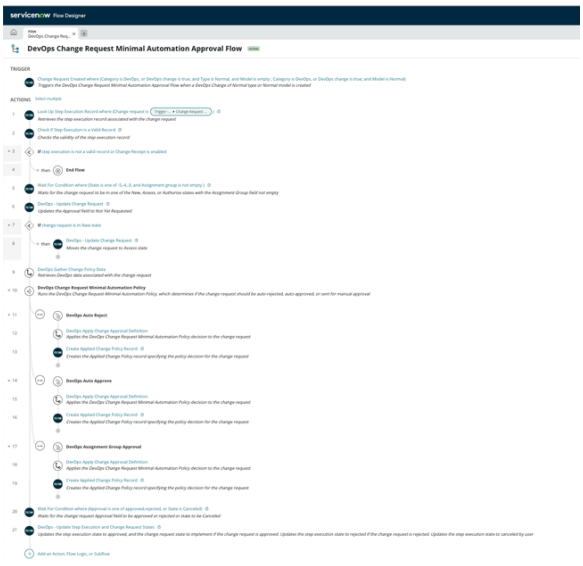
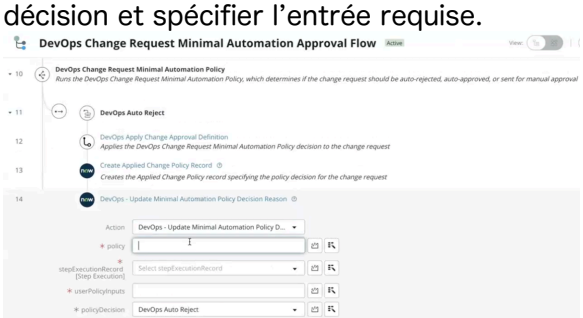
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux DevOps	Comportement par défaut
	afin d'éviter les conflits et les erreurs.  Vous pouvez cloner ce flux et le personnaliser pour apporter des modifications. Assurez-vous que les autres flux DevOps sont désactivés.
DevOps : demande de changement : flux d'approbation d'automatisation minimale	Ce flux collecte les données DevOps et exécute la politique d'automatisation minimale de demande de changement DevOps, qui détermine si le changement doit être rejeté automatiquement, approuvé automatiquement ou envoyé pour approbation manuelle. Ce flux est déclenché pour les demandes de changement DevOps dont le type ou le modèle est défini sur Normal. Activez ce flux si vous souhaitez automatiser les approbations de demandes de changement,

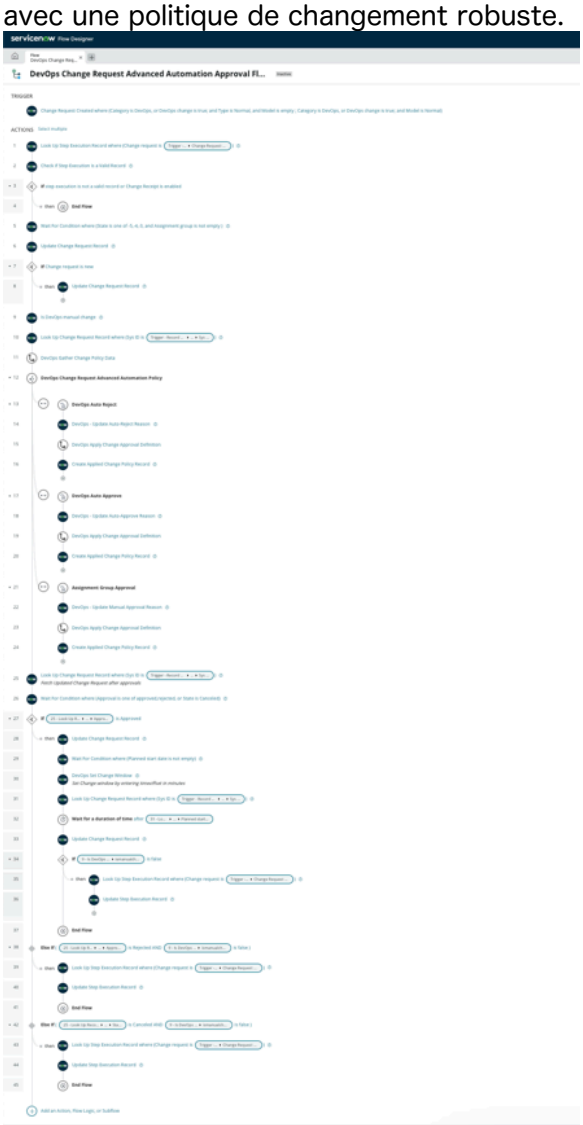
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux DevOps	Comportement par défaut
	mais commencez au minimum.  Vous pouvez cloner ce flux et le personnaliser pour apporter des modifications. Assurez-vous que les autres flux DevOps sont désactivés. Vous pouvez également ajouter l'action DevOps : mettre à jour le motif de décision de la politique d'automatisation minimale à ce flux pour mettre à jour les décisions de politique dans le commentaire sur le changement d'exécution de l'étape et les notes de travail de la demande de changement pour connaître les motifs de la décision. Vous pouvez ajouter cette action à l'intérieur de chaque bloc de décision et spécifier l'entrée requise. 
Flux d'approbation d'automatisation avancée de demande de changement DevOps	Ce flux rassemble les données DevOps et exécute la politique d'automatisation avancée de demande de changement DevOps, qui détermine si le changement doit être rejeté automatiquement, approuvé automatiquement ou envoyé pour approbation manuelle. Ce flux est déclenché pour les demandes de changement DevOps dont le type ou le modèle est défini sur Normal.

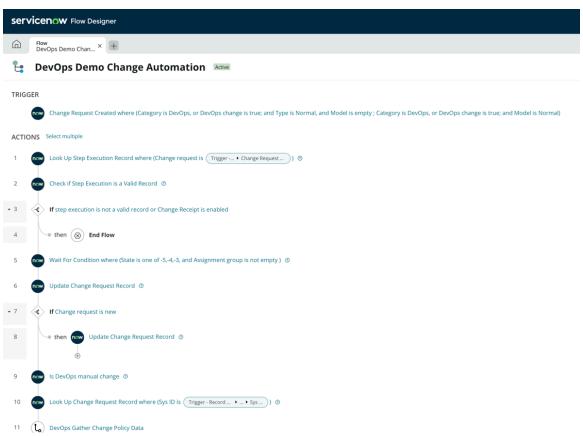
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux DevOps	Comportement par défaut
	Si la demande de changement DevOps est approuvée, le flux mettra à jour la demande de changement à l'état planifié et la date de début prévue sera utilisée pour définir la date de début de la demande de changement. À la date de début de la demande de changement, le flux met à jour l'état de la demande de changement sur Implémenter. Après cela, le pipeline sera repris. Activez ce flux si vous souhaitez automatiser les approbations de demandes de changement avec une politique de changement robuste.  Vous pouvez cloner ce flux et le personnaliser pour apporter des modifications. Assurez-vous que les autres flux DevOps sont désactivés.
Démo DevOps Flux d'automatisation des changements	Lorsque des données de démonstration sont installées, le flux d'automatisation des changements de démonstration DevOps est disponible lorsqu'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux DevOps	Comportement par défaut
	demande de changement de type normal ou une demande de changement de modèle normal peut être approuvée automatiquement en fonction des politiques de décision. Dans le cadre des données de démonstration, les politiques de décision disponibles sont les suivantes : • Politique d'approbation automatique à faible risque DevOps, où le nombre de tests ayant échoué est de zéro. • Politique d'approbation manuelle à risque élevé de DevOps, lorsque le nombre de tests ayant échoué est supérieur à zéro.  Vous pouvez cloner ce flux et le personnaliser pour apporter des modifications. Assurez-vous que les autres flux DevOps sont désactivés.

Politiques d'approbation de changement

Une politique d'approbation de changement est une ligne de conduite qui peut être appliquée à une demande de changement. Il se compose des éléments suivants :

- Entrée de politique : sources de variables évaluées dans une condition.
- Décisions : détermine si la définition d'approbation de changement doit être appliquée en fonction de conditions.
- Définitions d'approbation : définit le type d'approbation qui peut être appliqué.

La politique d'automatisation minimale de demande de changement DevOps et la politique d'automatisation avancée de demande de changement DevOps sont disponibles par défaut. Les trois politiques de changement normal disponibles sont les suivantes :

- Politique de changement de modèle DevOps
- Politique d'automatisation minimale de demande de changement DevOps
- Politique d'automatisation avancée de demande de changement DevOps

Pour plus d'informations sur les politiques d'approbation de changement, reportez-vous à Politiques d'approbation de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les flux d'approbation automatisés DevOps utilisent des politiques d'approbation des changements et des données DevOps (telles que les éléments de travail, les validations, les demandes d'extraction, les résumés de tests, les résumés de sécurité et les résumés de qualité) pour mettre à jour automatiquement l'état de l'enregistrement de changement et l'état d'exécution de l'étape sur Approuvé, Rejeté ou Annulé. Vous pouvez afficher et modifier ces politiques en fonction des besoins de votre entreprise, ou créer les vôtres dans la table de décision. Consultez les tables de décision suivantes.

La politique d'automatisation minimale de demande de changement DevOps comporte les conditions et critères suivants par défaut :

Condition	Criteria	Description
Commit linked to work items	Not Empty	Each code commit must have an agile story to adhere to your agile development practices. Each commit comment must have the Story ID linked to it.
Unit Test Coverage %	>70%	Unit Test coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Code security	>0 blocker or critical 0	>0 blocker or critical 0Code security scans must have 0 vulnerabilities, with blocker, critical, and major vulnerabilities.

La politique d'automatisation avancée de demande de changement DevOps comporte les conditions et critères suivants par défaut :

Condition	Criteria	Description
Commit linked to work items	Not Empty	Each code commit must have an agile story to adhere to your agile development practices. Each commit comment must have the Story ID linked to it.
Regression tests failed	0	All regression tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Integration tests failed	0	All integration tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Commits -> Total Changes	>50	Commits greater than 50 require manual change approval
Load Tests Failed	0	All load tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Unit Test Coverage %	>70%	Unit Test coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Code Coverage %	>70%	>70%Code quality scans coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to SonarQube tool integration with orchestration tool such as Jenkins, or Azure DevOps or Github Actions.
Code security	>0 blocker or critical 0	>0 blocker or critical 0Code security scans must have 0 vulnerabilities, with blocker, critical, and major vulnerabilities.
Number of outages in 7 days	>70%	Zero outages in 7 days.
Number of current outages	0	No new current outages.
Number of open incidents	0	No new or open current incidents.

Les trois résultats des politiques d'automatisation minimale de demande de changement DevOps et d'automatisation avancée de demande de changement DevOps (selon les conditions que vous spécifiez) sont les suivants :

- Approbation automatique : si les conditions spécifiées dans la politique sont remplies, la demande de changement est automatiquement approuvée.
- Rejet automatique : si une ou plusieurs des conditions spécifiées dans la politique ne sont pas remplies, la demande de changement est automatiquement rejetée.
- Approbation manuelle : si une ou plusieurs conditions nécessitent une approbation manuelle d'un utilisateur ou d'un groupe, spécifiée dans la politique. Les notifications sont envoyées par la politique aux utilisateurs ou groupes concernés pour accélérer l'approbation manuelle et faire progresser la demande de changement.

Modèles de demande de changement personnalisés

Lorsque vous activez le contrôle des changements à l'étape ServiceNow DevOps, vous pouvez sélectionner un modèle personnalisé pour remplir automatiquement les champs lors de la création de la demande de changement. Le champ **Catégorie** de demande de DevOpschangement est automatiquement défini sur .

Remarque :
Ne configurez pas les champs **Catégorie** et **changeType** à partir du modèle personnalisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le type de demande de changement correspond à la table de demandes de changement dans le champ d'application global.

Listes connexes des demandes de changement automatiques

Pour une demande de changement créée automatiquement par DevOps, le champ **Catégorie** est automatiquement défini sur DevOps et les listes connexes suivantes sont ajoutées :

Validations

Validations associées à la demande de changement.

Éléments de travail

Éléments de travail associés à la demande de changement.

Versions de l'artefact

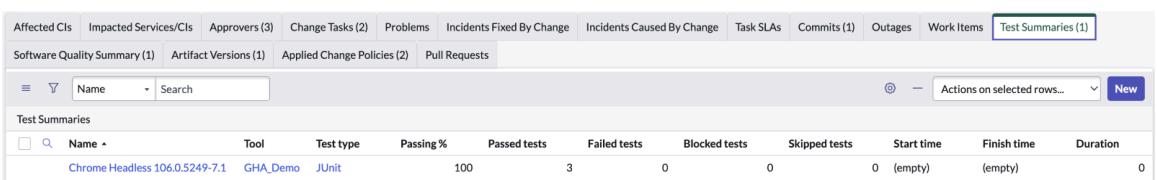
Liste des versions d'artefacts associées au package lié à l'exécution du pipeline pour les packages créés avant l'approbation de la demande de changement.

Si aucun package n'est lié à l'exécution du pipeline, la liste est vide.

Résumés des tests (remplace la liste connexe Résultats des tests)

Liste des résumés de tests pour une exécution de pipeline associée à une exécution d'artefact, de package ou de tâche avant la demande de changement.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Résultats des tests .



Remarque :
Les détails de l'implémentation de l'outil d'orchestration sont automatiquement ajoutés au champ **Notes de travail** du formulaire de demande de changement. Les détails ajoutés aux notes de travail sont limités à 5 Ko du journal d'exécution de la tâche pour l'étape.

Processus de demande de changement personnalisé

Ces propriétés de changement DevOps sont disponibles pour personnaliser votre flux de demande de changement.

- État de l'implémentation de la demande de changement DevOps
- État post-implémentation de la demande de changement DevOps
- État de l'annulation de la demande de changement DevOps
- Texte d'approbation de la demande de changement DevOps

Pour personnaliser votre flux de demande de changement, vous devez d'abord créer un **Définition du système** > **Liste de choix**. Par exemple, DevOps_Implement (valeur - 10).

Ensuite, ajoutez la liste de choix à **Définition du système** > **Script include** > **ChangeRequestStateHandlerSNC**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que vous avez créé la liste de choix et que vous l'avez ajoutée à l'include de script, vous pouvez mettre à jour les propriétés de changement DevOps avec les nouvelles valeurs de la liste de choix. Par exemple, `DevOps change request implement state` -10.

Condition de risque DevOps

Vous pouvez utiliser le calcul de risque et d'impact basé sur le DevOps score de risque du validateur.

Cette condition est désactivée par défaut.

Liste connexe Résultats des tests

Répertorie les tests qui ont été exécutés dans un pipeline après la création d'un package. Si aucun package n'a été créé, la liste inclut les tests qui ont été exécutés après la création d'une version d'artefact.

Scénarios:

Un package est créé dans le pipeline, mais aucune version d'artefact n'est enregistrée.

- Si la demande de changement est créée lors de l'étape de création de package :

  Aucun résultat de test n'est affiché, car un package n'est pas encore lié à l'exécution du pipeline.

- Si la demande de changement est créée dans une étape postérieure à l'étape de création du package :

  Les résumés des tests de version incluent ceux associés aux étapes postérieures à l'étape de création du package jusqu'à l'étape contrôlée par le changement.

Les versions de l'artefact sont enregistrées, mais aucun package n'est créé.

- Si la demande de changement est créée au cours de l'étape de version de l'artefact :

  Aucun résultat de test n'est affiché, car aucun test n'est associé tant que l'exécution de la tâche n'est pas terminée.

- Si la demande de changement est créée dans une étape postérieure à l'étape de version de l'artefact :

  Les résumés des tests de build incluent ceux de l'étape de version d'artefact, ainsi que les étapes suivantes, jusqu'à l'étape contrôlée par le changement.

Les versions de l'artefact et le package sont créés dans le pipeline.

- Si la demande de changement fait partie de l'étape après les étapes de version de l'artefact et de création du package :

  Les résumés des tests de build incluent ceux associés à l'étape de création du package, ainsi que les étapes suivantes, jusqu'à l'étape contrôlée par le changement.

Traduction automatique

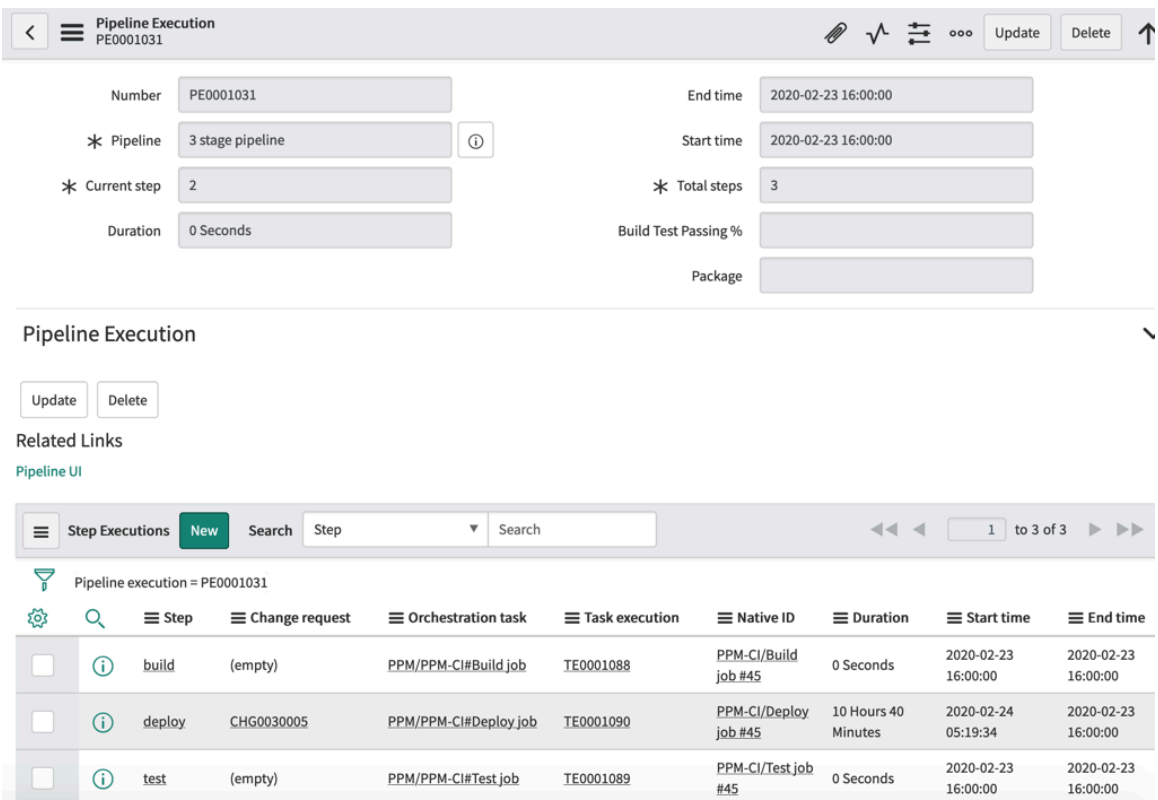
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la demande de changement fait partie de l'étape de création de package et que les versions de l'artefact sont créées dans le cadre d'une étape antérieure ;
  - soit la demande de changement est créée dans une étape (pas la création de package) après l'étape de version de l'artefact, mais avant l'étape de création de package ;
  - Ou la demande de changement fait partie de l'étape de création de package et les versions de l'artefact sont créées dans le cadre d'une étape antérieure :

  Les résumés des tests de build incluent ceux associés à l'étape de version de l'artefact, ainsi que les étapes suivantes, jusqu'à l'étape contrôlée par le changement.

Vue des exécutions de pipelines

Vous pouvez afficher l'activité du pipeline en accédant à **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécutions de pipelines**.



Automatiser la création de demandes de changement DevOps

Modifiez votre pipeline pour créer automatiquement une demande de changement DevOps.

Avant de commencer

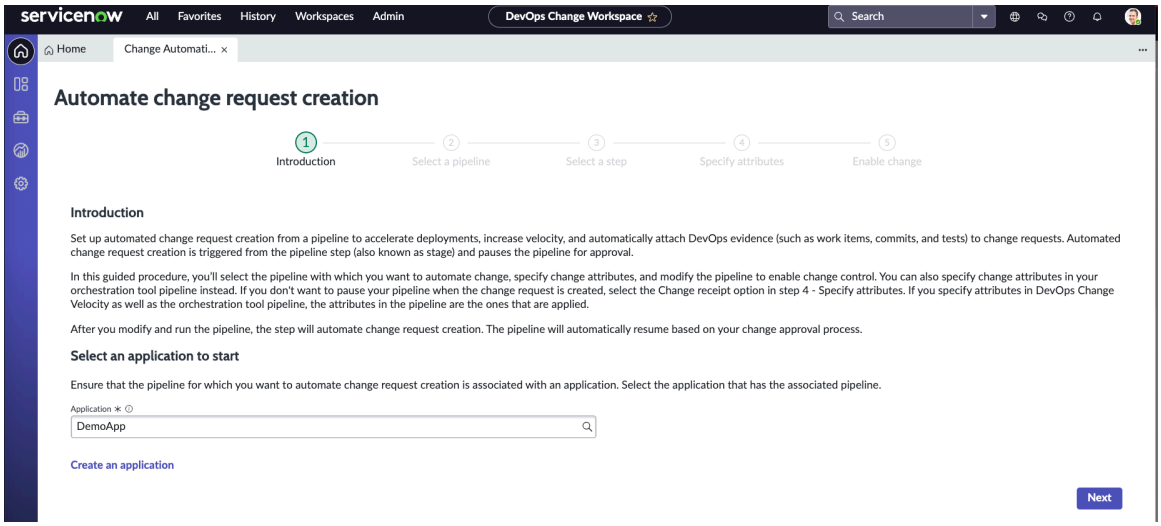
Rôle requis : sn_devops.admin, sn_devops.tool_owner ou sn_devops.app_owner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

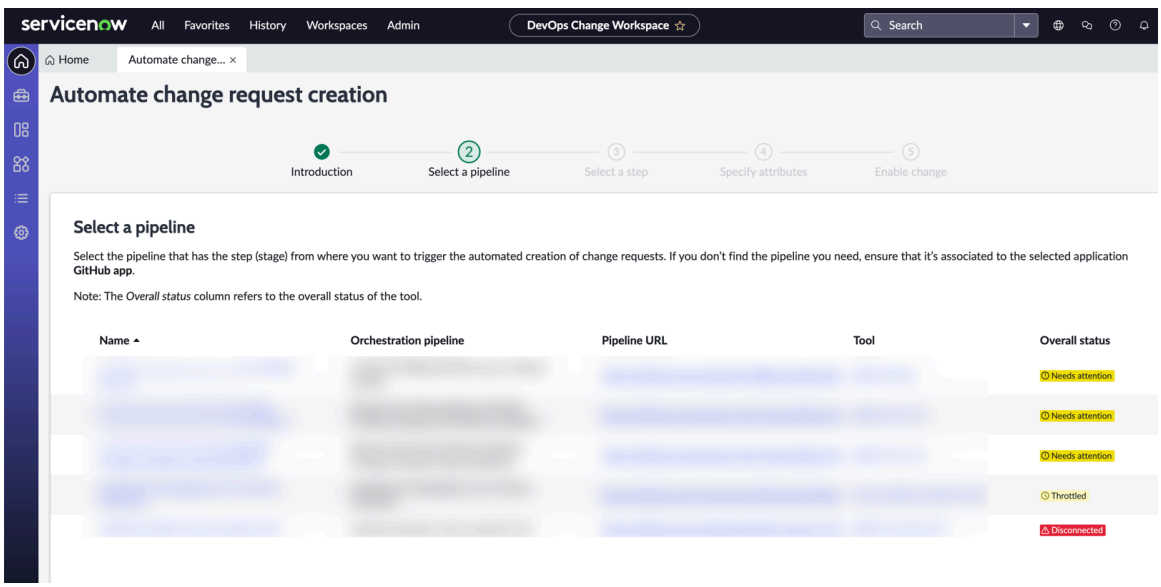
Procédure

1. Dans , Changement DevOps Espace de travailsélectionnez **Automatiser la création de changement**.
2. Dans le champ **Application** , sélectionnez l'application que vous souhaitez associer au pipeline pour lequel vous souhaitez automatiser la création de demandes de changement, puis sélectionnez **Suivant**.



3. Sélectionnez le pipeline qui contient l'étape à partir de laquelle vous souhaitez déclencher la création automatisée de demandes de changement.

> **Remarque :**
> Si vous ne voyez pas le pipeline, assurez-vous qu'il est associé à l'application sélectionnée à l'étape précédente.



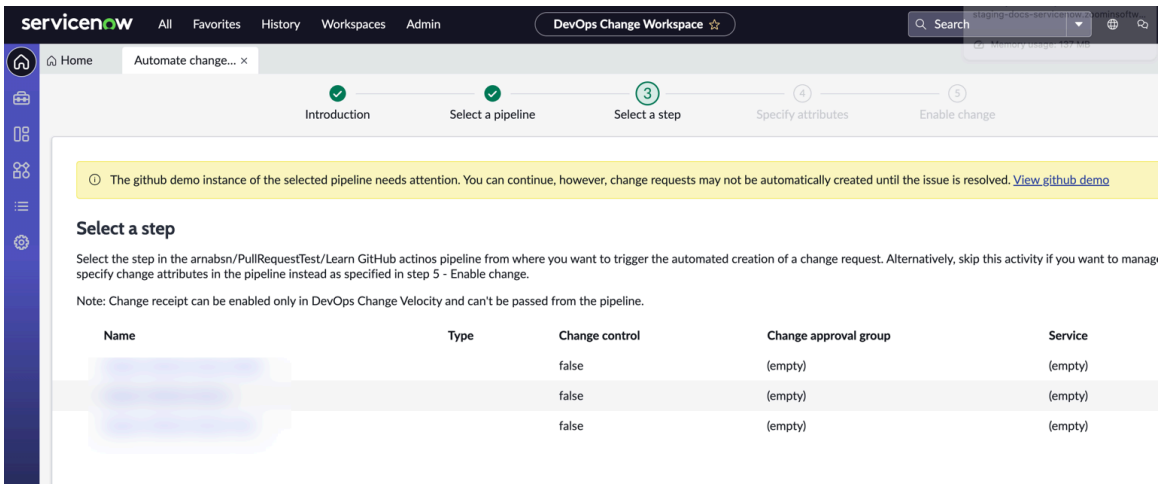
Vous pouvez voir l'état de connexion de l'outil associé au pipeline dans la colonne **État global** . Une alerte s'affichera également en fonction de l'état de connexion de l'outil avant de passer à l'étape suivante.

4. Sélectionnez l'étape du pipeline à partir de laquelle vous souhaitez déclencher la création automatisée d'une demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez ignorer cette activité si vous souhaitez gérer et spécifier les attributs de changement dans le pipeline à la place, comme spécifié dans l'étape **Activer le changement** .

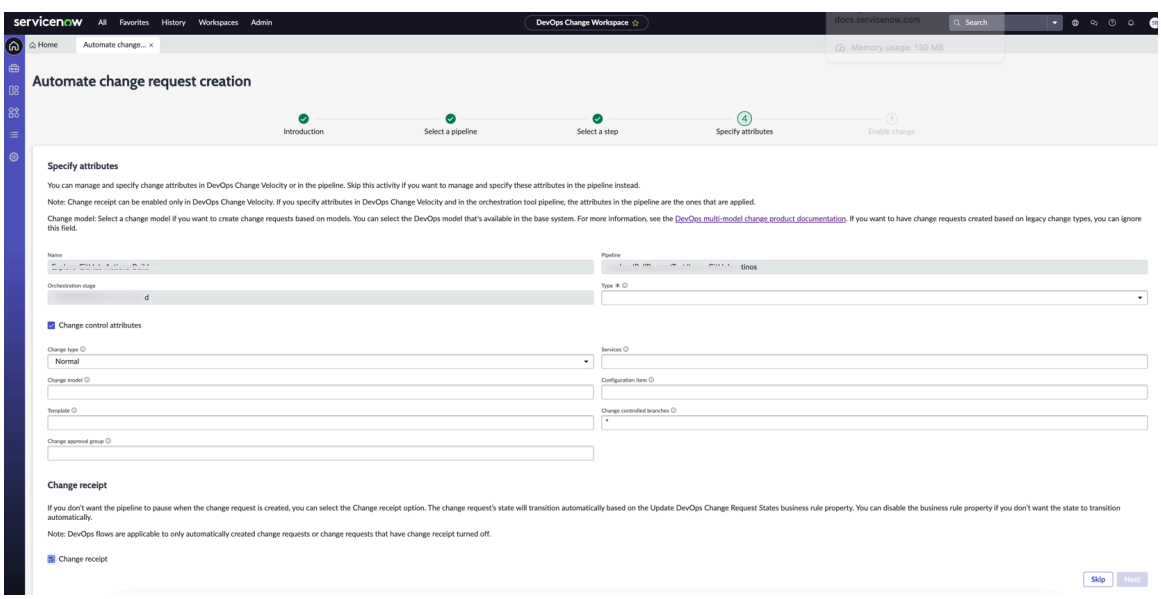


5. Spécifiez les attributs de changement dans les champs de changement et activez la réception du changement en sélectionnant l'option Réception du changement.

Remarque :
Vous pouvez ignorer l'activité de spécification des attributs de changement si vous souhaitez gérer et spécifier ces attributs dans le pipeline à la place. Toutefois, la réception du changement ne peut être activée qu'à partir de la vélocité de changement ServiceNow DevOps.

Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de changement, voir Créer un changement.

Vous devez activer la réception du changement si vous ne souhaitez pas que le pipeline s'interrompe lors de la création de la demande de changement. Vous pouvez désactiver la propriété sn_devops.enable_change_receipt_state_transition si vous ne souhaitez pas que la transition d'état soit automatique.



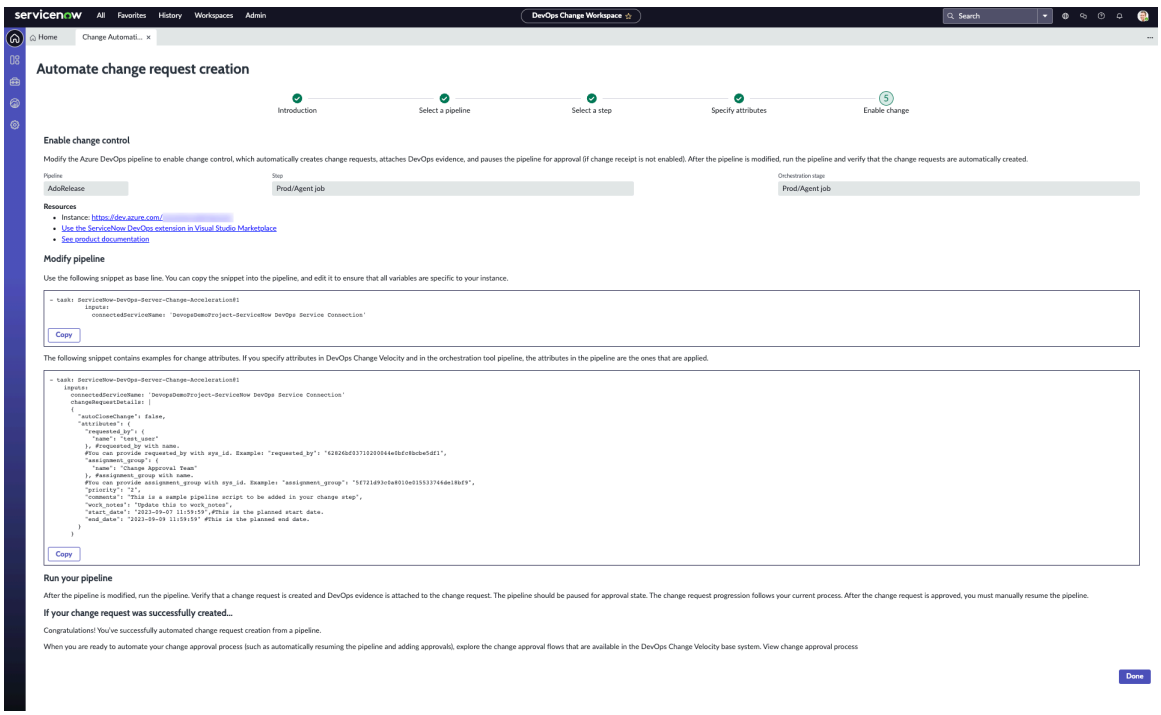
6. Modifiez votre pipeline et utilisez l'extrait de code correspondant pour activer le contrôle des changements et spécifier les attributs de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Selon votre outil d'orchestration, les étapes permettant d'activer le contrôle des changements sont affichées. Suivez les instructions données sur la page et modifiez votre pipeline en conséquence.

L'image suivante illustre les étapes pour Azure DevOps.



7. Sélectionnez **Terminé**.

Créer une demande de changement et associer les DevOps données existantes DevOps : espace de travail

Créez une demande de DevOps changement et associez les données existantes DevOps via l'interface utilisateur de l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctionnalités de modification, reportez-vous à la rubrique Créer une modification.

Important :

Vous pouvez mettre à jour les données associées après avoir créé une demande, mais vous ne pouvez pas modifier une demande de changement si elle se trouve dans l'un des états suivants :

- Implémenter
- Après implémentation
- Annulé

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Changement DevOps** > **Applications (icône** .

2. Sélectionnez une application dans la liste **Applications** .

3. Dans le panneau Actions recommandées, sélectionnez **Créer un changement manuel**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste **Catégorie** , sélectionnez *DevOps* , puis **Enregistrer**.
5. Sélectionnez **Ajouter des données DevOps** pour ajouter des données de support à la demande de changement.
6. Complétez les pages Ajouter des données DevOps.

   a. Spécifiez les valeurs suivantes dans la page **Sélectionner le type de données et les associations** :

   Sélectionner le type de données et les associations

Champ	Description
Type de données	Type de données à associer à la demande de changement. ▪ Version de l'artefact ▪ Version ▪ Numéro de la version
Associations de données	Données spécifiques à associer à la demande de changement. Vous pouvez sélectionner plusieurs versions d'artefacts et numéros de version. Si vous sélectionnez *Numéro de version* comme **type de données**, vous devez également spécifier le nom de l'application ainsi que les pipelines et numéros de version correspondants.

   b. Sélectionnez **Suivant** pour ouvrir la page Vérifier les associations de données.

   c. Parcourez les onglets pour vérifier que les données associées sont mappées avec précision.
   Mettez à jour les paramètres selon vos besoins.
   - Éléments de travail
   - Validations
   - Demandes d'extraction
   - Résumés de tests
   - Versions de l'artefact
   - Résumés sur la qualité des logiciels
   - Synthèses de l'analyse de Security

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

   Le formulaire de demande de changement est mis à jour.
7. Configurez d’autres paramètres selon vos besoins.
   Par exemple, spécifiez le calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres, voir Créer un changement.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Pour modifier les données associées à la demande de changement, sélectionnez **Modifier les données DevOps**. Vérifiez les données associées que vous avez ajoutées ou supprimées dans les onglets **Ajouts/Suppressions** du modal **Ajouter des données DevOps** .

Créer une demande de changement et associer les DevOps données existantes DevOps : classique

Créez une demande de DevOps changement et associez les données existantes DevOps via l'interface utilisateur classique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une demande de changement et associez les DevOps données existantes DevOps . Vous pouvez modifier les détails associés après avoir créé un changement DevOps et les données associées à celui-ci.

Important :
Si la demande de changement se trouve dans l'un des états suivants, le bouton **Modifier les données DevOps** est inactif :

- Implémenter
- Après implémentation
- Annulé

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Changement** > **Créer** > **Créer un changement normal**.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'utilisation du module Changement, reportez-vous à la section Créer un changement.

2. Dans la liste **Catégorie** , sélectionnez *DevOps* ou *Autre*.
3. **Facultatif :** Sélectionnez l'option **Changement DevOps** , si vous avez sélectionné *Autre* dans le champ **Catégorie** .
4. Cliquez sur le bouton **Ajouter des données DevOps** dans l'en-tête du formulaire.

   Remarque :
   Le bouton **Ajouter des données DevOps** s'affiche uniquement si vous avez sélectionné *DevOps* comme catégorie ou *Autre* comme catégorie et que vous avez sélectionné l'option **de changement DevOps** .

   Le modal **Ajouter des données DevOps** s'affiche.
5. Dans la section **Sélectionner le type de données et les associations** , sélectionnez le type de données et les associations de données associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l’une des options suivantes dans la liste **Type de données** .

- Version de l'artefact
- Version de mise en production
- Numéro de la version

> **Remarque :**
> Vous pouvez sélectionner plusieurs versions d’artefacts et numéros de version.

b. Sélectionnez les données que vous souhaitez associer au changement dans le champ **Version de l’artefact**, **Version de mise en production** ou **Numéro de version** .

> **Important :**
> Si vous sélectionnez *Numéro de version* comme **type de données**, vous devez également spécifier le nom de l’application, ainsi que les pipelines et numéros de version correspondants.

6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Vérifiez que les données associées aux champs suivants sont mappées avec précision.
   - Éléments de travail
   - Validations
   - Demandes d'extraction
   - Résumés de tests
   - Versions de l'artefact
   - Résumés sur la qualité des logiciels
   - Synthèses de l'analyse de Security
8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le formulaire Demande de changement s’affiche.
9. Sélectionnez le **groupe d’affectation** auquel cette demande de changement est affectée.
10. Configurez la fenêtre de changement pour la demande de changement à partir de l’onglet Calendrier.

> **Remarque :**
> Pour plus d’informations sur la configuration du calendrier, reportez-vous à la rubrique Créer un changement.

11. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour modifier les données associées DevOps à la demande de changement, cliquez sur le bouton **Modifier les données DevOps** . Vérifiez les données associées que vous avez ajoutées ou supprimées dans les onglets **Ajouts**/**Suppressions** du modal **Ajouter des données DevOps** .

DevOps demande de changement sans imposer la catégorie comme DevOps

Activez la catégorisation DevOps des demandes de changement à partir des DevOps propriétés. Les demandes de changement créées dans le cadre des étapes d’exécution du pipeline peuvent être créées avec une catégorie autre que DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les demandes de changement créées dans l'application ne sont pas créées avec une DevOps**catégorie** telle que DevOps.

Utilisez des modèles connexes pour des catégories spécifiques, telles que *`Hardware, Software, Database`* , etc., afin de créer DevOps des demandes de changement. Vous pouvez catégoriser les DevOps demandes de changement à partir des DevOps propriétés.

Les nouvelles demandes de changement créées dans l'application DevOps après l'activation de la propriété peuvent continuer à utiliser des politiques de changement et des workflows d'approbation personnalisés, en plus du flux d'automatisation des changements de démonstration du DevOps système de base et du DevOps flux de demande de changement de modèle. Si vous n'activez pas cette propriété, les demandes de changement continuent d'être créées et traitées avec l'attribut de catégorie défini sur DevOps.

Procédure

1. À partir du , accédez Changement DevOps Espace de travailà **Administration** > **Configuration système** > **Propriétés**.
   Vous pouvez également naviguer à partir de **Tout** > **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Activez l'option **Catégoriser les demandes de changements DevOps dans le champ « Changement DevOps »** propriété.
   Cochez cette case pour activer la catégorisation de toute demande de changement créée à partir de l'application DevOps comme une demande de DevOps changement.

   Par défaut, la case de propriété est décochée. Pour apporter des modifications, définissez le périmètre de l'application sur DevOps Modèle de données.

   Important :
   DevOps Les options d'aperçu sont désactivées lorsque cette propriété est sélectionnée.

Résultats
Toute nouvelle demande de changement créée à partir de l'application DevOps est considérée comme un DevOps changement, quel que soit l'attribut de catégorie, et traitée en conséquence. DevOps La création et le traitement de demandes de changement ne dépendent plus uniquement de la définition de l'attribut de catégorie sur DevOps.

Création d'une demande de changement avec des erreurs de récupération de données DevOps

Créez des demandes de changement, même avec des erreurs lors de la récupération de données DevOps.

Création de changement avec vue d'ensemble des données DevOps

Remarque :
La création de demandes de changement avec des erreurs de récupération de données DevOps n'est prise en charge que pour Azure DevOpsles , GitHub ActionsGitLab, et Jenkins les pipelines.

Vous pouvez créer une demande de changement avec ou sans erreurs dans la récupération de données DevOps. Cette fonctionnalité peut être contrôlée par la propriété **Activer la création de demandes de changement, même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps** . Lorsque la propriété **Activer la création de demandes de changement,**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps , est activée et qu'une erreur se produit lors de la récupération de données DevOps telles que les éléments de travail, les validations, les résumés de tests ou les résumés de sécurité, la demande de changement correspondante est toujours créée. Les données pouvant être récupérées seront toujours associées à la demande de changement. Pour les données qui ne peuvent pas être récupérées, le motif de l'erreur est notifié à l'utilisateur dans la console tierce, et les mêmes informations sont également ajoutées dans le champ Commentaires sur le **changement** dans l'enregistrement d'exécution de l'étape et dans les **notes de travail** du changement.

Si la propriété **Activer la création de demandes de changement même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps** n'est pas activée, une demande de changement n'est créée que lorsqu'il n'y a aucune erreur dans aucune étape d'une exécution de pipeline. Lorsqu'une erreur se produit, le pipeline est abandonné et le motif de l'erreur est ajouté dans le champ **Détails du traitement** de l'événement entrant, puis notifié à l'utilisateur dans la console tierce.

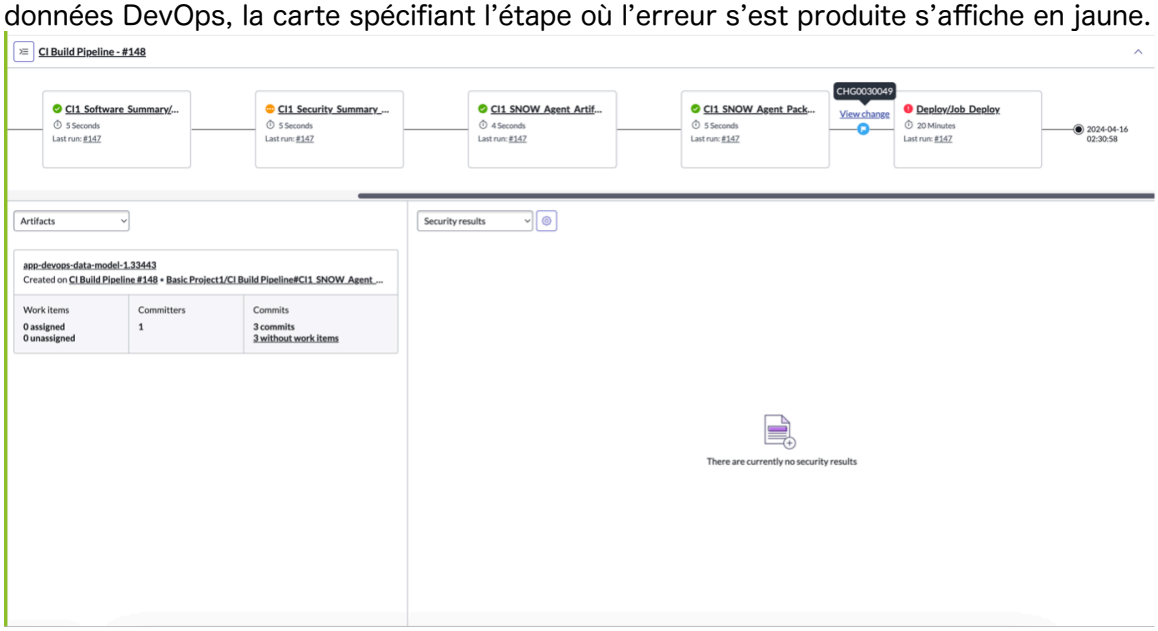
Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Changements de vélocité DevOps.

Approbation des demandes de changement comportant des erreurs de récupération de données DevOps

Pour les demandes de changement créées avec des erreurs de récupération de données DevOps, l'entrée de `is_change_with_partial_data` politique est définie sur **Vrai** pour toutes les politiques d'approbation de changement. Seule une décision d'approbation de changement manuel est appliquée à ces changements afin que vous puissiez approuver ou rejeter le changement après avoir vérifié manuellement les données DevOps qu'il contient. Dans le flux secondaire Collecte des données de politique de changement DevOps, l'action `Is change with partial data` détermine si un changement est créé avec des erreurs de récupération de données DevOps ou non.

Interface utilisateur du pipeline pour les demandes de changement avec des erreurs de récupération de données DevOps

Lorsqu'une demande de changement est créée avec des erreurs de récupération de données DevOps, la carte spécifiant l'étape où l'erreur s'est produite s'affiche en jaune.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si votre pipeline de version (CI) est configuré pour déclencher un pipeline de mise en production (CD) et qu'un changement est créé dans le pipeline de mise en production, les données sont collectées à partir du pipeline de version et associées à la demande de changement. Il peut arriver que la vélocité de changement ServiceNow DevOps reçoive et traite les événements de pipeline de mise en production avant les événements de pipeline de version. Dans ce cas, le changement sera créé avec les données DevOps du pipeline de version, même s'il y a une erreur lors de la récupération de certaines données. Vous pouvez observer ce comportement même si la propriété **Activer la création de demandes de changement, même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps** est activée. En outre, l'entrée de `is_change_with_partial_data` politique sera fausse dans ce cas, et le processus d'approbation sera appliqué de la manière dont il est défini dans les flux d'approbation, contrairement à toujours manuel en cas de demandes de changement avec des erreurs de récupération de données DevOps.

Délai d'expiration du rappel

Si un événement entrant passe dans l'état En attente pendant une exécution de pipeline, le système tente de traiter le changement jusqu'à ce que la valeur du délai d'expiration de la `sn_devops.change _request_callback_timeout` propriété soit dépassée, après quoi le pipeline est abandonné. Le motif de l'erreur s'affiche dans les journaux de la console de votre outil tiers. Lorsqu'un pipeline est annulé en raison d'un délai de rappel, les mêmes informations sont ajoutées dans l'enregistrement de rappel de l'exécution de l'étape correspondante. Vous pouvez contacter votre administrateur DevOps pour augmenter la valeur du délai d'expiration dans la `sn_devops.change_request_callback_timeout` propriété. La valeur par défaut de cette propriété est de 120 minutes et la valeur minimale est de 60 minutes. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Changements de vélocité DevOps.

Remarque :
Si vous utilisez l'action personnalisée d'automatisation des changements GitHub ou l'action personnalisée d'automatisation des changements GitLab Docker dans votre pipeline correspondant pour créer des demandes de changement, vous devez fournir **l'intervalle** de l'action personnalisée, ce qui permet à GitHub ou GitLab d'interroger ServiceNow DevOps pour l'état du changement. Lorsque le changement atteint un état approprié dans ServiceNow dans l'intervalle spécifié, l'état approprié en fonction du résultat du changement est envoyé au pipeline GitHub ou GitLab, qui reprend ou abandonne le pipeline. Voir Actions personnalisées ServiceNow DevOps de la place de marché GitHub et ServiceNow Actions personnalisées pour GitLab pour plus de détails. Ainsi, lorsque votre pipeline avec l'action personnalisée de changement est exécuté, et si l'une des notifications d'étape de GitHub ou GitLab n'a pas atteint ServiceNow DevOps, l'association du rappel, de l'exécution des étapes et de l'exécution des tâches ne se produit pas dans ServiceNow DevOps. Comme l'association n'est pas disponible, le changement n'est pas créé et ServiceNow DevOps attend que l'association soit en place. En même temps, GitHub ou GitLab interroge ServiceNow sur l'état du changement jusqu'à ce que l'heure spécifiée dans l'intervalle soit atteinte. Si l'intervalle est réussi et que le délai d'expiration spécifié dans la `sn_devops.change_request_callback_timeout` propriété est atteint, ServiceNow DevOps n'arrête pas votre pipeline comme il se doit, mais le laisse pour le délai d'expiration par défaut défini dans l'étape GitHub ou GitLab qui finira par arrêter le pipeline. L'information importante dans ce scénario est que ServiceNow DevOps ne sera pas en mesure d'informer l'utilisateur que les événements d'étape n'ont pas atteint ServiceNow DevOps dans les journaux de la console GitHub ou GitLab.

Mise à niveau

Après la mise à niveau, la propriété sera définie sur false par défaut. Votre processus de changement actuel fonctionnera tel quel, mais la seule différence que vous verrez est que, lorsqu'une erreur se produit lors de la récupération des données DevOps, le pipeline est abandonné (au lieu d'attendre indéfiniment) et le motif de l'erreur est ajouté dans le champ **Détails du traitement** de l'événement entrant, et la même chose est notifiée à l'utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans la console tierce. Si vous souhaitez créer des demandes de changement comportant des erreurs lors de la récupération des données DevOps et ne pas faire échouer votre pipeline, vous pouvez activer la propriété **Activer la création de demandes de changement même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps** . Cela apporte de la valeur à vos approbateurs de changement et à vos équipes AppDev en créant automatiquement les changements avec les preuves DevOps recueillies et notifiées de manière appropriée dans la demande de changement, les notes de travail et les journaux de console tiers contenant des erreurs ou des données qui peuvent être manquantes.

Limitation

Si la propriété **Activer la création de demandes de changement même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps** est activée et que l'étape de package d'artefact ADO dans votre pipeline entraîne une erreur, le changement est créé sans artefacts ADO associés, mais l'erreur correspondante n'est pas notifiée dans les notes de travail, les commentaires sur le changement d'exécution de l'étape ou dans le journal de la console ADO.

Artefacts et packages

Les artefacts et les packages permettent Changements de vélocité DevOps de suivre les activités de développement et de test sur un large éventail de modèles de déploiement et de mise en production. Cette fonctionnalité garantit que l'activité du pipeline stockée dans le DevOps modèle de données peut être récupérée et appliquée lorsque les artefacts sont créés et publiés à différents moments ou dans différents pipelines.

Artifacts

Lorsqu'une version d'artefact est enregistrée, les activités connexes telles que les validations, les tests et les analyses de code sont suivies de sorte que, quel que soit le moment où la version d'artefact est déployée, ces détails peuvent être récupérés. Il peut s'agir de l'exécution actuelle du pipeline, d'une exécution ultérieure du même pipeline, d'un pipeline déclenché par le pipeline actuel ou d'un pipeline distinct déclenché indépendamment.

Lorsque vous associez des validations à une version d'artefact (pipeline CI) et définissez un package d'artefact (pipeline CD), toutes les versions d'artefacts générées depuis le dernier déploiement de l'application en production sont incluses dans la liste des validations du changement. La consolidation de ces éléments est utile, en particulier lorsqu'il existe plusieurs versions de CI avant le déploiement.

DevOps Attributs de demande de changement :

- La **catégorie** DevOps ou la case **à cocher Catégoriser les demandes de changement DevOps dans le champ « Changement DevOps »** est sélectionnée dans DevOps les propriétés. Pour plus d'informations, consultez DevOps demande de changement sans imposer la catégorie comme DevOps.
- Listes associées des validations et des éléments de travail

Packages

Un package suit quand une ou plusieurs versions d'artefact sont utilisées dans un pipeline de déploiement. Cela offre deux avantages importants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Récupération des activités pour toutes les versions d'artefacts déclarées dans le package. Par exemple, pour une utilisation dans une politique automatisée d'approbation des changements.
2. Enregistrement de la publication réussie d'une version d'artefact spécifique, ce qui garantit que les informations qui y sont liées ne sont plus prises en compte. Par exemple, pour les demandes de changement ultérieures.

Configuration de l'artefact

1. Créez un enregistrement d'outil d'artefact dans DevOps.

> **Remarque :**
> Un outil d'artefact n'est pas nécessaire, sauf si une configuration de webhook ou de flux secondaire d'intégration créée par l'utilisateur est requise pour rechercher des versions d'artefacts.

2. Enregistrez les artefacts dans le pipeline CI.
3. Créer un package dans le pipeline CD.

> **Remarque :**
> L'étape de création du package doit être antérieure à l'étape de déploiement du produit.

Enregistrement de l'artefact

Configurez l'enregistrement d'artefact dans un pipeline scripté ou une tâche freestyle à l'aide de l'API DevOps `/artifact/registration` endpoint. Plusieurs versions d'artefacts sont prises en charge.

Pour Jenkins le pipeline :

- Pipeline scripté et déclaratif (commande *`Jenkinsfile snDevOpsArtifact`*)

  Par exemple :

```
snDevOpsArtifact(artifactsPayload: """{"artifacts": [{"name": "sa-web.jar", "version":
"1.9","semanticVersion": "1.9.0","repositoryName": "services-1031"}], "branchName":
"master"}""")
```

- Tâche Freestyle (**étape de création Enregistrer l'artefact**)

  Par exemple :

```
{"artifacts":[{"name":"sentiment-analysis-web2","version":"1.9","semanticVersion":"1.9.0","re
positoryName":"maven-releases"}]}
```

Création de package d'artefact

> **Important :**
> Vous devez ajouter l'étape de création de package avant l'étape de changement dans votre pipeline, et la création de package doit être ajoutée dans une étape précédant l'étape de changement, afin que les packages soient liés à l'exécution de pipeline pour une demande de changement.

Configurez la création de package d'artefact dans un pipeline scripté ou une tâche Freestyle à l'aide du point de terminaison `/package/registration` de l'APIDevOps .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le nom du package doit être spécifié.

Pour Jenkins le pipeline :

- Tâche Freestyle (**étape Créer une version du package**)

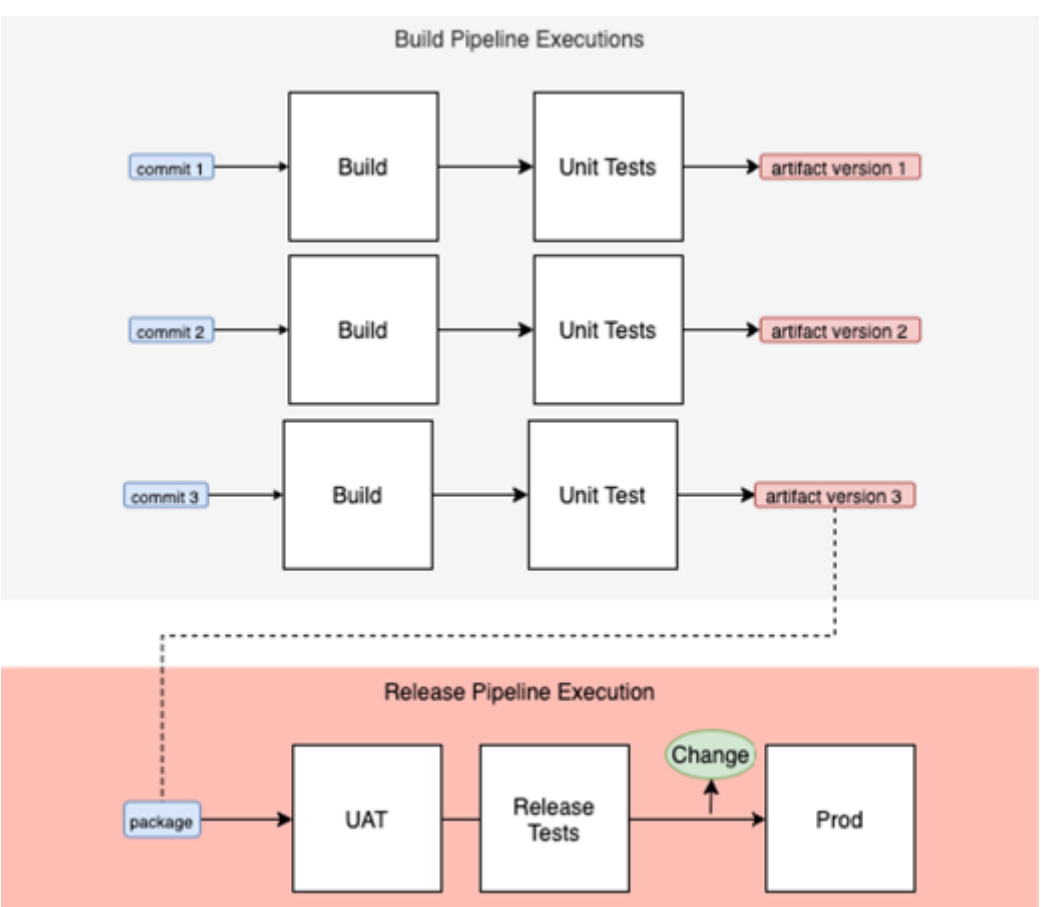
  Par exemple :

```
{"artifacts":[{"name":"sentiment-analysis-web2","version":"1.9","repositoryName":"maven-releases"}]}
```

- Pipeline déclaratif et scripté (commande *snDevOpsPackage* Jenkinsfile)

  Package avec plus d'un artefact (provenant de référentiels différents) dans la charge utile, par exemple :

```
snDevOpsPackage(name: "sentimentpackage", artifactsPayload: """{"artifacts":[{"name": "sa-web.jar", "version": "1.9", "repositoryName": "services-1031"}, {"name": "sa-db.jar", "version": "1.3.2", "repositoryName": "services-1032"}], "branchName": "master"}""")
```



Remarque :
Lorsqu'une version d'artefact n'est pas disponible pendant la génération, les détails de la version (pipelineName ou projectName, taskExecutionNumber, stageName, branchName) sont utilisés pour rechercher la version de l'artefact dans l'exécution de la tâche.

Jenkins L'étape du module d'extension includeBuildInfo peut être utilisée pour inclure des détails de version dans l'appel d'API.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow et objets d'artefact

La tâche de l'outil d'orchestration publie le nouvel artefact (comprenant les versions) dans le référentiel d'artefacts. Chaque version d'artefact est associée à une exécution de tâche (comprenant les validations de code associées). Un package est créé pour la mise en production (composé de versions d'artefacts spécifiques marquées pour le déploiement) et, une fois l'étape de déploiement terminée, le package est marqué comme déployé en production.

Ces objets font partie de la structure de l'artefact.

- **Outil d'artefact**

  Utilisé pour prendre en charge les gestionnaires de référentiel d'artefacts tels qu'Artifactory JFrog .

  Remarque :
  Un outil d'artefact n'est pas nécessaire, sauf si une configuration de webhook ou de flux secondaire d'intégration créée par l'utilisateur est requise pour rechercher des versions d'artefacts.

- **Référentiel de l'artefact**

  Cible des artefacts générés dans une version, ainsi qu'une source d'artefacts requis par une version. Peut être créé manuellement ou via l'API RegisterArtifact à mesure que de nouveaux artefacts sont publiés sous de nouveaux référentiels dans un outil.

- **Artifact**

  Nom de l'artefact pour lequel différentes versions (versions de l'artefact) sont générées. Peut être créé manuellement ou via l'API RegisterArtifact. Les artefacts (versions) sont associés à l'exécution d'une tâche et publiés dans un référentiel d'artefacts.

- **Version de l'artefact**

  Version spécifique de l'artefact. Composant déployable d'une application généré par une version de CI. Lorsqu'elle est fournie, la version sémantique est utilisée.

  Peut être créé via la détection ou via l'API RegisterArtifact. Les artefacts (versions) sont associés à l'exécution d'une tâche et publiés dans un référentiel d'artefacts suivi.

- **Version sémantique**

  Attribut facultatif d'une version d'artefact qui, lorsqu'il est fourni, est utilisé pour déterminer les validations d'un changement. Le format de version sémantique est (MAJOR. MINEUR. PATCH).

- **Package**

  Collection des versions d'artefacts utilisées comme entrée dans un pipeline de CD ou pour associer des résultats de tests.

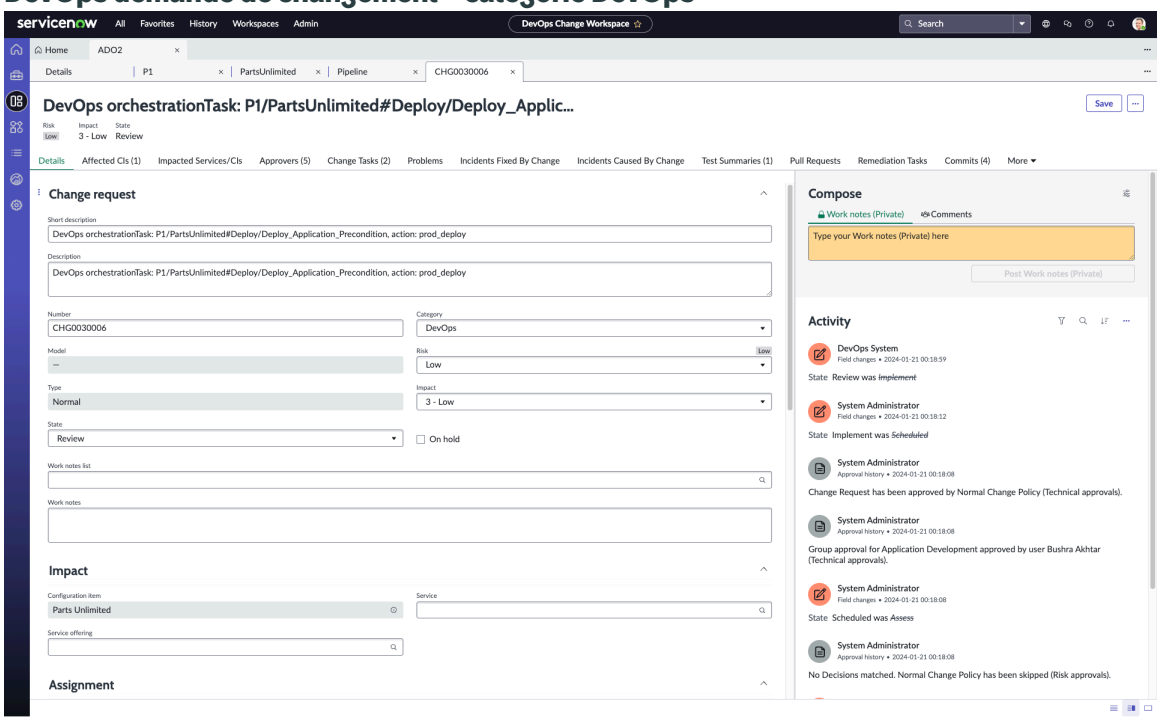
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

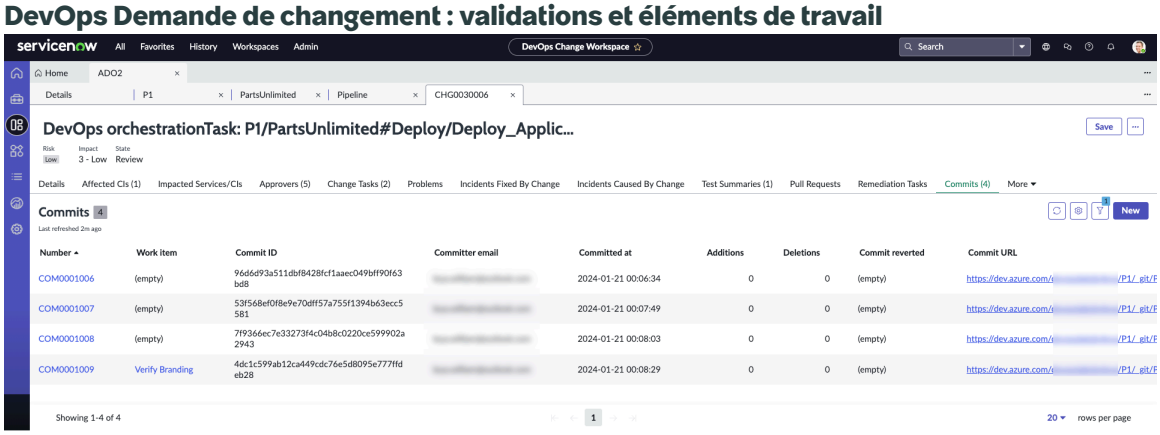
La création de package est déclenchée par l'appel d'API CreatePackage à partir de l'outil d'orchestration et contient le nom, la version et le nom de référentiel de toutes les versions d'artefacts incluses dans le package. Une case à cocher indique si le package a été déployé en production.

DevOps Accélération du changement pour les mises en production :

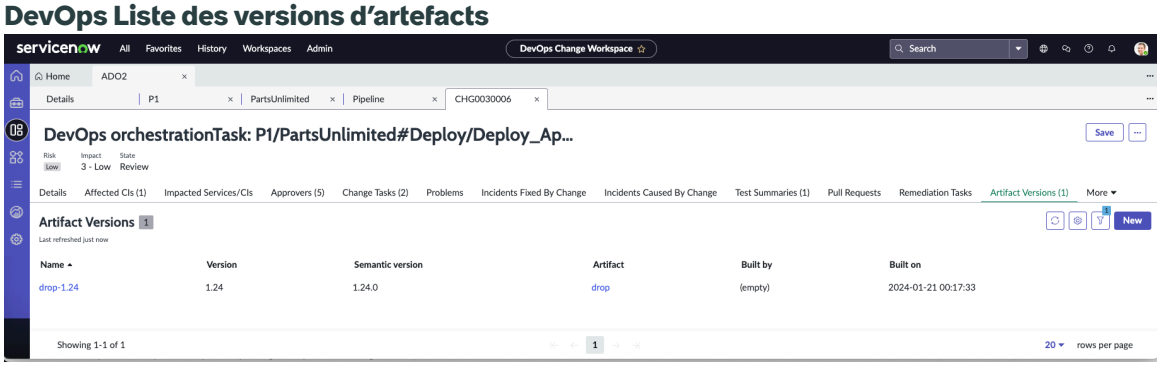
DevOps demande de changement – catégorie DevOps



DevOps Demande de changement : validations et éléments de travail



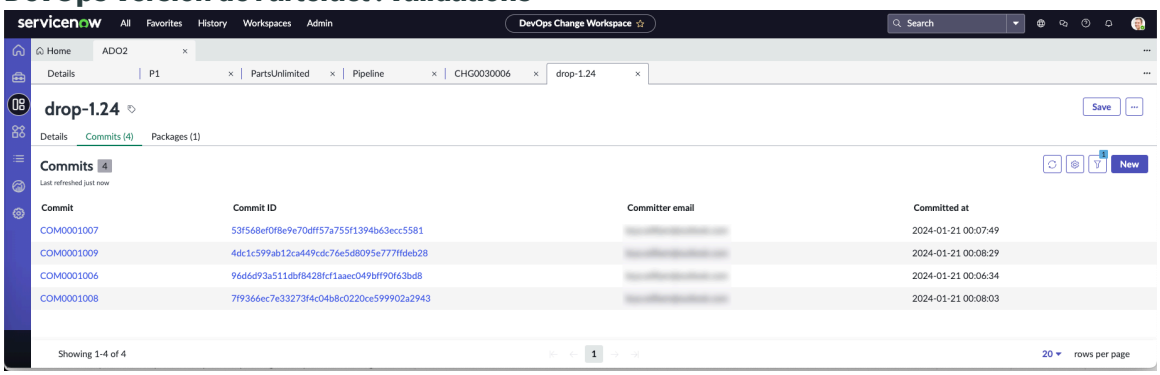
DevOps Liste des versions d'artefacts



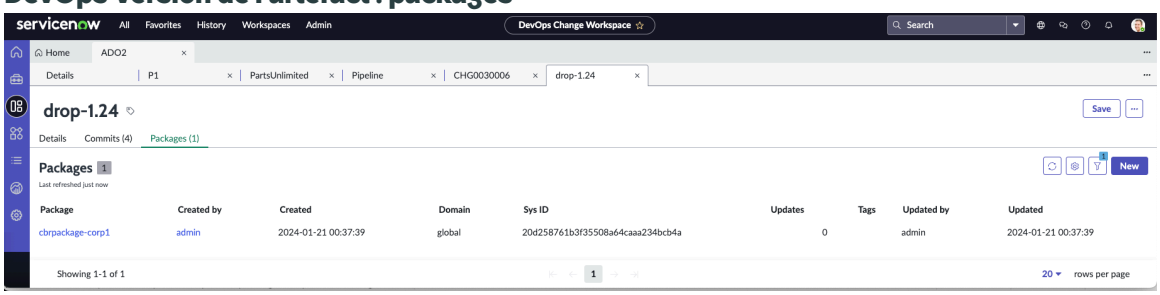
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

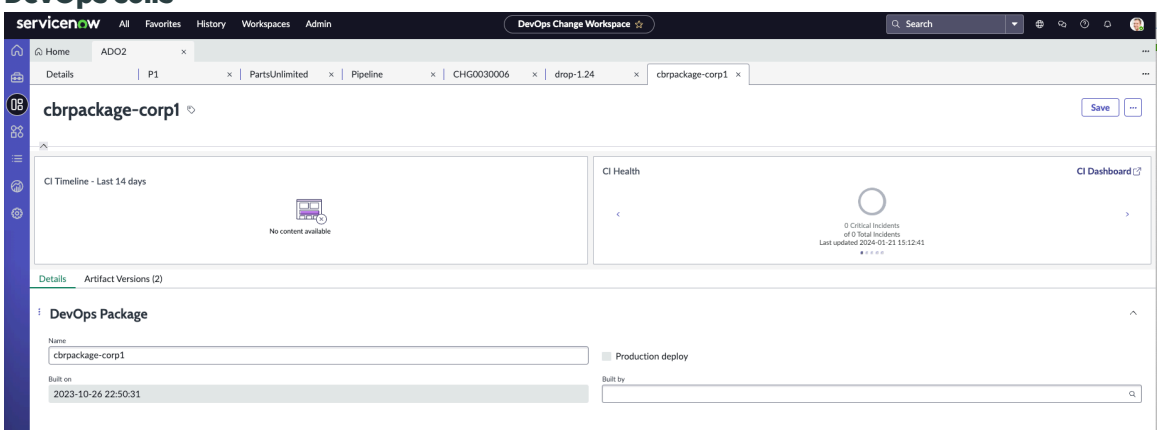
DevOps Version de l'artefact : validations



DevOps Version de l'artefact : packages



DevOps colis



Vous pouvez également voir toutes les demandes de changement de pipeline existantes directement à partir du module **Changements** du navigateur d'application.

Traduction automatique

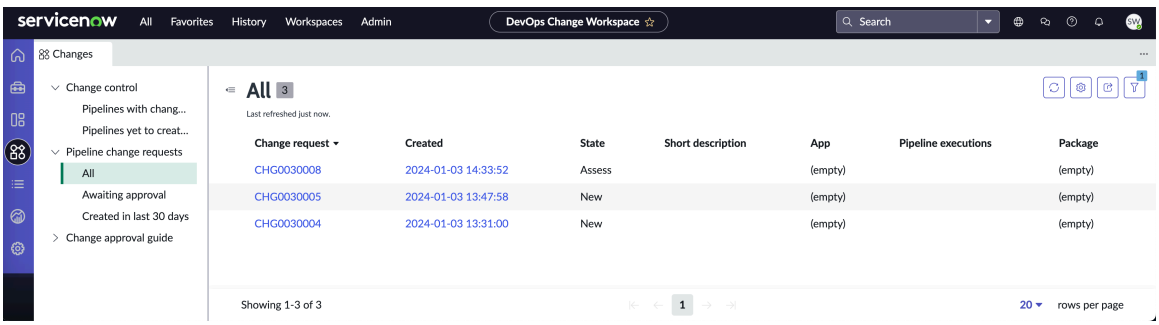
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module des changements

Vous pouvez voir toutes les demandes de changement de contrôle des changements et de pipeline existantes directement à l'aide du module **Changements** du navigateur d'application.

Accédez à la **Espace de travail de changement DevOps** > **Changements** > **Demandes de changement de pipeline** > **Tout** pour toute information relative au changement.

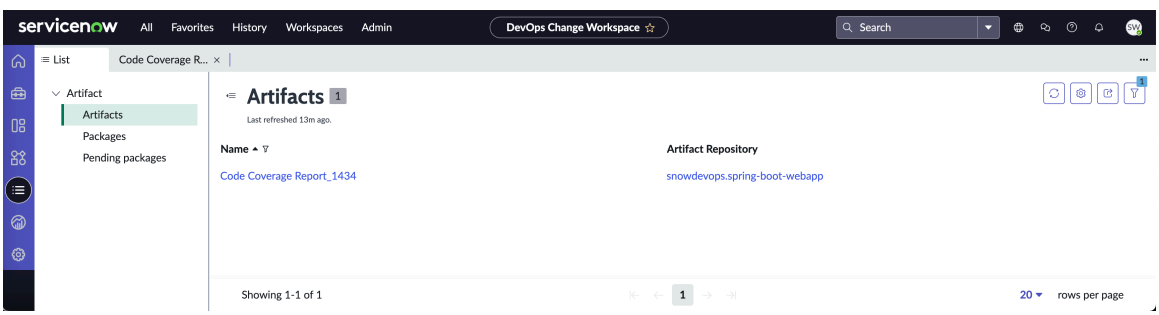
Demandes de changement de pipeline



Module de liste

Vous pouvez voir tous les artefacts et packages existants directement à l'aide du module **Liste** du navigateur d'applications.

Accédez à la **Espace de travail de changement DevOps** > **Listes** > **Artifact** pour toute information relative à l'artefact.



Surveillance des artefacts et des colis

Lorsque des artefacts et des packages sont enregistrés à partir d'un outil source dans ServiceNow, ils sont souvent intermédiaires dans la table, tandis que les données restantes nécessaires à la *`sn_devops_artifact_staging`* création et à la liaison de ces objets sont soit reçues à partir d'événements entrants, soit extraites par DevOps les flux.

La plupart du temps, ces enregistrements intermédiaires sont traités en quelques secondes. Mais il peut y avoir des cas où les données nécessaires ne sont jamais reçues, de sorte que ces enregistrements peuvent être laissés inactifs. Le champ **Description** du tableau ci-dessous contient un résumé des détails manquants dans de tels cas pour faciliter la surveillance.

Remarque :
Il est recommandé d'avoir des noms d'artefacts uniques pour les versions de version, c'est-à-dire des noms d'artefacts différents pour les versions s'exécutant sur différentes versions de branches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'étape	Code intermédiaire	Quand cela peut-il se produire ?	État final ?	Description
create_package	WAITING_FOR_OTHER_STAGED_REQUESTS	Lors d'un appel d'enregistrement de package, lorsque l'exécution de la tâche à l'origine de l'appel est détectée dans le système et post-traitée, mais que toutes les versions d'artefacts transmises dans la charge utile des artefacts n'ont pas été trouvées dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante : Exécution de la tâche trouvée pour l'association (TE00012345) et le marqueur de post-traitement est défini sur vrai, mais toutes les versions de l'artefact n'ont pas été trouvées. Nombre total d'artefacts : 2
create_package	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	Lors d'un appel d'enregistrement de package, lorsque l'exécution de la tâche d'où provient l'appel est détectée dans le système, mais n'a pas encore été post-traitée. En d'autres termes, l'événement de webhook Terminé pour cette exécution de tâche n'a pas encore été traité.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante : Exécution de la tâche trouvée pour l'association (TE00012345), mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur vrai. Nombre total d'artefacts : 2
create_package	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	Lors d'un appel d'enregistrement de package, lorsque l'exécution de la tâche d'où provient l'appel n'est pas encore trouvée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante : Exécution de tâche non trouvée pour l'association (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). Nombre total d'artefacts : 2
create_package	VERSION_NOT_FOUND	Lors d'un appel d'enregistrement de package, lorsque la version de l'artefact transmise dans la charge utile des artefacts n'a pas encore été trouvée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'étape	Code intermédiair	Quand cela peut-il se produire ?	État final ?	Description
				Version de l'artefact non trouvée (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). Nombre d'artefacts : 1 sur 2
create_package	VERSION_NOT_FOUND	Au cours d'un appel d'enregistrement de package, lorsque la version de l'artefact n'est pas transmise dans la charge utile des artefacts, mais qu'elle contient un taskExecutionSysId ou (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) qui peut être utilisé pour rechercher l'enregistrement d'exécution de la tâche, qui dans ce cas est trouvé et post-traité, mais n'a aucun enregistrement de version d'artefact associé.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante : Version de l'artefact non disponible dans la charge utile et non trouvée à l'aide des détails d'exécution de la tâche (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18) (TE00012345). Nombre d'artefacts : 1 sur 2
create_package	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	Au cours d'un appel d'enregistrement de package, lorsque la version de l'artefact n'est pas transmise dans la charge utile des artefacts, mais qu'elle contient un taskExecutionSysId ou (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) qui peut être utilisé pour rechercher l'enregistrement d'exécution de la tâche, qui dans ce cas est trouvé mais pas encore post-traité.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante : Version de l'artefact non disponible dans la charge utile et exécution de la tâche trouvée pour l'association, mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur vrai (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18) (TE00012345).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'étape	Code intermédiair	Quand cela peut-il se produire ?	État final ?	Description
				Nombre d'artefacts : 1 sur 2
create_package	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	Lors d'un appel d'enregistrement de package, lorsque la version de l'artefact n'est pas transmise dans la charge utile des artefacts, mais qu'elle contient un taskExecutionSysId ou (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) qui peut être utilisé pour rechercher l'enregistrement d'exécution de la tâche, qui dans ce cas est introuvable.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante : Version de l'artefact non disponible dans la charge utile et exécution de la tâche également non trouvée pour l'association (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). Nombre d'artefacts : 1 sur 2
create_package	WAITING_FOR_OTHER_STAGED_REQUESTS	Lors d'un appel d'enregistrement de package, lorsque la version de l'artefact transmise dans la charge utile des artefacts a été trouvée dans le système, mais qu'elle doit attendre que les autres enregistrements intermédiaires connexes soient traités (y compris les enregistrements create_package ou create_package_association).	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante : Version de l'artefact trouvée, mais nécessité d'attendre les enregistrements intermédiaires restants de l'enregistrement du package. Nombre d'artefacts : 1 sur 2
register_artifact	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	Lors d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque l'exécution de la tâche à l'origine de l'appel est détectée dans le système, mais n'a pas encore été post-traitée. C'est-à-dire que l'événement de webhook « Terminé » pour cette exécution de tâche n'a pas encore été traité.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour la raison suivante : Version de l'artefact créée et exécution de la tâche trouvée pour l'association pour l'association (TE00012345), mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'étape	Code intermédiair	Quand cela peut-il se produire ?	État final ?	Description
register_artifacts	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	Lors d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque l'exécution de la tâche d'où provient l'appel n'est pas encore trouvée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour la raison suivante : Version de l'artefact créée, mais exécution de la tâche non trouvée pour l'association (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).
register_artifacts	VERSION_ALREADY_REGISTERED	Lors d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version de l'artefact fournie dans la charge utile des artefacts pour un artefact et un référentiel donnés existe déjà dans le système.	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact a été ignorée pour la raison suivante : La version de l'artefact a déjà été enregistrée.
register_artifacts	NO_SUBFLOW_CONFIGURED	Lors d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts et que le webhook et le flux secondaire de recherche ne permettent pas de trouver l'enregistrement de version de l'artefact.	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact a été ignorée pour la raison suivante : Version de l'artefact non disponible dans la charge utile. Le webhook et le flux secondaire de recherche ne sont pas disponibles.
register_artifacts	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	Lors d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts, mais que le webhook est pris en charge et que l'enregistrement de la version de l'artefact peut être trouvé, mais que l'exécution de la tâche d'où provient l'appel n'est pas encore trouvée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour la raison suivante : Version de l'artefact trouvée via le webhook, mais exécution de la tâche non trouvée pour l'association (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).
register_artifacts	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	Lors d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts, mais que le webhook est pris en charge et que	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour la raison suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'étape	Code intermédiair	Quand cela peut-il se produire ?	État final ?	Description
		l'enregistrement de la version de l'artefact peut être trouvé, et que l'exécution de la tâche d'où provient l'appel est trouvée dans le système, mais n'a pas encore été post-traitée. En d'autres termes, l'événement de webhook Terminé pour cette exécution de tâche n'a pas encore été traité.		Version de l'artefact trouvée via le webhook et exécution de la tâche trouvée pour l'association (TE00012345), mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur vrai.
register_artifact	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	Lors d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts, mais que le flux secondaire de recherche est pris en charge et que l'enregistrement de la version de l'artefact peut être trouvé, mais que l'exécution de la tâche d'où provient l'appel n'est pas encore trouvée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour la raison suivante : Version de l'artefact trouvée via la recherche, mais exécution de la tâche non trouvée pour l'association (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).
register_artifact	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	Lors d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts, mais que le flux secondaire de recherche est pris en charge et que l'enregistrement de la version de l'artefact peut être trouvé, et que l'exécution de la tâche d'où provient l'appel est trouvée dans le système, mais n'a pas encore été post-traitée. En d'autres termes, l'événement de webhook Terminé pour cette exécution de tâche n'a pas encore été traité.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour la raison suivante : Version de l'artefact trouvée via la recherche et exécution de la tâche trouvée pour l'association (TE00012345), mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur vrai.
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Lors d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts et que le flux secondaire de recherche est pris en charge, mais que la version de l'artefact est introuvable.	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact a été ignorée pour la raison suivante : Version de l'artefact non trouvée par le flux secondaire de recherche.
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Lors d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts et que le flux secondaire de recherche	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact a été ignorée pour la raison suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'étape	Code intermédiair	Quand cela peut-il se produire ?	État final ?	Description
		est pris en charge, mais que la version de l'artefact n'a pas pu être trouvée en raison d'une erreur dans le flux secondaire.		Version de l'artefact non trouvée par le flux secondaire de recherche en raison d'une erreur (reportez-vous à Journaux DevOps pour des détails supplémentaires).
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Lors d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts et que le flux secondaire de recherche est pris en charge, mais n'a pas été exécuté, car l'enregistrement d'artefact parent est introuvable dans le système.	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact a été ignorée pour la raison suivante : Artefact non trouvé.

Validations incluses dans la DevOps demande de changement

Le DevOps package d'artefact et ses versions d'artefacts associées sont utilisés pour déterminer quelles validations sont incluses dans un DevOps changement.

Les validations sont incluses dans un changement basé sur le type de changement.

Type de changement	Validations incluses
Manuel	Validations à partir des versions d'artefacts du package dans le changement. En outre, les validations des exécutions de tâches de toutes les exécutions de pipeline dans l'enregistrement de référence de changement lorsque la colonne data_type est exécution de plan ou de pipeline sont incluses.
Automatisé	• Sans package : Tous les commits des versions de l'artefact sont inclus. Les versions de l'artefact sont celles qui sont liées à l'exécution du pipeline et aux exécutions de tâches pour cette exécution. • Avec package : si l'une des exécutions de tâches en amont du changement comporte l'étape de déploiement produit, les validations de la dernière exécution réussie du pipeline de déploiement produit sont incluses. Les validations qui apparaissent dans plusieurs exécutions de pipeline ne sont répertoriées qu'une seule fois. Si l'étape de déploiement du produit n'est pas présente dans les exécutions de tâches en amont, les validations de toutes les versions d'artefact du package sont incluses. • Validations d'exécution : si aucune validation n'est produite à partir de l'un ou l'autre des flux de package spécifié précédemment, les validations d'exécution des exécutions de tâches en amont de la demande de changement sont associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les validations des versions d'artefacts dans le package qui ont été générées après la dernière date de déploiement (jusqu'à la version en cours de déploiement) sont incluses dans la demande de changement. Les versions majeures précédentes ne sont pas incluses.

Remarque :
Les versions de correctifs et de correctifs logiciels sont exclues.

Lorsqu'elle est fournie, la version sémantique est utilisée pour déterminer les validations d'un changement. Le format est (MAJOR. MINEUR. PATCH). Par exemple, la version sémantique 2.0.1 se lit comme suit :

- Version majeure 2
- Version mineure 0
- Version 1 du correctif/correctif

Les exécutions de tâches ayant échoué entre la version précédente et la version actuelle de l'artefact qui n'ont pas créé d'artefact, mais qui ont des validations associées sont également associées à la version d'artefact créée.

Types de validations

- Validations normales : les validations sur le référentiel suivi sont associées à la demande de changement.
- Validations d'annulation : validations dont la valeur du champ Rétablir est Vrai. Une validation d'annulation entraîne une validation annulée et une validation d'annulation dans l'arborescence source. Les deux validations ne sont pas associées à la demande de changement.
- Validations de fusion : validations dont la valeur du champ de fusion est Vrai.
  - Validation de fusion : l'arborescence source suit la validation d'une branche au fil du temps et permet d'effectuer une validation de fusion spéciale. Cette validation de fusion combine les validations parentes situées directement après la validation commune la plus récente sur la branche actuelle et sur la branche à fusionner. La validation de fusion ajoute une nouvelle validation sur la branche principale.
  - Squash et fusion : l'écrasement pendant une fusion génère l'arborescence de travail et l'état d'index correspondant à une fusion sans créer de validation de fusion. Squash et Merge conserve les modifications, mais supprime les validations individuelles de l'historique. Il a une seule validation dont la valeur de fusion est true.

Exemple : validations et packages

Cet exemple se compose des éléments suivants :

- Trois pipelines de version (A, B et C)
- Un pipeline de mise en production (ABC) sous contrôle de changement, avec quatre packages :
  1. Construire le pipeline A (version majeure 1)
  2. Construire les pipelines A et B (version majeure 1)
  3. Construire les pipelines B et C (version majeure 1)
  4. Pipelines de version A, B et C (version majeure 1)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Package 1 (A 1.1.0)

Valider	Pipeline de version	Version sémantique	Inclus dans le forfait
1	A	1.0.0	X
2	A	1.0.1	--
3	A	1.1.0	X

Remarque :
La validation 2 (build A, version sémantique 1.0.1) n'est pas incluse dans le package car la syntaxe de la version sémantique indique un correctif ou un correctif.

Package 2 (A 1.2.0, B 1.1.0)

Valider	Pipeline de version	Version sémantique	Inclus dans le forfait
4	A	1.1.1	--
5	A	1.2.0	X
6	A	1.2.0	X
7	B	1.0.0	X
8	B	1.0.0	X
9	B	1.1.0	X
10	B	1.1.0	X

Remarque :
Le commit 4 (build A, version sémantique 1.1.1) n'est pas inclus car la syntaxe de la version sémantique indique un correctif ou un correctif.

Package 3 (B 1.2.0, C 1.0.0)

Valider	Pipeline de version	Version sémantique	Inclus dans le forfait
11	A	1.3.0	--
12	B	1.2.0	X
13	B	1.2.0	X
14	C	1.0.0	X
15	C	1.0.0	X
16	C	1.0.0	X

Remarque :
Le commit 11 (build A, version sémantique 1.3.0) n'est pas inclus car le package ne spécifie pas la build A.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Package 4 (A 1.4.0, B 1.3.0, C 1.2.0)

Valider	Pipeline de version	Version sémantique	Inclus dans le forfait
17	A	1.4.0	X
18	A	1.4.0	X
19	B	1.3.0	X
20	B	1.3.0	X
21	C	1.1.0	X
22	C	1.1.0	X
23	C	1.2.0	X
24	C	1.2.0	X

Remarque :
Le commit 11 est également inclus dans ce package car il fait partie des changements de la version majeure 1 de la build A depuis que le dernier package (y compris la version majeure 1 de la build A), package #2, a été déployé en production.

Exemple : Valider la logique de calcul

Cas d'utilisation avec la logique de calcul des validations associées aux versions d'artefacts. Les informations de branche sont incluses chaque fois que les validations sont définies.

Par exemple, considérez deux pipelines, l'un sur la branche principale, l'autre sur la branche test. Scénario d'exécution :

- Créez un C0 de validation sur principal, exécutez une version de CI, mais ne créez pas de version d'artefact.
- Créez un C1 de validation lors du test, exécutez la version du CI, mais ne créez pas de version d'artefact.
- Créez un C2 de validation sur main, exécutez la version CI et la version échoue.
- Créez 2 validations C3, C4 sur main, exécutez une version de CI et créez une version d'artefact (v1.0).

Résultat attendu : la version de l'artefact (v1.0) est associée à C0, C2, C3, C4. La validation C1 est exclue, car elle se trouve sur une branche différente.

En poursuivant avec le cas d'utilisation :

- Créez 1 commit C5 sur le principal, exécutez la version de CI, mais ne créez pas de version d'artefact.
- Créez 1 commit C6 sur le principal, exécutez la version de CI et créez une version d'artefact (v2.0).

Résultat attendu : La nouvelle version de l'artefact (v2.0) créée est associée à C5, C6.

Sommaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Toutes les validations des exécutions de pipeline (réussites et échecs) dans la même branche, entre la dernière version d'artefact d'un artefact donné et la version actuelle de l'artefact, sont associées.
- Si aucune version d'artefact précédente n'est trouvée pour l'artefact donné, toutes les validations des exécutions de pipeline dans la même branche sont associées.

En poursuivant avec le cas d'utilisation :

Créer une mise en production avec la version de l'artefact de l'étape précédente, avoir un pipeline CD avec le type d'étape = Prod Deploy.

Résultat attendu :

- La mise en production est associée à la même version d'artefact (v2.0).
- La demande de changement créée affiche la version de l'artefact (v2.0) et valide C0, C2, C3, C4, C5, C6.

Sommaire :

- Les validations des deux versions d'artefact (v1.0, v2.0) construites sur la branche principale (aucun package précédent n'a été déployé sur Prod) sont affichées dans la demande de changement, mais pas la validation à partir de l'exécution sur la branche de test.
- Le nombre de validations indiqué dans la demande de changement sera le même que celui de l'outil.

En poursuivant avec le cas d'utilisation :

- Créez 2 validations C7, C8 sur la branche de test, exécutez la génération de CI et créez une version d'artefact.

  Résultat attendu : la version de l'artefact (v3.0) est associée à C1, C7, C8.

- Créez 2 validations C9, C10 sur la branche principale, exécutez la génération de CI et créez une version d'artefact.

  Résultat attendu : la version de l'artefact (v4.0) est associée à C9, C10.

- Créez une mise en production avec la version de l'artefact de l'étape précédente (v4.0), ayez un pipeline CD avec le type d'étape = Prod Deploy.

  Résultat attendu :

  - La mise en production est associée à la version de l'artefact (v4.0).
  - La demande de changement créée affiche la version de l'artefact (v4.0) et valide C9, C10.

Sommaire :

- La demande de changement affiche les validations uniquement à partir de la dernière version d'artefact construite sur la branche main, car les validations des versions d'artefact précédentes créées sur main avaient été déployées vers Prod sur le package précédent.
- Aucune validation de la version de l'artefact générée lors du test n'est affichée.
- Le nombre de validations indiqué dans la demande de changement sera le même que celui de l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Pipeline UI

Utilisez l'interface utilisateur de pipeline pour visualiser les interactions et les résultats tout au long d'une exécution de pipeline. Cette vue graphique montre la progression de l'étape du pipeline et d'autres détails pour chaque pipeline.

À partir de DevOps, obtenez un aperçu rapide de la façon dont tout est connecté pour voir exactement ce qui se passe avec le pipeline et quand. À partir de l'application ServiceNow Gestion des changements , vous pouvez accéder à l'interface utilisateur Pipeline et voir rapidement les validations, les validateurs et d'autres détails de la demande de changement en un seul endroit.

L'interface utilisateur de pipeline affiche les étapes parallèles telles que modélisées dans les pipelines de mise en Azure DevOps production. L'interface utilisateur du pipeline affiche l'état en temps réel du pipeline tel qu'il apparaît dans Azure DevOps. Les détails de l'artefact associé provenant du pipeline de version, des résultats des tests et des résultats du résumé de la qualité logicielle s'affichent également sur l'interface utilisateur du pipeline. Pour plus d'informations, consultez Étapes parallèles dans les pipelines de mise en Azure DevOps production.

L'interface utilisateur de pipeline affiche toutes les tentatives d'une étape ou d'une tâche qui a été réexécutée ou redémarrée. Pour plus d'informations, consultez Redémarrage des tâches et des étapes du pipeline de version ou de mise en production ayant échoué.

L'interface utilisateur de pipeline affiche les étapes de pipeline exécutées au lieu des étapes configurées dans DevOps.

Vous pouvez accéder à l'interface utilisateur de pipeline à l'aide du lien connexe à partir de certains DevOps formulaires, ainsi que d'un DevOps formulaire de demande de changement :

- DevOps Formulaire de pipeline
- DevOps Formulaire Exécution de pipeline
- Formulaire de demande de changement Créé par DevOps

Remarque :
Vous devez recharger la vue pour mettre à jour les boutons d'état dans l'historique des exécutions de pipeline.

États d'exécution des étapes (état d'exécution des tâches)

Vert	Réussi. Toutes les exécutions d'étapes associées à l'exécution du pipeline ont réussi.
Gris	Pas encore exécuté.
Jaune	En attente (en attente, en cours de construction, en cours de validation). Au moins une exécution d'étape est en attente.
Rouge	Échouée.

Traduction automatique

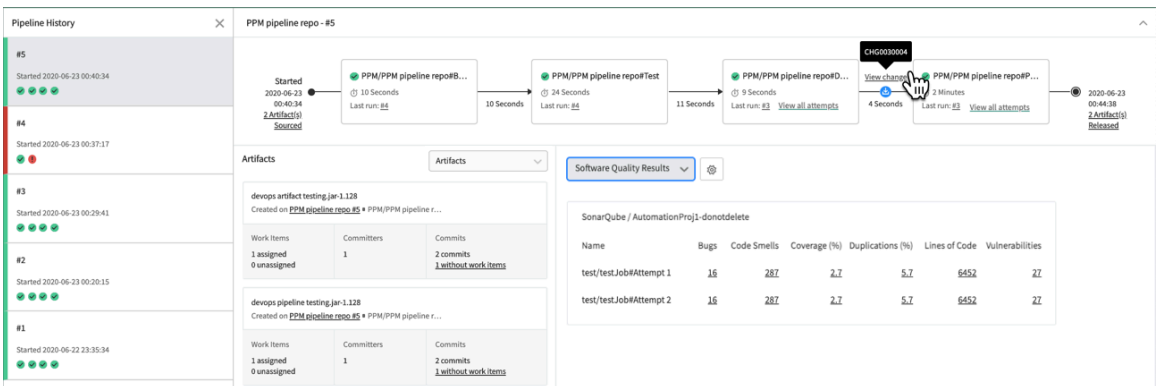
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États d'exécution des étapes (état d'exécution des tâches) (suite)

	Échec de l'exécution d'au moins une étape. La date de fin d'exécution de la tâche est renseignée même lorsque le changement est rejeté. **Remarque :** Pour activer l'annulation de la demande de changement associée à l'étape en cas d'échec de l'étape, vous devez définir la `sn_devops.cancel_change_on_pipeline_cancel` propriété sur Oui. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec DevOps.

Remarque : L'ordre dans lequel les cartes s'affichent dans l'interface utilisateur du pipeline est déterminé par le champ **Ordre** de chaque étape du pipeline lorsque vous avez modélisé votre pipeline dans DevOps. Les étapes ignorées ne sont pas affichées.

Ordre dans lequel les cartes s'affichent dans l'interface utilisateur de pipeline par exécution de tâche.



Fonctionnalité de l'interface utilisateur	Description
Étapes du pipeline	Timing. • Début • Dernière exécution • Durée de chaque étape Lorsque l'exécution de la tâche en aval commence immédiatement après l'exécution de la tâche en amont, la durée est de 0 seconde. • Temps d'attente entre les exécutions de tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité de l'interface utilisateur	Description
	Le temps d'attente est calculé comme suit : Heure de début de l'exécution de la tâche moins l'heure de fin de l'exécution de la tâche en amont.
Afficher la demande de changement	Enregistrement de demande de changement. Cliquez directement sur la demande de changement de l'étape créée par DevOps pour afficher les détails du changement et prendre les mesures qui s'imposent. **Remarque :** • L'enregistrement de la demande de changement associé à la dernière exécution de tâche s'affiche. • Les validations restaurées dans la même exécution de pipeline ne sont pas affichées dans la liste de validations.
Historique du pipeline	Exécution de pipeline. Cliquez sur une tuile d'historique pour afficher les détails de l'étape précédente d'une exécution de pipeline. **Remarque :** L'historique du pipeline n'est affiché que pour les 20 dernières exécutions de pipeline.
Afficher toutes les tentatives	Toutes les tentatives que la tâche a exécutées dans une étape. Cliquez sur le lien dans l'étape correspondante pour afficher tous les détails de la tentative.

Artifacts	• Versions de l'artefact
	  ○ Éléments de travail
	  ○ Validations
	  ○ Packages
	• Validations
	• Éléments de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité de l'interface utilisateur	Description
	Remarque : Les validations restaurées dans la même exécution de pipeline ne sont pas affichées dans la liste de validations.
Résultats des tests	Affichez les résultats des tests de version pour voir quels tests ont réussi ou échoué. La carte de qualité contient des résumés des tests : • Type de test et catégorie de test au format : `Type de test/catégorie de test` • ID natif de l'étape • Pourcentage de réussite aux tests (tests unitaires et fonctionnels uniquement) • Débit (tests de performances uniquement) • Nom de l'étape
Résultats de qualité logicielle	Affichez tous les résultats de la qualité logicielle (analyse SonarQube) regroupés par nom de projet qui ont été récupérés dans le cadre du pipeline sélectionné. Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse pour toutes les catégories d'une étape d'exécution de pipeline. Vous pouvez personnaliser les résultats affichés dans l'interface utilisateur Pipeline en configurant les colonnes du **Catégories de qualité de logiciel affichées par défaut dans la vue de pipeline de l'interface utilisateur** (**DevOps** > **Administration** > **Propriétés** > **Catégorie de propriétés DevOps** >) dans un format séparé par des virgules. • Cliquez sur l'icône en forme d'engrenage pour modifier la vue des colonnes dans l'interface utilisateur du pipeline. • Cliquez sur l'enregistrement d'exécution de l'étape pour afficher l'enregistrement du résumé de l'analyse de la qualité logicielle correspondant. • Cliquez sur l'enregistrement du nombre de vulnérabilités pour afficher l'enregistrement des détails de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de la sous-catégorie correspondante.

Traduction automatique

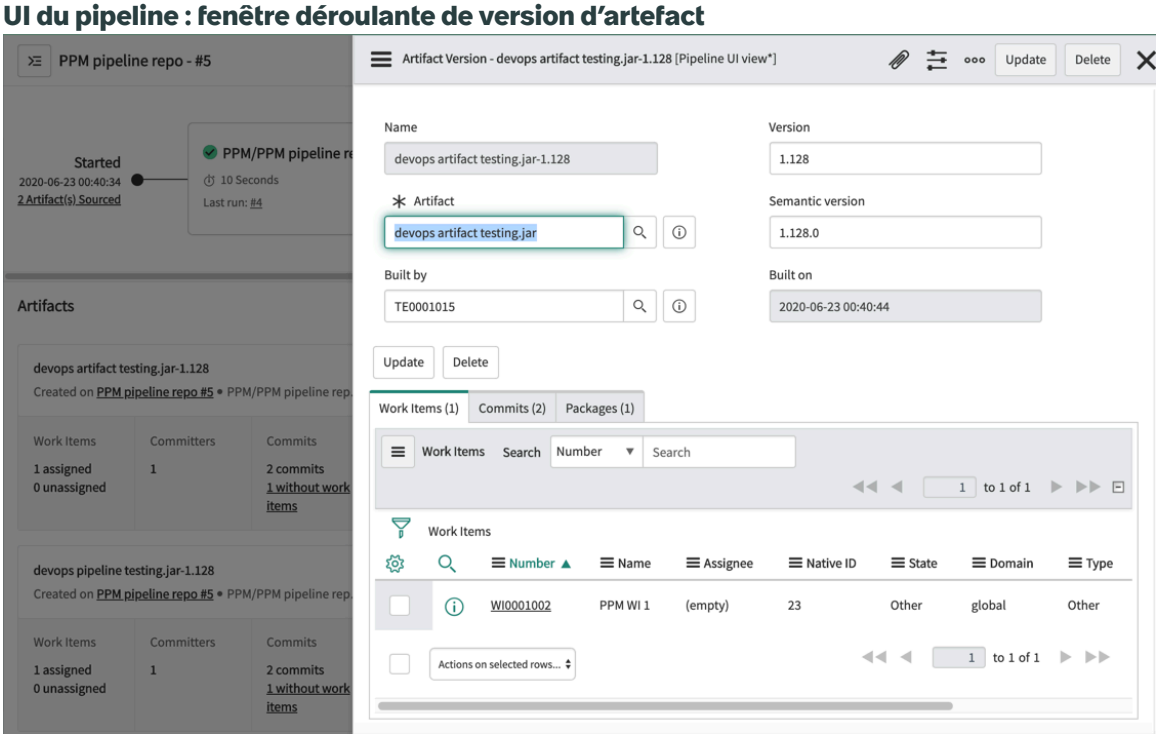
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité de l'interface utilisateur	Description
Résultats de sécurité	Affichez tous les résultats de sécurité qui ont été récupérés dans le cadre du pipeline sélectionné. Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse pour toutes les catégories d'une étape d'exécution de pipeline. Vous pouvez personnaliser les résultats affichés dans l'interface utilisateur de pipeline. • Cliquez sur l'icône en forme d'engrenage pour modifier la vue dans l'interface utilisateur du pipeline. • Cliquez sur l'enregistrement d'exécution de l'étape pour afficher l'enregistrement récapitulatif de l'analyse de sécurité correspondant. • Cliquez sur l'enregistrement Nombre de failles détectées pour afficher les détails de l'analyse de sécurité.

Remarque :
Lorsque vous réessayez d'exécuter une étape ou une tâche de pipeline dans Azure DevOps, qui contient un test ou une analyse de la qualité logicielle, les résultats sont ajoutés avec le numéro de tentative.

Cliquez directement sur DevOps les demandes de changement, les exécutions d'étapes, les artefacts, les versions d'artefacts, les éléments de travail, les résumés de tests et les nouvelles tentatives dans les fenêtres déroulantes.

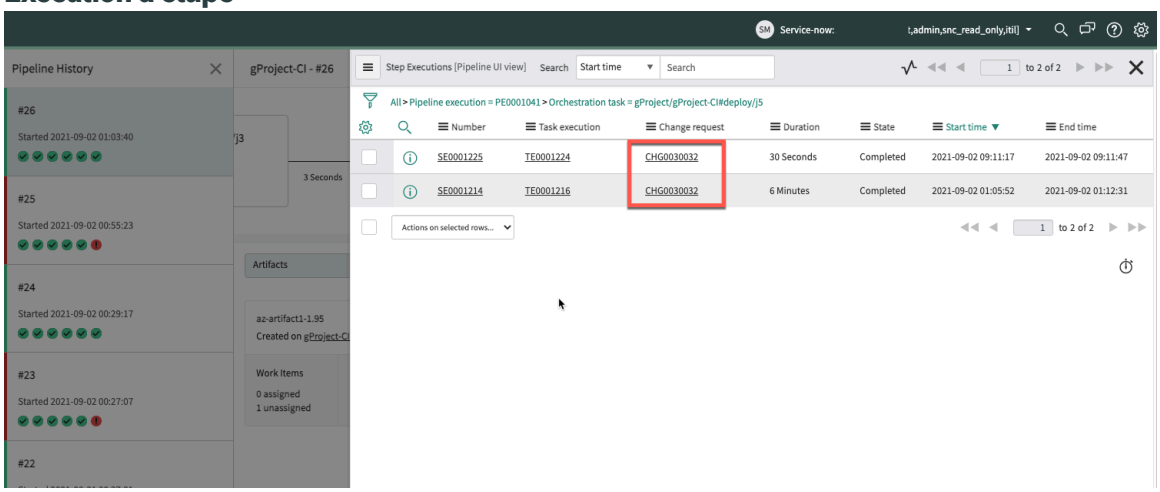
UI du pipeline : fenêtre déroulante de version d'artefact



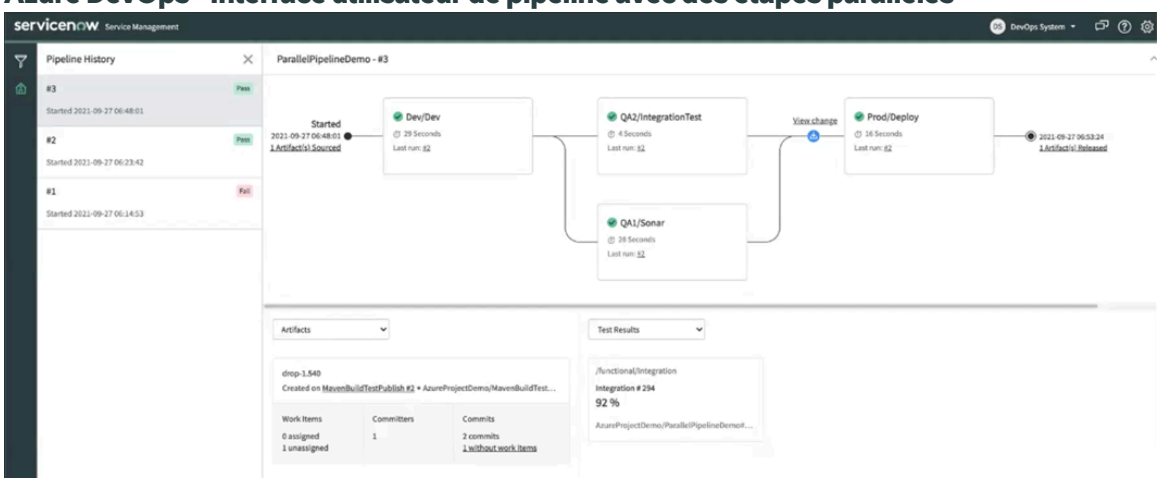
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

UI du pipeline : réutiliser la demande de changement : fenêtre déroulante Exécution d'étape



Azure DevOps - Interface utilisateur de pipeline avec des étapes parallèles



Configurer DevOps les détails de la demande de changement dans le pipeline

Configurez la façon dont les champs Informations sur la fermeture, État du changement et Demande de changement sont mis à jour à partir d'un pipeline dans l'étape de changement du pipeline.

Remarque :
La configuration des détails d'une demande de changement à partir d'un GitLab pipeline n'est pas prise en charge.

Par défaut, la variable système pointe vers le flux secondaire Par défaut pour fermer automatiquement un changement dans le système de base. Le **flux secondaire de fermeture automatique du changement à l'achèvement du pipeline DevOps** (*sn_devops.auto_close_change*) détermine la façon dont les champs informations de fermeture, état du changement et demande de changement sont mis à jour lorsqu'un pipeline est terminé. Si vous souhaitez spécifier un flux secondaire personnalisé qui doit être activé lorsqu'un pipeline est terminé, vous pouvez cloner ce flux secondaire et le personnaliser en fonction de vos besoins.

Les informations sur la fermeture et les attributs de demande de changement sont contenus dans l'objet *changeRequestDetails* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changement de fermeture automatique

Définissez le *autoCloseChange* paramètre sur `vrai/faux` dans l'objet changeRequestDetails lors de la création d'un changement à partir d'un pipeline pour mettre à jour les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** et fermer la demande de changement lorsqu'un pipeline est terminé. Les valeurs des champs **Date de début réelle** et **Date de fin réelle** sont également mises à jour lorsque le pipeline est terminé. Les valeurs de date sont basées sur l'heure de début du pipeline ou l'heure de début de la première étape du pipeline, ainsi que l'heure de fin du pipeline ou l'heure de fin de la dernière étape du pipeline. Les notes de fermeture seront suivies d'un texte précisant que les informations de fermeture ont été mises à jour en fonction de la fonctionnalité de changement de fermeture automatique.

Si la valeur est définie sur vrai, les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** seront mis à jour et le système tentera de fermer la demande de changement lorsque le pipeline sera terminé.

Si la valeur est définie sur faux, les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** sont mis à jour lorsqu'un pipeline est terminé, mais la demande de changement n'est pas fermée.

Vous pouvez également définir la valeur du champ **Changement de fermeture automatique** d'un pipeline dans l'application ServiceNow. Si vous sélectionnez **Mettre à jour le changement uniquement**, les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** sont mis à jour lorsqu'un pipeline est terminé, et si vous sélectionnez **Mettre à jour et fermer le changement**, la demande de changement est également fermée avec la mise à jour des informations de fermeture.

Selon que le changement de fermeture automatique est spécifié dans le pipeline ou dans la colonne, l'état final pris en compte est le suivant :

marqueur autoCloseChange dans les attributs de demande de changement	Fermeture automatique Changer la valeur de colonne (sn_devops_pipeline)	État final
Vrai	Mettre à jour le changement uniquement	Met à jour le changement et passe l'état à Fermé
Faux	Mettre à jour et fermer le changement	Uniquement des mises à jour du changement
-	Mettre à jour le changement uniquement	Uniquement des mises à jour du changement
-	Mettre à jour et fermer le changement	Met à jour le changement et passe l'état à Fermé

Remarque :
La valeur spécifiée pour l'attribut autoCloseChange dans le pipeline a priorité sur la valeur spécifiée dans la colonne Changement de fermeture automatique dans ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La fonctionnalité de changement de fermeture automatique ne s'applique qu'aux pipelines de base avec un seul changement créé. S'il y a plusieurs changements, le dernier changement sera pris en compte pour la fermeture automatique.
- La fonctionnalité de fermeture automatique du changement n'est pas prise en charge pour Jenkins les pipelines Freestyle et les demandes de changement lorsque la fonctionnalité de réception du changement est activée.
- Pour un pipeline de Azure mise en production, l'état d'achèvement du pipeline est dérivé en consolidant l'état de chaque étape du pipeline. Si ne serait-ce qu'une étape échoue, le pipeline sera considéré comme ayant échoué. Si ne serait-ce qu'une étape est partiellement réussie, le pipeline sera considéré comme ayant réussi avec des problèmes.

Informations sur la mise à niveau

Si vous effectuez une mise à niveau, vous devez reconfigurer votre outil d'orchestration avant de définir le paramètre autoCloseChange pour GitHub les pipelines et Azure les pipelines de build.

Définir le code de fermeture

Définissez le *setCloseCode:* paramètre sur vrai/faux en fonction du comportement souhaité. La valeur par défaut est vrai.

Si la valeur est définie sur vrai, les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** sont mis à jour comme spécifié dans les attributs d'étape de changement et la demande de changement passe en post-implémentation lorsqu'une étape est terminée. Vous pouvez remplacer ce comportement en activant la fonctionnalité **Code de fermeture automatique** . La fonctionnalité setCloseCode est désactivée lorsque la fonctionnalité autoCloseChange est activée et définie sur vrai ou faux. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Fermer automatiquement le changement. Utilisez la fonctionnalité autoCloseChange pour obtenir des détails de demande de changement plus précis.

Si elle est définie sur faux, lorsque la tâche ou le pipeline est terminé, la demande de changement n'est pas mise à jour et reste à l'état Implémenter.

- Les informations sur la fermeture dans la demande de changement ne sont pas définies (**les champs Code de fermeture** et Notes de **fermeture** sont laissés vides).
- Un lien vers l'exécution de l'étape est ajouté aux **notes de travail**.

Champs de demande de changement

Définissez les valeurs de champ de demande de changement dans le pipeline pour le modèle de demande de changement spécifié.

- Utilisez le paramètre pour définir des *attributes:* valeurs de champ.
- Utilisez le point de terminaison DevOps : POST /devops/orchestration/changeControl de l'API DevOps .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si un champ spécifié comporte un champ dépendant requis, vous devez également définir cet attribut.
- Si l'attribut du champ obligatoire dépendant n'est pas défini, la demande de changement et l'exécution de l'étape connexe sont annulées et les notes de travail sont mises à jour.

Les valeurs de champ dans le paramètre sont des *`attributes:`* paires clé-valeur. En d'autres termes, la clé est le nom du champ dans le modèle et la valeur est les informations à renseigner dans le champ.

Vous pouvez utiliser l'API *`changeControl`* pour spécifier des champs tels que *`type`*, , *`cmdb_ci`*, *`chg_modeltemplateassignment_group business_servicestandard_change_template`*, , et créer une demande de changement.

Lorsque des attributs sont transmis pour le changement, l'ordre de priorité est le suivant :

1. Champs de demande de changement ou API changeControl.
2. Valeurs de l'enregistrement de l'étape.
3. Valeurs fournies dans le modèle de demande de changement.

Remarque :
Lorsque vous configurez des demandes de changement à partir du pipeline, les champs de type de changement et de modèle proviennent toujours d'une seule source. Vous ne pouvez pas utiliser une combinaison d'attributs de la demande API et du formulaire de demande de changement.

Tous les champs de la table Demande de changement [change_request] sont pris en charge, sauf indication contraire.

Champs de demande de changement pris en charge

Champs non pris en charge	• risk • impact • Numéro • sys_id • risk_impact_analysis
Champs pris en charge	Tous les champs restants dans la table Demande de changement [change_request].

Remarque :
Le nom d'attribut doit correspondre au nom du champ de demande de changement et la valeur spécifiée doit être valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de charge utile JSON


```
{

 "callbackURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/sn-devops/pipeline_839b7605-b98d-4831-bc87-96829de7da37",
   "orchestrationTaskURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests#deploy/",
   "isMultiBranch":"false",
   "orchestrationTaskName":"java_sample_tests#deploy",
   "orchestrationTaskDetails":{
      "triggerType":"upstream",

 "upstreamTaskExecutionURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests/129/execution/node/35/wfapi/describe",

 "taskExecutionURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests/129/execution/node/50/wfapi/describe"
   },
   "changeRequestDetails":{
      "setCloseCode":false,
      "attributes":{
         "sys_created_by":"1832fbe1d701120035ae23c7ce610369",
         "sys_updated_by":"56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca",
         "requested_by":{
            "name":"Abel Tuter"
         },
         "watch_list":[
            {
               "name":"Abel Tuter"
            },
            {
               "name":"Aileen Mottern"
            },
            {
               "name":"Alejandra Prenatt"
            },
            "56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca"
         ],
         "work_notes_list":[
            "56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca",
            "46c6f9efa9fe198101ddf5eed9adf6e7",
            "d8f57f140b20220050192f15d6673a98"
         ],
         "assigned_to":"1832fbe1d701120035ae23c7ce610369",
         "category":"Service",
         "sys_created_on":"2021-02-09 18:58:41",
         "priority":"2",
      }
   }
}
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de pipelines

Détails de la demande de changement : pipeline Azure

```
- stage: Deploy
  dependsOn: Build
  jobs:
    - job: 'now_change'
      pool: server
      steps:
        Settings
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: '$(ServiceNowConnection)'
        changeRequestDetails: |
          {
            "autoCloseChange" : true,
            "attributes": {
              "comments" : "This update for work notes is from ADO Job",
              "work_notes" : "Update this to work_notes",
              "category" : "Service",
              "priority" : "2"
            }
          }
```

Paramètres des niveaux de poste — Jenkins

Détails de la demande de changement : Jenkins

```
stage('Change-Step') {
    steps {
        echo 'Change Step'
        snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "autoCloseChange": true, attributes:{"close_notes":"sample close notes"} }'
    }
}
```

Détails de la demande de changement : GitHub

```
deploy:
  name: Deploy
  needs: registerpackage
  runs-on: ubuntu-latest
  steps:
    - name: Custom Change
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@master
      with:
        devops-integration-user-name: ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
        devops-integration-user-password: ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWORD }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Deploy'
        change-request: '{"autoCloseChange":true,"attributes":{"close_notes":"Automated Software Deployment for close_Notes"}}'
        interval: '100'
        timeout: '3600'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation DevOps du flux d'approbation manuelle de demande de changement

Personnalisez ou recréez le flux d'approbation manuelle de la DevOps demande de changement en fonction de vos besoins à l'aide d'un flux ou d'un script.

Dans le flux d'approbation manuelle de la DevOps demande de changement, l'état d'exécution de l'étape est modifié en fonction de l'approbation du changement. Toutefois, vous pouvez personnaliser ou recréer ce flux en fonction de vos besoins.

Une fois que l'état de la demande de changement est passé à Approuvé, Annulé ou Rejeté (manuellement ou à l'aide d'une politique de changement), appelez l'action **Mettre à jour l'état d'exécution de l'étape en fonction** Studio de workflow**de** l'approbation du changement pour mettre à jour le champ État de l'enregistrement d'exécution de l'étape.

Vous pouvez utiliser un flux ou un script pour appeler l'action.

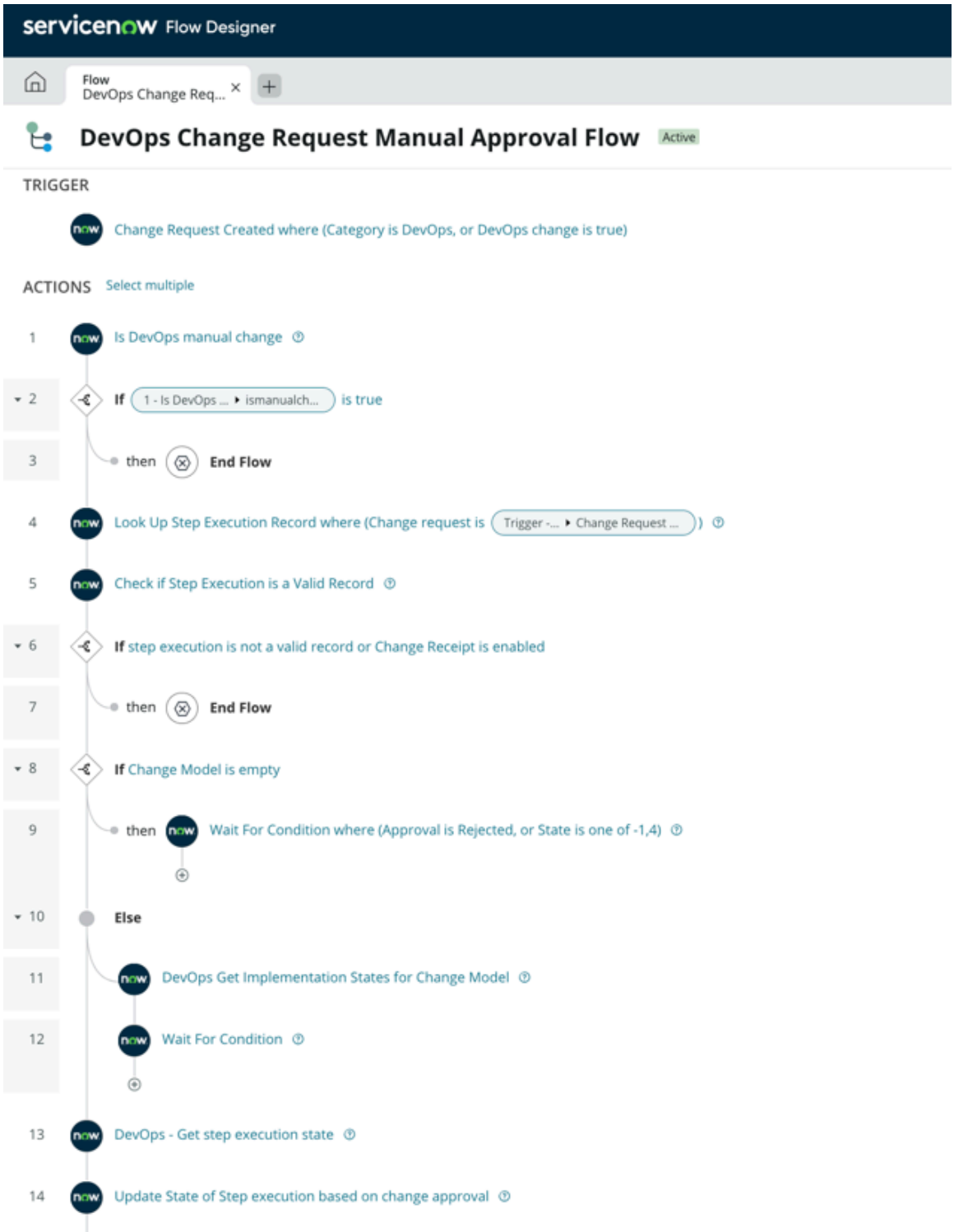
Appel de l'action à l'aide d'un Studio de workflow flux

L'appel de l'action Mettre à jour l'état d'exécution de l'étape en fonction de l'approbation du changement Studio de workflow est requis pour mettre à jour l'état de l'enregistrement d'exécution de l'étape en fonction du champ d'approbation dans l'enregistrement de demande de changement.

Cette action sert de déclencheur pour le flux de **rappel de contrôle des changements** , qui est utilisé pour notifier la décision de changement à l'outil d'orchestration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Appel de l'action à l'aide d'un Studio de workflow script

Méthode pour appeler l'action Studio de workflow à partir d'un script :

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.name_of_FD_action', inputs);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
function() {

  try {
      var inputs = {};
      inputs['stepexecutiongr'] = ; // GlideRecord of table: sn_devops_step_execution
      inputs['state'] = ; // Choice

      // Start Asynchronously: Uncomment to run in background. Code snippet will not have access to outputs.
      // sn_fd.FlowAPI.startAction('sn_devops.update_state_of_step_execution_based_on_change_approval', inputs);

      // Execute Synchronously: Run in foreground. Code snippet has access to outputs.
      var outputs = sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.update_state_of_step_execution_based_on_change_approval', inputs);

      // Current action has no outputs defined.
  } catch (ex) {
      var message = ex.getMessage();
      gs.error(message);
  }

})();
```

Flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut

Utilisez le flux secondaire du gestionnaire de changement par défaut pour renseigner ces champs de demande de changement avec les valeurs par défaut.

- Demandés par
- Justification
- Plan d'implémentation
- Plan de retour en arrière
- Plan de tests
- Description brève
- Description
- Date de démarrage
- Date de fin
- Analyse de l’impact du risque

Le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut remplace les valeurs de champ qui ont été remplies à l’aide d’un modèle lors de la création de l’enregistrement de demande de changement.

Si vous le souhaitez, vous pouvez écrire un flux secondaire personnalisé à la place de ce flux en modifiant l’attribut *[sn_devops.change_request_handler_subflow]* DevOps property.

Démo DevOps Flux d’automatisation des changements

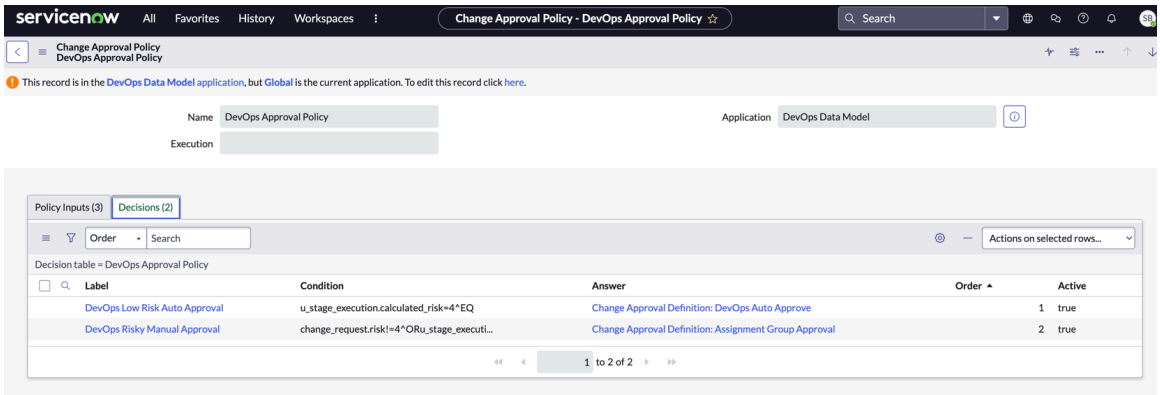
Lorsque les données de démonstration sont installées, Studio de workflow le flux **d’automatisation des changements de démonstration DevOps** est disponible où le type normal de demande de changement ou de demande de changement de modèle normal peut être approuvé automatiquement en fonction des politiques de décision.

Dans le cadre des données de démonstration, les politiques de décision disponibles sont les suivantes :

- Politique d’approbation automatique à faible risque DevOps, où le nombre de tests ayant échoué est de zéro.
- Politique d’approbation manuelle à risque élevé de DevOps, lorsque le nombre de tests ayant échoué est supérieur à zéro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans le cadre du flux de démonstration, Studio de workflow les actions disponibles sont les suivantes :

- Fenêtre de changement définie par DevOps

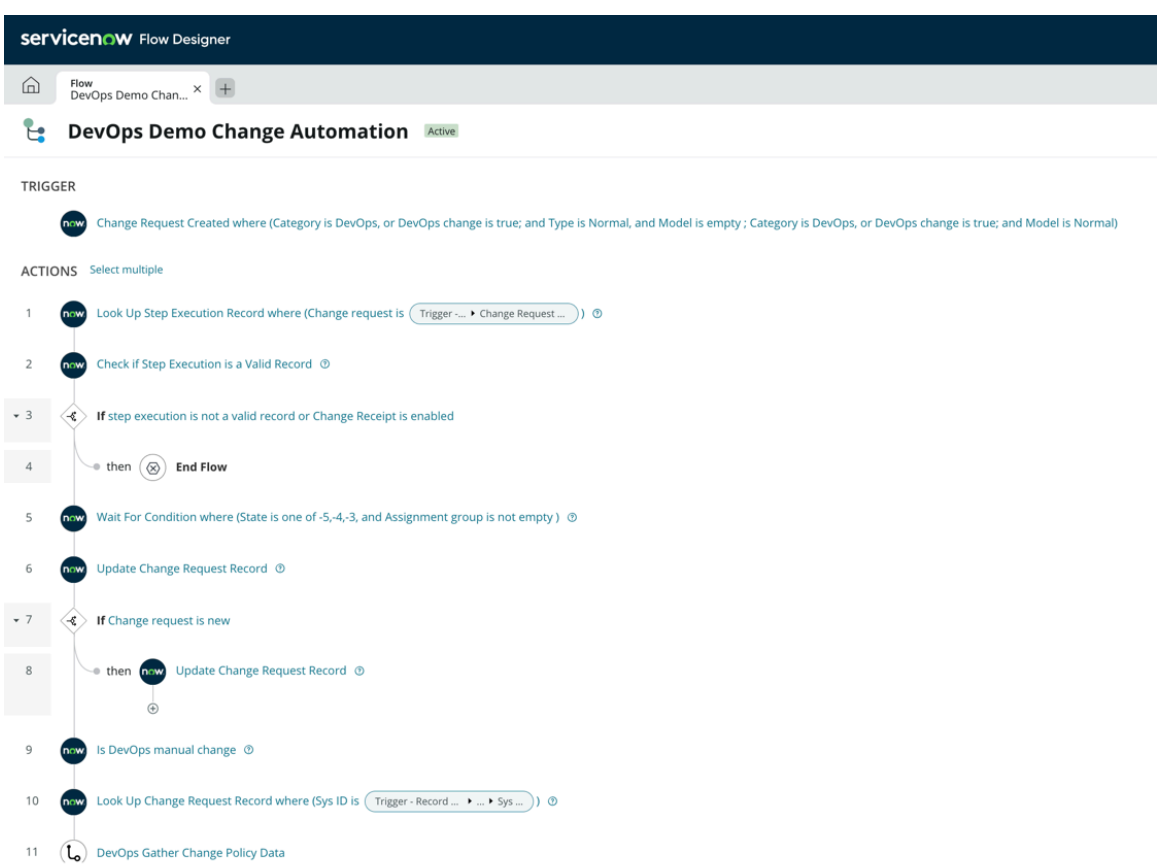
  Action utilisée pour définir la date de début de la demande de changement.

- Obtenir la politique de changement utilisateur/groupe

  Action utilisée pour extraire l'utilisateur/le groupe en fonction de la politique d'approbation de demande de changement.

- DevOps : Créer un enregistrement d'approbation automatique

  Action utilisée par l'utilisateur pour créer des enregistrements d'approbation auto-approuver/rejeter automatiquement.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Accélérer votre DevOps processus de changement

DevOps Modèles de changement

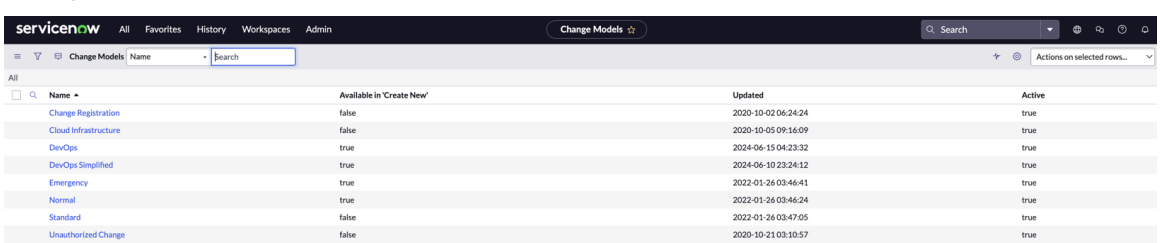
Changements de vélocité DevOps vous permet d'utiliser des modèles de changement adaptés aux besoins qui offrent une plus grande flexibilité dans la définition des modèles ou des processus de changement pour refléter les pratiques de développement modernes.

Vue d'ensemble du modèle de changement DevOps

Important :
Pour les demandes de changement DevOps, utilisez la fonctionnalité Gestion des changements - Modèles de changement, qui offre une plus grande flexibilité pour activer le flux de processus de changement d'une manière optimisée pour des cas d'utilisation spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Modèles de changement. Le modèle d'état Gestion des changements hérité est également pris en charge. Pour plus d'informations, consultez Modèle et transitions d'état.

Important :
Les modèles de changement DevOps et DevOps simplifiés ne sont pas pris en charge pour les demandes de changement d'outil Argo CD et Split.

Utilisez des modèles de changement adaptés aux besoins avec une suite de flux succincts et d'actions de flux intégrées dans Flow Designer pour des cas d'utilisation spécifiques. Au lieu d'utiliser les processus de changement hérités basés sur ITIL qui sont prédéfinis dans les workflows de changement (Normal, Standard et Urgent), vous pouvez effectuer une transition sélective vers un large éventail de modèles optimisés pour des cas d'utilisation spécifiques. Les modèles de changement peuvent être créés avec des états et des règles qui déterminent les transitions entre les états. Pour en savoir plus sur les modèles de changement, reportez-vous à Modèles de changement.



Vous pouvez utiliser n'importe lequel des modèles de changement du système de base, y compris les modèles de changement DevOps ou DevOps simplifiés. Pour créer une demande de changement basée sur des modèles, vous pouvez configurer le champ **Modèle** dans le formulaire Étape dans ServiceNow ou transmettre le sys_id ou le nom du modèle dans l'étape de changement à partir de votre pipeline d'orchestration.

Modèles de changement DevOps du système de base

Deux modèles de changement, appelés DevOps et DevOps simplifié, sont inclus dans le système de base et sont actifs par défaut pour vous permettre de créer une demande de changement basée sur un modèle.

Marqueur de compatibilité de type

La propriété de compatibilité `com.snc.change_management.change_model.type_compatibility` de type est utilisée pour déterminer le type de demandes de changement (basées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur le type ou le modèle) qui seront créées. Accédez à **Propriétés système > Toutes les propriétés** pour définir la valeur de cette propriété. La valeur par défaut de cette propriété est Faux. Cette propriété rend le type de changement compatible pour les modèles de changement. Lorsqu'elle est définie sur vrai, la demande de changement peut être créée en tant que workflow basé sur le type ou en tant que modèles de changement. Quand elle est définie sur faux, la demande de changement est créée uniquement à l'aide du modèle de changement.

La demande de changement est créée en fonction de la combinaison de configuration définie dans les tables suivantes lorsque la propriété est définie sur vrai ou faux.

Lorsque la propriété de compatibilité de type est définie sur Vrai

Attribut de changement configuré dans l'étape de pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement
Modèle de changement : <n'importe quel modèle de changement sélectionné>	Ni le modèle ni le type de changement ne sont transmis.	Une demande de changement basée sur un modèle sera créée
Modèle de changement : <n'importe quel modèle de changement sélectionné>	Le type est transmis. Par exemple, Normal `{ "attributes": { "type": "normal" } }`	Une demande de changement basée sur le type sera créée
Modèle de changement : <tout modèle de changement sélectionné> par exemple, Modèle 1.	Un modèle différent est transmis. Par exemple, Modèle 2. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "Model 2" } } }`	Le changement sera créé en fonction du modèle 2
Modèle de changement : Non spécifié Type de changement : <n'importe quel type de changement sélectionné>	Ni le modèle ni le type de changement ne sont transmis	Une demande de changement basée sur le type sera créée
Type de changement : <n'importe quel type de changement sélectionné>	Le modèle est transmis. `{ "attributes": {`	Une demande de changement basée sur un modèle sera créée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la propriété de compatibilité de type est définie sur Vrai (suite)

Attribut de changement configuré dans l'étape de pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement

	<pre>"chg_model": {
	"name": "DevOps"
	}
	}
	}</pre>	

Type de changement : <tout type de changement sélectionné>. Par exemple, Normal	Un type différent est transmis. Par exemple, Urgence.
	<pre>{
	"attributes": {
	"type": "emergency"
	}
	}</pre>
		La demande de changement sera créée en fonction du type Urgence.

Lorsque la propriété de compatibilité de type est définie sur False

Attribut de changement configuré dans l'étape de pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement
Modèle de changement : <n'importe quel modèle de changement sélectionné>	Ni le modèle ni le type de changement ne sont transmis	Une demande de changement basée sur un modèle sera créée

Modèle de changement : <n'importe quel modèle de changement sélectionné>	Le type est transmis. Par exemple, Normal
	<pre>{
	"attributes": {
	"type": "normal"
	}
	}</pre>
		Erreur
		Impossible de créer la demande de changement, car le marqueur de compatibilité de type est désactivé. Activez le marqueur de compatibilité type dans les propriétés système, configurez le modèle de changement dans l'enregistrement d'étape dans ServiceNow, ou saisissez l'ID système ou le nom du modèle de changement approprié dans le pipeline.
		Pour en savoir plus sur la résolution de cette erreur, reportez-vous à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la propriété de compatibilité de type est définie sur False (suite)

Attribut de changement configuré dans l'étape de pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement
		la section Erreurs courantes dans Changements de vélocité DevOps.
Modèle de changement : <tout modèle de changement sélectionné> par exemple, Modèle 1.	Un modèle différent est transmis. Par exemple, Modèle 2. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "Model 2" } } }`	Le changement sera créé en fonction du modèle 2
Modèle de changement : Non spécifié Type de changement : <n'importe quel type de changement sélectionné>	Ni le modèle ni le type de changement ne sont transmis.	Erreur Impossible de créer la demande de changement, car le type de changement ou le modèle de changement n'est pas configuré pour le pipeline. Pour en savoir plus sur la résolution de cette erreur, reportez-vous à la section Erreurs courantes dans Changements de vélocité DevOps.
Type de changement : <n'importe quel type de changement sélectionné>	Le modèle est transmis. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "DevOps" } } }`	Une demande de changement basée sur un modèle sera créée
Type de changement : <tout type de changement sélectionné>. Par exemple, Normal	Un type différent est transmis. Par exemple, Urgence. `{ "attributes": { "type": "emergency"`	Erreur Impossible de créer la demande de changement, car le marqueur de compatibilité de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la propriété de compatibilité de type est définie sur False (suite)

Attribut de changement configuré dans l'étape de pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement
	<pre> } }</pre>	type est désactivé. Activez le marqueur de compatibilité type dans les propriétés système, configurez le modèle de changement dans l'enregistrement d'étape dans ServiceNow, ou saisissez l'ID système ou le nom du modèle de changement approprié dans le pipeline. Pour en savoir plus sur la résolution de cette erreur, reportez-vous à la section Erreurs courantes dans Changements de vélocité DevOps.

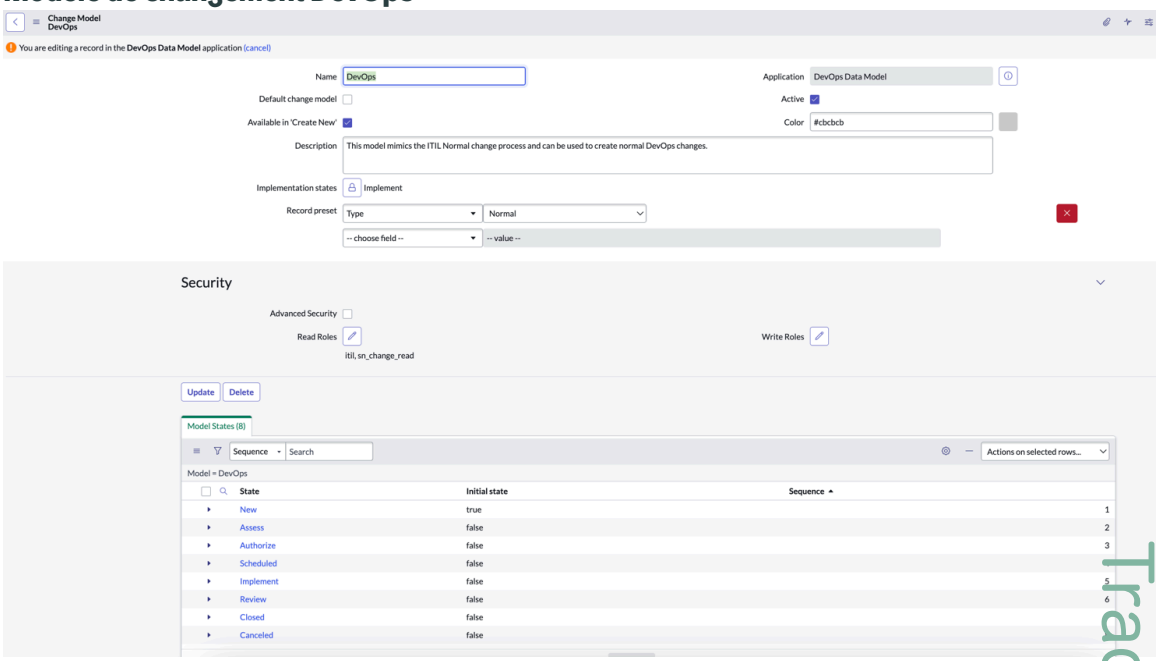
Configuration des modèles DevOps

Les modèles de changement du système de base ont la valeur du champ **États d'implémentation** défini sur Implémentation et le champ **Enregistrement prédéfini** est sélectionné sur **Type=Normal** par défaut. Les états disponibles pour le modèle de changement DevOps sont les suivants : Nouveau, Évaluer, Autoriser, Planifié, Implémenter, Réviser, Fermé et Annulé. De plus, les états disponibles pour le modèle de changement simplifié DevOps sont Nouveau, Autoriser, Planifié, Implémenter, Réviser, Fermé et Annulé. En fonction de vos besoins, vous pouvez modifier les modèles de changement et configurer les états et les transitions pour votre cas d'utilisation spécifique.

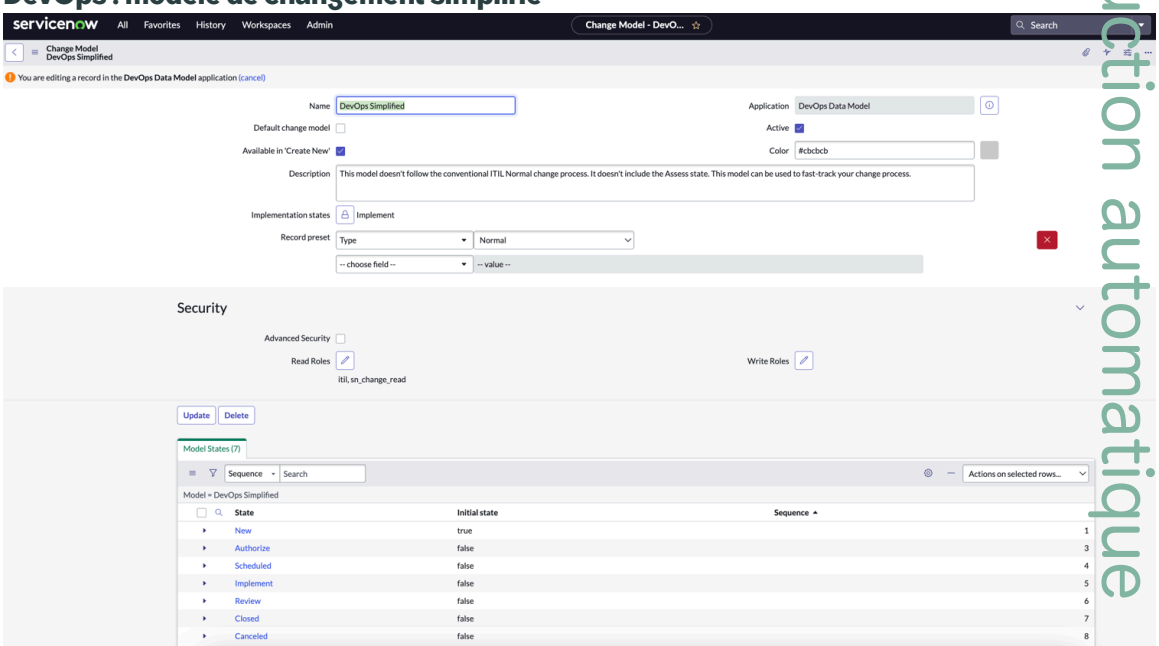
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de changement DevOps



DevOps : modèle de changement simplifié



Si vous souhaitez créer votre propre modèle au lieu d'utiliser les modèles DevOps du système de base, consultez les instructions de la Créer un modèle de changement section.

Vous pouvez utiliser des paramètres d'enregistrement prédéfinis pour configurer les détails de changement de votre modèle de changement. Chaque fois qu'un changement est créé, ces valeurs sont automatiquement définies sur le changement. Vous pouvez définir un enregistrement prédéfini pour n'importe quel champ de changement existant dans la demande de changement.

La logique suivante est prise en compte pour pré-déposer les détails du changement lors de la création d'une demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous avez configuré les détails du changement dans le préréglage d'enregistrement, vous ne pouvez pas remplacer cette valeur en transmettant les détails du changement à partir du pipeline.
- Si les détails du changement ne sont pas configurés dans le préréglage de l'enregistrement, les valeurs transmises à partir du pipeline sont prises en compte pour le pré-dépôt des détails dans la demande de changement.
- Si les détails du changement ne sont ni configurés dans le préréglage d'enregistrement, ni transmis à partir du pipeline, les valeurs configurées dans le formulaire Étape dans ServiceNow sont prises en compte.

Détails du changement configurés dans le préréglage d'enregistrement dans ServiceNow	Détails du changement configurés dans le formulaire Étape dans ServiceNow	Détails des changements transmis dans le pipeline	Les détails du changement sont préremplis lorsque le changement est créé
Groupe d'affectation : rapport DevOps	Groupe d'affectation : Non spécifié	Groupe d'affectation : Non spécifié	Le groupe d'affectation sera pré-rempli à partir de l'enregistrement prédéfini dans la demande de changement
Groupe d'affectation : non configuré	Groupe d'affectation : Non spécifié	Groupe d'affectation : rapport DevOps	Le groupe d'affectation sera pré-rempli à partir du pipeline dans la demande de changement
Groupe d'affectation : non configuré	Groupe d'affectation : rapport DevOps	Groupe d'affectation : Non spécifié	Le groupe d'affectation sera pré-rempli à partir du formulaire Étape dans la demande de changement

Traduction automatique

Modèle de changement DevOps

Le modèle de changement DevOps contient des flux dans le système de base pour les transitions d'états et les approbations de changements. Chaque état du modèle DevOps a ses propres flux et chaque flux est déclenché lorsque les conditions requises sont remplies. L'approbation des changements (automatique ou manuelle) est basée sur la politique de changement du modèle DevOps. Par défaut, seule la décision d'approbation manuelle est activée pour la politique de changement de modèle DevOps du système de base. Lorsque vous êtes prêt pour plus d'automatisation des approbations, vous pouvez modifier la politique. Les flux suivants expliquent le comportement d'approbation des transitions d'états et des changements.

- Changement - DevOps - Nouveau : lorsque la demande de changement est créée dans l'état Nouveau, ce flux est déclenché. S'il possède un groupe d'affectation, ce flux met à jour l'état du changement sur Évaluer.
- Changement - DevOps - Évaluer : lorsque la demande de changement est à l'état Évaluer, ce flux est déclenché. Il existe deux actions clés dans ce flux : DevOps : collecter les données de la politique de changement et Appliquer la politique d'approbation de changement, qui sont utilisées pour récupérer les données

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps associées à la demande de changement et vérifier si la demande de changement doit être approuvée automatiquement, rejetée automatiquement ou envoyée pour approbation manuelle. L'approbation du changement (automatique ou manuelle) se produit dans le cadre de ce flux dans l'action Appliquer la politique d'approbation de changement basée sur la politique de changement du modèle DevOps. Si le changement est approuvé (auto ou manuel), il passe à l'état Autoriser. Si le changement est rejeté, une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement et le changement est renvoyé à l'état Nouveau.

- Changement - DevOps - Autoriser : lorsque la demande de changement est dans l'état Autoriser, ce flux est déclenché. Dans le système de base, vous remarquerez qu'il existe deux actions clés : DevOps : collecter les données de politique de changement et Appliquer la politique d'approbation de changement, qui sont utilisées pour récupérer les données DevOps associées à la demande de changement et vérifier si la demande de changement doit être approuvée automatiquement, rejetée automatiquement ou envoyée pour approbation manuelle. Les conditions de la politique de changement de modèle DevOps dans l'action Appliquer la politique d'approbation de changement ne seront pas remplies. L'approbation du changement (automatique ou manuel) dans ce flux est donc ignorée. Ce flux déplace uniquement l'état de la demande de changement vers Planifié qui déclenche le flux Changement - DevOps - Calendrier.

Remarque :
Si votre processus de changement nécessite une autre approbation, vous pouvez vous référer à ce flux et personnaliser la politique de changement de modèle DevOps en fonction de vos besoins.

- Changement - DevOps - Calendrier : lorsque la demande de changement est à l'état Planifié, ce flux est déclenché. Lorsque la date de début prévue est atteinte, le changement passe à l'état Implémenter.
- Changement - DevOps - Implémenter : lorsque la demande de changement est dans l'état Implémenter, ce flux est déclenché.

La politique de changement de modèle DevOps contient les entrées de politique suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- is_change_with_partial_data
- regression_tests_failed
- code_security
- code_coverage
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- load_tests_failed
- num_of_open_incidents
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- integration_tests_failed
- commits_without_work_item
- change_request
- risk

Les trois résultats de la politique de changement de modèle DevOps (en fonction des conditions que vous spécifiez) sont les suivants :

- Approbation automatique : si les conditions spécifiées dans la politique sont remplies, la demande de changement est automatiquement approuvée.
- Rejet automatique : si une ou plusieurs des conditions spécifiées dans la politique ne sont pas remplies, la demande de changement est automatiquement rejetée.
- Approbation manuelle : si une ou plusieurs conditions nécessitent une approbation manuelle d'un utilisateur ou d'un groupe, spécifiée dans la politique. Les notifications sont envoyées par la politique aux utilisateurs ou groupes concernés pour accélérer l'approbation manuelle et faire progresser la demande de changement.

Remarque :
Par défaut, seule la décision d'approbation manuelle est activée pour la politique de changement de modèle DevOps du système de base.

Important :
Lorsque vous utilisez le modèle DevOps du système de base tel quel, l'approbation du changement est automatisée par défaut. Si vous ne souhaitez pas automatiser l'approbation des changements, vous pouvez modifier la politique de changement du modèle DevOps d'une manière adaptée à votre processus de changement actuel.

DevOps : modèle simplifié

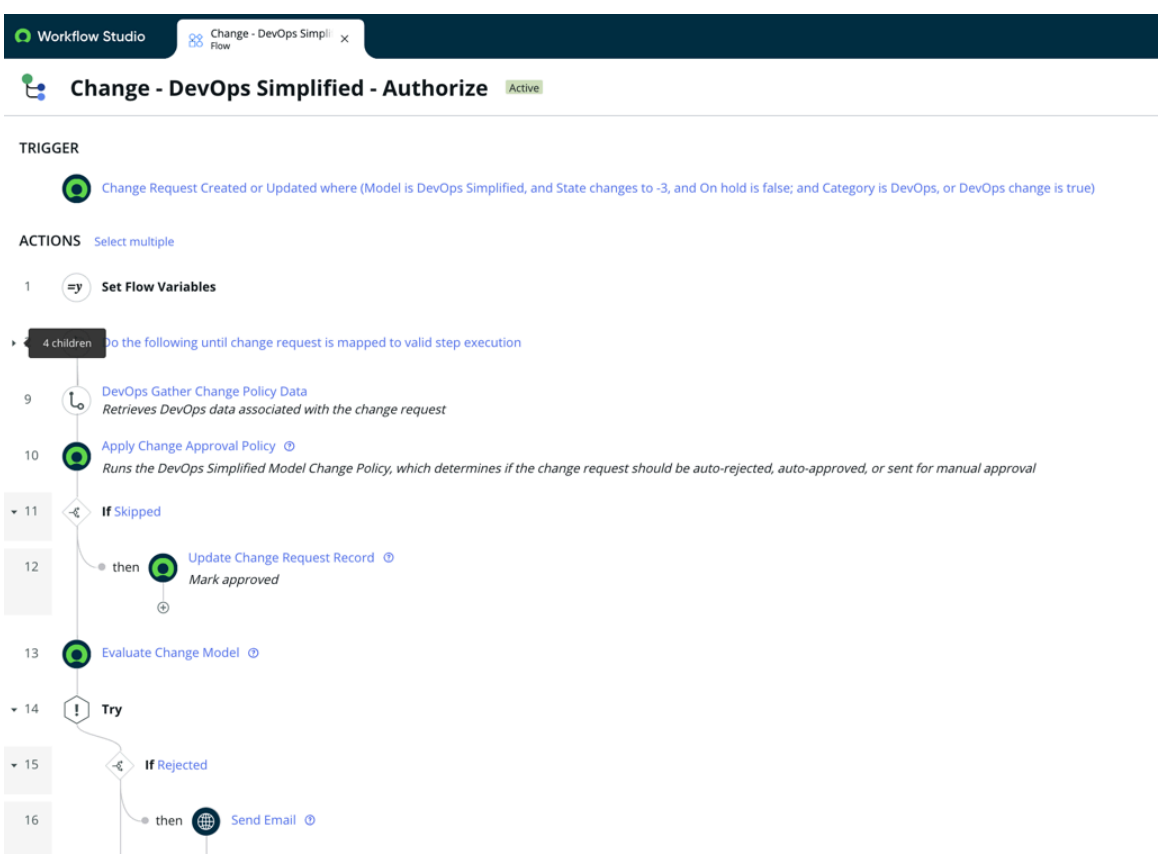
Le modèle de changement simplifié DevOps contient des flux dans le système de base pour les transitions d'états et les approbations de changements. Chaque état du modèle simplifié DevOps a ses propres flux et chaque flux est déclenché lorsque les conditions requises sont remplies. L'approbation des changements (automatique ou manuelle) repose sur la politique de changement du modèle simplifié DevOps. Les flux suivants expliquent le comportement d'approbation des transitions d'états et des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Changement - DevOps simplifié - Nouveau : lorsque la demande de changement est créée dans l'état Nouveau, ce flux est déclenché. S'il possède un groupe d'affectation, ce flux met à jour l'état du changement sur Évaluer.
- Changement - DevOps simplifié - Autoriser : lorsque la demande de changement est à l'état Autoriser, ce flux est déclenché. Il existe deux actions clés dans ce flux : DevOps : collecter les données de la politique de changement et Appliquer la politique d'approbation de changement, qui sont utilisées pour récupérer les données DevOps associées à la demande de changement et vérifier si la demande de changement doit être approuvée automatiquement, rejetée automatiquement ou envoyée pour approbation manuelle. L'approbation du changement (automatique ou manuelle) se produit dans le cadre de ce flux dans l'action Appliquer la politique d'approbation de changement basée sur la politique de changement du modèle simplifié DevOps. Si le changement est approuvé (auto ou manuel), il passe à l'état Calendrier. Si le changement est rejeté, une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement et le changement est renvoyé à l'état Nouveau.

Remarque :
Si votre processus de changement nécessite une autre approbation, vous pouvez vous référer à ce flux et personnaliser la politique de changement du modèle simplifié DevOps en fonction de vos besoins.



- Changement - DevOps simplifié - Calendrier : lorsque la demande de changement est à l'état Planifié, ce flux est déclenché. Lorsque la date de début prévue est atteinte, le changement passe à l'état Implémenter.
- Changement - DevOps simplifié - Implémenter : lorsque la demande de changement est à l'état Implémenter, ce flux est déclenché.

La politique de changement de modèle simplifié DevOps contient les entrées de politique suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- is_change_with_partial_data
- regression_tests_failed
- code_security
- code_coverage
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- load_tests_failed
- num_of_open_incidents
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- integration_tests_failed
- commits_without_work_item
- change_request
- risk

Les trois résultats de la politique de changement de modèle simplifié DevOps (en fonction des conditions que vous spécifiez) sont les suivants :

- Approbation automatique : si les conditions spécifiées dans la politique sont remplies, la demande de changement est automatiquement approuvée.
- Rejet automatique : si une ou plusieurs des conditions spécifiées dans la politique ne sont pas remplies, la demande de changement est automatiquement rejetée.
- Approbation manuelle : si une ou plusieurs conditions nécessitent une approbation manuelle d'un utilisateur ou d'un groupe, spécifiée dans la politique. Les notifications sont envoyées par la politique aux utilisateurs ou groupes concernés pour accélérer l'approbation manuelle et faire progresser la demande de changement.

Remarque :
Par défaut, seule la décision d'approbation manuelle est activée dans la politique de changement de modèle simplifié DevOps du système de base.

Rappel pour reprendre le pipeline

Dans la vélocité de changement DevOps, les considérations suivantes sont prises en compte pour envoyer une demande de rappel.

- Les états d'implémentation sont utilisés pour envoyer un rappel à l'outil d'orchestration tiers. Si un seul état d'implémentation est présent dans le modèle de changement, une comparaison absolue est effectuée. Lorsque le changement créé par un modèle de changement atteint l'état d'implémentation défini, un rappel est envoyé à l'outil d'orchestration tiers.

Remarque :
Dans les modèles de changement, le champ États d'implémentation peut avoir un ou plusieurs états. Vous pouvez définir les états d'implémentation pour chaque modèle de changement. Pour plus d'informations, consultez Modèle et transitions d'état.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si plusieurs états d'implémentation sont présents dans le modèle de changement, un rappel est envoyé à l'outil d'orchestration tiers dans l'état où l'état d'implémentation est atteint en premier.
- Si aucun état d'implémentation n'est défini sur le modèle de changement, l'état **Implémentation** est vérifié pour les états du modèle. Si l'état Implémenter est présent, le rappel vers l'outil d'orchestration tiers est pris en compte. S'il n'y a pas non plus d'état d'implémentation dans les états du modèle, la valeur présente dans la propriété **sn_devops.change_request.implement_state** est prise en compte. Par défaut, la valeur de la propriété système est -1, qui correspond à l'état d'implémentation.

Remarque :
Le flux Changement – DevOps – Mettre à jour l'état d'exécution permet d'envoyer un rappel à l'outil d'orchestration tiers. Ce flux d'approbation attend jusqu'à ce que la demande de changement soit à l'état Implémenter. Une fois que la demande de changement atteint l'état Implémenter, ce flux met à jour l'enregistrement d'exécution de l'étape à l'état approprié (approuvé, rejeté, annulé). Dès que l'enregistrement d'exécution de l'étape est mis à jour, le flux de rappel de contrôle des changements est déclenché pour envoyer le rappel à l'outil tiers.

Après la mise à niveau

- Le champ **Modèle de changement** s'affiche dans le formulaire Étape. Cela n'aura pas d'incidence sur votre processus existant de création de changements basés sur le type, car la propriété de compatibilité de type (*com.snc.change_management.change_model.type_compatibility*) a la valeur vrai.
- Si vous souhaitez avoir une demande de changement basée sur un modèle, définissez la propriété de compatibilité type sur false. Le champ **Modèle de changement** du formulaire d'étape est requis. Pour plus d'informations sur la combinaison de configuration basée sur la propriété, reportez-vous à la table Lorsque la propriété de compatibilité de type est définie sur False.

Remarque :
Si vous êtes un client existant et que vous avez démarré votre instance, ou si vous êtes un nouveau client, vous pouvez créer des demandes de changement basées sur un modèle par défaut. Toutefois, vous pouvez créer des demandes de changement basées sur le type en définissant la propriété de compatibilité de type sur vrai.

Le tableau suivant explique comment la fonctionnalité de modèle de changement fonctionne pour les nouveaux clients et les clients mis à niveau.

Comportement du modèle de changement basé sur la mise à niveau

Instance nouvelle ou de mise à niveau	Marqueur de compatibilité de type	Modèle ou type	Flux de transitions d'états	Flux d'approbation des changements automatiques	Rappel à un tiers
zboot (zbooted nouveau ou existant)	faux	Modèle DevOps	• Demande de changement DevOps : nouvelle	Dans le système de base, l'approbation du changement (automatique ou manuelle) se fait via le	Voir la note dans la section Rappel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comportement du modèle de changement basé sur la mise à niveau (suite)

Instance nouvelle ou de mise à niveau	Marqueur de compatibilité de type	Modèle ou type	Flux de transitions d'états	Flux d'approbation des changements automatiques	Rappel à un tiers
			• Demande de changement DevOps : évaluer • Demande de changement DevOps : autoriser • Demande de changement DevOps : calendrier • Demande de changement DevOps : Implémenter	flux Demande de changement - DevOps - Évaluer. Si vous souhaitez un niveau d'approbation supplémentaire, vous pouvez vous référer au flux Demande de changement - DevOps - Autoriser et personnaliser la politique de changement du modèle DevOps en conséquence. :	
Mise à niveau	faux	Modèle DevOps	• Demande de changement DevOps : nouvelle • Demande de changement DevOps : évaluer • Demande de changement DevOps : autoriser • Demande de changement DevOps : calendrier • Demande de	Dans le système de base, l'approbation du changement (automatique ou manuelle) se fait via le flux Demande de changement - DevOps - Évaluer. Si vous souhaitez un niveau d'approbation supplémentaire, vous pouvez vous référer au flux Demande de changement - DevOps - Autoriser et personnaliser la politique de changement du	Voir la note dans la section Rappel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comportement du modèle de changement basé sur la mise à niveau (suite)

Instance nouvelle ou de mise à niveau	Marqueur de compatibilité de type	Modèle ou type	Flux de transitions d'états	Flux d'approbation des changements automatiques	Rappel à un tiers
			changement DevOps : Implémenter	modèle DevOps en conséquence.	
zboot (zbooted nouveau ou existant)	faux	DevOps : modèle simplifié	• Demande de changement DevOps : nouvelle • Demande de changement DevOps : autoriser • Demande de changement DevOps : calendrier • Demande de changement DevOps : Implémenter	Dans le système de base, l'approbation des changements (automatique ou manuelle) se fait via le flux Demande de changement - DevOps - Autoriser. Si vous souhaitez un niveau d'approbation supplémentaire, vous pouvez personnaliser la politique de changement de modèle simplifié DevOps en conséquence.	Voir la note dans la section Rappel.
Mise à niveau	faux	DevOps : modèle simplifié	• Demande de changement DevOps : nouvelle • Demande de changement DevOps : évaluer • Demande de changement DevOps : autoriser • Demande de changement	Dans le système de base, l'approbation des changements (automatique ou manuelle) se fait via le flux Demande de changement - DevOps - Autoriser. Si vous souhaitez un niveau d'approbation supplémentaire, vous pouvez personnaliser la politique de changement de modèle simplifié	Voir la note dans la section Rappel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comportement du modèle de changement basé sur la mise à niveau (suite)

Instance nouvelle ou de mise à niveau	Marqueur de compatibilité de type	Modèle ou type	Flux de transitions d'états	Flux d'approbation des changements automatiques	Rappel à un tiers
			DevOps : calendrier • Demande de changement : DevOps : Implémenter	DevOps en conséquence.	
Mise à niveau	VRAI	Type	Le comportement actuel est maintenu	Flux d'approbation manuelle de demande de changement DevOps, d'approbation d'automatisation minimale de demande de changement DevOps ou d'approbation d'automatisation avancée de demande de changement DevOps (selon le flux actif)	Contrôle des changements Flux de rappel

Traduction automatique

Mettre à jour le modèle de changement dans le pipeline

Mettez à jour le modèle de changement dans vos étapes de pipeline existantes à l'aide de l'élément de catalogue Migration de pipeline DevOps vers les modèles de changement.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_change_read rôle pour lire le modèle de changement à partir de la table chg_model.
- sn_devops.viewer pour lire les pipelines à partir de la table sn_devops_pipeline.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous êtes un utilisateur effectuant une mise à niveau et que vous souhaitez migrer vos étapes de pipeline existantes vers des modèles de changement, vous devez suivre cette procédure.

L'élément de catalogue Migration de pipeline DevOps vers les modèles de changement vous permet de mettre à jour le modèle de changement dans chaque enregistrement d'étape de votre pipeline à la fois. Par exemple, si vous avez défini la propriété de compatibilité de type com.snc.change_management.change_model.type_compatibility sur faux et que l'entrée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de changement est requise dans plusieurs étapes de pipeline, vous pouvez utiliser cet élément de catalogue pour mettre à jour le modèle de changement pour toutes les étapes de pipeline en une seule fois.

Procédure

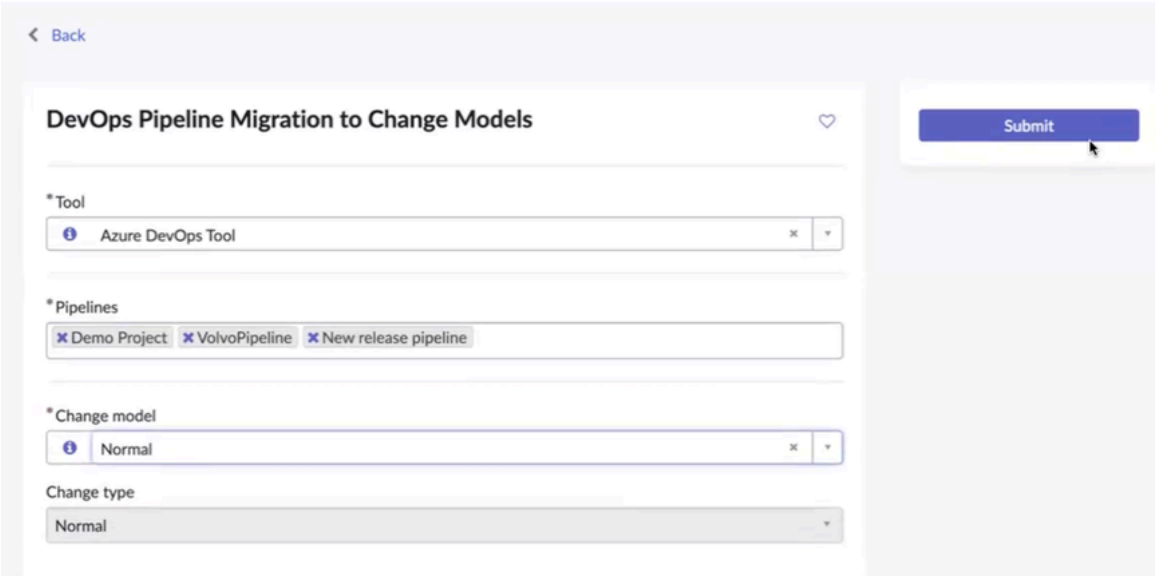
1. Naviguez vers **toutes les définitions de catalogue > > Service Catalog > Gérer les éléments > la migration de DevOps Pipeline vers les modèles de changement**, et définissez l'état **Actif** sur **Vrai** pour activer l'élément de maintenance de la **migration de DevOps Pipeline vers les modèles de changement** .
   Par défaut, l'élément de catalogue est désactivé.
2. Dans la liste connexe Disponible pour de l'élément de catalogue, ajoutez les utilisateurs pour lesquels le catalogue doit être disponible.
3. Dans la liste connexe Approuver par de l'élément de catalogue, ajoutez les utilisateurs qui peuvent approuver l'élément de catalogue.
   Vous pouvez également accéder à **Tous les flux > Flow Designer >** et activer le flux de catalogue **Demande de migration de pipeline** . Vous pouvez mettre à jour l'ensemble de règles dans l'action **Demander l'approbation** du flux pour ajouter un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs qui peuvent approuver l'élément de catalogue.
4. Pour ajouter l'élément de catalogue dans les catégories de Catalogue de services dans Portail de services, définissez la catégorie de ces éléments sur **DevOps** et ajoutez le catalogue **de Catalogue de services** .
   Si la catégorie DevOps n'est pas disponible, vous devez créer une nouvelle catégorie appelée **DevOps** à partir de l'enregistrement de l'élément de catalogue lui-même et lui affecter le catalogue **d'intégration DevOps** .
5. Pour ajouter un élément de catalogue dans Centre de services aux employés, ajoutez une nouvelle rubrique dans la liste connexe Rubriques affectées avec taxonomie en tant **qu'employé** dans la section **IT > IT pour IT** .
   La liste connexe Rubriques affectées n'est pas disponible dans la vue par défaut du formulaire **Élément de catalogue** . Pour l'ajouter, sélectionnez **Icônes supplémentaires > Configurer > listes connexes** et déplacez le champ **Contenu connecté → élément de catalogue** vers la section sélectionnée.
6. Naviguez vers **Toutes les définitions de catalogue > > Service Catalog > Gérer les éléments** et recherchez **DevOps**.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du portail de services.

7. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez **Migration de DevOps Pipeline vers les modèles de changement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Renseignez les champs suivants du formulaire.

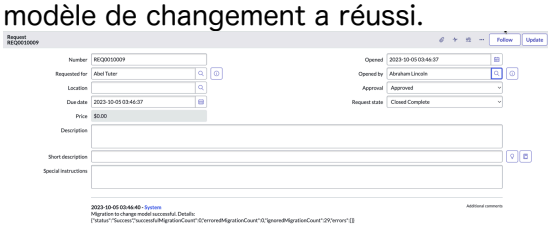
Formulaire de migration de DevOps Pipeline vers les modèles de changement

Champ	Description
Outil	Outil d'orchestration qui contient les pipelines requis.
Pipeline	Pipelines pour lesquels vous souhaitez mettre à jour le modèle de changement.
Modèle de changement	Modèle de changement vers lequel les modèles existants sont mis à jour.

9. Sélectionnez **Soumettre**.

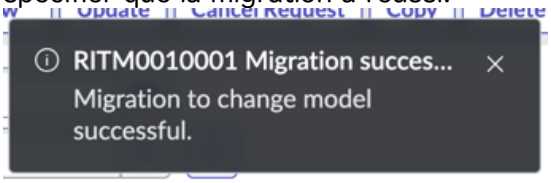
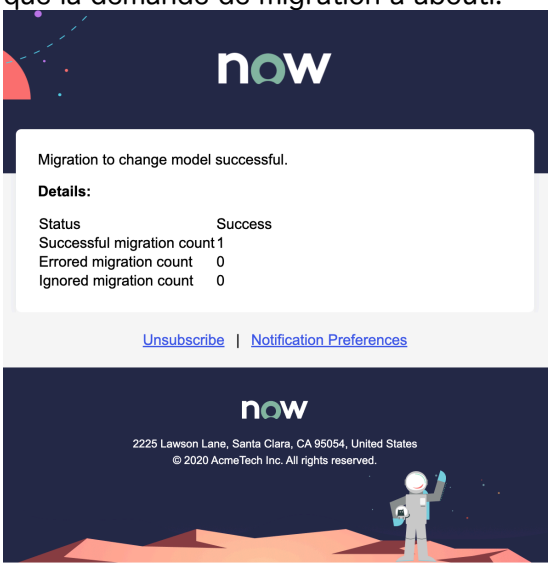
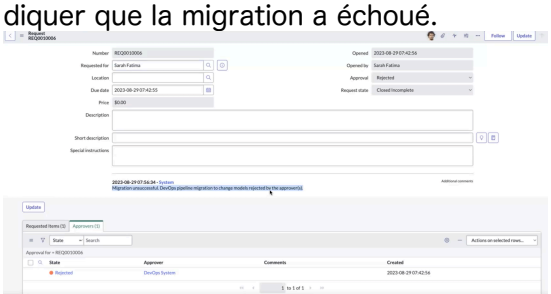
Une demande est créée. Selon que la demande est approuvée ou rejetée, des notifications sont envoyées au demandeur.

Remarque :
Si l'un des pipelines que vous avez sélectionnés à l'étape 8 a une politique de données qui n'autorise pas la mise à jour des étapes du pipeline, cette dernière est mise à jour en tant qu'erreur dans les notes de travail de la demande correspondante.

Option	Description
Approuvé et réussi	○ Un commentaire est ajouté à l'en–registrement de la demande pour spécifier que la migration vers le modèle de changement a réussi.  ○ Une notification en forme de cloche est envoyée au demandeur pour

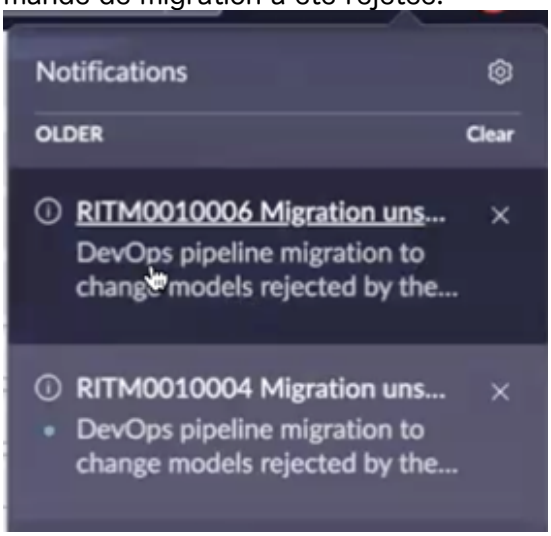
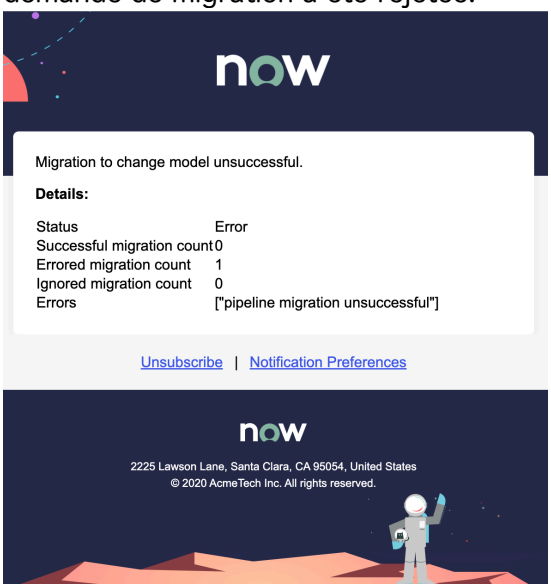
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	spécifier que la migration a réussi.  ○ Une notification par e-mail est en–voyée au demandeur pour spécifier que la demande de migration a abouti. 
Rejeté et infructueux	○ Un commentaire est ajouté à l'enre–gistrement de la demande pour in–diquer que la migration a échoué.  ○ Une notification en forme de cloche est envoyée au deman–deur pour lui indiquer que la de–

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	mande de migration a été rejetée.  ○ Une notification par e-mail est en– voyée au demandeur spécifiant que la demande de migration a été rejetée. 

Traduction automatique

Récupérer les données de demande de changement à l'aide du script DevOpsChangeRelationshipHelper

Récupérez les données associées à une demande de changement en fonction du type de relation spécifié à l'aide de l'include de script DevOpsChangeRelationshipHelper.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les Includes de script pour stocker des fonctions et des classes JavaScript afin qu'elles soient utilisées par les scripts serveur. Vous pouvez appeler l'include de script à partir d'une règle métier, d'une action d'interface utilisateur, d'un script de workflow, d'une API REST scriptée, etc.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette méthode récupère les données relatives à une demande de changement en fonction du type de relation spécifié.

Les types de relations pris en charge sont les suivants :

- DevOpsCommonConstants.COMMIT_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_WORK_ITEM
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_TEST_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_SECURITY_SCAN_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_ARTIFACT_VERSION_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_SOFTWARE_QUALITY_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_PULL_REQUEST_TABLE

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Recherchez le script DevOpsChangeRelationshipHelper.
   Vous pouvez appeler cet include de script à partir d'une règle métier, d'une action d'interface utilisateur, d'un script de workflow, d'une API REST scriptée, etc.

Example:

Supposons que vous disposez d'une instance de l'objet contenant la méthode changeRelationHelperObj.

```
var changeRelationHelperObj = new sn_devops.DevOpsChangeRelationshipHelper();
```

Supposons que vous ayez un objet GlideRecord représentant une demande de changement.

```
var changeRequest = new GlideRecord('change_request');
changeRequest.addQuery('number', 'CHG123456');
changeRequest.query();
changeRequest.next();
```

Les données récupérées peuvent inclure des détails supplémentaires en fonction du type de relation. Si des données sont trouvées, un tableau contenant les informations d'ID système connexes est renvoyé. Si les données sont introuvables, un message de débogage s'affiche et un tableau vide est renvoyé. Si un problème se produit lors de la récupération des données, un message d'erreur s'affiche avec les détails.

Exemple 1 : récupération des données de validation pour une demande de changement.

```
try {
    var commitsData = changeRelationHelperObj.getChangeRelationData(changeRequest,
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.COMMIT_TABLE);
    if (commitsData && commitsData.length > 0) {
        gs.log('Commits Data:', commitsData);
    } else {
        gs.log('No commits found for Change Request:', changeRequest.getDisplayValue());
    }
} catch (error) {
    gs.error('Error fetching commits data:', error.getMessage());
}
```

Exemple 2 : récupération d'éléments de travail pour une demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
try {
   var workItemsData = changeRelationHelperObj.getChangeRelationData(changeRequest,
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.DEVOPS_WORK_ITEM);
   if (workItemsData && workItemsData.length > 0) {
      gs.log('Work Items Data:', workItemsData);
   } else {
      gs.log('No work items found for Change Request:', changeRequest.getDisplayValue());
   }
} catch (error) {
   gs.error('Error fetching work items data:', error.getMessage());
}
```

Gérer les demandes d'extraction (PR) ou les demandes de fusion dans la vélocité de changement DevOps

Gérer Jenkins les demandes d'extraction du pipeline Azure DevOps (ADO) pour GitHubles sources de codage , Bitbucket, et ADO à partir de ServiceNow DevOps. Vous pouvez activer le processus d'approbation de changement sur votre demande d'extraction pour contrôler la demande d'extraction, fusionner les approbations et surveiller les détails de ServiceNow DevOps la demande d'extraction associée à la demande de changement.

Avant de commencer

Assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies avant d'approuver les demandes d'extraction :

- Votre administrateur a créé une branche de demande d'extraction dans GitHub ou Bitbucket à l'aide d'un pipeline de projet multi-branches. Pour plus d'informations, consultez Source de branche GitHub et Source de branche Bitbucket .
- Votre administrateur a activé la création de demande d'extraction dans le référentiel ADO. Pour plus d'informations, consultez https://marketplace.visualstudio.com/items?itemName=ShaykiAbramczyk.CreatePullRequest .
- Votre administrateur a configuré l'intégration Jenkins à DevOps. Pour plus d'informations, consultez Intégration de Jenkins à DevOps.
- Votre administrateur a configuré l'intégration de GitHub à DevOps. Pour plus d'informations, consultez Intégration de GitHub à DevOps.
- Votre administrateur a configuré l'intégration de Bitbucket à DevOps. Pour en savoir plus, consultez Intégration de Bitbucket à DevOps.
- Votre administrateur a configuré l'intégration ADO à DevOps. Pour plus d'informations, consultez Azure DevOps intégration avec Changements de vélocité DevOps.
- Votre administrateur a activé la fonctionnalité d'accélération des changements de DevOps pour la création automatique de demandes de changement dans votre pipeline. Pour plus d'informations, consultez Accélérer le changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les pipelines Jenkins, les demandes d'extraction peuvent être gérées pour GitHub les sources de Bitbucket codage.

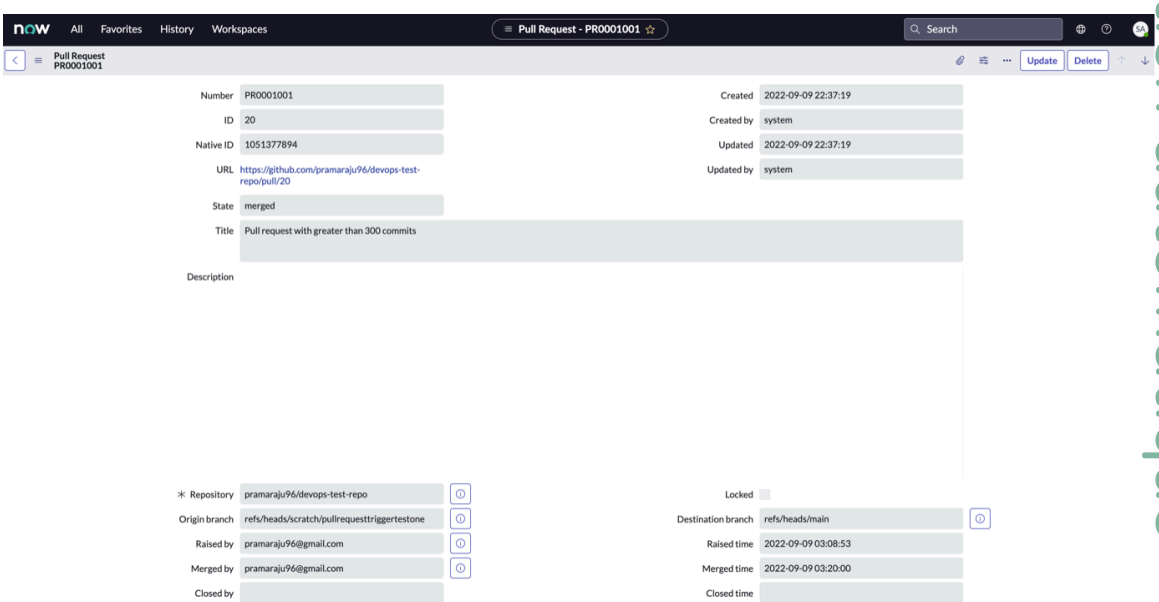
Pour les pipelines ADO, les demandes d'extraction peuvent être gérées pour la source de codage ADO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez une demande d'extraction dans GitHub ou Bitbucket ou ADO.
   Pour plus d'informations, consultez Création d'une demande d'extraction ou Créer une demande d'extraction pour fusionner votre changement .
2. Procédez comme suit en fonction de votre outil d'orchestration.
3. Exécutez le pipeline de demande d'extraction dans Jenkins ou ADO.
   Une version est initiée et une notification de demande de changement est envoyée à l'approbateur associé au pipeline.
4. Accédez à la **DevOps > Orchestrer > demandes de changement de pipeline**.
5. Sélectionnez l'enregistrement de changement associé à la demande d'extraction.
6. Approuvez la demande de changement associée à la demande d'extraction en sélectionnant **Approuvé** dans le champ **État** .
   La fusion est activée dans GitHub, Bitbucket ou ADO pour la demande d'extraction. Fusionnez la demande d'extraction dans l'outil correspondant.
7. Sélectionnez la liste connexe Demandes d'extraction associée à l'enregistrement de changement.
8. Affichez les détails de la demande d'extraction en cliquant sur le numéro de la demande d'extraction correspondant au champ **Numéro** .



Tous les détails de demande d'extraction (y compris les détails après la fusion de la demande) associés à l'enregistrement de changement sont affichés. Les détails tels que l'ID de demande d'extraction, les validations, la branche d'origine, la branche de destination, la soumission, l'approbateur, les commentaires, l'heure de soumission de la PR, l'heure d'approbation de la PR, l'heure de fusion/clôture de la PR sont affichés. Les validations des demandes d'extraction sont affichées dans la liste connexe **Validations** .

Limitation

Les détails des demandes d'extraction qui sont créées dans une source de codage BitBucket et associées à un pipeline Jenkins ne sont pas affichés pour une demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports Analyses DevOps

Pour vous aider à planifier et à implémenter des mises à jour de vos DevOps processus, Analyses DevOps affiche une variété de rapports configurables qui sont regroupés par type de mesure. Dans l'espace Changement DevOps de travail, sélectionnez l'icône Analyses DevOps ( ) pour afficher les rapports.

Analyses DevOps

Analyser les rapports opérationnels et d'affaires et déterminer l'efficacité et la croissance globales de vos processus de développement.

- Surveillez les activités, les KPI et les mesures dans un tableau de bord central.
- Suivre les performances au fil du temps.
- Affichez des données récapitulatives par bogue, épopée, fonctionnalité, « autre », story ou tâche.

Exploration et analyse des mesures

Chaque rapport fournit à la fois un résumé d'une mesure commerciale importante et l'accès à des informations plus détaillées sur la mesure.

- Par défaut, de nombreux rapports affichent les données des 30 derniers jours. Sélectionnez l'icône **Date** ( ) pour configurer une plage de dates personnalisée.
- Pointez sur un point de données spécifique dans un graphique pour afficher des données détaillées.
- Sélectionnez un point de données spécifique pour afficher les détails de l'indicateur clé de performance (KPI) du rapport dans un onglet distinct. Vous pouvez ensuite utiliser les puissants outils de gestion des données de l'application Performance Analytics pour analyser les données en profondeur.
- Pour appliquer un filtre autre que le filtre de date, sélectionnez l'icône de filtre, puis déplacez les catégories de filtre de la liste **Disponible** à la liste **Appliqué** .
- Les filtres apparaissent en haut de l'onglet. Pour chaque rapport, l'icône Filtre appliqué (icône) affiche le nombre de filtres actuellement appliqués à un rapport. Sélectionnez l'icône permettant d'afficher et de configurer les filtres appliqués à un widget.

Calendrier de collecte des données

Vous devez activer la tâche de collecte de données quotidienne pour remplir les tableaux de bord avec les nouvelles données DevOps provenant des outils tiers connectés.

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches**.
2. Configurez la *`[DevOps] Daily Data Collection`* tâche à exécuter en tant qu'administrateur système.

> **Remarque :**
> *`[DevOps] Daily Data Collection`* La tâche est active par défaut et configurée pour s'exécuter en tant qu'utilisateur administrateur.

Exécuter le script et *`[DevOps] Historical Data Collection`* la *`Load Change Request Repo Detail`* tâche du planificateur pour les données historiques :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Exécutez le script du *`Load Change Request Repo Detail`* planificateur.

   Cette tâche remplit la table Détails du référentiel de demande de changement [sn_devops_insights_change_request_repo_detail] si vous importez des données de démonstration après l'installation de l'application Analyses DevOps.

   Si vous installez des données de démonstration avec l'application Analyses DevOps , il n'est pas nécessaire d'exécuter cette tâche. Vous pouvez exécuter directement la tâche d'analyse *`[DevOps] Historical Data Collection`* des performances pour afficher les scores.
3. Accédez à la **Tout** > **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches**.
4. Exécutez la *`[DevOps] Historical Data Collection`* tâche à exécuter en tant qu'administrateur système.

   Le temps d'exécution dépend du volume de données. Il s'agit d'une tâche ponctuelle de collecte de données historiques DevOps , qui n'est pas censée être planifiée.

Conseil :

En fonction du temps nécessaire pour effectuer cette tâche, prévoyez de l'exécuter pendant une période de faible utilisation.

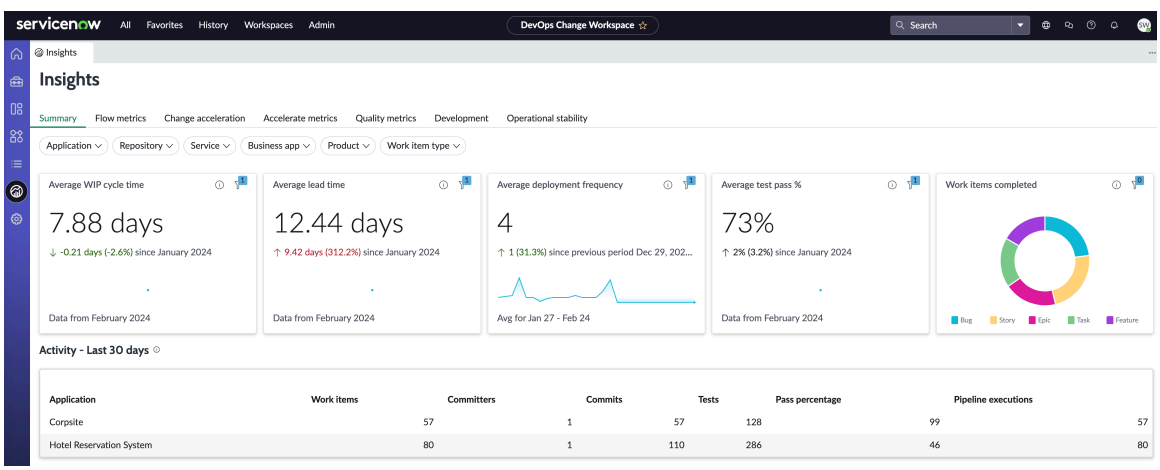
Analyses DevOps tableau de bord : espace de travail

Le Analyses DevOps tableau de bord offre une vue graphique flexible des rapports opérationnels et commerciaux. Utilisez le tableau de bord pour évaluer les résultats de votre processus global DevOps .

Tableau de bord récapitulatif

Le Analyses DevOps tableau de bord récapitulatif fournit une vue d'ensemble des mesures clés dans différentes catégories, de l'accélération aux mesures de qualité, ainsi qu'un aperçu rapide des applications les plus actives.

Rapports de résumé



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport	Description	Source
Délai moyen du cycle WIP	Délai moyen, en jours, pendant lequel un élément de travail est à l'état WIP avant l'achèvement.	Calcul : délai d'achèvement des éléments WIP divisé par le nombre d'éléments de travail terminés
Délai d'exécution moyen	Délai d'exécution moyen quotidien pour les exécutions de pipelines de déploiement produit.	Calcul : somme des délais de déploiement produit réussis divisé par le nombre d'exécutions de pipelines de production réussies.
Fréquence moyenne de déploiement	Nombre moyen de déploiements en production réussis. S'applique aux étapes de pipeline de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé.	Exécution d'étape
% moyen de réussite aux tests	Pourcentage moyen quotidien de réussite aux tests pour les exécutions de pipelines.	Vue de base de données reliée par le résumé du test, les relations de résumé des tests, l'exécution de l'étape, les détails du référentiel de demande de changement, l'étape, le pipeline, l'application et les détails du produit de l'application.
Éléments de travail terminés	Éléments de travail, regroupés par type d'élément de travail, qui ont été définis sur l'état Terminé au cours des 30 derniers jours.	Vue de base de données jointe par élément de travail, instance de mesure, élément de travail de validation, validation, exécution de validation, exécution d'étape, étape, pipeline, application et détail du produit de l'application.
Activité : 30 derniers jours	Pour chaque application, le résumé de l'activité au cours des 30 derniers jours.	Vue de base de données reliée par validation, élément de travail de validation, référentiel, exécution de validation, application, relations de résumé de test, exécution d'étape, résumé de test.

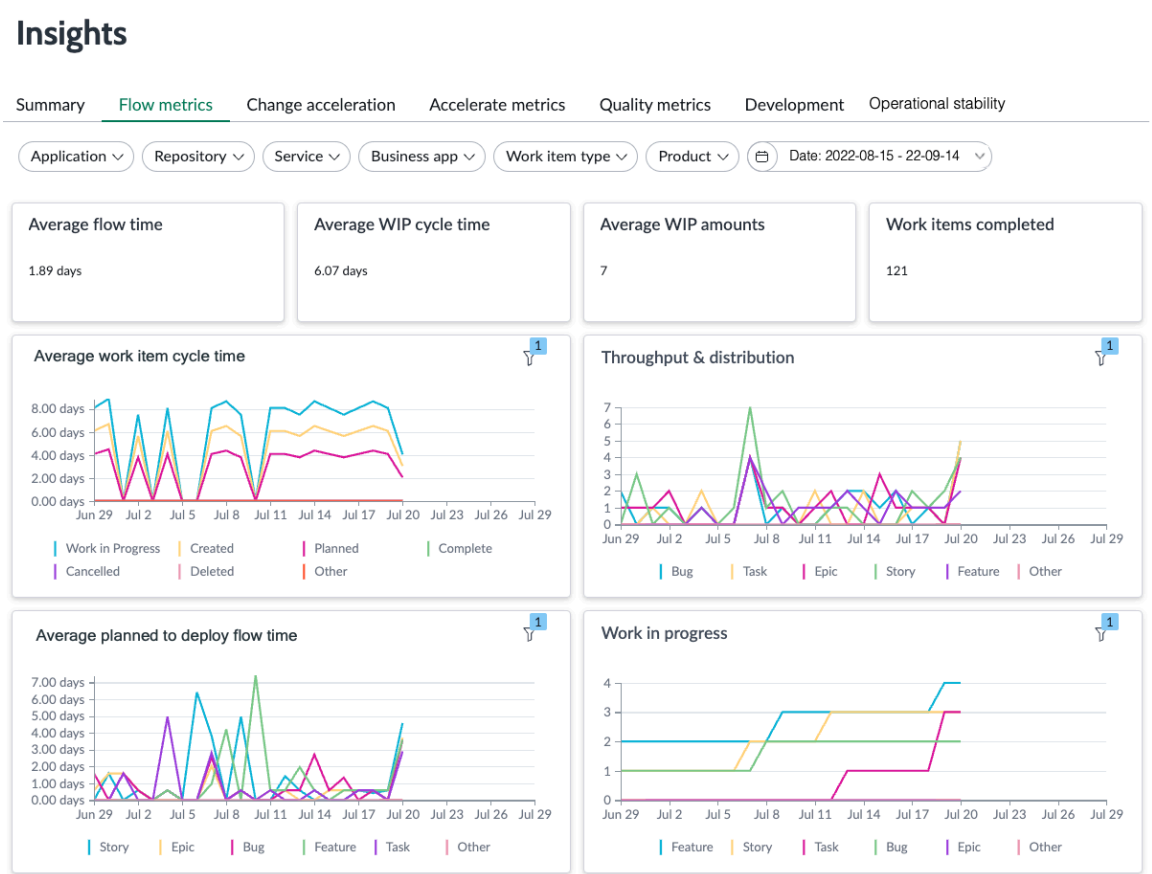
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des mesures de flux

Les Analyses DevOps rapports de mesures de flux vous aident à visualiser l'évolution du travail dans votre processus de développement. Identifiez les goulots d'étranglement en déterminant quels types de travail (tels que les stories ou les bogues) prennent le plus de temps.

Rapports sur les mesures de flux



Rapports sur les mesures de flux

Rapport	Description	Source
Délai moyen du flux	Délai moyen, en jours, pendant lequel un élément de travail est passé de l'état Créé à l'heure de fin d'exécution de l'étape d'un déploiement réussi du pipeline de produit.	Vue de base de données jointe par élément de travail, instance de mesure, élément de travail de validation, validation, exécution de validation, exécution d'étape, étape, pipeline, application et détail du produit de l'application.
Délai moyen du cycle WIP	Délai moyen, en jours, pendant lequel un élément de travail se trouve dans un état spécifique.	Vue de base de données reliée par des listes d'éléments de travail, d'instances de mesures, de validations, d'exécutions d'étapes, d'exécutions de validation et d'éléments de travail de validation.
Nombre moyen de WIP	Nombre moyen d'éléments de travail à l'état WIP au cours des 30 derniers jours.	Nombre moyen d'éléments de travail dont l'état est défini sur Travail en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur les mesures de flux (suite)

Rapport	Description	Source
Éléments de travail terminés	Nombre d'éléments de travail à l'état Terminé, qui sont associés à des validations via un déploiement réussi du pipeline de production au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Les filtres ne s'appliquent pas à ce graphique.	Nombre moyen d'éléments de travail associés au type d'exécution de l'étape défini sur Déploiement produit. Cela nécessite une validation dans l'association d'éléments de travail, car seuls les éléments de travail déployés via un pipeline sont en production.
Durée de cycle moyen de l'élément de travail	Délai moyen, en jours, pendant lequel un élément de travail se trouve dans un état spécifique.	Vue de base de données reliée par des listes d'éléments de travail, d'instances de mesures, de validations, d'exécutions d'étapes, d'exécutions de validation et d'éléments de travail de validation.
Débit et distribution	Nombre d'éléments de travail, par type, qui sont associés à des validations via un déploiement réussi du pipeline de production.	Vue de base de données reliée par des listes d'éléments de travail, d'instances de mesures, de validations, d'exécutions d'étapes, d'exécutions de validation et d'éléments de travail de validation.
Délai moyen planifié jusqu'au délai du flux de déploiement	Durée moyenne entre le moment où un élément de travail associé à une validation a été créé et le moment où l'élément a été déployé avec succès vers la production via des pipelines.	Vue de base de données reliée par des listes d'éléments de travail, d'instances de mesures, de validations, d'exécutions d'étapes, d'exécutions de validation et d'éléments de travail de validation.
En cours de résolution	Nombre d'éléments de travail actuellement à l'état Travail en cours.	Vue de base de données reliée par des listes d'éléments de travail, d'instances de mesures, de validations, d'exécutions d'étapes, d'exécutions de validation et d'éléments de travail de validation.

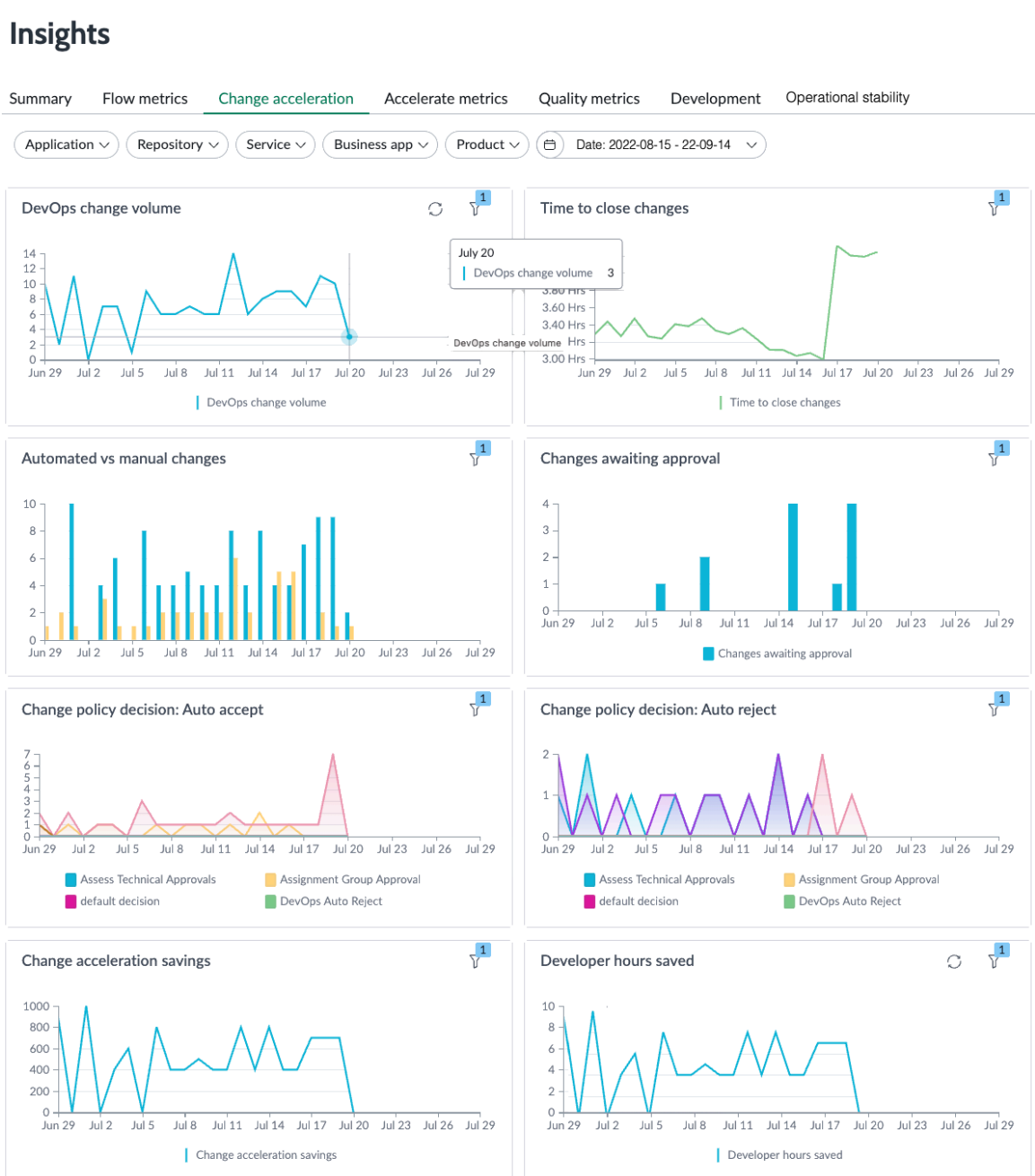
Traduction automatique

Tableau de bord d'accélération des changements

L'onglet Analyses DevOps Accélération du changement affiche des mesures d'accélération du changement qui se concentrent sur votre chemin vers l'automatisation, en comparant les changements automatisés aux changements manuels, aux décisions de politique de changement et au retour sur investissement. Vous pouvez utiliser ces informations pour vérifier que les demandes de changement automatisées sont résolues plus rapidement que les demandes de changement approuvées manuellement.

Rapports sur l'accélération du changement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les demandes de changement qui font partie des exécutions d'étapes sont considérées comme des demandes de DevOps changement.

Rapports sur l'accélération du changement

Rapport	Description	Source
DevOps Volume des changements	Nombre de demandes de DevOps changement créées.	Vue de base de données reliée par l'exécution de l'étape, la demande de changement et le référentiel de demandes de changement.
Délai des changements fermés	Délai moyen, en heures, pour fermer DevOps les changements par application.	Vue de base de données reliée par l'exécution de l'étape, la demande de changement et le référentiel de demandes de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur l'accélération du changement (suite)

Rapport	Description	Source
	Pour chaque mois, il s'agit de la moyenne pour (Heure à laquelle la demande de changement a été fermée) moins (Heure à laquelle la demande de changement a été ouverte).	
Changements automatisés par rapport aux changements manuels	Comparaison entre le nombre de demandes de changement utilisant des politiques d'approbation de changement et DevOps les demandes de DevOps changement nécessitant une approbation manuelle. • Une demande de changement est considérée comme automatisée lorsqu'une politique de changement effectue l'action d'approbation/de rejet. • Un changement manuel est une demande de changement qui est affectée à un utilisateur ou à un groupe pour l'action d'approbation/de rejet et qui n'est pas mise en œuvre par une politique de changement.	Vue de base de données reliée par l'exécution de l'étape, la demande de changement et le référentiel de demandes de changement.
Changements en attente d'approbation	Nombre de changements en attente d'approbation par plage de DevOps dates. Par défaut, les demandes de changement dont l'état est Nouveau ou Évaluation sont considérées comme en attente d'approbation. Pour spécifier les états considérés comme en attente d'approbation, mettez à jour le paramètre de *`Change Request Awaiting States`* propriété.	Vue de base de données reliée par les listes de détails Exécution des étapes, Demande de changement, Propriétés système et Référentiel de demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur l'accélération du changement (suite)

Rapport	Description	Source
	Pour plus de détails, voir Propriétés du Analyses DevOps.	
Décisions de politique de changement : acceptées automatiquement	Le nombre de décisions de politique de changement par type de décision qui acceptent automatiquement les demandes de changement. Pointez sur une valeur sur le graphique pour afficher la liste des décisions de politique qui ont été utilisées pour l'approbation automatique et le nombre de fois qu'une décision a été utilisée pour l'approbation automatique.	Vue de base de données reliée par les listes de détails Exécution des étapes, Demande de changement, Propriétés système et Référentiel de demande de changement.
Décisions de politique de changement : rejetées automatiquement	Nombre de décisions de politique de changement, par type de décision, qui rejettent automatiquement les demandes de changement. Pointez sur une valeur sur le graphique pour afficher la liste des décisions de politique qui ont été utilisées pour le rejet automatique et le nombre de fois qu'une décision a été utilisée pour le rejet automatique.	Vue de base de données reliée par les listes de détails Exécution des étapes, Demande de changement, Politique appliquée, Action de rejet d'approbation automatique, Définition de l'approbation de changement et Référentiel de demande de changement.
Économies sur l'accélération du changement	Montant net économisé par mois grâce à l'automatisation des DevOps changements. Lorsqu'un changement est automatisé, un développeur n'a pas besoin de remplir manuellement la demande de changement et d'associer chaque élément de travail, validations de code, résultats des tests et autres preuves et artefacts au changement. Une fois cette	Calcul : coût horaire moyen du développeur multiplié par les heures de développeur économisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur l'accélération du changement (suite)

Rapport	Description	Source
	activité automatisée, les heures qui auraient été consacrées à remplir le changement, à rechercher, à rechercher et à joindre des éléments à partir d'autres outils à un changement seront désormais enregistrées. Un plus grand nombre d'éléments de travail nécessite un nombre relativement croissant d'heures pour les associer manuellement. Par conséquent, un nombre plus élevé d'éléments de travail devrait entraîner davantage d'heures économisées une fois le changement automatisé. Les économies réalisées sur l'accélération du changement sont calculées en multipliant les heures économisées par le coût horaire moyen du développeur. Pour modifier la valeur par défaut du coût horaire moyen du développeur, mettez à jour le paramètre de propriété *`Average Hourly developer Cost`*. Pour plus de détails, voir Propriétés du Analyses DevOps.	
Heures de développeur enregistrées	Nombre d'heures de développeur économisées par mois grâce à l'automatisation des DevOps changements. Pour modifier la valeur par défaut de 1 (une) heure par développeur, mettez à jour le paramètre de la *`X hours per Developer time`* propriété. Pour plus de détails, voir Propriétés du Analyses DevOps.	Calcul : nombre d'éléments de travail dans une demande de changement multiplié par 1 heure par développeur.

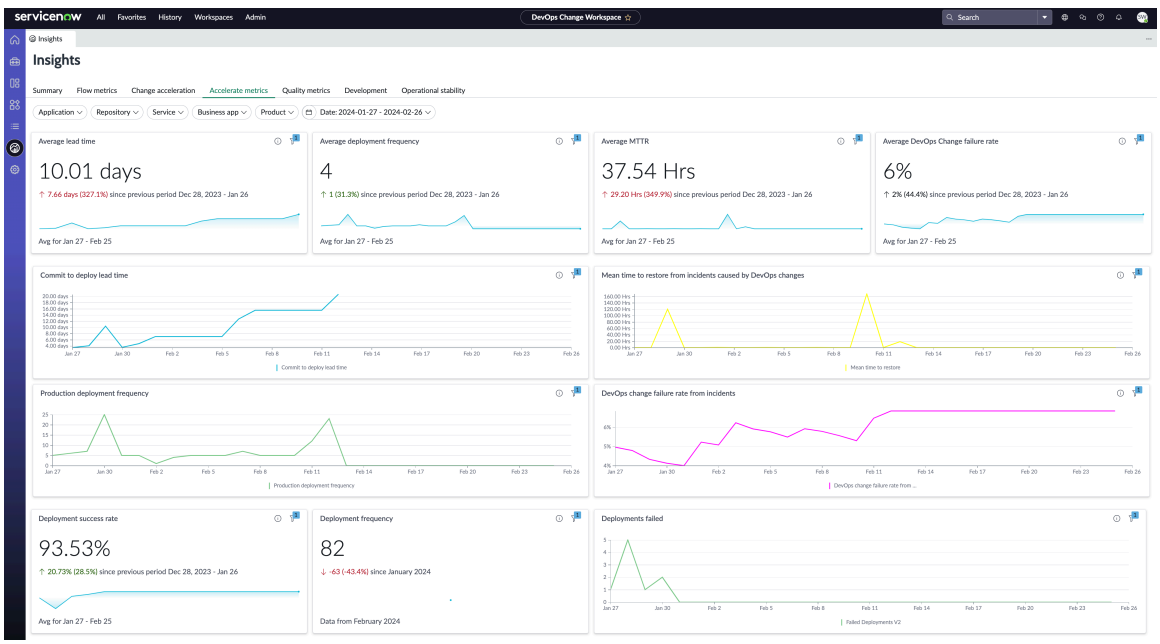
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des mesures d'accélération

Les mesures d'accélération Analyses DevOps sont quatre mesures clés DevOps qui mesurent les performances de livraison de logiciels. La fréquence et le délai de déploiement mesurent DevOps la vitesse, tandis que le taux d'échec des changements et le temps moyen de récupération sont utilisés pour mesurer la stabilité.

Rapports sur les mesures d'accélération



Rapports sur les mesures d'accélération

Rapport	Description	Source
Délai d'exécution moyen	Moyenne de : ([Temps auquel le code est poussé avec succès à la production] moins [Temps de validation le plus tôt]) S'applique aux étapes de pipeline de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.	Exécution de pipeline
Fréquence moyenne de déploiement	Nombre moyen de déploiements en production réussis.	Exécution d'étape

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur les mesures d'accélération (suite)

Rapport	Description	Source
	S'applique aux étapes de pipeline de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé.	
MTTR moyen	Délai moyen de résolution d'un incident causé par un DevOps changement. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.	Vue de base de données reliée par des listes d'incidents, de demandes de changement, d'exécutions d'étapes, d'étapes, de pipelines et d'applications.
Taux moyen DevOps d'échec de changement	Taux moyen quotidien de demandes de DevOps changement associées à un incident, divisé par toutes les DevOps demandes de changement. **Remarque :** Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.	Demande de changement
Délai entre validation et déploiement	Durée du délai de validation le plus précoce jusqu'au déploiement de production pour une exécution de pipeline réussie. La valeur inclut uniquement les étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé. Vous pouvez étudier les délais élevés en identifiant les étapes de pipeline les plus lentes. Par exemple, un processus manuel d'approbation des changements peut augmenter les délais.	Calcul : somme des délais de déploiement produit réussis divisée par le nombre d'exécutions de pipelines de production réussies. Nécessite l'association « Validations de l'exécution de la tâche ». Le référentiel et le pipeline doivent être suivis et associés à la même application. Le type d'étape nécessaire doit être un déploiement produit. Nécessite que le résultat de l'exécution de la tâche réussisse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur les mesures d'accélération (suite)

Rapport	Description	Source
Délai moyen de restauration à partir d'incidents causés par DevOps des changements	Délai moyen quotidien de résolution d'un incident causé par un DevOps changement.	Vue de base de données associée par exécution des étapes, demande de changement, détail du référentiel de demande de changement et listes d'incidents. Calculé uniquement pour les DevOps incidents en tenant compte de l'heure d'ouverture et de fermeture de l'incident.
Fréquence de déploiement de la production	Nombre de déploiements en production réussis. La valeur inclut uniquement les étapes du pipeline de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état terminé. Pour modifier la valeur par défaut de 30 jours, mettez à jour le paramètre **Plage de dates** .	Vue de base de données reliée par la demande de changement, l'exécution de l'étape, le détail du référentiel de la demande de changement. Nécessite que l'état d'exécution de l'étape soit terminé. Le type d'étape nécessaire doit être un déploiement produit.
DevOps Taux d'échec de changement des incidents	Pourcentage de changements ayant causé des DevOps incidents divisé par tous les DevOps changements déployés vers la production. Si une demande de changement a causé plusieurs incidents, seul le changement qui a causé ou déclenché l'incident est pris en compte. Le nombre d'incidents causés par le changement n'est pas pris en compte.	Demande DevOps de changement requise (changement associé à l'exécution d'une étape). Nécessite que l'état d'exécution de l'étape soit terminé. Le type d'étape nécessaire doit être un déploiement produit. Nécessite que l'incident causé par soit DevOps une demande de changement.
Taux de réussite du déploiement	Taux de réussite des déploiements au cours des 30 derniers jours.	Exécution d'étape

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur les mesures d'accélération (suite)

Rapport	Description	Source
	Taux de réussite des déploiements = (nombre de déploiements réussis au cours des 30 derniers jours / nombre total de déploiements au cours des 30 derniers jours) * 100 S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.	
Fréquence de déploiement	Nombre de déploiements de production réussis au cours des 30 derniers jours. S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé.	Exécution d'étape
Échec des déploiements	Nombre de déploiements de production réussis au cours des 30 derniers jours. S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Échoué ou Annulé par l'utilisateur.	Exécution d'étape

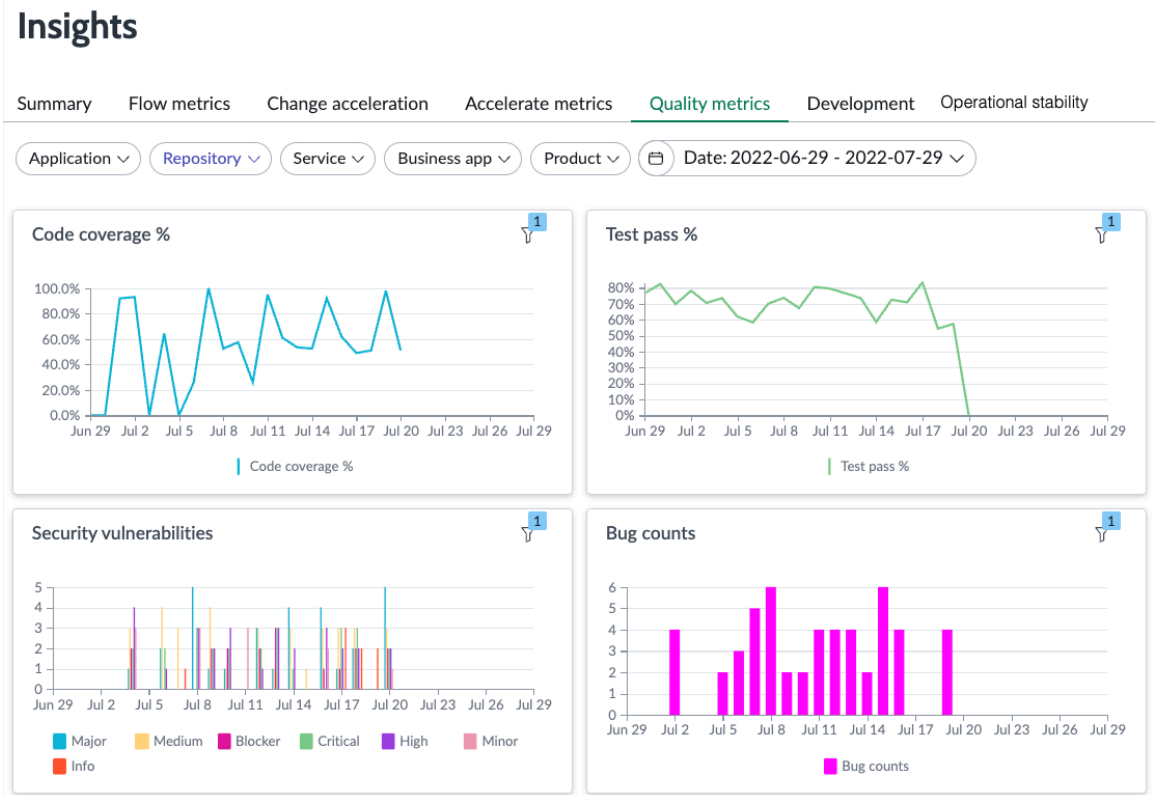
Tableau de bord des mesures de qualité

Le Analyses DevOps tableau de bord Mesures de qualité permet d'obtenir un aperçu rapide des données provenant d'outils tels que SonarQube la couverture du code, le pourcentage de réussite aux tests de vos outils d'orchestration, les vulnérabilités des outils de Security et même le nombre global de bogues.

Rapports sur les mesures de qualité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapports sur les mesures de qualité

Rapport	Description	Source
% de la couverture du code	Pourcentage de code couvert par les tests.	Nécessite des détails de l'analyse de la qualité logicielle avec catégorie = couverture (%) A besoin d'un résumé de l'analyse de la qualité logicielle Relations associées à l'exécution des tâches
% de réussite aux tests	Pourcentage de réussite aux tests.	Nécessite un résumé de test lié à l'exécution de la tâche
Vulnérabilités de sécurité	Nombre de vulnérabilités de sécurité au fil du temps.	Nécessite des détails de l'analyse de la qualité logicielle avec la catégorie = vulnérabilités Nécessite des relations de résumé de l'analyse de la qualité logicielle liées à l'exécution des tâches.
Nombres de bogues	Nombre d'éléments de travail de type bogue.	A besoin d'association `Commits to Work Items`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur les mesures de qualité (suite)

Rapport	Description	Source
		Le référentiel et le plan doivent être suivis et associés à la même application. A besoin d'association *`Commits to Task Execution`* . Le référentiel et le pipeline doivent être suivis et associés à la même application L'élément de travail nécessite d'être de type Bogue.

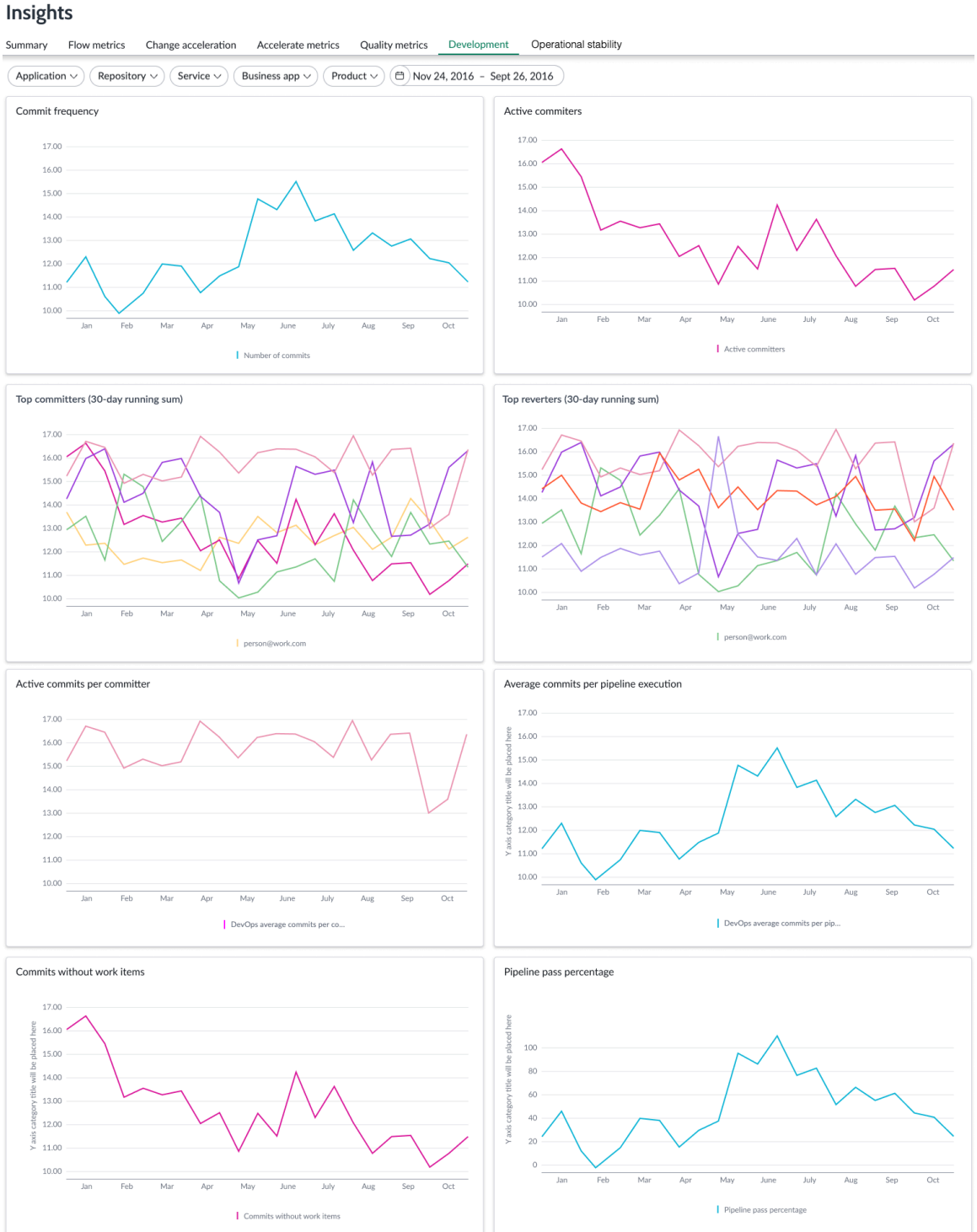
Analyses DevOps Tableau de bord de développement

Les mesures de développement se concentrent sur les données de validation qui fournissent un aperçu du niveau d'activité et d'agilité de vos équipes. Grâce à ces informations, vous pouvez obtenir une traçabilité complète du travail en vous assurant que les validations sont balisées avec les éléments de travail appropriés.

Rapports de développement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapports de développement

Rapport	Description
Fréquence de validation	Nombre de validations associées aux exécutions de pipelines. Les commits plus petits et plus fréquents sont préférés aux commits plus grands et moins fréquents.
Validateurs actifs	Nombre de validateurs qui ont soumis des validations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de développement (suite)

Rapport	Description
	Étant donné que ce rapport utilise l'agrégation de mesures, il ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Principaux validateurs (somme cumulée sur 30 jours)	Validateurs avec le nombre de validations le plus élevé.
Principaux rétablisseurs (somme cumulée sur 30 jours)	Validateurs avec le nombre d'annulations le plus élevé.
Nombre moyen de validations par validateur	Moyenne calculée comme suit : (nombre total de validations)/(validateurs actifs). Une valeur plus élevée est plus favorable. Étant donné que ce rapport utilise l'agrégation de mesures, il ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Validations moyennes par exécution de pipeline	Validations moyennes par pipeline, calculées comme suit : (Nombre total de validations)/(Nombre d'exécutions de pipelines). Un nombre faible est préférable, ce qui indique un effort concentré, plutôt que de passer d'une tâche à l'autre sans l'achever. Étant donné que ce rapport utilise l'agrégation de mesures, il ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Validations sans élément de travail	Validations effectuées qui ne sont pas associées à un élément de travail, regroupées par validateur. Ce rapport est utile pour examiner et résoudre les raisons pour lesquelles une validation n'est pas liée à un élément de travail, car toutes les validations doivent être liées à un élément de travail.
Pourcentage de réussite de pipeline	Taux d'exécutions de pipeline réussies divisé par le nombre total d'exécutions de pipeline.

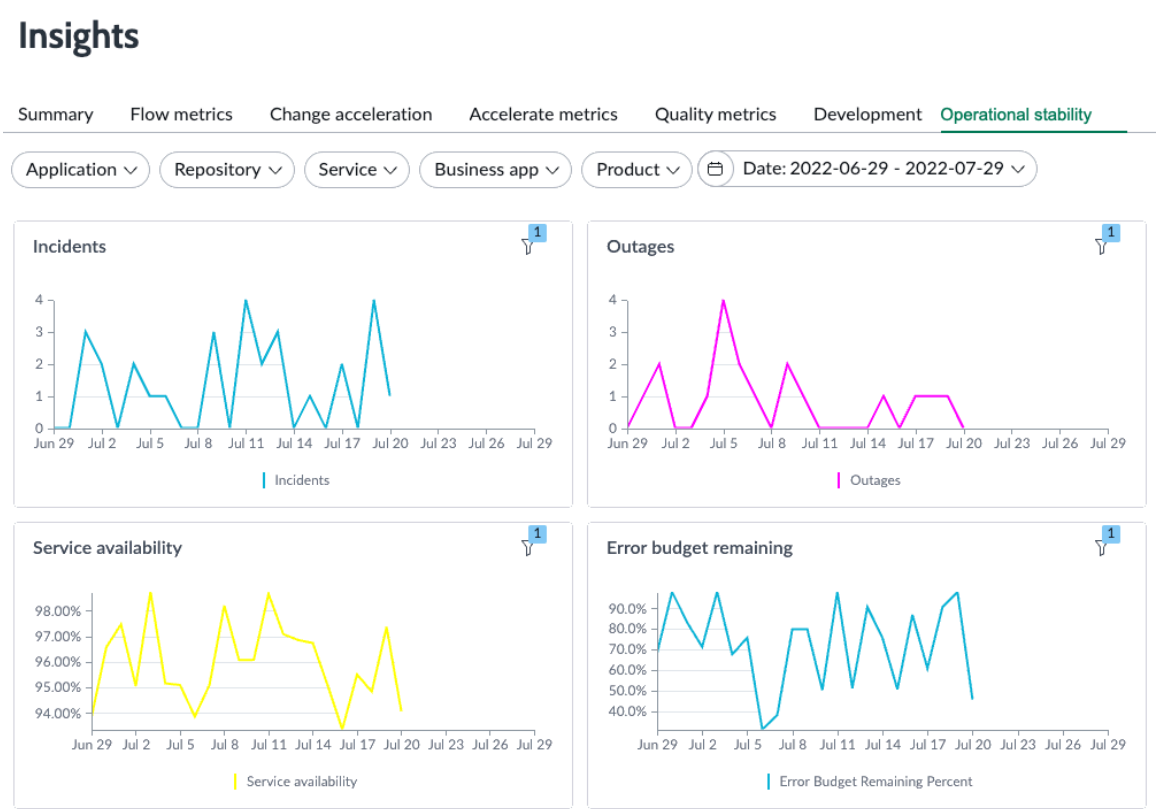
Traduction automatique

Analyses DevOps Tableau de bord de stabilité opérationnelle

Les mesures opérationnelles reflètent la stabilité de vos applications pour vous permettre de vous assurer que vos équipes avancent rapidement sans compromettre la qualité des versions.

Rapports de stabilité opérationnelle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapports de stabilité des opérations

Rapport	Description	Source
Incidents	Nombre d'incidents pour les étapes du pipeline de type Déploiement du produit qui sont liées à un service dans le CMDB.	Le type d'étape nécessaire doit être un déploiement produit. Nécessite que l'incident soit associé à un service qui correspond à celui de l'étape de déploiement produit.
Pannes	Nombre de pannes pour les étapes du pipeline de type Déploiement du produit qui sont liées à un service dans le CMDB.	Le type d'étape nécessaire doit être un déploiement produit. Nécessite une panne (cmdb_ci_outage) associée à un service qui correspond à celui de l'étape de déploiement produit.
Disponibilité du service	Disponibilité moyenne du service pour les étapes du pipeline de type Déploiement du produit qui sont liées à un service dans le CMDB.	Le type d'étape nécessaire doit être un déploiement produit. Nécessite une offre de service parente associée à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de stabilité des opérations (suite)

Rapport	Description	Source
		un service qui correspond à celui de l'étape de déploiement produit.
Budget d'erreur restant	Pourcentage de budget d'erreur restant à dépenser au cours d'un mois, pour les étapes de pipeline de type Déploiement du produit qui sont liées à un service dans la CMDB. Ces données proviennent de l'application Site Reliability operations (Opérations pour la fiabilité des sites). Un budget d'erreur est le montant de l'objectif de niveau de service (SLO) que vous pouvez utiliser sur une période spécifiée. Il peut être utilisé pour gérer la vélocité de la mise en production. Il est généralement basé sur la disponibilité, la latence, etc. **Remarque :** Vous devez installer l'application Opérations pour la fiabilité des sites à partir de pour ServiceNow Store activer le rapport Budget d'erreur restant. Pour plus d'informations, consultez Installer l'application Opérations pour la fiabilité des sites.	Le type d'étape nécessaire doit être un déploiement produit. Nécessite une offre de service parente associée à un service qui correspond à celui de l'étape de déploiement produit. Requiert une application SRO. Reportez-vous à la section Installer l'application Opérations pour la fiabilité des sites.

Traduction automatique

Regrouper DevOps des applications dans un produit

Produits qui utilisent un modèle d'application dans les CSDM hiérarchies des applications de support. Vous pouvez personnaliser les hiérarchies pour simplifier le suivi des données « cumulées » dans Analyses DevOps les rapports. Il est utilisé pour le filtre de produit dans les aperçus.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire de l'application, sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez inclure plusieurs DevOps applications de microservices dans un produit, inclure plusieurs produits de ce type dans un portefeuille, puis inclure (« déployer »)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le portefeuille dans une organisation. Un autre exemple de structure peut être **l'application > l'équipe > produit, > portefeuille ou l'unité business**.

- Une DevOps application peut appartenir à un ou plusieurs produits.
- Un ou plusieurs produits peuvent appartenir à un ou plusieurs autres produits.
- Plusieurs applications et produits peuvent appartenir à un produit.

Pour chaque produit, le système crée une entrée correspondante dans les tables Modèle d'application et Composants SDL.

Important :
Pour ajouter une application à un produit, l'application doit contenir des données d'exécution. Dans le cas d'une application nouvellement ajoutée, vous devez donc attendre l'exécution de la tâche d'importation de données.

Procédure

1. Créez des applications conformément aux instructions de la section Créer une application : espace de travail.
2. Ouvrez la table des modèles d'application : `<instanceName>/cmdb_application_product_model_list.do` , puis suivez cette procédure pour configurer chaque application qui sera incluse dans un produit.
   a. Dans la liste Modèles d'application, sélectionnez le modèle d'application pour ouvrir l'enregistrement.
   b. Dans le formulaire Modèle d'application, dans le champ **Catégories de modèle** , sélectionnez la catégorie appropriée.
   c. Enregistrez l'enregistrement.
3. Suivez cette procédure pour créer un produit qui agira en tant que parent.
   a. Dans la liste Modèles d'application, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom du produit dans le formulaire Modèle d'application.
   c. Dans le champ **Catégories de modèle** , sélectionnez **Groupe**.
   d. **Facultatif :** Saisissez une brève description.
   e. Enregistrez l'enregistrement.
4. Ouvrez la catégorie de modèle de la table de composants (`<instanceName>/cmdb_m2m_model_component_list.do`) pour spécifier la catégorie de chaque application (l'application est le *composant* dans ce cas).
5. Pour chaque application, sélectionnez **Nouveau**, spécifiez les paramètres suivants, puis soumettez l'enregistrement.

Formulaire de composant de modèle

Champ	Description
Catégorie de modèle de composant	La valeur des **catégories de modèle** que vous avez spécifiée pour l'application dans le formulaire Modèle d'application.
Composant	L'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ensemble	Produit qui agira en tant que parent de l'application.

L'application est maintenant membre du produit spécifié.

Résultats

Les Analyses DevOps onglets fournissent des filtres pour les rapports.

- La tâche planifiée « Collecte de données » traite vos changements. Une fois la tâche terminée, vous pouvez afficher les rapports relatifs aux produits ajoutés. Si vous exécutez le travail manuellement, exécutez le travail « Mettre à jour les détails du référentiel et le détail de l'état de l'élément de travail » avant d'exécuter le travail de collecte de données.
- Le filtre **Application** répertorie toutes les applications.
- Le filtre **Produit** répertorie toutes les applications ainsi que tous les produits.
- Pour afficher les membres d'un produit, consultez la liste dans la catégorie de modèle de la table des composants (<instanceName>/cmdb_m2m_model_component_list.do). Les applications sont répertoriées dans la colonne **Composant** et les produits sont répertoriés dans la colonne **Groupe** .

Propriétés du Analyses DevOps

Analyses DevOps Les propriétés configurent la façon dont Analyses DevOps les données de l'espace de travail sont affichées dans les rapports.

Rôle requis : sn_devops.admin

Vous pouvez afficher les propriétés Insights à partir de l'espace Changement DevOps de travail en accédant à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** > **Configuration système** > **Propriétés des aperçus**.

Propriétés installées avec Analyses DevOps

Propriété	Description	Par défaut
X heures par temps du développeur	Le temps nécessaire par développeur pour travailler sur un seul élément de travail, en heures. Cette valeur est utilisée pour calculer le rapport sur les heures de développeur économisées. Par exemple, pour chaque élément de travail associé à une demande de changement, un développeur a économisé X heures en associant les éléments de travail, les validations, les résultats des tests et d'autres données connexes DevOps à son travail.	1
États des demandes de changement en attente	États signalés comme étant en attente d'une demande de changement dans le rapport Changements en attente d'approbation.	-5, -4

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut
	Utilisez les valeurs suivantes pour les autres états : • Nouveau : -5 • Évaluation : -4 • Autoriser : -3 • Horaire : -2 • Implémenter -1 • Commentaire : 0 • Fermés : 3 • Annulé : 4	
Coût moyen horaire du développeur	Le coût horaire moyen d'un développeur qui travaille sur DevOps des changements dans la devise sélectionnée. Cette valeur est utilisée pour calculer le rapport sur les économies d'accélération du changement, où nous multiplions les heures de développement économisées par ce coût de développeur pour estimer un retour sur investissement.	100

Référence Changements de vélocité DevOps

Informations de référence pour fournir des détails supplémentaires sur des sujets tels que Changements de vélocité DevOps les tables, les utilisateurs, les rôles, les propriétés, les erreurs, les limitations et autres.

Composants installés avec Changements de vélocité DevOps

Plusieurs types de composants sont installés avec Changements de vélocité DevOps, notamment les tables, les utilisateurs, les rôles et les travaux planifiés.

Des données de démonstration sont disponibles pour cette application.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Utilisateurs installés

Utilisateur	Description
devops.integration.user	DevOps Utilisateur d'intégration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur	Description
	Remarque : Vous devez configurer le mot de passe avant que l'utilisateur d'intégration DevOps puisse configurer un outil.
devops.system	DevOps Utilisateur système

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
DevOps Administrateur [sn_devops.admin]	Installe et configure l'application DevOps . Seul l'administrateur DevOps a accès au module Administration.	• sn_devops.app_propriétaire • sn_devops.intégration • sn_devops.tool_owner • action_designer
DevOps Intégration [sn_devops.integration]	Dispose d'un accès entrant aux outils de votre environnement pour permettre l'intégration à l'application DevOps .	• flow_operator • cmdb_read
DevOps Propriétaire de l'application [sn_devops.app_propriétaire]	Supervise le fonctionnement de l'application DevOps et surveille les performances de votre environnement DevOps. Le propriétaire de l'application peut : • Créer, mettre à jour et supprimer des applications uniquement. • Associer ou dissocier des objets à des applications (pipelines, référentiels, plans, référentiel d'artefacts) • Automatisez les changements et modifiez les étapes du pipeline. • Permet de voir tous les outils mais pas de les modifier. • Peut cliquer sur Découvrir à partir des enregistrements d'outils pour rechercher de nouveaux plans,	• sn_devops.viewer • cmdb_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	référentiels ou pipelines à partir d'outils déjà connectés. • Dispose du rôle de visionneur.	
DevOps Propriétaire de l'outil [sn_devops.tool_owner]	Les propriétaires de l'outil peuvent : • Créez de nouveaux outils. • Effectuez les actions suivantes sur l'outil : ○ Détecter (interface utilisateur et espace de travail classiques) ○ Activer le mode de configuration manuelle (interface utilisateur et espace de travail classiques) ○ Configurer (interface utilisateur et espace de travail classiques) ○ Configurer les conseils (Jenkins uniquement, espace de travail) ○ Mettre à jour les informations d'identification (espace de travail) ○ Vérifier les autorisations (espace de travail) ○ Supprimer l'outil (interface utilisateur et espace de travail classiques) • Consultez les sections Intégrité du système et Dépannage du module Administration et affichez les tableaux de bord Aperçu. • Sur la page d'enregistrement de l'outil, les onglets Liens connexes afficheront les connexions d'outils	sn_devops.viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	et l'historique de connectivité de l'outil. • Si les utilisateurs ont à la fois le rôle de propriétaire de l'outil et le rôle de propriétaire de l'application, ils peuvent également créer des applications et des automatisations de demandes de changement. Les propriétaires d'outils ne peuvent mettre à jour les informations d'identification que pour les outils dont ils sont membres ou pour les outils sans restriction d'accès.	
DevOps Viewer [sn_devops.viewer]	Dispose d'un accès à l'application à utiliser dans son DevOps environnement.	• sn_devops_ws.workspace_user • cmdb_read • sn_devops.report_viewer **Remarque :** Le rôle sn_devops.report_viewer permet aux utilisateurs d'afficher les rapports créés pour les tables DevOps. Les utilisateurs ne peuvent pas afficher les rapports DevOps sans ce rôle.

Avertissement : Lors de la désinstallation DevOps Config, la liste connexe **Contient des rôles** (table : sys_user_role_contains) peut comporter des lignes vides pour les rôles installés avec Changements de vélocité DevOps. Vous devez supprimer ces lignes vides avant de détecter les objets d'outil.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
[DevOps] Collecte de données historiques	Collecte des données à partir d'outils DevOps à la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
	Remarque : Vous devez exécuter cette tâche planifiée pour afficher les données historiques DevOps après l'installation de l'application DevOps Insights.
[DevOps] Collecte de données quotidienne	Collecte quotidiennement des données à l'aide d'outils DevOps .
DevOps : découvrir automatiquement les associations d'outils	Détecte automatiquement de nouveaux pipelines, plans et référentiels pour tous les outils connectés et pour toutes les options. Cette tâche est planifiée pour s'exécuter une fois par jour. Vous pouvez désactiver ou modifier la fréquence du calendrier : 1. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés** et sélectionnez **Associations d'outils de détection automatique DevOps**. 2. Pour désactiver la tâche, décochez la case **Actif** . 3. Pour modifier la fréquence, mettez à jour **l'intervalle de répétition**.
Historique de connectivité de l'outil	Pour chaque outil, la tâche planifiée effectue les opérations suivantes : • Vérifie la connectivité de l'outil et met à jour le champ **État de la connexion** sur la page d'enregistrement de l'outil. • Vérifie les événements entrants reçus dans l'intervalle donné et met à jour le champ **Dernière activité webhook** dans la page d'enregistrement de l'outil avec la date et l'heure les plus récentes. Cette tâche est planifiée pour s'exécuter toutes les heures. Vous pouvez mettre à jour la fréquence si nécessaire. 1. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**. 2. Recherchez et sélectionnez **Historique de connectivité de l'outil**. 3. Mettez à jour les champs **Intervalle de répétition** en fonction de vos besoins.

Tables installées

Nom	Table
Définition du schéma API	[sn_devops_api_schema_definition]
Application	[sn_devops_app]
Artifact	[sn_devops_artifact]
Référentiel de l'artefact	[sn_devops_artifact_repository]
Demande intermédiaire d'artefact	[sn_devops_artifact_staging]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table
Version de l'artefact	[sn_devops_artifact_version]
Élément de planification de base	[sn_devops_base_planning_item]
Brancher	[sn_devops_branch]
Résultat de tests de la version	[sn_devops_build_test_result]
Résumé du test de construction	[sn_devops_build_test_summary]
Rappel	[sn_devops_callback]
Valider	[sn_devops_commit]
Validateur	[sn_devops_committer]
Valider les détails	[sn_devops_commit_details]
Facteur de changement de score de contributeur	[sn_devops_contributor_score_chg_factor]
Environnement	[sn_devops_environment]
Événement	[sn_devops_event]
Processeur d'événements	[sn_devops_event_processor]
Filtre d'importation	[sn_devops_import_filter]
Demande d'importation	[sn_devops_import_request]
Page de demande d'importation	[sn_devops_import_request_page]
Événement entrant	[sn_devops_inbound_event]
Option d'intégration	[sn_devops_integration_capability] Étend le fichier d’application de la table.
Application vers plan	[sn_devops_m2m_app_plan]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table
Artefact déployé vers TaskExecution	[sn_devops_m2m_artifact_execution]
Version d'artefact à Validation	[sb_devops_m2m_artifact_version_commit]
Version d'artefact à Package	[sn_devops_m2m_artifact_version_package]
Branche à valider	[sn_devops_m2m_branch_commit]
Exécuter une validation	[sn_devops_m2m_commit_execution]
Élément de travail vers version du plan	[sn_devops_m2m_work_item_plan_version]
Tâche d'orchestration	[sn_devops_orchestration_task]
Définition de la tâche d'orchestration	[sn_devops_orchestration_task_definition]
Package	[sn_devops_package] Étend l'élément de configuration de la table.
Participant	[sn_devops_participant]
Pipeline	[sn_devops_pipeline]
Exécution de pipeline	[sn_devops_pipeline_execution]
Plan	[sn_devops_plan] Étend l'élément de planification de base de la table.
Version du plan	[sn_devops_plan_version] Étend l'élément de planification de base de la table.
Référentiel	[sn_devops_repository]
Étape	[sn_devops_step]
Exécution d'étape	[sn_devops_step_execution]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table
Balises	[sn_devops_tag]
Exécution de tâches	[sn_devops_task_execution]
Exécution de test	[sn_devops_test_execution]
Résultat de test	[sn_devops_test_result]
Type de test	[sn_devops_test_type]
Outil DevOps	[sn_devops_tool]
Action de l'outil	[sn_devops_tool_action]
Mappage des options de l'outil	[sn_devops_tool_capability_mapping]
DevOps Tool Integrations	[sn_devops_tool_integration] Étend le fichier d'application de la table.
Aptitude du type d'outil	[sn_devops_tool_type_capability]
Élément de travail	[sn_devops_work_item] Étend l'élément de planification de base de la table.

Propriétés du Changements de vélocité DevOps

Utilisez ces propriétés pour configurer les paramètres de l'application Changements de vélocité DevOps .

Rôle requis : sn_devops.admin

Vous pouvez afficher les propriétés à partir de l'espace Changement DevOps de travail en accédant à **Configuration système** > **Propriétés**.

Pour afficher les propriétés à partir de l'interface utilisateur classique, accédez à **Tout** > **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
Nombre maximal de nouveaux essais pour les événements entrants erronés	Nombre maximal de nouvelles tentatives pour les événements entrants erronés.	3	[sn_devops.max_retry_count_inbound_event

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
Options des outils	Options de l'outil prises en charge, saisies sous forme de valeurs séparées par des virgules.	code, plan, orchestration, artefact, test	[sn_devops.tool_capabilities]
DevOps Texte d'approbation de la demande de changement	Texte DevOps d'approbation de la demande de changement à utiliser pour les personnalisations de gestion des changements.	Approuvé	[sn_devops.change_request.approved_approv
Demande de changement DevOps : appliquer des attributs à la création de changement	Si cette option est activée, les attributs de changement sont appliqués lorsqu'un changement est créé. Si des politiques de données sont appliquées aux attributs de changement, elles sont appliquées lorsque le changement est créé. Si cette propriété n'est pas activée, les attributs de changement sont appliqués après la création du changement, ce qui peut entraîner l'échec de la création du changement si des politiques de données sont présentes dans les attributs de changement.	Faux (désactivé)	[sn_devops.change_request.apply_attributes_
Durée du rapport d'intégrité du DevOps système (en jours)	La valeur par défaut est les 7 derniers jours, pour afficher les mesures d'intégrité du système telles que les événements entrants.	7	[sn_devops.health_duration_report]
Activer l'association automatique des référentiels aux applications lors de l'exécution du pipeline	Si cette option est activée, elle associe automatiquement les référentiels aux applications et active le suivi lorsqu'un	Oui (activé)	[sn_devops.enable_automatic_associations]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	pipeline identifie des validations d'un référentiel qui n'est pas encore associé. Associe également les pipelines qui ne sont pas encore associés à l'application correspondante lorsque le référentiel est déjà affecté à l'application.		
Nombre maximal de pages à traiter à la fois pour une demande d'importation	Nombre maximal de pages qui doivent être traitées simultanément pour une demande d'importation.	10	[sn_devops.import.max.pages.processing.per_
DevOps Flux secondaire de décision de réutilisabilité de la demande de changement	Flux secondaire qui peut être appelé pour vérifier si un changement précédemment créé peut être réutilisé au lieu d'en créer un nouveau.	sn_devops.change_request_[illegible]_request_reusability_decis	
URL de l'GitHub	Pour GitHub, ce champ permet d'obtenir l'URL de l'API (pour les appels REST).	https://github.com	[sn_devops.github.url]
État de l'annulation de la demande de changement DevOps	DevOps État d'annulation de la demande de changement à utiliser pour les personnalisations de Gestion des changements.	4 (Annulé)	[sn_devops.change_request.cancel_state]
Nombre maximal d'exécutions des outils Orchestration lors de l'importation	Nombre maximal d'exécutions des outils Orchestration lors de l'importation de Jenkins tâches Freestyle.	1 000	[sn_devops.import.orchestration_tool.executi
Pour enregistrer les charges utiles en tant que pièces jointes sur l'enregistrement de la page de demande d'importation, définissez le champ « Valeur » sur « vrai ». Tout le reste est considéré comme faux.	Si vrai, la charge utile JSON récupérée est enregistrée en tant que pièce jointe dans la page de demande d'importation. Pour enregistrer les charges utiles en tant que pièces jointes sur l'enregistrement de la page de demande d'importation, définissez le champ **Valeur** sur vrai.	Faux (désactivé)	[sn_devops.import.save.payloads.as.attachme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	Tout le reste est considéré comme faux.		
DevOps Marqueur de résumé de la qualité logicielle non administrateur	Activez cette option pour afficher et surveiller SonarQube les analyses configurées sur vos pipelines Jenkinsou Azure DevOps sur vos GitHub Actionspipelines en tant qu'utilisateur non administrateurSonarQube.	Faux (désactivé)	[sn_devops.non_admin_software_quality_sur
Type de test par défaut	Type de test par défaut des pipelines d'orchestration.	JUnit	[sn_devops.default_test_type]
Branches d'outils de codage par page	Nombre de branches d'outils de codage par page.	19	[sn_devops.import.coding_tool.branch
Problèmes d'outils de planification par page	Nombre de problèmes d'outils de planification affichés par page.	100	[sn_devops.import.planning_tool.issues.per_p
rôle sn_devops à ajouter automatiquement aux utilisateurs DevOps actifs	Le rôle sn_devops saisi dans le champ de valeur est automatiquement ajouté aux utilisateurs qui sont des utilisateurs actifs DevOps (par exemple, en effectuant une validation). Si un rôle qui n'est pas dans le champ d'application sn_devops est fourni, il n'est pas ajouté. Laissez vide si aucun rôle ne doit être fourni automatiquement.	sn_devops.viewer	[sn_devops.discovered.user.auto_assign.role]
Catégories de qualité de logiciel affichées par défaut dans la vue de pipeline de l'interface utilisateur	Les catégories de qualité logicielle affichées par défaut dans la vue Pipeline de l'interface utilisateur, saisies sous forme de valeurs séparées par des virgules.	couverture, lines_of_code, bogues, code_smells, doublons, vulnérabilités	[sn_devops.sq_ui_category_preferences]
Erreurs ou exceptions (séparées par des virgules) pour lesquelles les événements entrants	Erreurs ou exceptions pour lesquelles les événements entrants erronés sont définis sur Réessayer. Saisies sous	TimeOutException,FlowObjectAPIException	[sn_devops.inbound_events_retry_error_list]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
avec erreur sont définis sur Réessayer	forme de valeurs séparées par des virgules.		
Niveau de connexion DevOps	Niveau de DevOps journal. Sélectionnez le niveau approprié parmi les suivants : • Erreur • Warning • Informations • Déboguer • Retrouver	Warning	sn_devops.devops_log_level
Catégoriser DevOps les demandes de changement dans **le champ de changement DevOps**	. Sélectionnez cette option pour catégoriser les demandes de changement avec le champ Catégorie défini sur DevOps un DevOps changement. Effacer pour désactiver.	Faux (désactivé)	[sn_devops.custom_change_categorization]
Exécutions d'outils Orchestration par page	Nombre d’exécutions d’outils d’orchestration par page.	50	[sn_devops.import.orchestration_tool.executi
Activer l'interrogation d'importation	Option permettant d’activer l’interrogation des demandes d’importation. Effacez cette option pour désactiver l’interrogation.	Faux (désactivé)	[sn_devops.enable_import_polling]
GitHub Chemin d’accès à la version de l'	Chemin d’accès de la version de l’API GitHub .	/api/v3	[sn_devops.github.api_version_path]
Délai de vérification d'autorisation d'outil (en millisecondes)	Pendant le processus de connexion de l’outil, le système effectue des validations d’autorisation au premier plan et restreint la page de connexion de l’outil. Pour chaque validation	10 000	[sn_devops.permission_check_timeout]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	d'autorisation, un appel d'API REST est effectué vers des outils externes afin d'évaluer la disponibilité de l'autorisation. Le délai de réponse de l'API REST peut varier en fonction de vos paramètres réseau. Pour éviter les retards, vous pouvez spécifier combien de temps le système doit attendre pour obtenir une réponse d'un outil externe avant de marquer l'autorisation comme une erreur via cette propriété.		
DevOps Flux secondaire du modèle de réutilisabilité de la demande de changement	Le flux secondaire du modèle de DevOps réutilisabilité de la demande de changement.	sn_devops.devops_reused_model_change_request	[sn_devops.devops_reused_model_change_re
Temps écoulé (en minutes)	Le temps s'est écoulé en minutes. La tâche de nouvelle tentative recherche les événements entrants erronés à partir de l'heure/de la valeur spécifiée.	1440 (7 jours)	[sn_devops.inbound_events_error_retry_mins
Annuler la demande de changement lorsque l'étape associée du pipeline échoue ou est annulée	Lorsque cette propriété est activée et que la tâche d'orchestration mappée à une certaine étape de votre DevOps pipeline échoue ou est annulée, la demande de changement associée à cette étape est également annulée. Une demande de changement ne peut être annulée que si elle n'a pas déjà été rejetée ou	Faux (désactivé)	[sn_devops.cancel_change_on_pipeline_canc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	si elle n’est pas à l’état Implémenter ou Examiner au moment de l’annulation.		
Seuil de suppression en cascade (limite recommandée de premier plan : 1 000)	Seuil de suppression en cascade.	1 000	[sn_devops.cascade_delete_threshold]
Nombre maximal de nouveaux essais par page lors de l'importation	Nombre maximal de nouveaux essais autorisés par page lors de l’importation de données à partir d’outils.	3	[sn_devops.import.max.retries.per_page]
DevOps État post-implémentation de la demande de changement	DevOps État post-implémentation de la demande de changement à utiliser pour les personnalisations de Gestion des changements.	0 (Avis)	[sn_devops.change_request.post_implement_
DevOps état d’implémentation de la demande de changement	DevOps État de l’implémentation de la demande de changement à utiliser pour les personnalisations de Gestion des changements.	-1 (Implémenter)	[sn_devops.change_request.implement_state]
Score du validateur par défaut	Score du validateur par défaut.	50	[sn_devops.committer.score.default]
Activez cette option pour suivre GitLab les demandes d’extraction (fusion). Si cette option n’est pas activée, les demandes d’extraction (fusion) et les événements associés sont ignorés.	Lorsque cette propriété est activée, GitLab les demandes d’extraction (fusion) sont suivies dans Changements de vélocité DevOps. Si elle est désactivée, tous les événements de demande de fusion sont ignorés.	Oui (activé)	sn_devops.track.gitlab.pullrequests
Temps de réinitialisation de l'accélérateur par défaut en minutes à partir de l'heure actuelle	Si un outil ne prend pas en charge une heure de réinitialisation de l’accélérateur, l’heure de réinitialisation de l’accélérateur sera considérée comme l’heure actuelle plus la valeur indiquée pour cette propriété.	15 minutes	[sn_devops.throttle.reset.time.default]
Facteur de multiplication pour le score des validateurs	Facteur de multiplication à utiliser pour le score du validateur.	1	[sn_devops.committer.score.multiply.factor]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
Archivage automatique (en mois)	Durée après laquelle les données de table doivent être archivées automatiquement.	9	[sn_devops.table_auto_archive_duration]
Déconseillé : activer le marqueur de débogage (utiliser un nouveau niveau de journal de propriété DevOps)	DevOps Déboguer l'enregistreur. **Remarque :** Cette propriété est déconseillée, utilisez plutôt la propriété (DevOpsniveau de `sn_devops.devops_log_level` journal).	Oui (activé)	[sn_devops.enable_debug]
Temps de traitement maximal par page lors de l'importation (en secondes)	Temps de traitement maximal, en secondes, qui doit être autorisé par page lors de l'importation de données à partir d'outils.	300	[sn_devops.import.max.processing.time.secon
Options de webhook prises en charge	Options Webhook prises en charge par Changements de vélocité DevOps.	Code, Plan, Orchestration, Artefact, Test	[sn_devops.supported_webhook_capabilities]
DevOps État fermé de la demande de changement	DevOps État fermé de la demande de changement à utiliser pour les personnalisations de Gestion des changements.	3	[sn_devops.change_request.closed_state]
Délai d'expiration du flux en bloc (en millisecondes)	Délai d'expiration du flux en millisecondes.	60 000	[sn_devops.bulk_flow_timeout]
GitHub/Bitbucket validations d'outils de codage par page	Nombre de validations d'outils de codage par page pour GitHub et Bitbucket.	100	[sn_devops.import.coding_tool.commits.per_
Profondeur du dossier	Récupère uniquement les tâches et pipelines d'orchestration qui se trouvent dans des dossiers dont le niveau d'imbrication est inférieur ou égal au nombre spécifié ici. La profondeur du dossier correspond au niveau d'imbrication	3	[sn_devops.discover.jenkins.folder.depth]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	effectué sur les dossiers dans Jenkins, qui contient la tâche d'orchestration et les pipelines que vous souhaitez détecter. Par exemple, si vous souhaitez détecter des tâches d'orchestration et des pipelines pour une structure de dossiers imbriquée 2 fois dans votre Jenkins environnement, vous devez saisir 2 comme valeur pour cette propriété.		
DevOps Flux secondaire du gestionnaire de demande de changement	DevOps Flux secondaire du gestionnaire des demandes de changement.	sn_devops.default_change_handler_subflow	[sn_devops.change_request_handler_subflow
Référentiels des outils de codage par page	Nombre de référentiels qui doivent être affichés par page lorsque vous importez des référentiels après la connexion à un outil. Le nombre total de référentiels importés ne dépend pas de cette propriété, mais le nombre de référentiels à afficher par page à partir du nombre total de référentiels importés peut être spécifié à l'aide de cette propriété. Par exemple, si votre outil contient 1000 référentiels et que vous spécifiez 100 comme valeur de propriété, 1 000 référentiels seront importés dont 100 seront affichés par page dans la page Demandes d'importation.	100	[sn_devops.import.coding_tool.repos.per_pag

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	Lorsque vous détectez des référentiels, le nombre de référentiels qui doivent être récupérés par appel d'API dans le back-end dépend également de cette valeur de propriété. Pour un grand nombre de référentiels, définissez une valeur relativement plus petite dans cette propriété afin qu'un nombre moindre de référentiels soient récupérés par appel et que le système n'expire pas.		
GitHub URL D'API	GitHub URL d'API.	https://api.github.com	[sn_devops.github.api_url]
Limite d'importation max des problèmes liés à l'outil de planification ITBM Agile	Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) Limite maximale d'importation des problèmes liés à l'outil de planification Agile.	1 000	[sn_devops.import.planning_tool.itbm.issues.
Affecter une tâche universelle et notifier la mise à jour des informations d'identification de l'outil lorsqu'elles ont expiré	Les administrateurs et les propriétaires d'outils seront informés (par le biais d'une tâche universelle, d'un e-mail, d'une bannière et d'un message de champ) à l'expiration des informations d'identification de l'outil une fois les informations d'identification expirées. En tant qu'administrateur ou propriétaire de l'outil, vous pouvez mettre à jour les informations d'identification de votre outil et	Oui (activé)	[sn_devops.credential_expiration.notify_on_e

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	connecter l'outil pour éviter toute perte supplémentaire de données. Pour plus d'informations sur la mise à jour des informations d'identification de l'outil, reportez-vous à la section Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Changements de vélocité DevOps.		
Nombre de jours avant l'expiration des informations d'identification de l'outil pour affecter une tâche universelle et la notifier (le cas échéant)	Définissez le nombre de jours avant l'expiration des informations d'identification de l'outil pour envoyer des notifications (via la tâche universelle, l'e-mail, la bannière et le message de champ) aux administrateurs pour GitHub les outils créés avec l'authentification de base. Pour arrêter l'envoi de notifications proactives, sélectionnez 0 comme valeur pour cette propriété. Pour plus d'informations sur la mise à jour des informations d'identification de l'outil, reportez-vous à la section Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Changements de vélocité DevOps.	3	[sn_devops.credential_expiration_notify_befo
Nombre de jours pour afficher les alertes d'avertissement lorsque des événements n'ont pas été reçus	Définissez le nombre de jours pour afficher les alertes d'avertissement dans le champ **Dernier**	2	[sn_devops.last_event_received.warning]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	événement reçu de l'enregistrement de l'outil lorsque les événements n'ont pas été reçus. Cela ne s'applique qu'aux outils qui envoient des données à ServiceNow. Le champ **Dernier événement reçu** dans l'en-tête de l'enregistrement de l'outil et à l'intérieur de l'enregistrement de l'outil est mis en surbrillance en jaune pour les alertes d'avertissement lorsque les événements n'ont pas été reçus.		
Nombre de jours pour afficher les alertes critiques lorsque des événements n'ont pas été reçus	Définissez le nombre de jours pour afficher les alertes critiques dans le champ Dernier événement reçu de l'enregistrement de l'outil lorsque les événements n'ont pas été reçus. Cela ne s'applique qu'aux outils qui envoient des données à ServiceNow. Le champ **Dernier événement reçu** dans l'en-tête de l'enregistrement de l'outil et à l'intérieur de l'enregistrement de l'outil est mis en surbrillance rouge pour les alertes critiques lorsque les événements n'ont pas été reçus.	7	[sn_devops.last_event_received.critical]
Activer si Azure DevOps les validations d'exécution doivent être déterminées à partir de la	Si cette option est activée, Changement DevOps les dernières	Non	[sn_devops.enable_ado_bulk_run_commits]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
dernière création réussie du pipeline	validations, jusqu'à un maximum de 2 000, créées après la dernière version réussie du pipeline à partir de Azure DevOps dans le cadre des validations d'exécution. Si cette option est désactivée, seules les 200 dernières validations sont prises en compte pour l'exécution des validations.		
Activer si GitHub les validations d'exécution doivent être déterminées à partir de la dernière exécution réussie du workflow	Si cette option est activée, Changement DevOps les 2 000 premières validations après la dernière exécution réussie du workflow seront récupérées GitHub dans le cadre des validations d'exécution. **Remarque :** Les validations ignorées ne sont pas prises en compte. Si cette option est désactivée, seule la dernière validation est récupérée pour les validations d'exécution.	Non	[sn_devops.enable_github_run_commits]
Cette propriété décide s'il est nécessaire de créer une connexion générique lors de l'opération de configuration pour Azure DevOps	L'étape de saisie du nom d'utilisateur et du mot de passe d'intégration est requise pour configurer les webhooks lorsque cette propriété est activée.	Non	[sn_devops.enable_ado_generic_connection]
Limite maximale du nombre de pipelines pouvant être détectés pour un Azure DevOps projet	Définissez le nombre maximal de pipelines pouvant être détectés dans une demande d'importation pour un	15000	[sn_devops.discover.max.pipelines.ado]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	projet ADO. Si votre projet compte plus de 15 000 pipelines, vous pouvez essayer de définir cette valeur de propriété sur ce nombre et voir si les pipelines sont détectés. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez réduire la valeur à un nombre inférieur et essayer de détecter.		
Mettre à jour DevOps automatiquement les états des demandes de changement lorsque le reçu de changement est activé	Met à jour automatiquement les états de demande de changement lorsque la DevOps réception du changement est activée. Si vous souhaitez arrêter la transition automatique des états de demande de changement, même lorsque la réception du changement est activée, vous devez désactiver cette propriété.	Sélectionné (activé)	[sn_devops.enable_change_receipt_state_tran
Basculer vers cet utilisateur une fois l'authentification basée sur le jeton réussie	Si l'utilisateur devops.system n'est pas disponible dans votre instance ServiceNow, utilisez cette propriété pour définir tous les autres utilisateurs ayant le rôle sn_devops.integration nécessaire pour terminer l'authentification par jeton.	devops.system	[sn_devops.token_auth.user]
Limite maximale du nombre de fois où l'action de détection qui dépasse la limite du taux sera réessayée.	Détermine le nombre maximal de fois où l'action de détection sera automatiquement retentée une fois qu'elle aura atteint la limite de taux. Par exemple, si l'intervalle de taux dans est de Azure DevOps 5 minutes et que vous entrez une valeur de 4 ici, l'action de détection est réessayée 4 fois toutes les 5 minutes.	10	[sn_devops.max_retry_count_discover]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
Activer la création de demandes de changement, même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps	Si cette option est activée, lorsqu'une erreur se produit lors de la récupération de données DevOps telles que les éléments de travail, les validations, les résumés de tests, les résumés de sécurité, etc., la demande de changement correspondante est toujours créée. Les données pouvant être récupérées seront toujours associées à la demande de changement. Pour les données qui ne peuvent pas être récupérées, le motif de l'erreur est notifié à l'utilisateur dans la console tierce, et les mêmes informations sont également ajoutées dans le champ Commentaires sur le **changement** dans l'enregistrement d'exécution de l'étape et dans les **notes de travail** du changement.	Non (désactivé)	[sn_devops.enable_change_creation_with_pa
Délai de rappel de demande de changement (en minutes)	Définissez la valeur du délai d'expiration, en minutes, jusqu'à ce que le système tente de traiter un changement lorsqu'un événement entrant passe dans l'état En attente pendant une exécution de pipeline. Après cela, le pipeline sera abandonné. Le motif de l'erreur s'affiche dans les journaux de la console de votre outil tiers. Lorsqu'un pipeline est annulé en raison du délai	Durée : 120 minutes	[sn_devops.change_request_callback_timeou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	d'expiration du rappel, les mêmes informations sont ajoutées dans l'enregistrement de rappel de l'exécution de l'étape correspondante.		
Spécifieur d'ID client pour l'application GitHub	Si vous vous connectez à GitHub via une application GitHub à l'aide d'OAuth 2.0, vous devez saisir le préfixe d'ID client (3 premiers caractères ou plus de l'ID) de votre application GitHub comme valeur de cette propriété. Cela permet de s'assurer que les vérifications d'autorisation appropriées sont exécutées pour la connexion de l'outil GitHub.	Iv1,Iv2	[sn_devops.github_oauth_client_id_specifier]

DevOps Tableau de bord d'intégrité du système

Le tableau de bord Intégrité du système permet à l'administrateur d'afficher DevOps l'intégrité globale des intégrations, l'état de connectivité, ainsi que d'afficher les tendances des données de traitement des événements entrants.

Rôle requis : sn_devops.admin

Remarque :
Le tableau de bord Intégrité du système n'est DevOps disponible que dans le DevOps modèle de données 1.33 et les versions ultérieures.

Utilisez le tableau de bord d'intégrité du système pour suivre l'intégrité, l'état des événements et l'état de connectivité de votre DevOps environnement. Les graphiques interactifs vous permettent d'afficher et d'analyser l'intégrité du système et les détails de traitement des événements entrants.

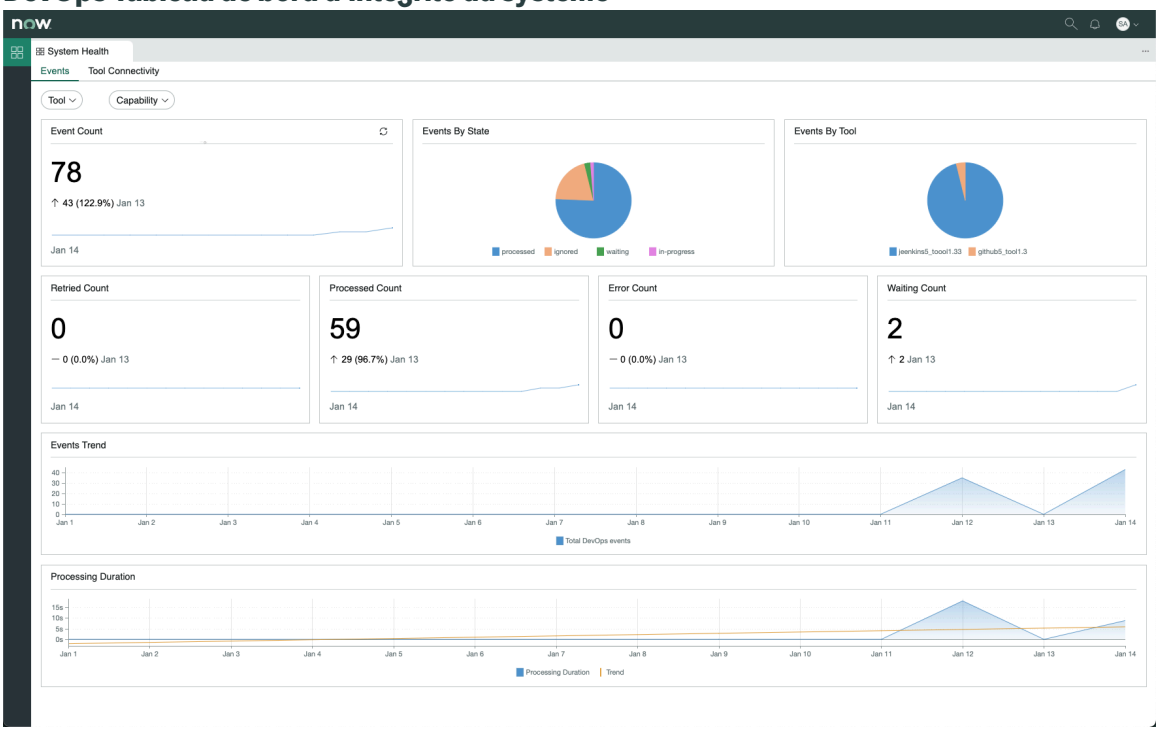
Remarque :

- Les scores ne sont pas en temps réel. Par exemple, si le graphique affiche que deux événements sont à l'état En attente, il est possible que les événements aient déjà été déplacés vers l'état Terminé.
- Étant donné que les scores sont extraits des indicateurs de formule, vous ne pouvez pas explorer les enregistrements dans la page KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Tableau de bord d'intégrité du système



Événements

Depuis l'espace Changement DevOps de travail, accédez à **Administration** > **Intégrité du système** > **Tableau de bord d'intégrité du système**.

Rapport	Type	Description
Nombre d'événements	Tendance du décompte	Nombre total d'événements DevOps de tendance quotidienne. Le rapport affiche le pourcentage et le nombre, qui correspondent à la somme des 7 dernières exécutions. Le nombre total inclut les événements des tables [sn_devops_inbound_event], [sn_devops_event] et [sn_devops_processed_event].
Événements par état	Graphique à secteurs	Nombre DevOps total d'événements répartis par état actuel.
Événements par outil	Graphique à secteurs	Nombre total d'événements DevOps , réparti par outil.
Nombre de nouvelles tentatives	Tendance du décompte	Tendance quotidienne du nombre total de nouveaux essais DevOps. Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport	Type	Description
Nombre traité	Tendance du décompte	Tendance quotidienne du nombre total d'événements traités DevOps . Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.
Nombre d'erreurs	Tendance du décompte	Tendance quotidienne du nombre total d'événements DevOps en état d'erreur. Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.
Nombre en attente	Tendance du décompte	Tendance quotidienne du nombre total d'événements en état d'attente DevOps . Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.
Tendance des événements	Tendance de la ligne	Nombre total d'événements de DevOps tendance. Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.
Durée de traitement	Tendance de la ligne	Durée de traitement des événements (en secondes) mesurée quotidiennement.

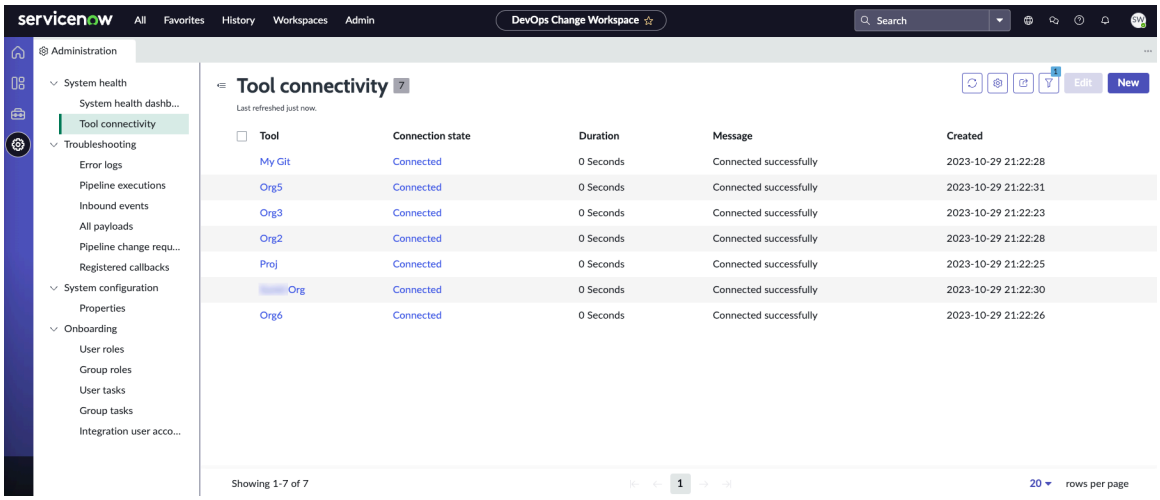
Connectivité de l'outil

Le rapport État de connectivité de l'outil affiche l'état de connectivité avec les détails de tous les outils intégrés. Le tableau de connectivité de l'outil affiche l'état de connexion de chaque outil connecté. Une tâche en arrière-plan tente de se connecter aux outils toutes les heures et gère l'historique de connexion. Vous pouvez afficher les détails de l'historique sous une nouvelle liste connexe sur la page des outils.

Pour afficher le rapport, à partir de l'espace Changement DevOps de travail, accédez à **Administration** > **Intégrité du système** > **Connectivité de l'outil**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Notifications par e-mail sur l'intégrité du système

Un groupe de rapports DevOps du système de base est ajouté par défaut. Une notification par e-mail résumant le rapport hebdomadaire sur l'intégrité du système est envoyée aux utilisateurs de ce groupe d'utilisateurs de rapport DevOps spécifié dans la liste connexe **Qui recevra** les **notifications système** > **notifications par e-mail** , tel que configuré dans la notification du rapport d'intégrité du système DevOps de base. Pour plus d'informations, consultez Notifications par e-mail .

Remarque :

- Ajoutez des utilisateurs disposant du rôle d'administrateur DevOps (sn_devops.admin) au groupe d'utilisateurs de rapport DevOps .
- Vous devez supprimer un utilisateur du groupe pour le désabonner de la réception des notifications.

La notification par e-mail du système de base contient et affiche un résumé comparatif des indicateurs clés de performance de l'intégrité du système par rapport à leur performance dans le rapport hebdomadaire précédent. Les données comparatives proviennent de tables pertinentes et sont calculées en fonction d'indicateurs requis à l'aide de la plage de dates spécifiée dans le rapport hebdomadaire. Les données comparatives et les indicateurs affichent toujours, par rapport aux mêmes tableaux et indicateurs, les données collectées par rapport aux rapports pertinents et aux données d'indicateurs de la semaine précédente.

À configurer la fréquence à laquelle la notification par e-mail du système de base est envoyée. Accédez à la **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Déclencher une notification par e-mail de vérification de l'intégrité DevOps** et sélectionnez le lien connexe **Configurer la notification de tâche** , puis apportez les changements de calendrier.

Si vous souhaitez modifier les utilisateurs qui reçoivent la notification par e-mail, modifiez le groupe d'utilisateurs spécifié dans le champ **Groupes** de la section **Qui recevra.** Accédez à la **Notification système** > **E-mail** > **Notification** > **Script d'intégrité DevOps**. Pour plus d'informations, consultez Add a user to a group .

Utilisez l'option **Afficher l'aperçu** de la notification pour vérifier votre notification.

Par exemple, vous pouvez voir quels utilisateurs recevront ou non la notification, ainsi que les détails de l'instance et la période pour laquelle la notification est envoyée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

servicenow

Your DevOps System Health for Jan 16 - Jan 23

Hello DevOps Admins,
Your DevOps system health report for the past 7 days.

Instance Name: devopsr(;1

DevOps product status: Stable

Date Range: 2022-01-16 to 2022-01-23

	Current	Change:
Pipeline Executions		
Total Pipeline Runs	0	▼ -100.0%
Average Pipeline Duration	0.0 secs	▲ 100.0%
Change Requests		
Total Change Requests	0	▼ -100.0%
Failed	0(0.0 %)	▼ 0.0%
Inbound Events		
Total Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▲ 100.0%
github5_tool1.3		
Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▼ 0.0%
jeenkins5_toool1.33		
Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▼ -100.0%

View Dashboard

Unsubscribe

servicenow

2225 Lawson Lane, Santa Clara, CA 95054, United States

© 2020 AcmeTech Inc. All rights reserved.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveaux de journal d'DevOps

DevOps Les niveaux de journal vous permettent de filtrer les journaux par niveau ainsi que par outil ou application particulier. Les niveaux de journal dans l'application vous permettent de décider de l'étendue des détails de journal dont vous avez besoin pour le DevOps débogage.

La flexibilité de définir des niveaux de journal vous permet de sélectionner les informations de niveau de journal appropriées aux besoins de votre organisation. Vous pouvez sélectionner des niveaux de journal personnalisés en fonction des niveaux de journal ou des catégories dont vous avez besoin et qu'une application ou un outil prend actuellement en charge. Dans les versions précédentes de , le niveau de DevOpsjournal par défaut était défini sur débogage et la propriété [sn_devops.enable_debug que vous pouviez activer ou désactiver. Vous pouvez sélectionner l'un des niveaux de journal suivants pour l'application DevOps à l'aide de la DevOps propriété sn_devops.devops_log_level :

- Erreur
- Warning
- Informations
- Déboguer
- Retrouver

Remarque :

- Le niveau de journalisation du système de base est défini sur Avertissement. Vous devez modifier la valeur du système de base à partir des DevOps propriétés.
- Par défaut, si vous avez des niveaux de journal différents pour les applications connectées et pour l'application DevOps , le niveau de journal contenant plus d'informations est imprimé. Par exemple, si vous configurez le niveau de journal d'une application sur Erreur et celui de l'application DevOps sur Trace, les niveaux de journal sont imprimés avec le plus d'informations (Trace).

Les flux multiples de l'application DevOps utilisent désormais le nouveau cadre de travail de journalisation pour collecter des données de journal lors de l'exécution du flux. Les flux suivants prennent actuellement en charge les nouveaux niveaux de journal :

- Flux d'enregistrement des artefacts et des packages
- Intégration en libre-service
- Auto-Catalogue de services — Application d'intégration
- Flux de traçabilité des changements
- Flux de notifications pour les options de plan, de code et d'orchestration

Erreurs courantes dans Changements de vélocité DevOps

Identifiez la cause première des erreurs qui se produisent dans Changements de vélocité DevOps, et reportez-vous aux étapes correspondantes susceptibles de les résoudre.

Connexion de l'outil

Ce tableau répertorie les étapes requises pour résoudre les erreurs qui peuvent se produire lorsque vous sélectionnez le bouton **Soumettre** ou **Connecter** après avoir entré les détails de l'outil dans le processus de connexion de l'outil :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
L’outil ne peut pas être créé car le nom de l’outil n’a pas été saisi. Saisissez le nom de l’outil, puis réessayez.	Entrez à nouveau le nom de l’outil.
L’outil ne peut pas être créé car l’intégration de l’outil n’a pas été sélectionnée. Sélectionnez la valeur d’intégration d’outils correcte et réessayez.	Sélectionnez la valeur d’intégration d’outils correcte.
L’outil ne peut pas être créé car l’URL de l’outil n’est pas valide ou incorrecte. Entrez à nouveau l’URL de l’outil, puis réessayez.	Entrez de nouveau l’URL de l’outil.
L’outil ne peut pas être créé car la version de la plateforme ne peut pas être déterminée. Créez la propriété système glide.buildtag.last, puis réessayez.	1. Accédez à **l’administration > DevOps > Propriétés**. 2. Vérifiez si la `glide.buildtag.last sys` propriété existe. 3. Si ce n’est pas le cas, créez la `glide.buildtag.last sys` propriété.
L’outil ne peut pas être créé, car la connexion de l’outil CreateDevOps associée n’est pas valide. Créez un alias de connexion valide, puis réessayez.	1. Accédez à **Tous les alias de connexion et d’informations d’identification > Connexions et informations d’identification >** et ouvrez l’enregistrement **CreateDevOpsTool** . 2. Dans la liste connexe Connexions, créez un enregistrement et saisissez un nom pour la connexion. 3. Dans le formulaire Connexion, sélectionnez la liste de recherche du champ **Informations d’identification** , puis sélectionnez **Nouveau** pour créer des informations d’identification d’administrateur. 4. Sélectionnez **Informations d’identification pour l’authentification de base** et entrez un nom. 5. Saisissez le nom d’utilisateur et le mot de passe d’administrateur (requis pour accéder aux outils de votre environnement DevOps). Un utilisateur disposant connection_admin rôle peut configurer une connexion HTTP. 6. Dans le formulaire Connexion, saisissez **https://<nom d’instance>.service-now.com/** pour l’URL de connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
L'outil ne peut pas être créé, car les informations d'identification de l'alias CreateDevOpsTool sont incorrectes. Mettez à jour l'enregistrement des informations d'identification, puis réessayez.	1. Sélectionnez le lien **d'enregistrement d'informations d'identification** dans le message. Si vous vous connectez à l'outil à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail, cliquez avec le bouton droit sur le lien d'enregistrement des informations d'identification, puis sélectionnez **Ouvrir dans un nouvel onglet**. 2. Sur la page d'enregistrement des informations d'identification, saisissez les informations d'identification correctes dans les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe** . 3. Enregistrez les changements et réessayez de vous connecter à l'outil.
L'outil ne peut pas être créé, car l'URL de connexion de l'alias CreateDevOpsTool est incorrecte. Utilisez l'URL suivante : https://<instancename>.service-now.com et réessayez.	1. Accédez à **Tous les alias de connexion et d'informations d'identification > Connexions et informations d'identification >** et ouvrez l'enregistrement **CreateDevOpsTool** . 2. Dans le formulaire Connexion, saisissez **https://<nom d'instance>.service-now.com/** pour l'URL de connexion.
Pour créer un alias de connexion, vous avez besoin du rôle connection_admin. Contactez votre administrateur système.	Cette erreur se produit si le champ d'alias de connexion est vide pour un enregistrement d'outil. Pour créer la connexion de l'outil, vous avez besoin d'un alias de connexion. Seul un utilisateur disposant du`connection_admin` rôle peut créer un alias de connexion. Vous devez contacter un utilisateur ayant ce rôle, tel qu'un administrateur, et obtenir l'alias de connexion créé.
L'outil ne peut pas être créé car le nom d'outil <toolname> existe déjà. Entrez un autre nom et réessayez.	Utilisez un nom différent pour l'outil.
L'outil ne peut pas être créé, car le <toolname> n'a pas de configuration de serveur MID valide. Configurez un MID Server valide et réessayez.	1. Si vous utilisez l'espace de travail, vérifiez si le MID Server est en cours d'exécution et accessible. 2. Si vous utilisez le catalogue et le créateur d'enregistrement, vérifiez si le MID Server est en cours d'exécution et accessible avec l'application en tant que DevOps et l'option en tant que REST.
L'outil ne peut pas être créé car aucun alias de connexion et d'informations d'identification n'est disponible pour le périmètre de DevOps Data Model.	Cette erreur se produit pour l'authentification OAuth.

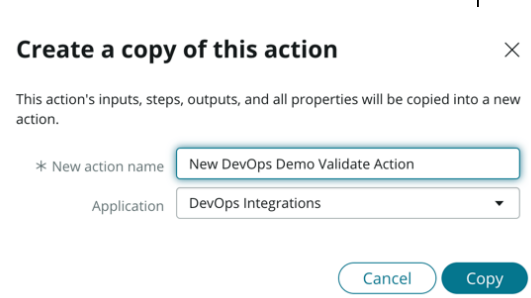
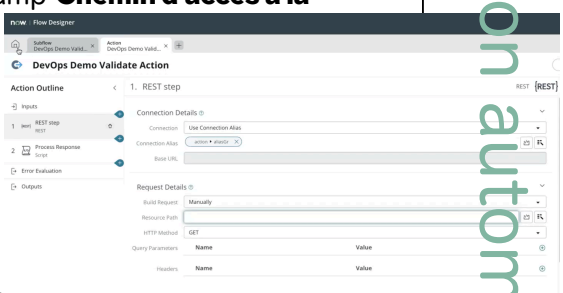
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
Créez un alias de connexion et d'informations d'identification, puis réessayez.	1. Accédez à **tous les alias de connexion et d'informations d'identification > Connexion et informations d'identification >**. 2. Créez un alias avec l'application en tant que **modèle de données DevOps**.
L'outil ne peut pas être créé en raison d'un problème technique lors de la création de l'enregistrement des informations d'identification.	1. Accéder à **toutes les exécutions de > Process Automation > Flow Designer >**. 2. Vérifiez la dernière exécution du flux secondaire sn_devops.devops_create_credentials pour connaître les détails de l'erreur.
Impossible de créer l'outil, car des informations d'identification et un domaine pour un enregistrement actif existent déjà.	Cette erreur se produit pour l'authentification OAuth. 1. Utilisez d'autres informations d'identification. 2. Vérifiez si les informations d'identification existantes sont utilisées par une connexion active.
L'outil ne peut pas être créé en raison d'un problème technique lors de la création de l'enregistrement de connexion.	1. Accéder à **toutes les exécutions de > Process Automation > Flow Designer >**. 2. Recherchez la dernière exécution de l'action *sn_devops.create_connection_for_tool* pour connaître les détails de l'erreur.
L'outil ne peut pas être créé pour les raisons suivantes : • Le flux secondaire de validation n'est pas configuré et • Un enregistrement d'aptitude d'intégration portant le même nom de flux secondaire n'existe pas pour l'intégration d'outils associée. Configurez le flux secondaire et créez l'enregistrement de l'aptitude d'intégration avec l'action Valider et un nom de flux secondaire pour l'intégration de l'outil, puis réessayez.	Cette erreur se produit uniquement pour les intégrations d'outils personnalisées. 1. Accéder à **tout > Automatisation des processus > Concepteur de flux**. 2. Sur la page Concepteur de flux, sélectionnez l'onglet **Flux secondaires** . 3. Ouvrez l'enregistrement de **flux secondaire de validation de démo DevOps** à partir de la liste. 4. Dans la section Actions, ouvrez l'enregistrement **Validation de l'action de démonstration DevOps** en sélectionnant l'icône Ouvrir l'action dans le concepteur d'action ( ).

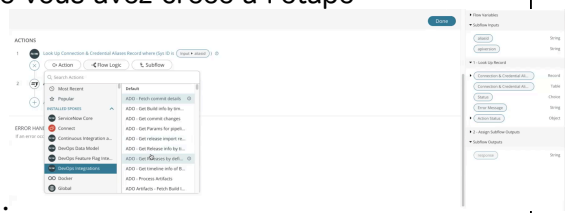
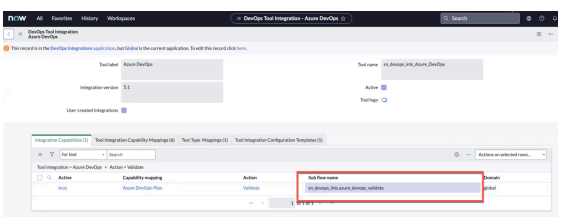
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
	5. Sélectionnez **le menu Actions supplémentaires > Action de copie**.  6. Entrez un nouveau nom pour l'action et sélectionnez l'application en tant **qu'intégrations DevOps**, puis sélectionnez **Copier**. 7. Dans l'action copiée, sélectionnez **Entrées >étape REST**. 8. Dans la section Détails de la demande, saisissez le chemin d'accès de la ressource de votre outil personnalisé dans le champ **Chemin d'accès à la ressource** .  9. Saisissez la version d'API de votre outil personnalisé dans le champ **Paramètres de requête** . 10. Enregistrez les changements. 11. Publiez l'action en sélectionnant **Publier**. 12. Revenez à l'enregistrement de **flux secondaire de validation de démo DevOps** . 13. Sélectionnez **le menu Actions supplémentaires > Copier le flux secondaire**. 14. Entrez un nouveau nom pour le flux secondaire et sélectionnez l'application en tant que **Intégrations DevOps**, puis sélectionnez **Copier**. 15. Dans le flux secondaire copié, supprimez l'action **de validation de démo DevOps** et ajoutez l'action

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
	que vous avez créée à l'étape 11.  **a.** Dans le champ **Action** , sélectionnez l'action que vous avez créée à l'étape 11. **b.** Dans le champ **aliasGR** , sélectionnez l'enregistrement Alias de connexion et d'informations d'identification dans la section **Data > Rechercher des enregistrements** . **c.** Dans le champ **apiversion** , sélectionnez la version de l'api dans la section **Données > entrées de flux secondaire** . **d.** Enregistrez les changements. **16.** Publiez le flux secondaire en sélectionnant **Publier**. **17.** Accédez à **Intégrations > DevOps > Options d'intégration** et créez un enregistrement avec l'action **Valider** . Pour plus d'informations, consultez Créer une intégration d'outils DevOps.  **18.** Associez le flux secondaire que vous avez créé à l'étape 16 à l'enregistrement d'aptitude d'intégration.
L'outil ne peut pas être créé en raison d'un problème de connectivité. Consultez le flux secondaire <validate_subflow_name> pour en savoir plus, puis réessayez.	**1.** Accéder à **toutes les exécutions de > Process Automation > Flow Designer >**. **2.** Recherchez la dernière exécution de <validate_subflow_name> flux secondaire pour connaître les détails de l'erreur.
Les informations d'identification d'autorisation de l'outil ne sont pas valides. Entrez des informations d'identification valides et réessayez.	Entrez à nouveau le nom d'utilisateur/mot de passe correct pour l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
L'outil ne peut pas être créé car il n'y a pas de réponse reçue du serveur. Entrez une URL d'outil valide ou vérifiez si le serveur est en cours d'exécution, puis réessayez.	**1.** Entrez de nouveau l'URL de l'outil. **2.** Vérifiez le MID Server.
L'URL de connexion est incorrecte, vérifiez le URL et réessayez.	Entrez de nouveau l'URL de l'outil.
L'outil ne peut pas être connecté parce que le nom de la slug de l'application GitHub est incorrect. Saisissez le nom de la slug de l'application GitHub correct et réessayez.	Vous pouvez trouver le nom de la slug de l'application GitHub sur la page des paramètres de votre GitHub application. Le GitHub nom de la slug de l'application est le nom convivial de l'URL de votre GitHub application. Par exemple, si vous avez créé une GitHub application portant le nom **Test App**, le nom de la slug d'application compatible GitHub avec l'URL correspondant sera **test-app**. Dans votre GitHub URL : « https://github.com/settings/apps/<test-app> », « <test-app> » est le nom de la slug de l'application GitHub . Pour plus d'informations, consultez la documentation GitHub .
La valeur du mot de passe est trop longue et peut être tronquée après le chiffrement. Veuillez soit réduire la longueur du mot de passe, soit augmenter la taille du champ.	À partir du 18 janvier 2023, Jira a prolongé la durée des tokens API pour les comptes Atlassian. Vous devez augmenter la valeur maximale du mot de passe à plus de 255 dans la table discovery_credentials pour tenir compte de la longueur de caractères étendue. Pour plus d'informations, consultez l'article de la base de connaissances KB1269878 et la documentation Atlassian .
Comportement inattendu de l'hôte distant : redirection circulaire vers « https://bitbucket.org/account/signin/?next=%2F...%2Frest%2Fapi%2F1.0%2Fusers ».	Cette erreur peut se produire si vous essayez de vous connecter à une instance Bitbucket Cloud. BitBucket Cloud n'est pas pris en charge. Vous devez utiliser une instance de serveur Bitbucket pour vous connecter à ServiceNow DevOps. Connectez-vous à votre instance BitBucket via un MID Server. Un MID Server est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le MID Server, reportez-vous à la section Sélection du MID Server
Mismatch in tool URL: Tool URL entered in ServiceNow below: https://<URL of the Jenkins instance you entered> Tool URL entered in Jenkins: https://<Jenkins location URL entered in Jenkins> In Jenkins, under Manage Jenkins > System, check that your configured Jenkins URL is the same as the Tool URL entered here. See the troubleshooting tool on-boarding errors.	Cette erreur se produit lorsque l'URL Jenkins saisie DevOps est différente de l'URL Jenkins saisie dans votre Jenkins instance. À partir de votre Jenkins instance, accédez à **Gérer Jenkins** > **Système** > **Emplacement Jenkins**. **L'URL Jenkins** saisie ici doit correspondre à **l'URL de l'instance Jenkins** saisie dans DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autorisations des outils

Cette section répertorie les étapes requises pour résoudre les erreurs d'autorisation d'outil lorsque vous créez un outil DevOps à l'aide de playbooks d'espace de travail. Les instructions de vérification des autorisations d'outils s'affichent dans une fenêtre contextuelle lorsque vous vous connectez à un outil à partir de l'espace de travail.

Action

Si une autorisation est manquante, procédez comme suit :

- Mettez à jour les autorisations pour les informations d'identification fournies dans l'outil externe DevOps. Sélectionnez **Actualiser** dans la fenêtre contextuelle pour effectuer à nouveau les vérifications.
- Fermez la fenêtre contextuelle, utilisez d'autres informations d'identification et sélectionnez **Se connecter** à nouveau. La fenêtre contextuelle de vérification des autorisations apparaît avec les résultats des informations d'identification nouvellement saisies.
- Examinez la colonne Impact et, si l'impact n'affecte pas votre cas d'utilisation, sélectionnez **Continuer** quand même.

Si toutes les vérifications d'autorisation réussissent :

- Sélectionnez **Continuer** pour passer à l'étape suivante dans le playbook.
- Si des erreurs apparaissent dans le résultat, réessayez en sélectionnant **Actualiser**.
- Si l'erreur persiste, mettez à jour la propriété Délai d'expiration de la vérification des autorisations de l'outil par enregistrement (en millisecondes) et réessayez.

Propriété du délai d'expiration de la vérification des autorisations de l'outil

Pendant le processus de connexion de l'outil, le système effectue des validations d'autorisation au premier plan et restreint la page de connexion de l'outil. Pour chaque validation d'autorisation, un appel d'API REST est effectué vers des outils externes afin d'évaluer la disponibilité de l'autorisation. Le délai de réponse de l'API REST peut varier en fonction de vos paramètres réseau. Pour éviter les retards, vous pouvez spécifier combien de temps le système doit attendre pour obtenir une réponse d'un outil externe avant de marquer l'autorisation comme erreur. Vous pouvez spécifier ce délai à l'aide de la propriété *(sn_devops.permission_check_timeout)***Délai d'expiration de la vérification des autorisations de l'outil par enregistrement (en millisecondes).** Si vous constatez que certaines vérifications des autorisations entraînent une erreur, essayez d'augmenter la valeur du délai d'expiration, puis sélectionnez **Actualiser** dans la fenêtre contextuelle des autorisations.

Notification d'outil

Ce tableau répertorie les étapes requises pour résoudre les erreurs qui peuvent se produire dans des scénarios tels que la récupération des détails de la validation, des détails de l'exécution du pipeline, des détails de la demande d'extraction, des résumés de tests :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Motif	Action
Les informations d'identification d'autorisation ne sont pas valides ou n'ont pas les autorisations minimales requises.	• Vérifiez si les informations d’identification de vos outils tiers possèdent les champs d’application requis. Si vous utilisez l’interface utilisateur de l’espace de travail, vous pouvez accéder à l’enregistrement de l’outil et sélectionner**Plus d’actions** (···) > **Vérifiez les autorisations des informations d’identification** pour connaître les autorisations requises. • Vérifiez si vous avez entré le nom d’utilisateur/mot de passe correct pour votre outil tiers. Si vous utilisez l’interface utilisateur de l’espace de travail et que vous souhaitez mettre à jour les informations d’identification de votre outil, accédez à l’enregistrement de l’outil et sélectionnez **Actions supplémentaires** (···) > **Mettre à jour les informations d’identification**. Pour plus d’informations sur la mise à jour des informations d’identification, reportez-vous à Mettre à jour les informations d’identification d’outils tiers dans Changements de vélocité DevOps.
Il n’y a pas de réponse du serveur. Vérifiez l’état de la connexion au serveur et réessayez.	• Vérifiez que le serveur d’outils DevOps est accessible et réactif. • Si le MID Server est configuré, vérifiez si le serveur est opérationnel.
Impossible de traiter la demande.	Vérifiez si le nombre maximal d’instances associées à un webhook est dépassé. Si vous avez rencontré cette erreur pour GitHub, vérifiez si vous avez associé plus de 20 instances à un webhook.
Les informations d'identification d'autorisation n'ont pas les autorisations minimales requises.	Vérifiez si les informations d’identification de vos outils tiers possèdent les champs d’application requis. Si vous utilisez l’interface utilisateur de l’espace de travail, vous pouvez accéder à l’enregistrement de l’outil et sélectionner**Plus d’actions** (···) > **Vérifiez les autorisations des informations d’identification** pour connaître les autorisations requises.
La configuration du MID Server n’est pas valide. Configurez un MID Server valide et réessayez.	Vérifiez si le MID Server est en cours d’exécution et accessible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Motif	Action
L’URL de connexion n’est pas valide. Entrez une URL valide et réessayez.	1. Accédez à **Tous les alias de connexion et d’informations d’identification > > de connexion et d’informations d’identification** et ouvrez l’enregistrement de connexion et d’informations d’identification requis. 2. Dans la liste connexe Connexions, ouvrez le formulaire **Connexion** connexe. 3. Sur le formulaire **Connexion** , vérifiez si l’URL de connexion de l’outil tiers est correcte.
La limite des taux a été dépassée. Réessayez après {0}.	La limite de taux correspond au nombre d’appels d’API qu’une application ou un utilisateur peut effectuer au cours d’une période donnée. La limitation de débit est une technique permettant de limiter le trafic réseau afin d’éviter que les utilisateurs n’épuisent les ressources du système. Si la limite maximale de taux autorisée dans votre outil tiers est dépassée, vous risquez de rencontrer cette erreur.
Vos informations d'identification n'e possèdent pas les champs d'application requis.	Vérifiez si les informations d’identification de vos outils tiers possèdent les champs d’application requis. Si vous utilisez l’interface utilisateur de l’espace de travail, vous pouvez accéder à l’enregistrement de l’outil et sélectionner**Plus d’actions** (···) > **Vérifiez les autorisations des informations d’identification** pour connaître les autorisations requises.

Demande de changement

Ce tableau répertorie les étapes requises pour résoudre les erreurs qui peuvent se produire lors de la création d’une demande de changement :

Erreur	Action
Impossible de créer la demande de changement, car le marqueur de compatibilité de type est désactivé. Activez le marqueur de compatibilité de type dans les propriétés système, configurez le modèle de changement dans l’enregistrement d’étape dans ServiceNow, ou saisissez l’ID système du modèle de changement approprié dans le pipeline.	• Accéder à **Toutes les propriétés système >** et activer la `com.snc.change_management.change_model.type_comp` propriété, ou • Ajoutez le modèle de changement dans le formulaire Étape ou les attributs de changement du pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Erreur	Action
Impossible de créer une demande de changement car le type de changement ou le modèle de changement n'est pas configuré pour le pipeline.	Ajoutez le modèle ou le type de changement dans le formulaire Étape ou les attributs de changement du pipeline.

Erreurs générales

Ce tableau répertorie les étapes requises pour résoudre quelques erreurs générales qui peuvent se produire lors de l'utilisation de l'application DevOps Change Velocity.

Problème	Action
La demande d'importation ne progresse pas	Si une demande d'importation reste trop longtemps à l'état Demandé lors de l'exécution d'une importation pour un outil (tel que Jenkins, Jiraou GitHub), supprimez la demande d'importation, puis réessayez. **Remarque :** Supprimez la demande existante pour retenter d'importer la même plage.
Échec de la connexion de l'outil	Supprimez la barre oblique (« / ») dans le champ URL de **connexion** du formulaire de connexion HTTP.
Aucune demande de changement n'est créée pour une Jenkins tâche sous contrôle de changement	Vérifiez que : • L'intégration de l'outil dans votre instance est correctement configurée. • La tâche a été synchronisée dans votre instance. • Des tâches et des étapes de l'application ont été configurées dans votre instance. La création de demandes de changement n'est pas prise en charge si la tâche est sous contrôle de changement : • Ne fait pas partie d'un pipeline (il s'agit d'une tâche autonome, par exemple). • C'est le premier dans le pipeline. • Est dans le pipeline, mais l'utilisateur déclenche manuellement ou effectue l'extraction SCM directement sur la tâche sous contrôle des changements (ce qui ne déclenche pas le pipeline dès le début).
Jenkins Ne bloque pas la tâche sous contrôle des changements (n'attend pas l'approbation de la demande de changement)	Vérifiez que l'emplacement Jenkins est configuré :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Action
	Accédez à la **Jenkins** > **Gérer Jenkins** > **Configurer le système** et fournissez le nom d'hôte pour le champ **URL Jenkins** dans la Jenkins section Emplacement. **Remarque :** Pour éviter les problèmes de mise en cache, cliquez sur **Enregistrer** même si le champ **URL Jenkins** contient déjà une valeur lorsque vous ouvrez le formulaire pour la première fois.
Événements se produisant dans le journal de charge utile avec l'état Non connecté	Si l'un des éléments suivants change pour une connexion effectuée manuellement (à l'aide du mode de configuration manuelle), la connexion est automatiquement déconnectée. • Alias associé à l'outil • Type d'outil • Nouvelle connexion HTTP active pour le même domaine ajoutée à l'alias • Connexion HTTP existante pour le même domaine activée • URL de connexion de la connexion HTTP • Informations d'identification de la connexion HTTP • Utiliser Serveur MID le paramètre dans la connexion HTTP Passez en mode de configuration manuelle et reconnectez-vous.
Réessayer les événements entrants qui échouent ou présentent une erreur en raison d'un TimeoutException/FlowObjectAPIException de l'API REST	Mettez à jour la *Retry Errored Inbound Events* tâche planifiée pour réessayer de traiter les événements entrants qui sont dans *Error* l'état. • Mettez à jour la liste d'erreurs ou d'exceptions pour spécifier les exceptions pour lesquelles vous souhaitez retenter le traitement des événements. • Modifiez le nombre par défaut *Maximum Retry* . Pour plus d'informations, voir Réessayer les événements entrants présentant des erreurs
L'exécution du pipeline dans ServiceNow DevOps n'avance pas et attend indéfiniment	Pour toutes les étapes de SonarQube dans les analyses de la qualité du code,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Action
car les analyses SonarQube n'ont pas lieu en raison de l'absence de l'outil SonarQube. L'événement entrant de qualité logicielle affiche le message d'erreur suivant dans le champ Détails du traitement. "Vérifiez si l'outil SonarQube respectif est créé avec succès. Si ce n'est pas le cas, créez l'outil SonarQube et réessayez l'événement entrant.	l'utilisateur doit créer l'outil SonarQube dans l'instance ServiceNow DevOps . Pour plus d'informations, voir SonarQube intégration avec Changements de vélocité DevOps
L'interface utilisateur du pipeline affiche les liens rompus entre les étapes.	Accédez à **Exécutions de tâches** et assurez-vous que la colonne Exécutions en amont contient les références de lien en amont appropriées.

Réessayer les événements entrants présentant des erreurs

Exécutez des travaux planifiés sur le système de base ou modifiés pour réessayer de traiter les événements entrants présentant des erreurs. Spécifiez les exceptions ou les erreurs pour retenter les événements qui sont dans un `Error` état.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche planifiée tente à nouveau de traiter les événements entrants qui sont dans `Error` l'état. Vous pouvez choisir d'utiliser la tâche planifiée avec ses système-de-base propriétés ou de personnaliser les propriétés en fonction de vos besoins.

- Exécutez une tâche planifiée sur les événements entrants qui sont dans l'état d'erreur.
- Mettez à jour la liste des exceptions et des erreurs afin de pouvoir réessayer de traiter les événements entrants présentant des erreurs avec ces exceptions.
- Spécifiez le nombre maximal de tentatives d'exécution des tâches de nouvelle tentative sur un événement entrant.
- Spécifiez le temps écoulé depuis la dernière nouvelle tentative de tâche. La tâche de nouvelle tentative s'exécute à nouveau sur les événements entrants présentant des erreurs après la durée que vous spécifiez.

En fonction de votre erreur ou de votre exception, effectuez l'une des étapes suivantes pour retenter de traiter les événements entrants.

Procédure

1. Modifiez la fréquence de la `Retry Errored Inbound Events` tâche planifiée.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

   b. Recherchez et ouvrez la `Retry Errored Inbound Events` tâche.

   La tâche recherche les événements entrants présentant des erreurs.

   Remarque :
   Par défaut, les exécutions de la tâche planifiée se répètent toutes les deux minutes. Vous pouvez modifier la fréquence (en minutes) selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez la fréquence d'exécution de la tâche, dans le champ **Exécuter** , puis configurez les champs correspondants.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Vous avez modifié la fréquence de la tâche planifiée.

2. Modifiez les propriétés associées à la nouvelle tentative de traitement des événements entrants.

a. Accédez à la **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**.

b. Modifiez la propriété **Nombre maximal de nouveaux essais pour les événements entrants présentant des erreurs** .

Remarque :
La valeur par défaut de cette propriété est 3. Vous pouvez modifier le nombre selon vos besoins.

Le traitement des événements entrants est retenté en fonction du nombre que vous spécifiez.

c. Modifiez la propriété **Temps écoulé (en minutes).**

Remarque :
La valeur par défaut de cette propriété est de 1440 minutes (24 heures). Vous pouvez modifier le nombre si nécessaire.

En fonction de la valeur de ce champ de propriété, le système retente le traitement des événements entrants. Par exemple, si la dernière tentative de traitement des événements entrants a eu lieu le 1er janvier à 12 heures, par défaut, la tâche planifiée retente de traiter les événements erronés après 1 440 minutes ou 1 jour à compter de l'horodatage de la dernière tentative de traitement de l'événement entrant.

d. Pour mettre à jour la liste des exceptions en fonction des événements erronés qui sont retentés pour le traitement, modifiez la propriété **Erreurs ou exceptions (séparées par des virgules) pour lesquelles les événements entrants erronés sont définis sur Réessayer** .

Remarque :
La valeur par défaut de cette propriété est `TimeOutExceptions, FlowObjectAPIException`. Vous pouvez mettre à jour les exceptions que vous souhaitez réessayer de traiter dans un format séparé par des virgules.

Les exceptions que vous entrez pour la propriété sont vérifiées dans le champ **Détails du traitement** dans l'enregistrement de l'événement entrant et le traitement fait l'objet d'une nouvelle tentative.

Résultats

La tâche planifiée pour retenter le traitement des événements entrants s'exécute en fonction des propriétés que vous avez configurées ou des propriétés système de base qui sont spécifiées par défaut.

Listes personnalisées

Créez des listes personnalisées pour vos modules Liste, Changement, Outils et Administration. Vous pouvez créer votre propre version d'une liste existante ou une nouvelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin, sn_devops.tool_owner ou sn_devops.app_owner

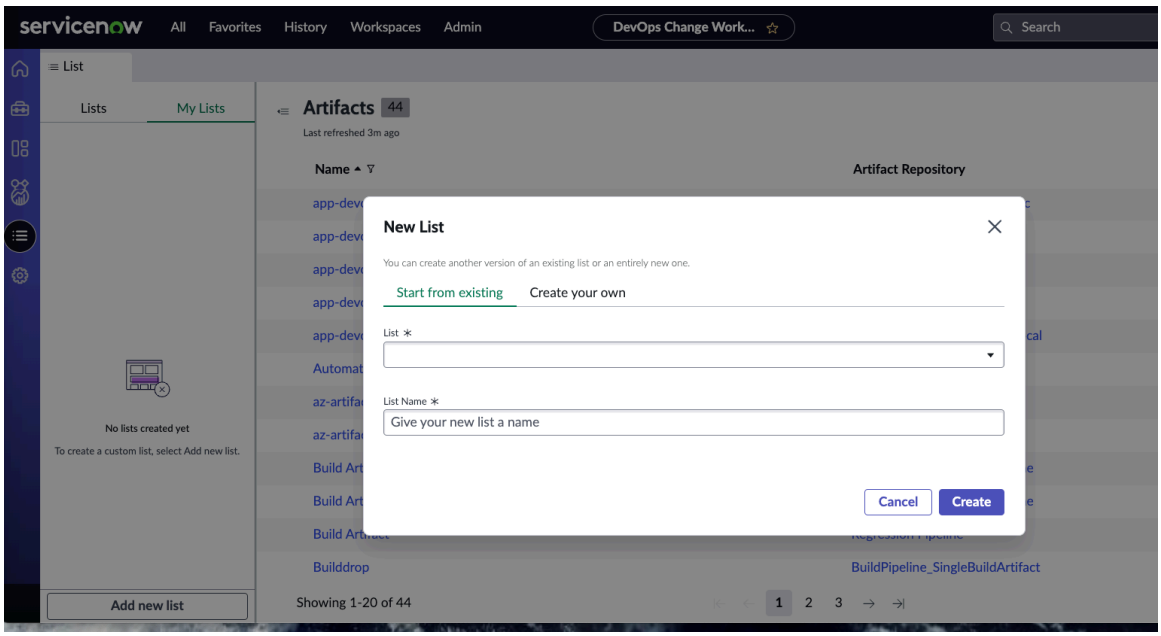
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps**.
2. Sélectionnez le module dans lequel vous souhaitez ajouter la liste (Liste, Changement, Outils ou Administration).
3. Sélectionnez **l'onglet Mes listes** , puis Ajouter **une nouvelle liste**.

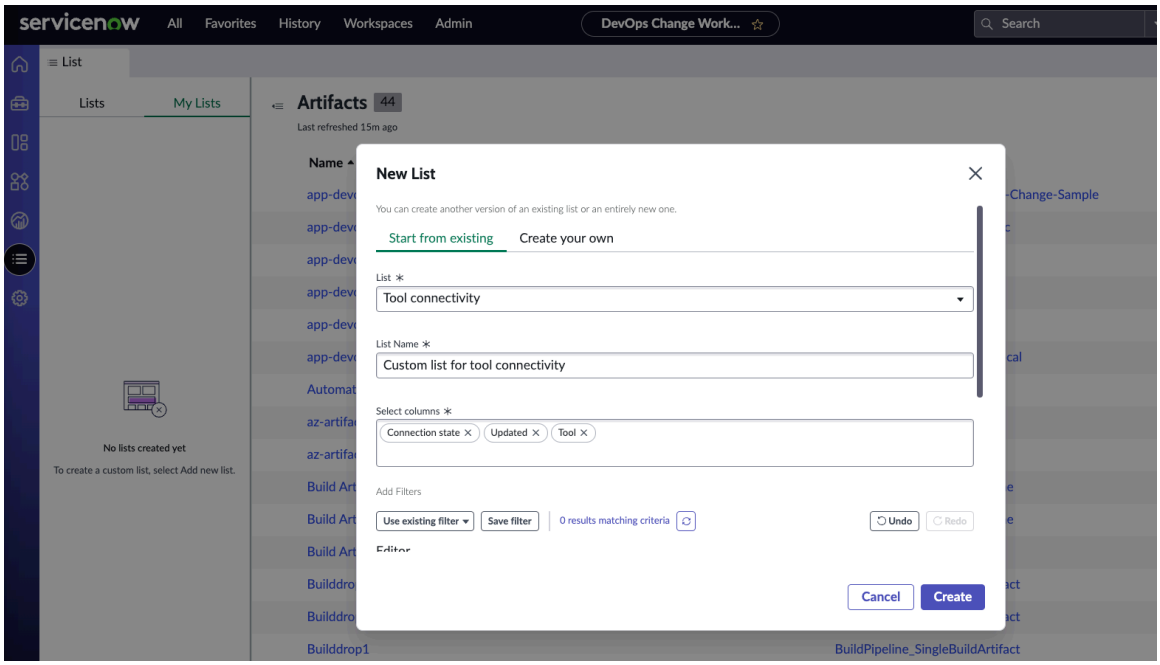
   Vous pouvez créer une version différente d'une liste existante ou une nouvelle.



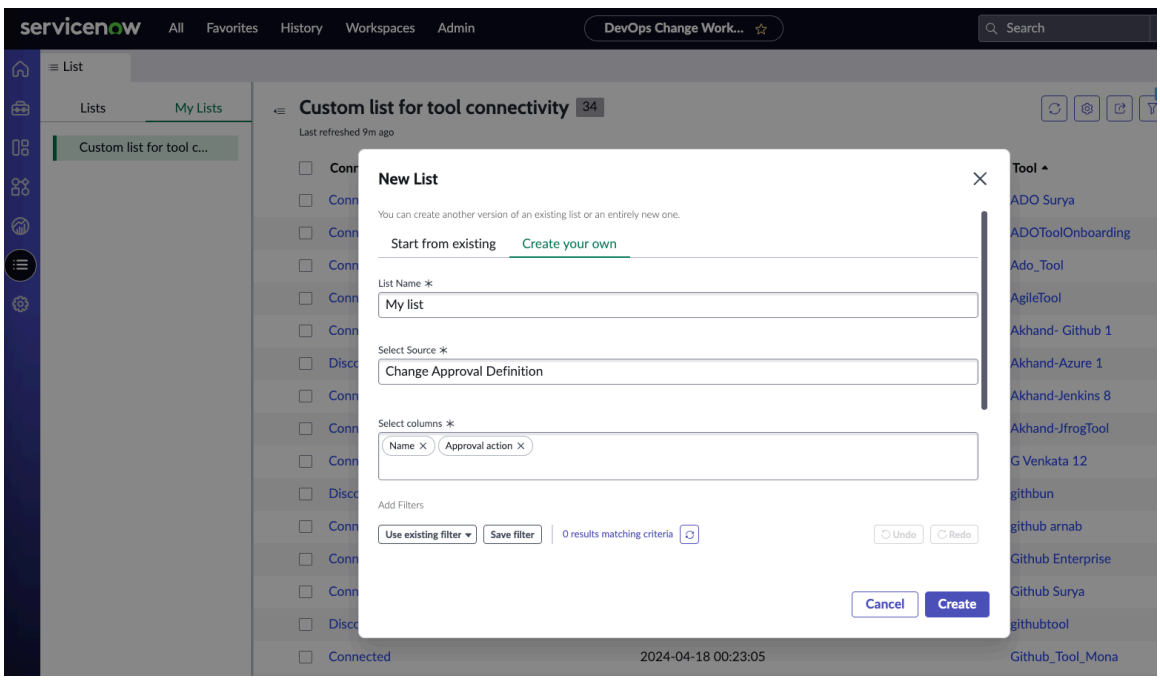
4. Vous pouvez créer une version différente d'une liste existante ou une nouvelle.
   - Pour créer une liste à partir d'une liste existante :
     a. Sélectionnez l'onglet **Démarrer à partir d'un onglet existant** .
     b. Dans la liste déroulante **Liste** , sélectionnez une liste existante.
     c. Dans le champ **Nom de la liste** , donnez un nom à votre liste.
     d. Dans la liste, sélectionnez les colonnes souhaitées dans votre liste.
     e. Si nécessaire, ajoutez des filtres pour la liste.
     f. Si vous souhaitez que la liste soit triée par colonne, sélectionnez la colonne et triez-la dans la section **Trier par** .
     g. Sélectionnez **Créer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Pour créer votre propre liste :
  - **a.** Sélectionnez l'onglet **Créez votre propre** onglet.
  - **b.** Dans la liste **Sélectionner une source** , sélectionnez la table à l'aide de laquelle vous souhaitez créer votre liste.
  - **c.** Sélectionnez les colonnes souhaitées dans votre liste.
  - **d.** Si nécessaire, ajoutez des filtres pour la liste.
  - **e.** Si vous souhaitez que la liste soit triée par colonne, sélectionnez la colonne et triez-la dans la section **Trier par** .
  - **f.** Sélectionnez **Créer**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Directives de clonage pour Changements de vélocité DevOps

Cloner l'application Changements de vélocité DevOps d'une instance à l'autre.

Remarque :
Valable pour l'Utah et les versions ultérieures.

Pour en savoir plus sur le clonage d'une ServiceNow instance, consultez les rubriques suivantes.

- System clone
  - Request a clone
  - Clone Target Registration and Authentication
  - Exclude a table from cloning
  - Data preservation on cloning target instances
- Nouveau moteur de clonage basé sur la sauvegarde [KB0540342]

Exclusion de table du système de base et conservateurs sur les tables globales utilisées dans DevOps

Nom de la table	Exclure l'entrée de table présente ?	Entrée des conservateurs de données présente ?
Pour l'outil DevOps		
sys_alias	Non	Non
http_connection	Oui	Oui
discovery_credentials	Oui	Oui
oauth_entity_profile	Oui	Oui
oauth_entity	Oui	Oui
jwt_provider	Oui	Oui
jwt_keystore_aliases	Oui	Oui
sys_certificate	Oui	Oui
token_verification	Oui	Oui
sys_user_group	Non	Non
Pour les applications DevOps		
cmdb_ci_business_app	Non	Non
cmdb_ci_sdlc_component	Non	Non
cmdb_application_product_model	Non	Non

Outils clonés à partir de l'instance source

- Un alias de connexion (sys_alias) est associé aux outils clonés à partir de l'instance source.
- L'enregistrement de connexion et l'enregistrement d'informations d'identification ne sont pas clonés à partir de l'instance source, car ces tables sont exclues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'URL de l'outil est vide, car elle est calculée dynamiquement à l'aide de l'enregistrement de connexion.
- Le test de connexion échoue, car il n'y a pas de connexion active.
- Toutes les entités sous-jacentes telles que les projets, les plans, les pipelines, les référentiels, les éléments de travail, les validations, l'exécution du pipeline, etc., doivent être présentes sous l'outil.
- Le jeton de l'outil n'est pas cloné.
- Les nouveaux événements entrants de webhook ne commenceront pas automatiquement à arriver à l'instance cible clonée pour ces outils. Les outils doivent être reconfigurés pour recevoir de nouveaux événements entrants.

Étapes manuelles sur les outils clonés

1. Créer une connexion et des informations d'identification
   - Utilisez l'action **Créer une connexion et des informations d'identification** présente sous les liens connexes sur l'enregistrement de l'outil ou créez manuellement les enregistrements de connexion (http_connection) et d'informations d'identification (discovery_credentials) et associez-les à l'alias de connexion de l'outil.
   - Exécutez manuellement l'action de **connexion** sur l'outil et assurez-vous que l'état de la connexion de l'outil est **connecté**.
2. Régénérer le jeton et configurer
   - Pour les outils qui prennent en charge la configuration du webhook basée sur des jetons, utilisez l'action **Régénérer le jeton** à partir des liens connexes sur la page d'enregistrement de l'outil.
   - La régénération du jeton crée un nouveau jeton dans la table token_verification et crée des webhooks pour l'outil et les référentiels dont l'état de configuration est **Configuré**.
   - Pour les outils qui ne prennent pas en charge les webhooks basés sur des jetons, cliquez sur **Configurer** et saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'utilisateur DevOps d'intégration.

Applications clonées à partir de l'instance source

- Les applications clonées à partir de l'instance source ont toutes les associations d'applications intactes.
- Les liens entre l'application d'entreprise et les composants SDLC sont conservés.
- Aucune étape manuelle n'est requise après le clonage.

Conservation des données sur l'instance cible

Essayez de préserver les outils, connexions d'outils et applications existants sur l'instance cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conservateurs de données de niveau 1

Conservateurs de données requis

Titre	Nom de la table	Objectif	Filtre suggéré
Outil DevOps	sn_devops_tool	Pour conserver la liste d'outils de niveau DevOps supérieur.	`connection_state=connected^EQ` pour conserver tous les outils connectés ou filtrer sur des ID d'outils spécifiques.
Alias de connexion et d'informations d'identification	sys_alias	Spécifié dans l'outil DevOps pour contenir les détails de la connexion.	`idLIKEdevops^ORidLIKEspoke^EQ` pour conserver tous les alias associés à DevOps.
Application DevOps	sn_devops_app	Pour conserver la liste des applications DevOps de niveau supérieur.	

Étapes manuelles sur les outils conservés après clonage

1. Maintenu par

   Si un groupe d'utilisateurs **Géré par** sur l'instance cible était spécifié avant le clonage, mettez à jour les groupes d'utilisateurs et définissez-les manuellement sur l'enregistrement de l'outil après le clonage.

2. Discovery
   - Les projets, les pipelines, les plans et les référentiels ne sont pas présents pour les outils conservés après le clone.
   - Pour les Azure DevOps outils, effectuez d'abord **la découverte des projets**.
   - Effectuez l'action **de détection** sur l'outil ou le projet pour apporter les détails des pipelines, des plans et des référentiels.
3. Trace

   Suivre les pipelines, les plans et les référentiels requis.

4. Configurer
   - Facultatif pour les outils où l'URL Webhook contient une référence à l'outil sys_id uniquement. Par exemple, GitHub, GitLab, Jira, Bitbucket.
   - Vous devez reconfigurer Azure DevOps les projets, car le sys_id de projet a changé après la redétection.
   - Le jeton reste le même pour l'outil.
   - Vérifiez qu'aucun doublon de webhooks n'est créé dans l'outil tiers DevOps après reconfiguration.
5. Importation historique

   Utilisez l'action d'importation ou l'espace de travail pour importer des données historiques pour les plans, les référentiels et les pipelines.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes manuelles sur les applications conservées après clonage

1. Maintenu par

   Si un groupe d'utilisateurs **Géré par** sur l'instance cible était spécifié avant le clonage, mettez à jour les groupes d'utilisateurs et définissez-les manuellement sur l'enregistrement de l'application après le clonage.

2. Associer à l'application

   Réassociez manuellement les plans, les référentiels et les pipelines à l'application.

3. Relier au composant SDLC et au modèle d'application

   Associez manuellement l'application DevOps au composant SDLC et le composant SDLC au modèle d'application.

Conservateurs de données de niveau 2

Visez à préserver les données et les relations sous DevOps les outils et DevOps les applications. Ces conservateurs doivent être utilisés avec les conservateurs de niveau 1 et les étapes manuelles.

Conservateurs de données requis

Titre	Nom de la table	Objectif	Filtre suggéré
Module d'extension : DevOps Data Model			
Référentiel de l'artefact	sn_devops_artifact_repository	Liste de niveau supérieur des référentiels d'artefacts. Nécessaire pour conserver les référentiels d'artefacts associés à un outil préservé.	tool=toolid^EQ, où toolid est l'outil préservé.
Artifact	sn_devops_artifact	Liste de niveau supérieur des artefacts. Nécessaire pour conserver les artefacts associés à un outil préservé.	artifact_repository.tool=toolid^EQ, où « toolid » est l'outil préservé.
Pipeline	sn_devops_pipeline	Liste de niveau supérieur des pipelines. Nécessaire pour conserver les pipelines associés à un outil préservé.	tool=toolid^EQ, où toolid est l'outil préservé.
Version de mise en production	sn_devops_plan_version	Liste de niveau supérieur des versions de mise en production. Nécessaire pour conserver les versions de mise en production associées à un outil de planification préservé.	plan.tool=toolid^EQ, où toolid est l'outil préservé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conservateurs de données requis (suite)

Titre	Nom de la table	Objectif	Filtre suggéré
Plan	sn_devops_plan	Liste de niveau supérieur des plans. Nécessaire pour conserver les plans associés à un outil de planification préservé.	`tool=toolid^EQ`, où `toolid` est l'outil préservé.
Projet	sn_devops_project	Liste de projets de niveau supérieur. Nécessaire pour conserver les projets associés à un outil préservé. Actuellement pris en charge par Azure DevOps.	`tool=toolid^EQ`, où `toolid` est l'outil préservé.
Référentiel	sn_devops_repository	Liste de niveau supérieur des référentiels. Nécessaire pour conserver les référentiels associés à un outil de codage préservé.	`tool=toolid^EQ`, où `toolid` est l'outil préservé.
Référentiel d'applications vers l'artefact	sn_devops_m2m_app_artifact_repository	Associations entre App/Artifact Repo. Nécessaire pour conserver la relation entre les applications préservées et les référentiels d'artefacts.	`app=appid^EQ`, où `appid` est l'application en cours de conservation.
De l'application à l'artefact	sn_devops_m2m_app_artifact	Associations d'applications/d'artefacts. Nécessaire pour conserver la relation entre les applications préservées et les artefacts.	`app=appid^EQ`, où `appid` est l'application en cours de conservation.
Application vers plan	sn_devops_m2m_app_plan	Associations d'applications/plans. Nécessaire pour conserver la relation entre les applications et les plans conservés.	`app=appid^EQ`, où `appid` est l'application en cours de conservation.
Module d'extension : DevOps Vulnerability Integrations			
Relation d'orchestration de Security DevOps	sn_devops_security_orchestration_relation	Nécessaire pour conserver la relation entre DevOps l'entité (par exemple, pipeline) et un outil de sécurité.	reference_table=sn_devops_pipeline

Conservateurs de données d'intégration personnalisée

Essayez de préserver les métadonnées associées à toutes les intégrations d'outils personnalisés sur l'instance cible. Ces conservateurs de données peuvent être utilisés avec les conservateurs de niveau 1 et de niveau 2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conservateurs de données requis

Titre	Nom de la table	Objectif	Filtre suggéré
Module d'extension : DevOps Data Model			
Aptitude d'intégration d'outils personnalisés	sn_devops_integration_capability	Nécessaire pour conserver les actions prises en charge dans les enregistrements de mappage de l'aptitude d'intégration de l'intégration d'outils personnalisés.	`tool_integration=customToolIntegrationId`, où `customToolIntegrationId` est le nom de l'intégration `sys_id` de l'outil personnalisé.
Mappage de l'aptitude d'intégration de l'outil personnalisé	sn_devops_tool_capability_mapping	Nécessaire pour conserver les enregistrements de mappage de l'aptitude d'intégration de l'intégration d'outils personnalisés.	`tool_integration=customToolIntegrationId`, où `customToolIntegrationId` est le nom de l'intégration `sys_id` de l'outil personnalisé.
Intégration d'outils DevOps personnalisée	sn_devops_tool_integration	Nécessaire pour conserver l'enregistrement d'intégration d'outils personnalisée.	`sys_id=customToolIntegrationId^EQ`, où `customToolIntegrationId` est le de l'intégration de l'outil `sys_id` personnalisé.
Autorisations d'outils personnalisés	sn_devops_tool_permission	Nécessaire pour conserver les enregistrements de vérification des autorisations de l'intégration d'outils personnalisés.	`tool_integration=customToolIntegrationId`, où `customToolIntegrationId` est le nom de l'intégration `sys_id` de l'outil personnalisé.
Module d'extension : DevOps Workspace			
Type de tâche d'intégration d'outils personnalisés	sn_devops_ws_onboarding_task_type	Nécessaire pour conserver les types de tâches d'intégration de l'outil personnalisé.	`tool_integration=customToolIntegrationId` où `customToolIntegrationId` est le sys_id de l'intégration de l'outil personnalisé.

Conservateurs de données de niveau 3

Essayez d'avoir tout le mappage N-N intact dans l'instance cible.

Remarque :
Vous trouverez ci-dessous des DevOps tables spécifiques. Si vous avez besoin que d'autres données soient en place, vous pouvez ajouter ces tables à la liste des conservateurs. Par exemple, Demandes de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conserver et exclure les tables

Nom	Nom de la table	Application
Application	sn_devops_app	Modèle de données DevOps
Artifact	sn_devops_artifact	Modèle de données DevOps
Référentiel de l'artefact	sn_devops_artifact_repository	Modèle de données DevOps
Demande intermédiaire d'artefact	sn_devops_artifact_staging	Modèle de données DevOps
Version de l'artefact	sn_devops_artifact_version	Modèle de données DevOps
Élément de planification de base	sn_devops_base_planning_item	Modèle de données DevOps
Brancher	sn_devops_branch	Modèle de données DevOps
Résultat de tests de la version	sn_devops_build_test_result	Modèle de données DevOps
Résumé du test de construction	sn_devops_build_test_summary	Modèle de données DevOps
Rappel	sn_devops_callback	Modèle de données DevOps
Référence de changement	sn_devops_change_reference	Modèle de données DevOps
Valider	sn_devops_commit	Modèle de données DevOps
Validateur	sn_devops_committer	Modèle de données DevOps
Valider les détails	sn_devops_commit_details	Modèle de données DevOps
Facteur de changement de score de contributeur	sn_devops_contributor_score_chg_factor	Modèle de données DevOps
Environnement	sn_devops_environment	Modèle de données DevOps
Demande d'importation	sn_devops_import_request	Modèle de données DevOps
Page de demande d'importation	sn_devops_import_request_page	Modèle de données DevOps
Événement entrant	sn_devops_inbound_event	Modèle de données DevOps
De l'application à l'artefact	sn_devops_m2m_app_artifact	Modèle de données DevOps
Référentiel d'applications vers l'artefact	sn_devops_m2m_app_artifact_repository	Modèle de données DevOps
Application vers plan	sn_devops_m2m_app_plan	Modèle de données DevOps
Artefact déployé vers TaskExecution	sn_devops_m2m_artifact_execution	Modèle de données DevOps
Version d'artefact à Validation	sn_devops_m2m_artifact_version_commit	Modèle de données DevOps
Version d'artefact à Package	sn_devops_m2m_artifact_version_package	Modèle de données DevOps
Branche à valider	sn_devops_m2m_branch_commit	Modèle de données DevOps
Exécuter une validation	sn_devops_m2m_commit_execution	Modèle de données DevOps
Demande de validation d'extraction	sn_devops_m2m_commit_pull_request	Modèle de données DevOps
Valider à l'élément de travail	sn_devops_m2m_commit_work_item	Modèle de données DevOps
Demande d'importation vers le mappage d'événements entrants	sn_devops_m2m_inbound_event_import_request	Modèle de données DevOps

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conserver et exclure les tables (suite)

Nom	Nom de la table	Application
Modèle de configuration de l'intégration d'outils	sn_devops_m2m_tool_integration_config_template	Modèle de données DevOps
Élément de travail pour planifier la version	sn_devops_m2m_work_item_plan_version	Modèle de données DevOps
Tâche d'orchestration	sn_devops_orchestration_task	Modèle de données DevOps
Définition de la tâche d'orchestration	sn_devops_orchestration_task_definition	Modèle de données DevOps
Package DevOps	sn_devops_package	Modèle de données DevOps
Participant	sn_devops_participant	Modèle de données DevOps
Résumé du test de performances	sn_devops_performance_test_summary	Modèle de données DevOps
Pipeline	sn_devops_pipeline	Modèle de données DevOps
Exécution de pipeline	sn_devops_pipeline_execution	Modèle de données DevOps
Plan	sn_devops_plan	Modèle de données DevOps
Version de mise en production	sn_devops_plan_version	Modèle de données DevOps
Événement entrant traité	sn_devops_processed_inbound_event	Modèle de données DevOps
Projet	sn_devops_project	Modèle de données DevOps
Demande d'extraction	sn_devops_pull_request	Modèle de données DevOps
Référentiel	sn_devops_repository	Modèle de données DevOps
Catégorie de qualité logicielle	sn_devops_software_quality_category	Modèle de données DevOps
Détail de la catégorie de qualité logicielle	sn_devops_software_quality_category_detail	Modèle de données DevOps
Détail de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_detail	Modèle de données DevOps
Résumé de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_summary	Modèle de données DevOps
Relations de résumé de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_summary_relations	Modèle de données DevOps
Sous-catégorie de qualité logicielle	sn_devops_software_quality_sub_category	Modèle de données DevOps
Étape	sn_devops_step	Modèle de données DevOps
Exécution d'étape	sn_devops_step_execution	Modèle de données DevOps
Balises	sn_devops_tag	Modèle de données DevOps
Exécution de tâches	sn_devops_task_execution	Modèle de données DevOps
Exécution de test	sn_devops_test_execution	Modèle de données DevOps
Résultat de test	sn_devops_test_result	Modèle de données DevOps
Résumé du test	sn_devops_test_summary	Modèle de données DevOps
Relations de résumé de test	sn_devops_test_summary_relations	Modèle de données DevOps

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conserver et exclure les tables (suite)

Nom	Nom de la table	Application
Outil DevOps	sn_devops_tool	Modèle de données DevOps
États de la connexion de l'outil	sn_devops_tool_connection_status	Modèle de données DevOps
Historique de connectivité de l'outil	sn_devops_tool_connectivity_history	Modèle de données DevOps
Suivi du motif d'attente	sn_devops_waiting_reason_tracking	Modèle de données DevOps
Élément de travail	sn_devops_work_item	Modèle de données DevOps

Intégrer un nouvel outil à l'aide du DevOps playbook générique

Changement DevOps dispose d'une configuration Playbook prédéfinie permettant aux utilisateurs de configurer un nouvel outil. Il est possible de créer des intégrations d'outils personnalisées à l'aide de l'expérience de playbook guidé dans le Changement DevOps Espace de travail.

Les Playbooks fournissent aux utilisateurs finaux un guide visuel et axé sur les tâches avec les étapes à suivre pour mener à bien un processus, garantissant ainsi une expérience cohérente pour l'intégration des outils. Pour en savoir plus sur les playbooks, reportez-vous à la section About Playbook Experience .

Effectuez les étapes suivantes pour intégrer votre outil personnalisé à l'aide du DevOps playbook générique.

1. Identifier les capacités de l'outil

Pour configurer un outil à l'aide du playbook générique, vous devez d'abord identifier les options prises en charge par l'outil. Un outil peut avoir une ou plusieurs options telles que code, plan et orchestration.

Le playbook générique se compose des étapes suivantes et chaque étape a ses activités connexes :

1. Connecter à un outil
   a. Connecter à un outil
   b. Spécifier l'accès à l'outil
   c. Configurer l'outil
2. Option

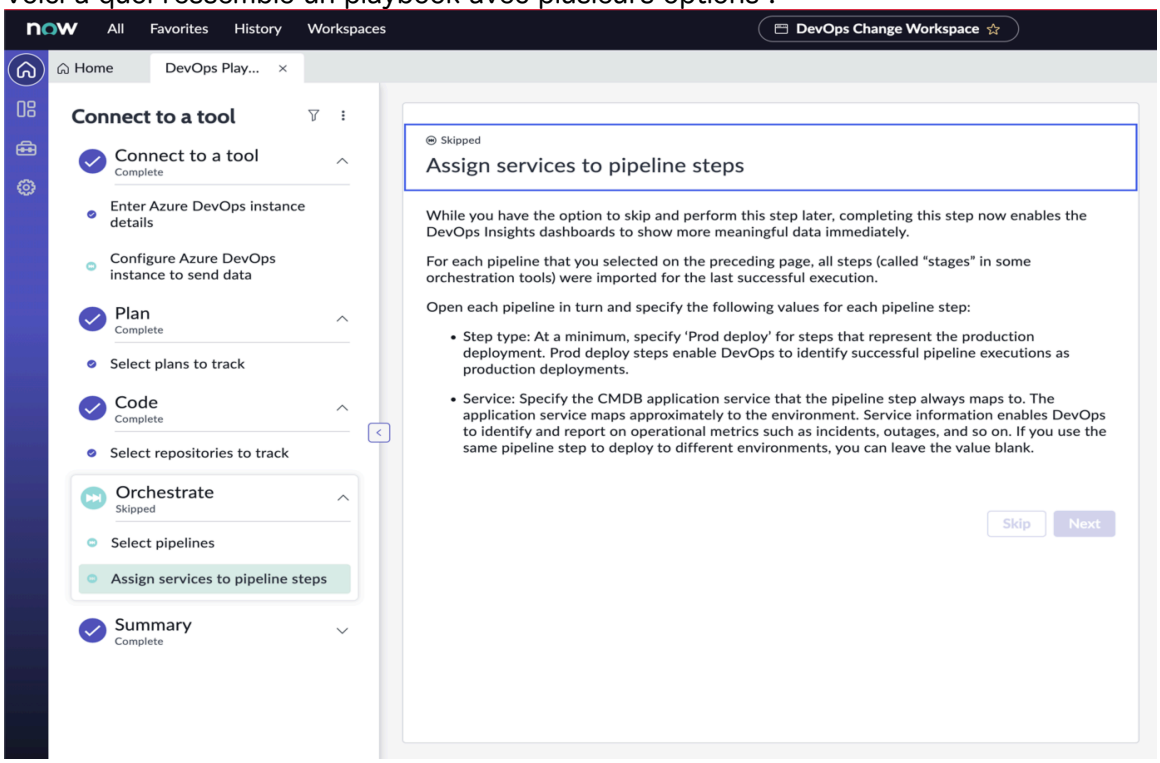
   L'aptitude peut être de type plan, code ou orchestrer. Si l'outil dispose de plusieurs options, il existe plusieurs étapes portant le nom de l'option.

   a. Sélectionner pour suivre
   b. Importer les données
   c. Associer (cette activité permet aux outils d'Orchestration d'associer des étapes de pipeline)
3. Résumé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici à quoi ressemble un playbook avec plusieurs options :



2. Configurer les définitions d'activité

Chaque activité d'un playbook est associée à une définition d'activité. DevOps comporte les définitions d'activité suivantes :

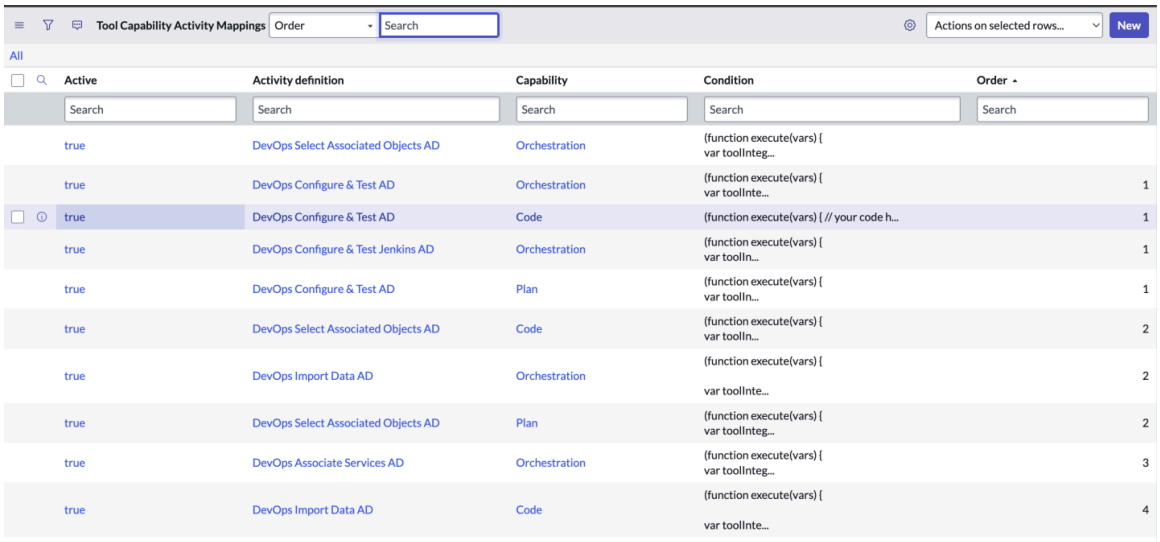
- DevOps CreateTool AD
- DevOps Configurer et tester AD
- DevOps Sélectionner l'AD d'objets associés
- DevOps Importer les données AD
- DevOps Associer des AD de services
- DevOps Résumé AD

Pour plus d'informations, consultez Exploring playbooks et About Playbook Experience .

La DevOps table *sn_devops_capability_activity_mapping* a été créée pour gérer les associations entre les définitions d'activité et les options. Cette configuration de table permet de restituer dynamiquement les étapes et les activités d'un outil. Vous pouvez mettre à jour les conditions selon les besoins pour activer ou désactiver une activité particulière pour un outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

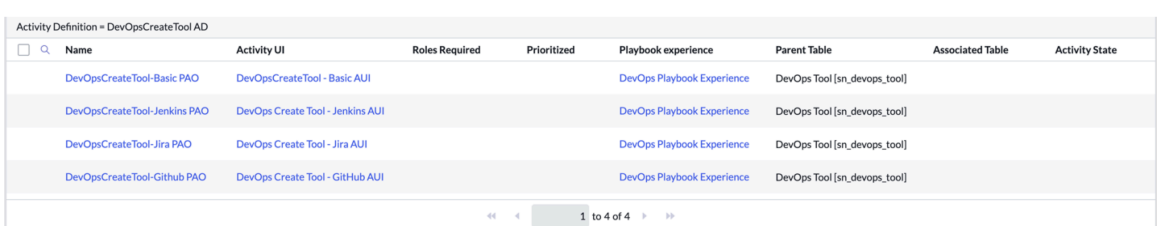


Par exemple, les outils comme GitLab et JFrog ne prennent pas en charge l'importation de données. Vous n'avez donc pas besoin de l'activité d'importation de données pour de tels outils. Dans ce cas, vous devez ajouter la logique dans la colonne condition pour renvoyer false pour ces types d'outils. Consultez l'image suivante à titre de référence :

3. Configurer l'interface utilisateur de l'activité pour la définition d'activité

Les interfaces utilisateur de l'activité Playbook définissent le type d'expérience et le modèle d'interface utilisateur restitués aux utilisateurs lors de la gestion des Playbooks. Vous pouvez configurer plusieurs interfaces utilisateur d'activité pour une définition d'activité et restituer l'une d'entre elles dynamiquement en fonction de l'évaluation de la condition.

DevOps comporte les AUI suivants pour l'activité Créer un outil. À l'exception de cela, toutes les autres définitions d'activité n'ont qu'une seule interface utilisateur d'activité.

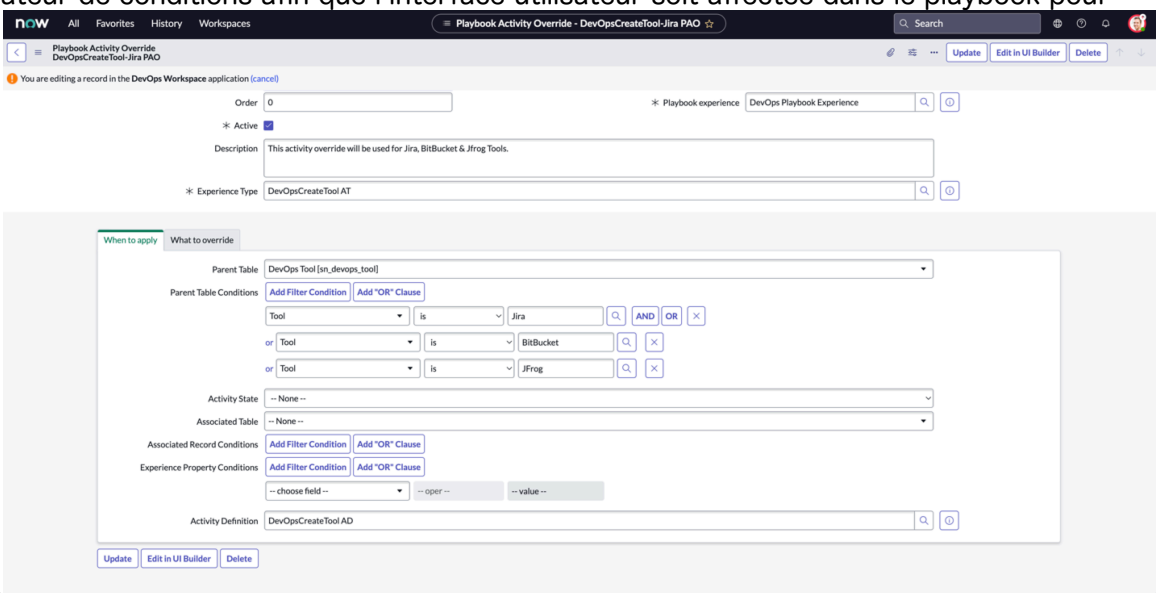


Vous pouvez configurer n'importe quelle interface utilisateur d'activité en fonction de vos besoins. Reportez-vous à pour naviguer dans l'interface utilisateur de l'activité Playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Identifiez l'interface utilisateur de l'activité requise et ajoutez votre outil dans le générateur de conditions afin que l'interface utilisateur soit affectée dans le playbook pour l'outil.



Résultat

Une fois ces étapes terminées, votre outil peut être intégré à l'aide du DevOps playbook générique.

Informations supplémentaires pour les outils et applications d'intégration DevOps à l'aide de Service Catalog

Utilisez les éléments de catalogue d'intégration comme une approche en libre-service pour intégrer vos DevOps outils et applications.

Outils et applications d'intégration

> **Remarque :**
> Ce contenu appartient à l'environnement classique, qui permet de travailler directement dans des listes d'enregistrements et sur des formulaires d'enregistrement, et non dans l'interface de l'espace de travail configurable . Vous pouvez travailler dans l'environnement classique avec Next Experience actif ou inactif, également appelé Interface utilisateur principale (anciennement UI16).

Utilisez le ServiceNow Catalogue de services pour demander l'intégration d'outils et d'applications. Renseignez les détails du formulaire d'intégration d'un outil ou d'une application et envoyez la demande. Vous pouvez également importer les données de l'application DevOps que vous créez pour une intégration plus rapide et plus facile.

Avant la création de la demande, un workflow automatisé approuve ou rejette la demande.

- Lorsque le workflow est approuvé, un message de réussite s'affiche.
- En cas de rejet, un événement entrant est créé en capturant les journaux d'erreurs. En vous assurant que le journal est exempt d'erreurs, vous pouvez créer à nouveau une demande.

Vous pouvez intégrer DevOps des outils et des applications à l'aide d'éléments de catalogue en libre-service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accédez à **toutes les définitions > catalogue de services > > Gérer les éléments > l'intégration de l'application DevOps** et définissez l'état **Actif** sur **Vrai** pour activer l'élément de maintenance de **l'intégration de l'application DevOps** . Par défaut, les éléments de catalogue (application d'intégration) sont désactivés.
- Naviguez vers **toutes les définitions de catalogue > > Service Catalog > Gérer les éléments > l'intégration de l'outil DevOps** et définissez l'état **Actif** sur **Vrai** pour activer l'élément de maintenance de l'intégration de **l'outil DevOps** . Par défaut, les éléments de catalogue (intégration d'outils) sont désactivés.
- Pour ajouter des éléments de catalogue DevOps dans les catégories de Catalogue de services dans Portail de services, définissez la catégorie de ces éléments sur **DevOps** et ajoutez le catalogue **de Catalogue de services** . Si la catégorie **DevOps** n'est pas disponible, vous devez créer une nouvelle catégorie appelée **DevOps** à partir de l'enregistrement de l'élément de catalogue lui-même et lui affecter le catalogue **d'intégration DevOps** .
- Pour ajouter des éléments de catalogue DevOps dans Centre de services aux employés, ajoutez une nouvelle rubrique dans la liste connexe **Rubriques affectées** avec taxonomie en tant **qu'employé** dans la section **IT > IT pour IT** . La liste connexe Rubriques affectées n'est pas disponible dans la vue par défaut du formulaire Élément de catalogue. Pour l'ajouter, sélectionnez **Icônes supplémentaires > Configurer > listes connexes** et déplacez le champ **Contenu connecté → élément de catalogue** vers la section sélectionnée.
- Accédez à **Tous les flux > Flow Designer >** et activez le flux **Demande d'approbation d'intégration** , afin que les demandes d'intégration de l'outil ou de l'application soient approuvées par défaut. Si vous souhaitez demander une approbation manuelle pour les éléments de catalogue d'intégration (c'est-à-dire à partir d'un utilisateur autre que l'utilisateur système DevOps), vous pouvez mettre à jour l'ensemble de règles dans l'action **Demander l'approbation** du flux. Vous pouvez configurer l'approbation manuelle des demandes pour ces éléments en configurant le processus d'exécution pour l'élément de catalogue. Pour plus d'informations, consultez la section Exécution de demande de Catalogue de services .
- Personnalisez les rôles pour les approbations de la demande de flux d'approbation d'intégration à partir de Concepteur de flux.

Intégration à grande échelle

Vous pouvez également utiliser les API d'intégration pour intégrer DevOps des outils et des applications en bloc au lieu d'intégrer un outil ou une application par demande. Dans les paramètres de demande des outils ou des applications, vous pouvez spécifier plusieurs valeurs pour les intégrer en une seule fois. Par exemple :

```
{
  "tools":[
  {
     "name": "jira_revamp",
     "type": "Jira",
     "url": "http://jira1.sndevops.xyz",
     "username": "admin",
     "password": "DevOps1!",
     "useMidServer": false
  },
  {
     "name" : "azure_revamp",
     "type" : "Azure DevOps",
     "url"  : "https://dev.azure.com/ADOLightweight/Testing%20ADO%20On%20empmolugu",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      "username" : "devops.integration.user",
      "password" : "a5xvoea2osy3ld43p2biojcu6eog5y5q3xicqbbgxwuphjbbcu6a",
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name" : "jenkins_revamp",
      "type" : "Jenkins",
      "url"  : "http://jenkins5.sndevops.xyz/",
      "username" : "admin",
      "password" : "DevOps1!",
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name" : "github_revamp",
      "type" : "GitHub",
      "url"  : "https://api.github.com",
      "username": "admin",
      "password": "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",
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name" : "bitbucket_revamp",
      "type" : "Bitbucket",
      "url"  : "",
      "username" : "admin",
      "password" : "DevOps1!",
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name": "gitlab_revamp",
      "type": "GitLab",
      "url": "http://gitlab2.sndevops.xyz",
      "username": "admin",
      "password": "mYdAJQCLi6Qft4Nk3XvS",
      "useMidServer": false
   }],
   "credentials" : {
      "name" : "devops.integration.user",
      "password" : "devops"
   }
}
```

- Intégrez DevOps des applications à grande échelle à l'aide de l'API d'intégration d'application DevOps . La demande POST/devops/onboarding/app crée un événement d'application d'intégration qui est traité de manière asynchrone par le service DevOps. Pour plus d'informations, consultez POST/devops/onboarding/app .
- Intégrez DevOps des outils à grande échelle à l'aide de l'API d'intégration d'outils DevOps . La demande POST/devops/onboarding/tool crée un événement d'outil d'intégration qui est traité de manière asynchrone par le service DevOps. Pour plus d'informations, consultez POST/devops/onboarding/tool .

Importation de données historiques pour DevOps les outils

Utilisez le catalogue de services pour intégrer une nouvelle application et importer des données historiques DevOps pour cette application. Activez l'interrogation pour importer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des données mappées sur des plans, référentiels et pipelines associés selon une fréquence planifiée.

Importer des données historiques DevOps pour les outils existants

Vous pouvez créer une demande d'intégration d'application et importer les données historiques d'un DevOps outil que vous avez déjà intégré à l'aide du formulaire de catalogue d'intégration d'application. Actuellement, vous pouvez importer des données historiques pour les 90 derniers jours à partir de la date actuelle et activer l'interrogation à une fréquence planifiée pour les outils suivants :

- Jira (Plan)
- GitHub et GitHub Enterprise (codage)
- Jenkins (Orchestration)

Remarque :

- Assurez-vous d'avoir créé, connecté et détecté l'outil pour lequel vous importez des données.
- Les demandes d'importation de l'outil de plan (Jira) sont traitées en premier, suivies des demandes d'importation de référentiel et de pipeline.

Workflow d'importation et nouveaux essais

Lorsque la demande de catalogue à partir du catalogue en libre-service est soumise, la demande est envoyée pour approbation en suivant le flux d'approbateur désigné que vous avez configuré. Lorsque la demande est approuvée, un événement entrant est créé pour la demande d'intégration de l'application. Le champ **Détails du traitement** de l'enregistrement d'événement entrant affiche l'ID et l'état de la demande d'importation. Une seule demande d'importation crée plusieurs pages de demande d'importation enfants qui s'affichent dans la liste connexe. Les pages de demande d'importation sont créées selon la logique suivante pour les outils pris en charge :

- Jira: une page est créée pour une plage de 15 jours.
- GitHub : une page est créée tous les 100 commits.
- Jenkins: les pages sont créées par build.

. Une fois le traitement des demandes d'importation terminé, les éléments de travail, les validations, les branches, les balises, les exécutions de pipelines et les résumés de tests associés que vous avez mappés sont créés et conservés dans le système.

Une fois l'importation réussie, vous pouvez afficher toutes les validations importées dans le répertoire **DevOps** > **Développer**:

- Succursales
- Validations
- Validateurs
- Balises
- Référentiels
- Éléments de travail

pour plus de détails permettant de confirmer l'importation réussie pour la plage de dates spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pendant le traitement d'une demande d'importation, en cas d'erreur de page, un mécanisme de nouvelle tentative intégré essaie de traiter la page un nombre défini de fois. Après toutes les tentatives automatiques, si la page est toujours en état d'erreur, les pages suivantes ou restantes dans la demande d'importation sont traitées. L'état général de la demande d'importation reste erroné.

Par exemple, si la demande d'importation de plan a échoué (après toutes les nouvelles tentatives), nous procéderons au traitement des importations de référentiel et de pipeline. Vous pouvez configurer les nouveaux essais pour la demande d'importation à partir de **DevOps** > **Administration** > **Propriétés** > **Nombre maximal de nouveaux essais par page, lors de l'importation**.

- Spécifiez le nombre de nouvelles tentatives à tenter automatiquement, au cas où la page de demande d'importation échouerait dans le champ **Nombre maximal de tentatives par page, lors de l'importation** . Si, après toutes les tentatives automatiques, la page échoue, la demande d'importation traitera les pages restantes. L'état général de la demande d'importation est considéré comme erroné.
- Vous pouvez réessayer manuellement de tenter un échec d'importation en cliquant sur le bouton **Réessayer l'importation** , sur la page de la demande d'importation ayant échoué.

Calendrier et configuration de l'interrogation

Activez l'interrogation pour importer DevOps des données à une fréquence planifiée vers les applications qui ont importé des données historiques et qui sont mappées aux plans, référentiels et pipelines associés.

Une fois que vous avez intégré une application et importé les données associées DevOps , vous pouvez activer le calendrier du système de base pour les demandes d'importation à créer pour les plans, les référentiels et les pipelines qui sont suivis et associés à une application. Une fois le traitement des demandes d'importation terminé, les données associées sont conservées et s'affichent sur l'application. Bien que la tâche planifiée *`DevOpsImportPolling`* du système de base soit active par défaut, vous devez activer l'interrogation DevOps à partir des propriétés pour exécuter la tâche planifiée.

Pour activer l'interrogation, accédez à **DevOps** > **Administration** > **Propriétés** > **Activer l'interrogation d'importation** et cochez la case.

L'activation de ce marqueur de propriété active la tâche planifiée *`DevOpsImportPolling`* du système de base. La tâche planifiée pour l'interrogation tient compte soit de la dernière importation réussie, soit de 30 jours, la date la plus tardive étant la « date de début » et la date du jour en cours comme la « date de fin » de l'importation de données, et ce, pour toutes les applications actives et dotées de pipelines suivis. La tâche recherche l'heure de la dernière importation réussie et crée la demande d'importation suivante en conséquence. Cette logique garantit que la tâche d'interrogation planifiée importe le delta de données pertinentes DevOps pour cette application, depuis la dernière importation réussie jusqu'à ce jour, jusqu'à un maximum de trente jours.

Remarque :
Ne configurez pas une fréquence d'interrogation inférieure à un jour ou 24 heures.

La fréquence par défaut de la tâche est définie pour s'exécuter quotidiennement à minuit en utilisant le fuseau horaire du système. Pour modifier la fréquence des travaux planifiés, vous avez besoin du rôle d'administrateur ServiceNow Now Platform (admin).

Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés** > **DevOpsImportPolling** et modifiez les valeurs du champ **Fréquence d'exécution** , **Fuseau horaire** et **Heure** selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Planifier des tâches

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La tâche planifiée ne s'applique qu'aux applications actives. Assurez-vous que l'application pour laquelle vous configurez l'interrogation est à l'état actif et que le champ **Suivre** est activé pour les pipelines pertinents.
- Tenez compte des éléments suivants lorsque vous modifiez la fréquence du calendrier :
  - Pour JIRA, le fuseau horaire par défaut est basé sur le fuseau horaire de l'emplacement du serveur JIRA.
  - Par Jenkins défaut, le fuseau horaire est UTC. Pour plus d'informations, consultez Jenkins la documentation sur les fuseaux horaires de l'heure système .

Les tâches de calendrier qui interrogent pour importer DevOps des données respectent les valeurs par défaut pour les propriétés suivantes DevOps liées aux importations et aux demandes d'importation :

- Nombre maximal de nouveaux essais par page lors de l'importation
- Nombre maximal de pages à traiter à la fois pour une demande d'importation
- Pour enregistrer les charges utiles en tant que pièces jointes sur l'enregistrement de la page de demande d'importation, définissez le champ « Valeur » sur « vrai ». Tout le reste est considéré comme faux.

Importer des pipelines, référentiels et plans existants Azure DevOps

Une fois que vous avez intégré Azure DevOpsDevOpsà , vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données de pipeline, de référentiel et de plan existantes Azure DevOps . Vous pouvez ensuite utiliser DevOps des tableaux de bord pour afficher et gérer les Azure DevOps données.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous demanderez les données du catalogue de services en tant qu'élément de catalogue prédéfini.
- Les résumés de tests, les artefacts et les packages importés sont liés aux exécutions de pipelines et non aux exécutions d'étapes.
- Les résultats de l'analyse SonarQube ne sont pas importés.
- Azure DevOps impose les restrictions suivantes :
  - Un maximum de 20 000 éléments de travail peut être importé tous les 15 jours.
  - Un maximum de 200 validations d'exécution peut être mappé à n'importe quelle exécution de pipeline.
  - Les résultats des tests pour les exécutions de pipeline de plus de 7 jours ne sont pas renvoyés.

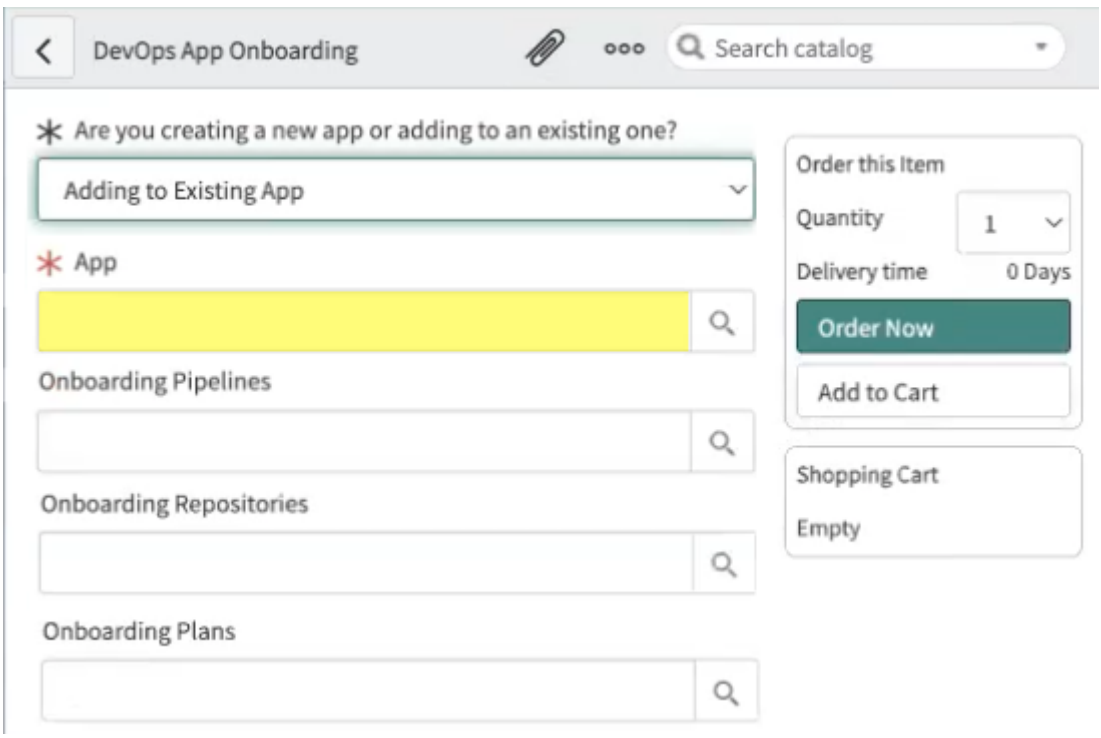
Remarque :
Le processus d'importation peut prendre un certain temps, voire des heures pour de très grands ensembles de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Mes catalogues** , puis sélectionnez **Intégration DevOps**.
2. Dans la liste connexe **Éléments de catalogue** , sélectionnez **Application d'intégration DevOps**.
3. Sur le formulaire Élément de catalogue, sélectionnez **Essayer** pour demander les données.
   Le formulaire d'intégration de l'application DevOps qui en résulte vous permet de spécifier l'élément de catalogue à commander. Dans ce cas, l'« application » à commander est votre Azure DevOps instance.



4. Sélectionnez l'icône Sélectionner dans la liste ( ) dans le champ **Application** , puis sélectionnez votre instance de Azure DevOps.
   Maintenant que vous avez spécifié l'instance, vous allez spécifier la plage de dates et les sources de données à importer.
5. Répétez la procédure suivante pour chaque pipeline, référentiel et plan que vous souhaitez importer :

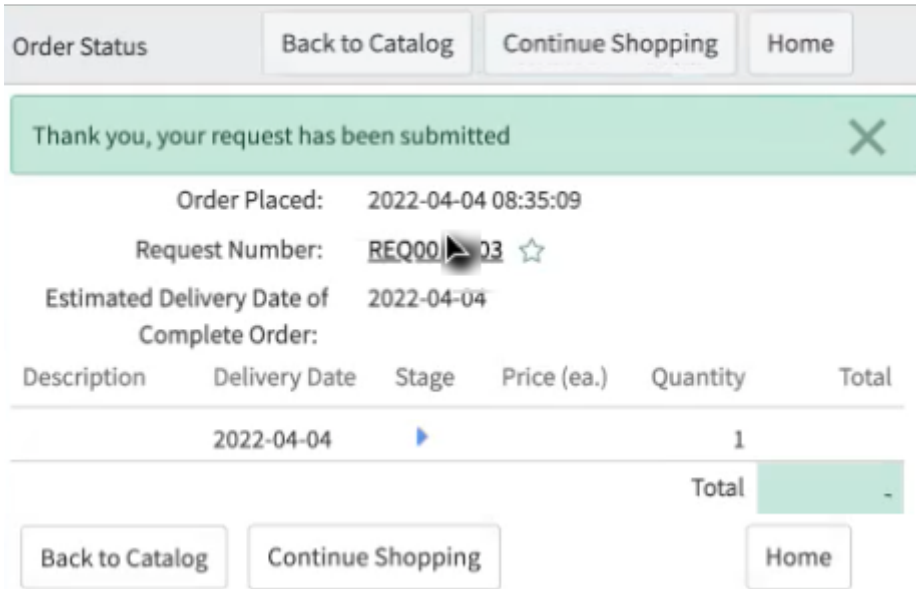
   a. Sélectionnez l'icône Sélectionner dans la liste ( ) dans le champ **d'intégration** approprié pour sélectionner l'élément à importer.
   Vous pouvez sélectionner plusieurs éléments.

   b. Spécifiez la plage de dates pour les données dans les champs **Importer** depuis et **Importer vers** .

6. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Votre demande apparaît sur la page État de la commande.
7. Sélectionnez le numéro de la demande afin que vous ou un autre utilisateur disposant du rôle administrateur puissiez l'approuver.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Approuver la demande : dans le formulaire de demande, définissez **Approbation** et **état de la demande**sur **Approuvé**.
   Le processus d'importation commence immédiatement après l'approbation.

Importer des pipelines et référentiels existants GitLab

Une fois que vous avez intégré GitLab à DevOps, vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données de pipeline et de référentiel existantes GitLab . Vous pouvez ensuite utiliser DevOps des tableaux de bord pour afficher et gérer les GitLab données.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous demanderez les données du catalogue de services en tant qu'élément de catalogue prédéfini.
- Les résumés de tests importés sont liés aux exécutions de pipelines et non aux exécutions d'étapes.
- Seuls les artefacts publiés à l'aide du mot clé artefacts sont importés.
- Les résultats des tests ne sont pas affichés pour les artefacts qui ont expiré. Vous pouvez définir la date d'expiration d'un artefact en configurant la propriété **expire_in** dans le pipeline. Pour plus d'informations sur les politiques d'expiration des artefacts, consultez Expiration des métadonnées des artefacts et des tâches .
- Les résultats de l'analyse SonarQube ne sont pas importés.
- Seules 6 400 validations par branche peuvent être importées en une seule importation.
- GitLab impose la restriction suivante : tout en associant des validations d'exécution à une exécution de pipeline, GitLab ne fournit pas la partie de départ des détails de la validation dans certains scénarios. Il ne fournit que la partie avant le SHA sous la forme '0000000000000000000'. Dans de tels scénarios, la dernière validation est associée en tant que validation d'exécution. Par exemple, lorsqu'une branche est créée ou lorsqu'un pipeline est exécuté manuellement.

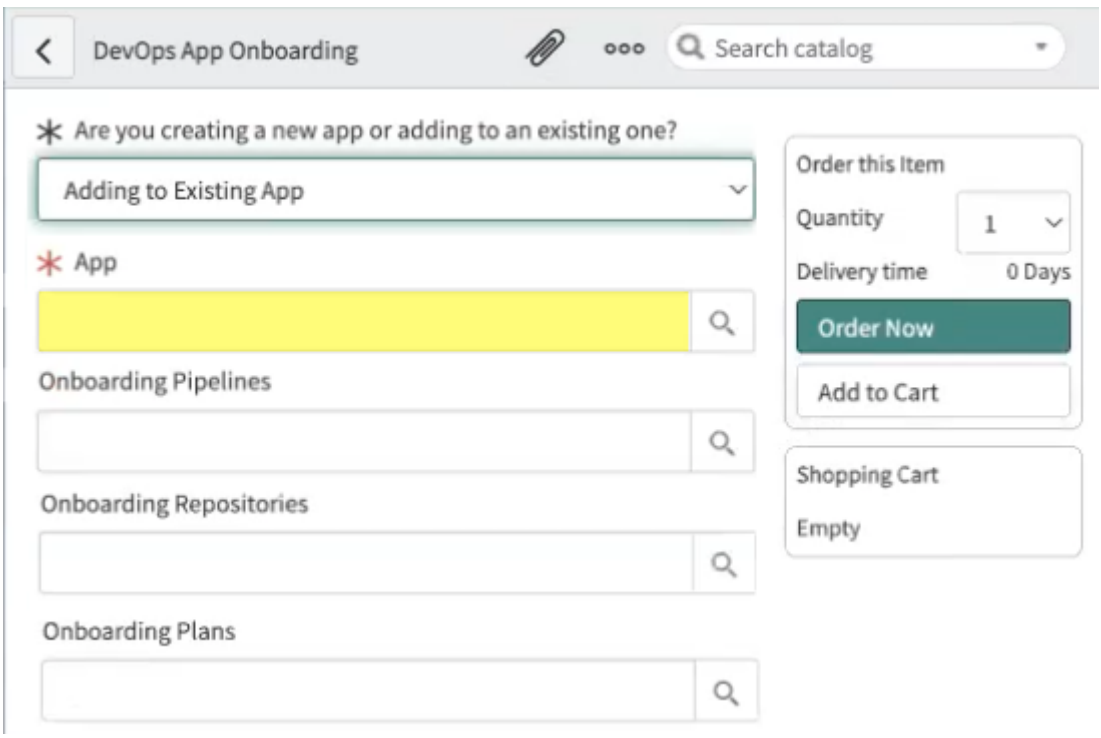
Remarque :
Le processus d'importation peut prendre un certain temps, voire des heures pour de très grands ensembles de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Mes catalogues** , puis sélectionnez **Intégration DevOps**.
2. Dans la liste connexe **Éléments de catalogue** , sélectionnez **Application d'intégration DevOps**.
3. Sur le formulaire Élément de catalogue, sélectionnez **Essayer** pour demander les données.
   Le formulaire d'intégration de l'application DevOps qui en résulte vous permet de spécifier l'élément de catalogue à commander. Dans ce cas, l'« application » à commander est votre GitLab instance.



4. Sélectionnez l'icône Sélectionner dans la liste ( ) dans le champ **Application** , puis sélectionnez votre instance de GitLab.
   Maintenant que vous avez spécifié l'instance, vous allez spécifier la plage de dates et les sources de données à importer.
5. Répétez la procédure suivante pour chaque référentiel que vous souhaitez importer :

   a. Sélectionnez l'icône Sélectionner dans la liste ( ) dans le champ **Référentiels d'intégration** , puis sélectionnez l'élément à importer.
   Vous pouvez sélectionner plusieurs éléments.

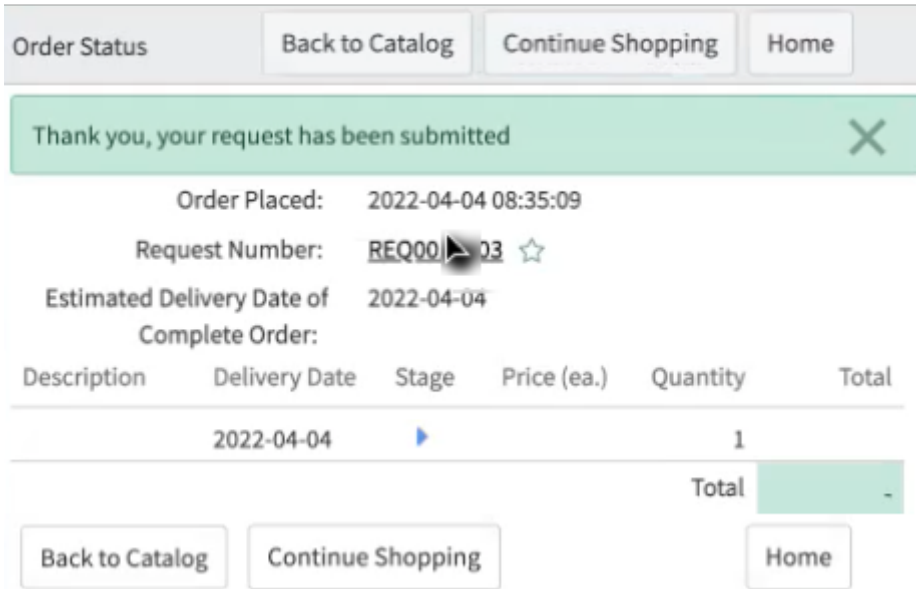
   b. Spécifiez la plage de dates pour les données dans les champs **Importer** depuis et **Importer vers** .

   Remarque :
   Les pipelines mappés aux référentiels sont automatiquement sélectionnés lorsque vous sélectionnez le référentiel dans le champ **Référentiels d'intégration** . Vous n'avez pas besoin de sélectionner les pipelines séparément.

6. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Votre demande apparaît sur la page État de la commande.
7. Sélectionnez le numéro de la demande afin que vous ou un autre utilisateur disposant du rôle administrateur puissiez l'approuver.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Approuver la demande : dans le formulaire de demande, définissez **Approbation** et **état de la demande** sur **Approuvé**.
   Le processus d'importation commence immédiatement après l'approbation.

Supprimer un enregistrement dans Changements de vélocité DevOps

La suppression d'enregistrements en cascade est implémentée pour supprimer tous les enregistrements dépendants de niveau DevOps inférieur chaque fois qu'un parent ou une entité de niveau DevOps supérieur est supprimé. Les fenêtres contextuelles de confirmation vous permettent de comprendre que des données seront perdues lorsque vous supprimerez un enregistrement (par exemple, l'enregistrement d'une connexion d'outil).

Par exemple, lorsqu'un enregistrement de plan est supprimé, tous les enregistrements dépendants d'élément de travail, de version de plan et de relation plusieurs-à-plusieurs (comme Application à plan et Élément de travail à version de plan) sont supprimés.

DevOps La suppression en cascade est implémentée pour ces tables.

- Pipeline, Exécution de pipeline, Étape, Tâche d'orchestration, Exécution de tâche
- Référentiel, validation, branche, balise
- Plan, élément de travail, version du plan
- Outil DevOps, référentiel d'artefact, artefact, résumé du test/résumé du test de performance

Supprimer l'action sur un DevOps formulaire

Un utilisateur disposant du rôle sn_devops.admin peut supprimer un DevOps enregistrement, mais uniquement s'il répond aux critères ACL définis.

Remarque :
Pour afficher le bouton **Supprimer** sur un formulaire, vous devez disposer du rôle sn_devops.admin et l'enregistrement actuel doit répondre aux critères définis dans l'ACL scriptée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entité	Critères ACL scriptés
Pipeline	Un enregistrement de pipeline ne peut être supprimé que si aucune autre exécution de pipeline provenant d'autres pipelines ne dépend des versions d'artefacts générées par les exécutions de pipeline de ce pipeline.
Exécution de pipeline	Un enregistrement d'exécution de pipeline ne peut être supprimé que si aucune autre exécution de pipeline ne dépend des versions d'artefacts générées par cette exécution de pipeline.
Exécution de tâches	Un enregistrement d'exécution de tâche peut être supprimé si TOUTES ces conditions sont remplies. • Il n'existe aucune exécution d'étape s'y référençant. • Il n'existe aucune exécution de tâche en aval qui le référence. • Il n'existe aucune exécution de pipeline dépendante des versions d'artefacts générées par cette exécution de tâche.
Étape	Un enregistrement d'étape ne peut être supprimé que s'il n'existe aucune tâche d'orchestration ou exécution d'étape faisant référence à cette étape.
Tâche d'orchestration	Si la tâche d'orchestration comporte une étape associée, elle ne peut être supprimée que si aucune exécution de tâche ne fait référence à cette tâche d'orchestration. Si la tâche d'orchestration n'a pas d'étape associée (exemple de tâche Jenkins freestyle), elle ne peut être supprimée que si aucune autre exécution de pipeline ne dépend des versions d'artefacts générées par les exécutions de tâches de cette tâche d'orchestration.
Référentiel	Un enregistrement de référentiel ne peut être supprimé que si aucune des validations de ce référentiel n'est associée aux versions d'artefacts (table Version d'artefact à valider) ou aux exécutions de tâches (table Exécuter la validation). Par conséquent, avant de nettoyer le référentiel, supprimez les entités de pipeline dépendantes.
Brancher	Un enregistrement de branche ne peut être supprimé que si aucune validation ne lui est associée dans la table Branche à valider.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entité	Critères ACL scriptés
Balises	Un enregistrement de balise ne peut pas être supprimé par un sn_devops.admin.
Valider	Un enregistrement Commit peut être supprimé si TOUTES ces conditions sont remplies. • La validation n'est pas associée à la version de l'artefact (table Version d'artefact à valider). • La validation n'est pas associée aux exécutions de tâches (table Exécuter la validation). • La validation n'est pas référencée par d'autres commits en tant que validation de restauration.
Plan	Un enregistrement de plan ne peut être supprimé que si aucun des éléments de travail de ce plan n'est associé ou référencé par des validations.
Élément de travail	Un enregistrement d'élément de travail peut être supprimé si TOUTES ces conditions sont remplies. • L'élément de travail n'est pas référencé par un autre élément de travail en tant que parent. • Il n'existe aucune validation référençant ou associée à cet élément de travail.
Version du plan	Un enregistrement Version du plan ne peut être supprimé que si aucun élément de travail ne lui est associé dans la table Version de l'élément de travail vers le plan.
Résumé du test / Résumé du test de performances	Un enregistrement de résumé de test ne peut être supprimé que s'il n'a pas d'enregistrement connexe associé (version d'artefact/package/exécution de tâche) dans la table des relations de résumé de test.
Artifact	Un enregistrement d'artefact ne peut être supprimé que si toutes les versions d'artefacts qui lui appartiennent peuvent être supprimées.
Référentiel de l'artefact	Un enregistrement de référentiel d'artefacts ne peut être supprimé que si tous les artefacts qui lui appartiennent peuvent être supprimés.
Version de l'artefact	Un enregistrement de version d'artefact ne peut être supprimé que s'il est créé par le champ d'exécution de la tâche vide.
Demande intermédiaire d'artefact	Un enregistrement de demande intermédiaire d'artefact peut être supprimé s'il est orphelin ou si son état est Traité/Erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entité	Critères ACL scriptés
Package	Un enregistrement de package peut être supprimé si TOUTES ces conditions sont remplies. • Aucune exécution de pipeline n'y est référencée. • La valeur d'exécution de la tâche Généré par sur l'enregistrement de package est nulle.
DevOps Outil	Un DevOps enregistrement d'outil ne peut pas être supprimé par un sn_devops.admin.
Résumé du test de construction Résultat de tests de la version Valider les détails Événement Événement entrant	Ces entités ne peuvent pas être supprimées par un sn_devops.admin.

DevOps Cascade de suppressions d'enregistrements

La suppression en cascade d'un enregistrement dans une table parente supprime tous les enregistrements enfants de la hiérarchie.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade

Pipeline	Étape : tâche d'orchestration
	Exécution de pipeline :
	• Exécution d'étape
	• Rappel
	• Exécution de tâches
	  ◦ Package
	  ◦ Exécuter une validation
	  ◦ Relations de résumé de test
	  ◦ Résumé du test de construction : résultat du test de construction
	  ◦ Version de l'artefact
	  ▪ Demande intermédiaire d'artefact
	  ▪ Version d'artefact à valider
	  ▪ Version de l'artefact à Package

Exécution de pipeline	Exécution d'étape

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade
	Rappel Exécution de la tâche : • Package • Exécuter une validation • Relations de résumé de test • Résumé du test de construction : résultat du test de construction • Version de l'artefact ◦ Demande intermédiaire d'artefact ◦ Version d'artefact à valider ◦ Version de l'artefact à Package
Étape	Aucun. Un enregistrement d'étape ne peut être supprimé que si aucun enregistrement de tâche d'orchestration ou d'exécution d'étape ne lui est associé.
Tâche d'orchestration	Exécution de tâches • Package • Exécuter une validation • Relations de résumé de test • Résumé du test de construction : résultat du test de construction • Version de l'artefact ◦ Demande intermédiaire d'artefact ◦ Version d'artefact à Validation ◦ Version d'artefact à Package
Référentiel	Balises Branche : Branche à valider Commettre: • Valider les détails • Branche à valider • Balises
Brancher	Branche à valider
Balises	Aucun enregistrement enfant dépendant.
Valider	Valider les détails

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade
	Branche à valider Balises
Plan	Élément de travail Application vers plan Version du plan : élément de travail vers version du plan
Élément de travail	Élément de travail vers version du plan
Version du plan	Élément de travail vers version du plan
Résumé du test / Résumé du test de performances	Relations de résumé de test
Artifact	Version de l'artefact • Demande intermédiaire d'artefact • Version d'artefact à Validation • Version d'artefact à Package
Référentiel de l'artefact	Artifact Version de l’artefact : • Demande intermédiaire d'artefact • Version d'artefact à Validation • Version d'artefact à Package
Outil DevOps	Événement Événement entrant Résumé du test / Performance Résumé du test : relations de résumé de test Plan : • Élément de travail • Application vers plan • Version du plan : élément de travail vers version du plan Référentiel de l'artefact Artifact Version de l’artefact : • Demande intermédiaire d'artefact • Version d'artefact à Validation • Version d'artefact à Package

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade

	Dépôt:
	• Balises
	• Branche : Branche à valider
	• Valider
	  ○ Valider les détails
	  ○ Branche à valider
	  ○ Balises
	Pipeline
	• Étape : tâche d’orchestration
	• Exécution de pipeline
	  ○ Exécution d'étape
	  ○ Rappel
	  ○ Exécution de tâches
	  ▪ Package
	  ▪ Exécuter une validation
	  ▪ Relations de résumé de test
	  ▪ Résumé du test de construction : résultat du test de construction
	  ▪ Version de l'artefact
	  ▪ Demande intermédiaire d'artefact
	  ▪ Version d’artefact à valider
	  ▪ Version de l’artefact à Package

DevOps Exceptions en cascade de suppressions d’enregistrements

Ces enregistrements sont toujours supprimés au premier plan.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade
Version de l'artefact	Ces enregistrements sont supprimés en même temps que la version de l’artefact. • Demande intermédiaire d'artefact • Version d’artefact à valider • Version d'artefact à Package

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade
Résumé du test de construction	Ces enregistrements sont supprimés en même temps que le résumé du test de construction.
Package	Ces enregistrements sont supprimés en même temps que le package. • Demande intermédiaire d'artefact • Version d'artefact à Package

Propriété du seuil de suppression au premier plan

La suppression des DevOps enregistrements se produit au premier plan (de manière synchrone) par défaut. Cela signifie que d'autres actions d'interface utilisateur ne peuvent pas être effectuées lors d'une suppression synchrone. Étant donné que la suppression d'un enregistrement parent peut entraîner la suppression de plusieurs enregistrements enfants, vous pouvez définir une valeur de seuil afin que les enregistrements restants soient supprimés en arrière-plan.

Remarque :
Les enregistrements Version d'artefact, Résumé du test de construction et Package sont toujours supprimés au premier plan.

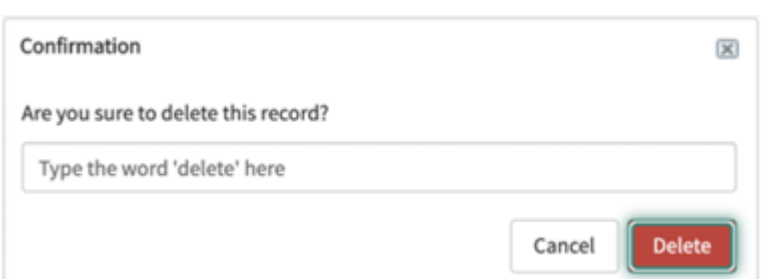
Pour définir la propriété DevOps Seuil de suppression en cascade , accédez à **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**. Définissez le nombre total d'enregistrements qui peuvent être supprimés en cascade au premier plan, après quoi les enregistrements restants sont supprimés en arrière-plan. La valeur par défaut est de 1000.

Remarque :
Les enregistrements des tables d'une hiérarchie sont supprimés de manière ascendante. Par exemple, il est possible que, même après avoir déclenché l'action de suppression sur un enregistrement de référentiel, celui-ci soit toujours disponible pour lecture, écriture et mise à jour dans le système jusqu'à ce que la suppression soit terminée.

DevOps Les suppressions d'enregistrements ne déclenchent aucune règle métier ni aucun workflow.

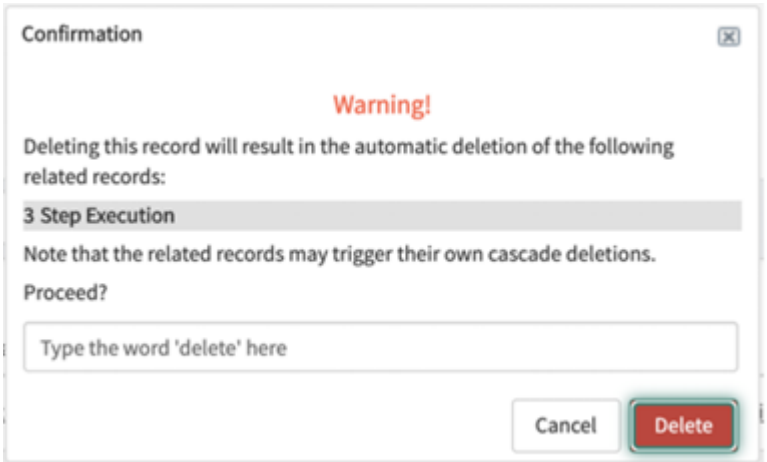
DevOps Interface utilisateur de suppression d'enregistrement

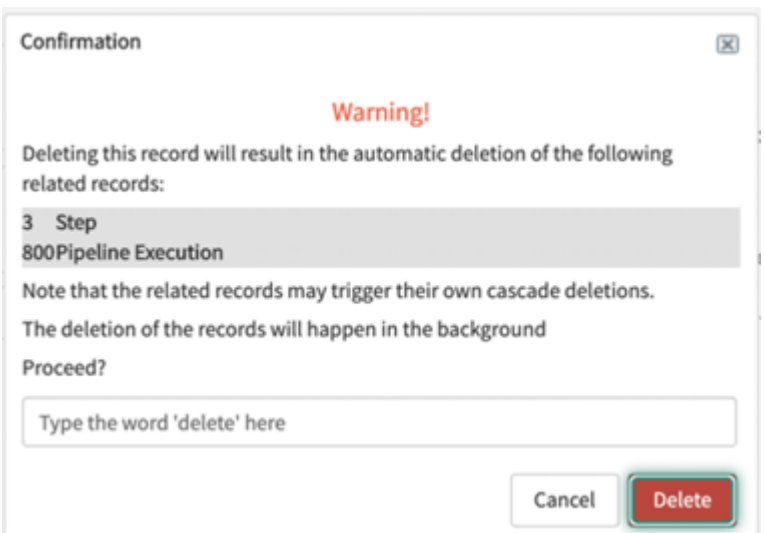
La suppression en cascade d'un DevOps enregistrement déclenche plusieurs approbations de confirmation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Résultats de qualité logicielle

Les résultats de qualité logicielle affichent les détails de l'analyse à partir des analyses SonarQube configurées sur vos GitHub Actionspipelines, Jenkinsou Azure DevOps .

Résultats de qualité logicielle

Vous pouvez configurer les résultats de l'analyse SonarQube à partir de votre GitHub Actions, Jenkins et Azure DevOps les pipelines à extraire dans ServiceNow DevOps. Les notifications SonarQube créent des événements entrants qui sont ensuite traités par les flux secondaires du système de base associés à tous les événements entrants avec une capacité de qualité logicielle.

Une fois que vous avez configuré les analyses SonarQube sur vos pipelines et configuré les modules d'extension correspondants, exécutez les pipelines pour récupérer les résultats de l'analyse de la qualité logicielle dans ServiceNow DevOps. Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse par ID d'analyse pour chaque analyse SonarQube qui faisait partie des étapes d'exécution de votre pipeline de construction ou de mise en production.

Résumés sur la qualité des logiciels

Résumés de la qualité logicielle vous montre un résumé des analyses exécutées sur les pipelines avec les analyses SonarQube sur l'application DevOps sur votre Now Platform instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumés sur la qualité des logiciels

1. Accédez à la **Résultats de qualité logicielle** > **Résumés sur la qualité des logiciels**.
2. Cliquez sur un enregistrement **d'ID d'analyse** pour afficher les détails de l'analyse.

   Les détails suivants du résumé de l'analyse de la qualité logicielle apparaissent pour l'ID d'analyse.

Résultats de synthèse de l'analyse de la qualité logicielle

Champ	Valeur
Numéro	Le numéro de l'enregistrement d'analyse dans la CMDB.
Initié par	Utilisateur à l'origine de l'analyse
ID de l'analyse	L'ID d'analyse unique
Nom du projet	Le nom ou la clé du projet SonarQube.
Dernière analyse	Horodatage de la dernière analyse
URL d'analyse	L'URL du projet SonarQube que vous avez configurée dans la tâche d'extension.
Nom du scanner	Nom de l'outil d'analyse de la qualité du code.
Domaine	Nom du domaine dans lequel les analyses sont configurées dans l'instance.
Outil	Le nom de l'outil SonarQube que vous avez créé.

Remarque :
Les détails scanID, lastScannedBy et initiatedBy ne sont pas récupérés lorsque vous intégrez Sonar à l'aide d'un utilisateur non administrateur.

La liste connexe Détails de l'analyse de la qualité logicielle (pour chaque ID d'analyse) s'affiche pour les catégories suivantes avec une valeur correspondante correspondant correspondant à la valeur du nombre par rapport à la catégorie de résultat de l'analyse.

Catégories de qualité logicielle pour les mesures de code globales :

- Couverture
- Insectes
- Fiabilité
- Évaluation
- Code
- Odeurs
- Duplications
- Évaluation de sécurité
- Lignes de code
- Vulnérabilités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Points chauds de sécurité
- Évaluation de la maintenabilité

Catégories de qualité logicielle pour les mesures Nouveau code :

- Duplications
- Nouvelles duplications
- Vulnérabilités
- Nouvelles vulnérabilités
- Dettes techniques
- Nouvelle dette technique
- Évaluation de la maintenabilité
- Nouvelle note de maintenabilité
- Insectes
- Nouveaux bogues
- Lignes à couvrir
- Nouvelles lignes à couvrir
- Lignes de code
- Nouvelles lignes de code
- Couverture
- Nouvelle couverture
- Évaluation de fiabilité
- Nouvelle cote de fiabilité
- Odeurs de code
- Odeurs du nouveau code
- Évaluation de sécurité
- Nouvelle cote de sécurité
- Examen de la sécurité
- Nouvelle révision de sécurité
- Points chauds de sécurité
- Nouveaux points chauds de sécurité

Sous-catégories de qualité logicielle

La liste connexe Détails de l'analyse de la qualité logicielle (pour chaque ID d'analyse) affiche les sous-catégories de qualité logicielle que vous pouvez configurer pour les résultats des catégories **Vulnérabilités** et **Nouvelles vulnérabilités** à partir des résultats de l'analyse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

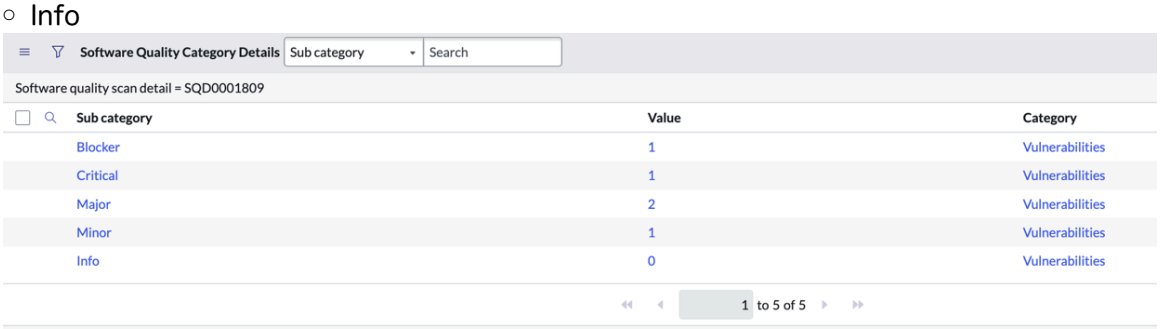
Sous-catégories de qualité logicielle : vulnérabilités et nouvelles vulnérabilités

Utilisez des sous-catégories extraites ou créez de nouvelles catégories pour classer par ordre de priorité et répertorier vos résultats d'analyse de type de catégorie : vulnérabilités et nouvelles vulnérabilités.

1. Accédez à la **DevOps** > **Intégrations** > **Sous-catégories de qualité logicielle**.

   Le formulaire Sous-catégories de qualité logicielle s'affiche avec les sous-catégories suivantes système-de-base :

   - Bloqueur
   - Critique
   - Majeur
   - Mineur
   - Info



2. Cliquez sur le bouton **Nouveau** pour créer des sous-catégories personnalisées.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Sous-catégorie de qualité logicielle

Champ	Description
Étiquette	Une étiquette unique pour la sous-catégorie.
Domaine	Le domaine dans lequel l'application est en cours d'exécution DevOps .
Nom	Nom unique pour la sous-catégorie.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie parmi les catégories de système de base extraites de la liste de recherche.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Vous avez créé une sous-catégorie personnalisée avec succès.

Pour afficher la liste connexe Détails de l'analyse de la qualité logicielle et Détails de la catégorie de qualité logicielle > sous-catégorie, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre des exécutions de tâches. Affichez les détails de toutes les analyses Sonar qui font partie de l'exécution de la tâche mappée à une étape d'exécution de pipeline de version ou de mise en production.

  1. Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâches** cliquez sur un enregistrement d'exécution de tâche pertinent.
  2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
  3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
     Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre de la demande de changement. Afficher toutes les analyses qui faisaient partie de ce pipeline de version/mise en production dans le **Résultats de qualité logicielle** > **Résumé de la qualité logicielle** liste connexe.

  1. Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**
  2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
  3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
     Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

Vérifier les autorisations et mettre à jour les informations d'identification pour les outils : espace de travail

Vous pouvez effectuer des vérifications d'autorisation et mettre à jour les informations d'identification telles que les mots de passe et les jetons d'accès de vos outils à partir de la page des détails de l'outil.

Vérifications d'autorisations

Vous pouvez effectuer des vérifications d'autorisation sur les outils connectés à tout moment, pour vérifier si les informations d'identification existantes disposent des autorisations nécessaires. Cette vérification permet de déterminer s'il existe des impacts possibles ou si vous devez obtenir un jeton ou des informations d'identification avec des autorisations de niveau supérieur pour l'outil.

Remarque :

SonarQube et Rally n'a pas la possibilité de vérifier les autorisations.

1. Dans l'espace Changement DevOps de travail, accédez à Outils et sélectionnez l'outil pour ouvrir la page des détails.

   Le champ **de résultat de la vérification d'autorisation** indique si les informations d'identification de l'outil disposent de toutes les autorisations nécessaires, si elles ont des autorisations partielles ou si les autorisations n'ont pas été vérifiées. Le champ **Dernière vérification d'autorisation** vous indique quand les vérifications d'autorisation ont été exécutées précédemment.

2. **Cliquez sur Actions supplémentaires**.

   - Pour Bitbucket, sélectionnez **Vérifier les autorisations des mots de passe**.
   - Pour GitHub et GitHub Enterprise avec des informations d'identification OAuth à l'aide de l'application GitHub, sélectionnez **Vérifier les autorisations des informations**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'identification , puis saisissez le nom de la **slug de l'application GitHub**. Cliquez sur **Vérifier les autorisations**.

- Pour les autres, sélectionnez **Vérifier les autorisations des informations d'identification**.

Vous pouvez voir l'état des vérifications en fonction de vos autorisations d'informations d'identification. Vos informations d'identification doivent être autorisées pour garantir une détection et une importation transparentes.

3. Si les autorisations ne sont pas suffisantes, il est recommandé de mettre à jour les informations d'identification avec celles qui disposent d'autorisations de niveau supérieur, ou de mettre à jour les autorisations pour les objets de l'outil externe.

Mettre à jour les informations d'identification

Vous pouvez mettre à jour les informations d'identification de l'outil avec des informations d'identification disposant des autorisations suffisantes pour une détection transparente et l'importation de données à partir de votre outil.

1. Dans l'espace Changement DevOps de travail, accédez à Outils et sélectionnez l'outil pour ouvrir la page des détails.
2. **Cliquez sur Actions supplémentaires**. En fonction de votre outil, les options de mise à jour de vos informations d'identification s'affichent.

Outil	Étapes
Bitbucket	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour le mot de passe**. **b.** Saisissez le nom d'utilisateur et le nouveau mot de passe. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations sont affichés dans la boîte de dialogue de vérification des autorisations. Si vous êtes satisfait des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification.
Azure DevOps	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Saisissez le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations sont affichés dans la boîte de dialogue de vérification des autorisations. Si vous êtes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil	Étapes
	satisfait des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification. **Remarque :** Étant donné que l'outil DevOps est mappé à une organisation Azure DevOps, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de collection de projets** de l'organisation.
Jira, Jenkins, JFrog	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Saisissez le nom d'utilisateur et le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations sont affichés dans la boîte de dialogue de vérification des autorisations. Si vous êtes satisfait des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification.
GitLab	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Sélectionnez le **type d'informations d'identification**. ▪ Si le type d'informations d'identification est **Authentification de base**, saisissez le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. ▪ Si le type d'informations d'identification est **OAuth**, entrez les nouvelles informations d'identification. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations sont affichés dans la boîte de dialogue de vérification des autorisations. Si vous êtes satisfait des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification.
GitHub, GitHub Enterprise	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Sélectionnez le **type d'informations d'identification**. ▪ Si le type d'informations d'identification est **Authentification de base**, saisissez le nom d'utilisateur et le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. ▪ Si le type d'informations d'identification est **OAuth** à l'aide de l'application GitHub, saisissez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil	Étapes
	les nouvelles informations d'identification. Si vous ne souhaitez pas vérifier les autorisations, cliquez directement sur **Mettre à jour** et les informations d'identification sont mises à jour. Pour vérifier les autorisations, vous devez saisir le nom de la **slug de l'application GitHub**. ▪ Si le type d'informations d'identification est OAuth à l'aide de l'application OAuth (et non de l'application GitHub) à la fin GitHub, saisissez les nouvelles informations d'identification. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations sont affichés dans la boîte de dialogue de vérification des autorisations. Si vous êtes satisfait des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification.
Argo CD, SonarQube, Rallye	Ces outils ne vérifient pas les autorisations. Pour mettre à jour les informations d'identification : **a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Saisissez le nom d'utilisateur et le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. **c.** Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour les informations d'identification.

Des vérifications d'autorisation sont exécutées sur les nouvelles informations d'identification. Une fois la vérification des autorisations terminée, vous pouvez procéder à la mise à jour des informations d'identification. Si vous souhaitez annuler la mise à jour, cliquez sur **Annuler**.

Autorisations requises pour DevOps les outils

Autorisations requises dans votre outil tiers pour vous connecter à Changements de vélocité DevOps.

Azure DevOps autorisations

Important :
Avec les autorisations de niveau d'accès spécifiées dans le tableau suivant dans Azure DevOpset l'extension ServiceNow DevOps , vous pouvez vous connecter à Azure DevOps à partir de ServiceNow. Votre administrateur Azure DevOps n'a pas besoin de configurer manuellement les webhooks et les connexions de service dans Azure DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Lors de l'intégration d'un projet, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **d'administrateurs de projet** du projet.
- Lors de l'intégration d'une organisation, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe Administrateurs de **collection de projets** de l'organisation.

Objet	Autorisations requises	Impact
Éléments de travail	Lecture	Nécessaire pour détecter les tableaux et recevoir des éléments de travail que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Code	Lecture	Nécessaire pour détecter les référentiels et recevoir des branches, des validations et des balises que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Version	Lecture et exécution	Lecture : nécessaire pour détecter les pipelines de version et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et ainsi de suite, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. Exécution : nécessaire pour interrompre ou reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle des changements.
Version	Lecture, écriture et exécution	Lecture : nécessaire pour détecter les pipelines de mise en production et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et ainsi de suite, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objet	Autorisations requises	Impact
		réel avec un webhook configuré. Écriture et exécution : nécessaire pour mettre en pause ou reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle des changements.
Gestion des tests	Lecture	Nécessaire pour recevoir les résultats des tests pour l'exécution du pipeline.
Connexions de service	Lire, interroger et gérer	Nécessaire pour créer automatiquement une connexion de service qui permet de configurer ServiceNow des tâches telles que l'accélération du changement, l'artefact, l'enregistrement du package, etc.
Emballage	Lecture	Nécessaire pour détecter les référentiels de l'artefact et recevoir des flux et des packages que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Autorisations	Administrateurs de projet	Nécessaire pour créer automatiquement des webhooks pour recevoir des données en temps réel et pour créer automatiquement des connexions de service qui sont utilisées pour configurer ServiceNow des tâches telles que l'accélération du changement, l'artefact et l'enregistrement du package, et ainsi de suite.

Limitation d'Azure DevOps

Si vous créez un outil Azure avec un niveau d'accès défini personnalisé et que vous reconfigurez un tel outil en raison d'une modification de vos informations d'identification d'utilisateur d'intégration, les hooks de service existants pour la mise en production créée et le déploiement de la version ne sont pas mis à jour. Au lieu de cela, deux nouveaux hooks de service sont créés avec de nouveaux détails de configuration. Pour éviter la duplication de ces hooks de service, vous devez créer l'outil avec un niveau d'accès complet.

Bitbucket

Objet	Autorisations requises	Impact
Autorisations	Administrateur	Nécessaire pour détecter les référentiels et extraire des branches, des validations et des balises que ce soit via

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objet	Autorisations requises	Impact
		l'importation, l'interrogation ou un webhook configuré.

GitHub autorisations

Le tableau suivant répertorie les autorisations GitHub pour l'authentification de base.

Objet	Autorisations requises	Impact
réf.	réf.	Nécessaire pour détecter les référentiels et leurs workflows respectifs ainsi que pour recevoir des branches, des validations, des demandes d'extraction et des balises que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
admin:repo_hook	write:repo_hook	Nécessaire pour créer automatiquement des webhooks afin de recevoir des données de référentiel en temps réel.
admin:repo_hook	read:repo_hook	Nécessaire pour rechercher des webhooks déjà existants avant qu'un nouveau webhook ne soit automatiquement créé pour recevoir des données de référentiel en temps réel.
utilisateur	user:email	Nécessaire pour détecter les acteurs des demandes d'extraction tels que les approbateurs, les auteurs de la soumission, les auteurs de la fusion, les réviseurs et les délagataires, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.

Le tableau suivant répertorie les autorisations GitHub requises pour l'authentification OAuth 2.0.

Objet	Autorisations requises	Impact
Actions	Lecture seule	Nécessaire pour recevoir des workflows associés au référentiel respectif en temps réel avec un webhook configuré.
Contenus	Lecture seule	Nécessaire pour détecter les référentiels et ses workflows respectifs ainsi que pour recevoir des branches, des validations et des balises que ce soit via

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objet	Autorisations requises	Impact
		l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Déploiements	Lecture et écriture	Nécessaire pour reprendre le workflow qui a un environnement avec le changement ServiceNow comme secret d'environnement.
Environnements	Lecture seule	Nécessaire pour rechercher les secrets d'environnement existants pour la création de changement.
Métadonnées	Lecture seule	Nécessaire pour détecter les référentiels et leurs workflows respectifs.
Clés secrètes	Lecture seule	Nécessaire pour obtenir l'accès aux secrets d'environnement (pour créer un changement).
Webhooks	Lecture et écriture **Remarque :** Des autorisations de lecture et d'écriture sont nécessaires pour configurer des webhooks à partir de ServiceNow.	Nécessaire pour créer automatiquement un webhook afin de recevoir des données de référentiel en temps réel.
Demandes d'extraction	Lecture seule	Nécessaire pour détecter les demandes d'extraction et recevoir les détails connexes tels que l'ID de demande d'extraction, les validations, l'auteur de la soumission, les approbateurs, les commentaires, les réviseurs, et autres, que ce soit via l'importation/ l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Vérifications	Lecture seule	Nécessaire pour traiter les événements de workflow associés aux référentiels privés.

Remarque :
Si vous vous connectez à l'aide d'une application GitHub et que vous rencontrez des problèmes avec la vérification des autorisations, assurez-vous que le préfixe d'ID client de votre application GitHub est disponible dans la propriété DevOps : **Spécificateur d'ID client pour l'application GitHub**. Pour plus d'informations, voir Ajouter l'ID client à la propriété DevOps

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GitLab autorisations

Objet	Autorisations requises	Impact
api	Lecture et écriture	Nécessaire pour détecter les référentiels et les pipelines ainsi que recevoir des branches, des validations, des balises et des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et autres, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. Permet également de mettre en pause ou de reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle des changements.

Jenkins autorisations

Objet	Autorisations requises	Impact
Global	Lecture	Nécessaire pour détecter les pipelines et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les tâches ou les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et ainsi de suite, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec ServiceNow DevOps Jenkins le module d'extension.
Tâche	Lecture	Nécessaire pour détecter les pipelines et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les tâches ou les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et ainsi de suite, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec ServiceNow DevOps Jenkins le module d'extension.

JFrog autorisations

Objet	Autorisations requises	Impact
Rôles	Administrer la plateforme	Nécessaire pour accéder aux détails de l'artefact comme le nom de l'artefact, son référentiel et sa version.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Jira autorisations

Objet	Autorisations requises	Impact
Groupes	jira-software-users	Nécessaire pour détecter les référentiels et extraire des fonctionnalités, des stories, etc., que ce soit via l'importation, l'interrogation ou un webhook configuré.
Autorisations	Administrateurs Jira	Nécessaire pour créer automatiquement des webhooks pour l'extraction des fonctionnalités et des stories en temps réel.

[store-future: BEGIN review]

Agile Development 2.0 autorisations

Objet	Autorisations requises	Impact
api	Lecture et écriture	Nécessaire pour détecter les référentiels et les pipelines ainsi que recevoir des branches, des validations, des balises et des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et autres, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. Permet également de mettre en pause ou de reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle des changements.

[End]

Mode de configuration manuelle dans DevOps

Au lieu d'établir une connexion à l'aide du processus de configuration standard, vous pouvez utiliser le mode de configuration manuelle pour configurer un webhook manuellement.

Par exemple, si vous n'avez pas de privilèges d'administrateur pour un outil (pour permettre la configuration automatique de l'URL Webhook), vous pouvez envoyer un e-mail à l'administrateur de l'outil pour lui demander d'ajouter l'instance ServiceNow au Webhook. Une fois l'instance ajoutée, vous pouvez **passer en mode de configuration manuelle** et modifier le champ **État de connexion** en Connecté (pour vous connecter manuellement).

De cette façon, vous n'avez besoin que d'une autorisation en lecture seule pour l'outil. Une fois la connexion établie, cliquez sur **Quitter le mode de configuration manuelle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le champ **État de connexion** ne peut être modifié qu'en mode de configuration manuelle.

Toutes les connexions d'outils de planification, de codage et d'orchestration prennent en charge le mode de configuration manuelle.

Remarque :
L'état de la connexion bascule automatiquement sur Déconnecté en cas de changement de configuration, comme l'URL, les informations d'identification, l'alias, le type ou les paramètres de Serveur MID.

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

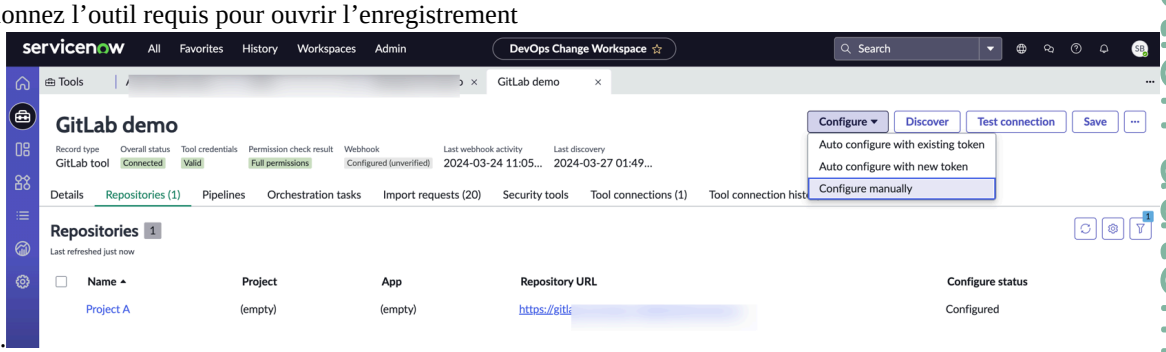
Configurez des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil auxquels envoyer Changements de vélocité DevOps des données une fois que votre outil est connecté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Changements de vélocité DevOps, et l'accès administrateur de l'outil respectif pour accéder aux webhooks et les configurer.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espaces de travail > outils de > de l'espace de travail de changement DevOps**.
2. Sélectionnez l'outil requis pour ouvrir l'enregistrement d'outil.



3. Sélectionnez le menu déroulant **Configurer** , puis sélectionnez l'une des actions suivantes.

Remarque :
Vous pouvez également sélectionner l'enregistrement d'un projet, d'un plan ou d'un référentiel et leur configurer spécifiquement les webhooks.

Les webhooks sont configurés dans l'instance de votre outil tiers pour envoyer des données à Changements de vélocité DevOps.

Tester les webhooks manuellement

Pour des outils tels que GitLab, Rally, Split.io, Jira, Bitbucket, et Argo CD, vous devez tester manuellement les webhooks en cas de problème de connexion.

GitLab

Rôle requis :

- GitLab: GitLab privilèges d'administrateur
- Changement DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

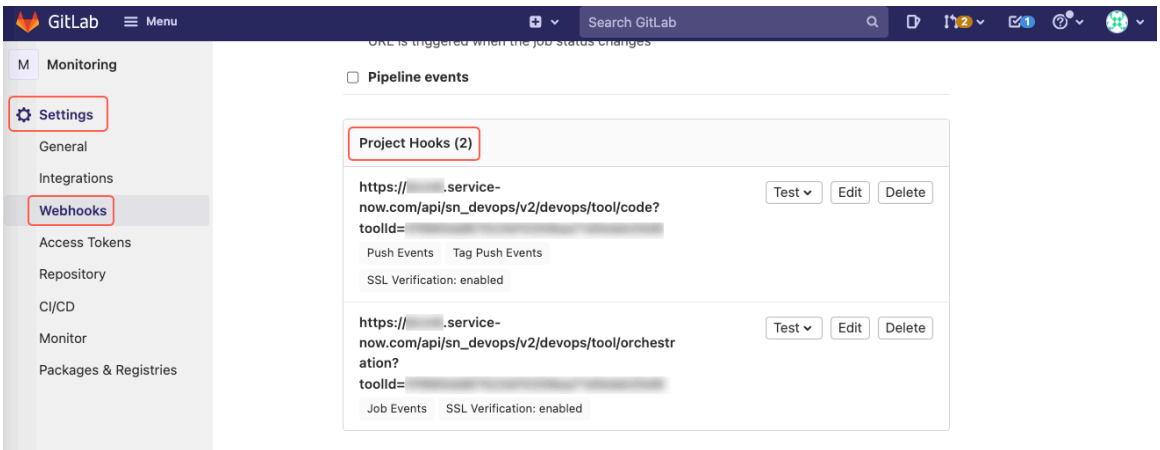
Pour tester manuellement les webhooks dans GitLab, vous devez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

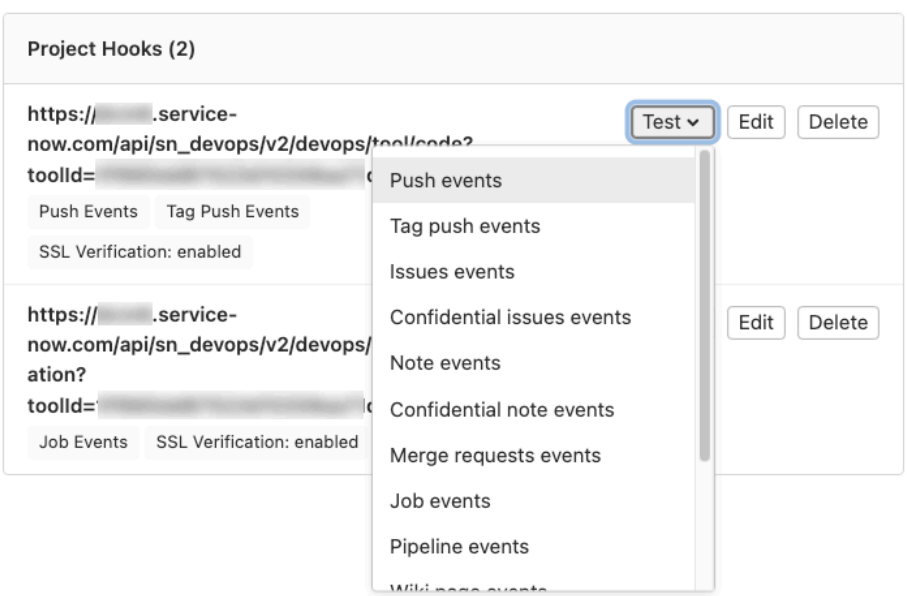
1. Accédez au GitLab projet pour lequel vous souhaitez tester les webhooks et sélectionnez-le.
2. Accédez à la **Paramètres** > **Webhooks**.

   Lorsque votre projet est configuré dans Changements de vélocité DevOps, des webhooks sont créés pour ce projet dans GitLab. Ces webhooks sont disponibles sous **Hook de projet**.



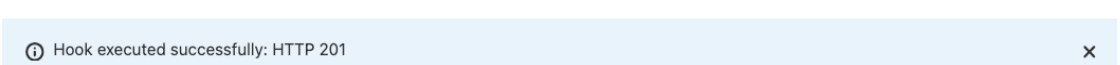
   Pour chaque projet, deux webhooks sont créés. L'un est destiné aux événements de code et l'autre aux événements d'orchestration.

3. Pour tester un webhook, sélectionnez **Tester** , puis sélectionnez **Événements push** dans la liste.



Remarque :
Vous pouvez également tester d'autres événements, par exemple les événements push de balises.

- Si le webhook est configuré correctement, vous recevrez un message de réussite. Par exemple :



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si le webhook est mal configuré, vous recevrez un message d'erreur. Par exemple :

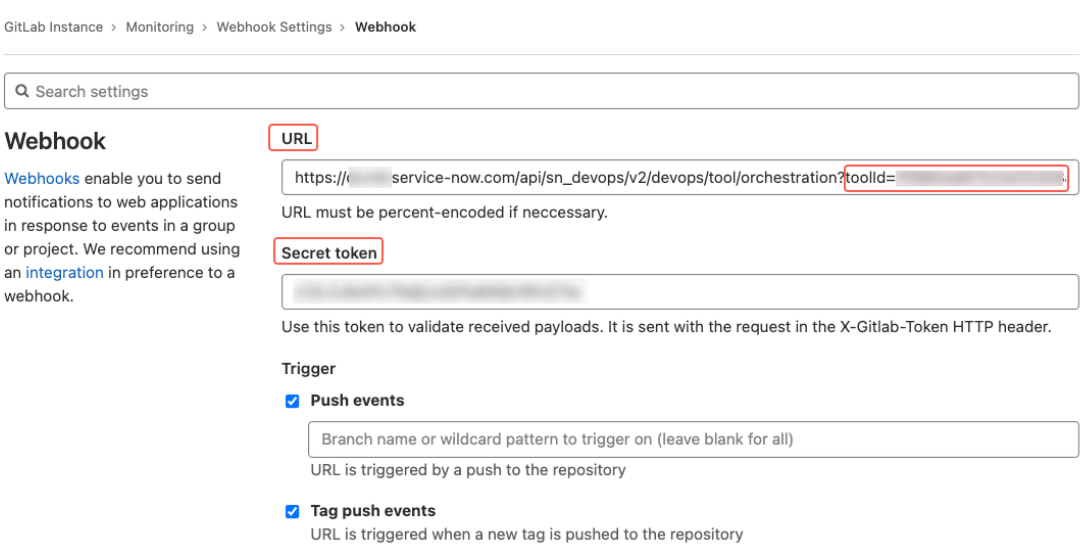
  Hook executed successfully but returned HTTP 401 {"result":{"status":"UnAuthorized","details":{"errors":[{"message":"UnAuthorized request"}]}}}

  Pour corriger un webhook, vous pouvez essayer les options suivantes :

  - Reconfigurez les webhooks en sélectionnant **Configurer** dans la page d'enregistrement de projet dans Changements de vélocité DevOps. Cela reconfigure tous les webhooks existants pour le projet.

  - Sélectionnez **Modifier** pour le webhook et vérifiez si le *`toolId`* est correct dans le champ **URL** . Vérifiez si le **jeton Secret** est correct.

    Vous trouverez les valeurs correctes dans la page d'enregistrement de l'outil au Changements de vélocité DevOpsformat .



Pour plus d'informations sur les webhooks dans GitLab, consultez Webhooks .

Rally

Rôle requis :

- Rally: Rally privilèges d'administrateur
- Changement DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

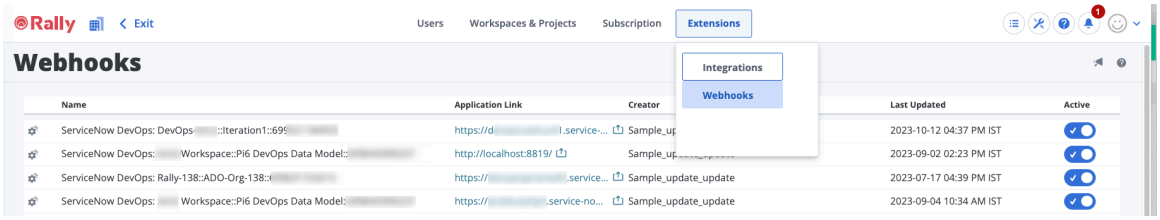
Rally ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité Webhook. Si vous ne voyez Rally pas d'événements dans Changements de vélocité DevOps, vous pouvez essayer les options suivantes :

- À partir de votre Rally instance, accédez à **Mes paramètres** > **Administration système** > **Extensions** > **Webhooks**.

  Vérifiez si un webhook correspondant a été créé pour votre Changement DevOps instance et qu'il est **actif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Reconfigurez le webhook en sélectionnant **Configurer** dans la page d'enregistrement de projet dans Changements de vélocité DevOps. Cela reconfigure le webhook existant pour le projet.

Pour plus d'informations sur les webhooks dans Rally, consultez la section Gestion des webhooks .

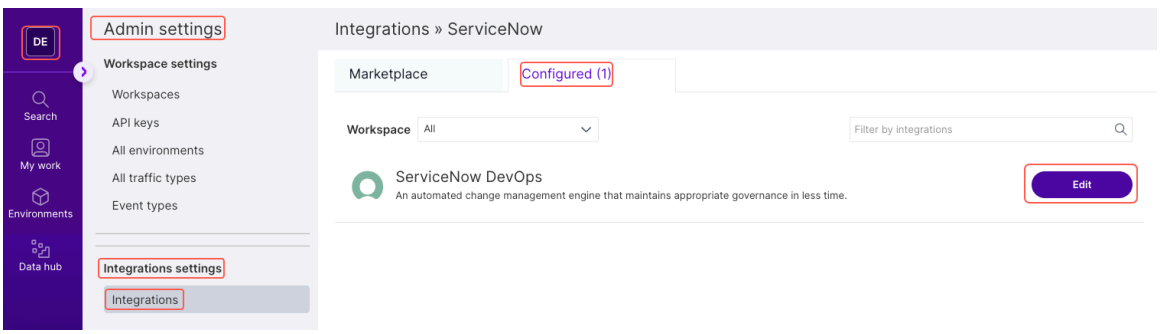
Split.io

Rôle requis :

- Split.io : Split.io privilèges d'administrateur
- Changement DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Split.io ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité Webhook. Si vous ne voyez pas Split.io événements dans Changements de vélocité DevOps, vous pouvez essayer les options suivantes :

- À partir de votre instance Split.io, accédez à **Paramètres d'administration** > **Paramètres d'intégration** > **Intégrations**. Sélectionnez l'onglet **Configuré** , puis **Modifier** pour l'application ServiceNow DevOps.

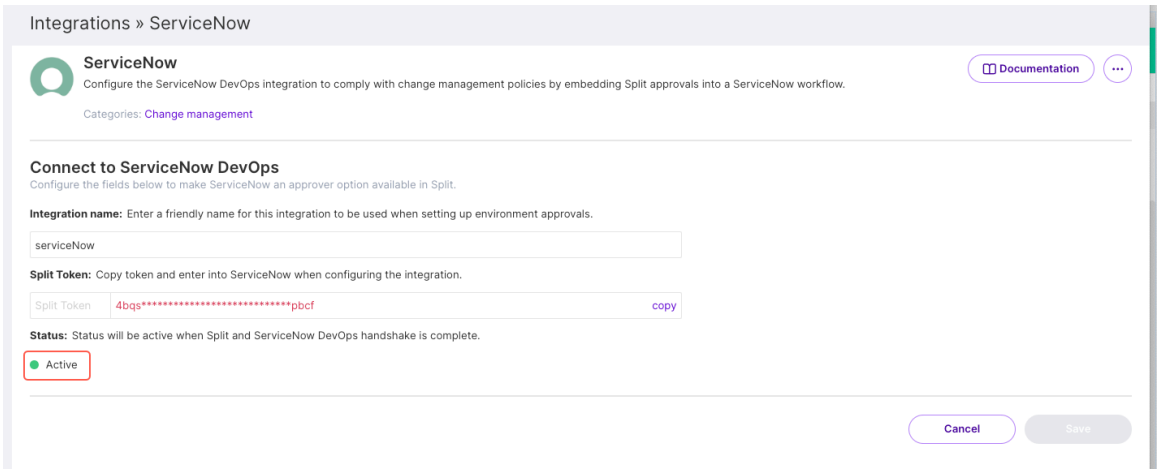


Vérifiez si l'application ServiceNow DevOps est correctement configurée dans Split.io. Pour en savoir plus sur la configuration, reportez-vous à la section Activer l'intégration à ServiceNow DevOps dans l'outil de fractionnement.

- Vérifiez si l'état de l'application ServiceNow DevOps est **Actif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Reconfigurez le webhook en sélectionnant **Configurer** dans la page d'enregistrement de l'outil dans Changements de vélocité DevOps. Cela reconfigure le webhook existant pour l'outil Split.io.

Vous pouvez également vous référer à l'intégration de ServiceNow avec Split.io .

Jira

Rôle requis :

- Jira: Jira privilèges d'administrateur
- Changement DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

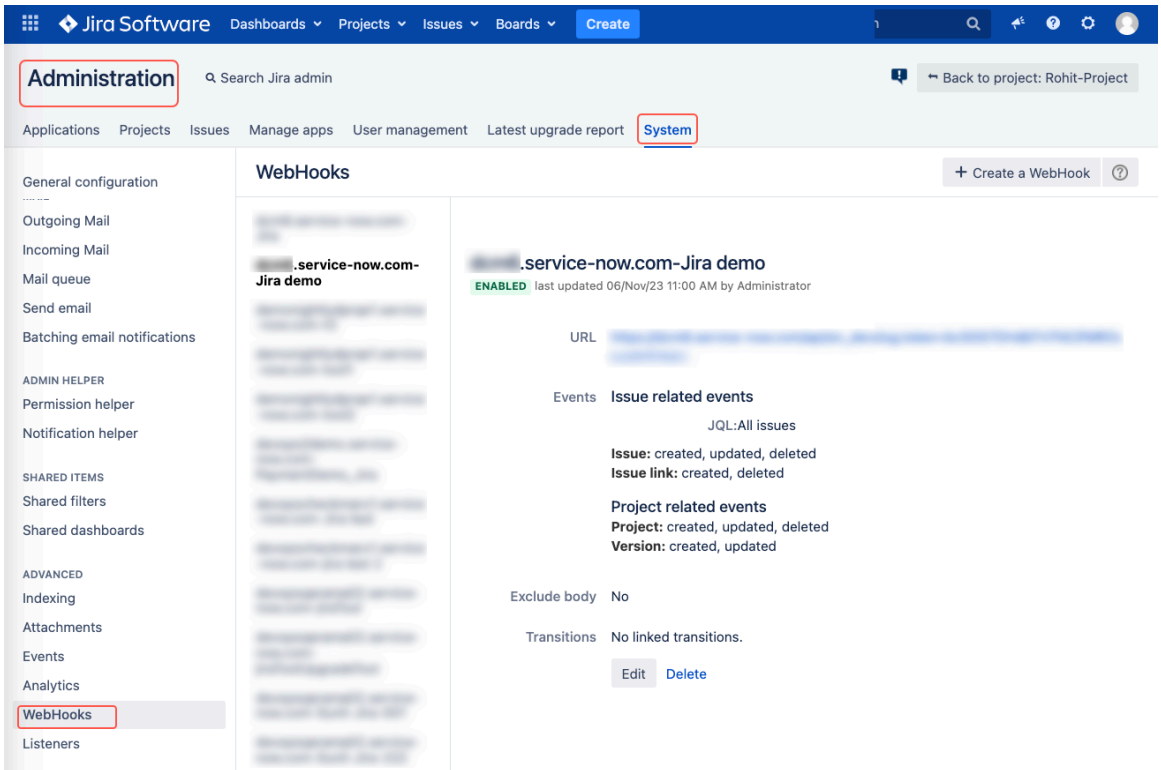
Jira ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité Webhook. Si vous ne voyez Jira pas d'événements dans Changements de vélocité DevOps, vous pouvez essayer les options suivantes :

- Accédez à :
  - Pour Jira le serveur, accédez à **Administration** > **Système** > **Webhooks**.
  - Pour Jira l'instance de cloud, accédez à **Paramètres** > **Système** > **Webhooks**.

  Vérifiez si un webhook correspondant est créé pour votre Changement DevOps instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Sélectionnez **Modifier** pour le webhook.
  - Vérifiez si l'état est **activé**.
  - Vérifiez si le *`Tool ID`* dans le champ **URL** est correct. Il s'agit *`Tool ID`* de la valeur après *`?toolId=`*.
  - Vérifiez si le jeton secret dans le champ **URL** est correct. La valeur du jeton se trouve à la fin de l'URL, après *`token=`*.

Vous trouverez les valeurs correctes de et *`Tool IDSecret token`* dans la page d'enregistrement de l'outil dans Changements de vélocité DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les webhooks dans Jira, consultez Webhooks .

- Reconfigurez le webhook en sélectionnant **Configurer** dans la page d'enregistrement de l'outil dans Changements de vélocité DevOps. Cela reconfigure le webhook existant pour l'outil Jira .

Bitbucket

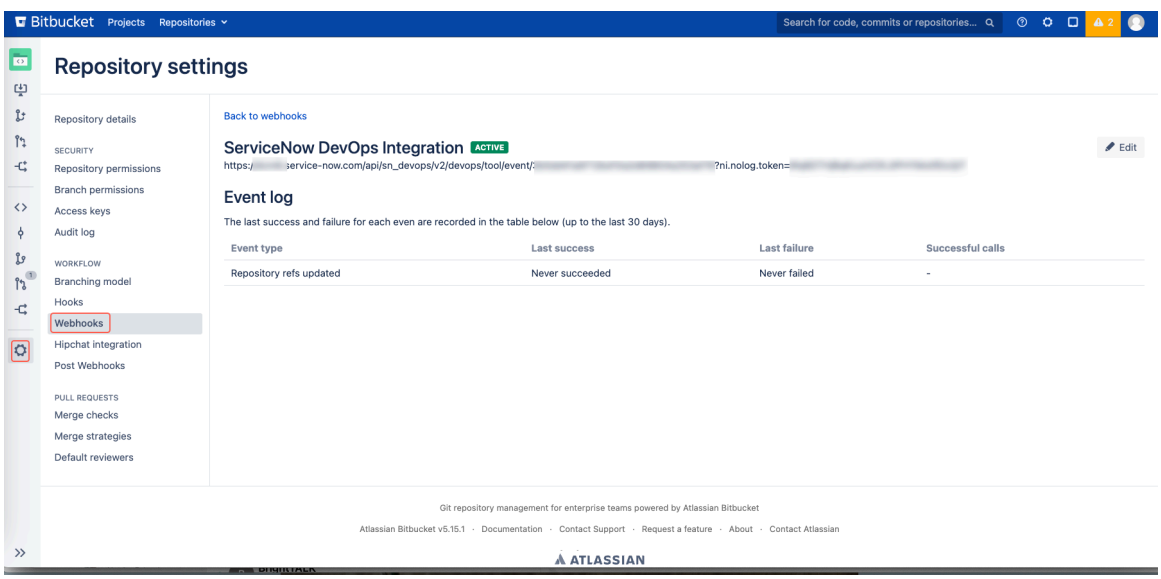
Rôle requis :

- Bitbucket: Bitbucket privilèges d'administrateur
- Changement DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Bitbucket ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité Webhook. Si vous ne voyez Bitbucket pas d'événements dans Changements de vélocité DevOps, vous pouvez essayer les options suivantes :

- Accédez au Bitbucket référentiel pour lequel vous souhaitez tester les webhooks et sélectionnez-le. Accédez à la **Paramètres du référentiel** > **Workflow** > **Webhooks**.

  Vérifiez si un webhook correspondant est créé pour votre Changement DevOps instance.

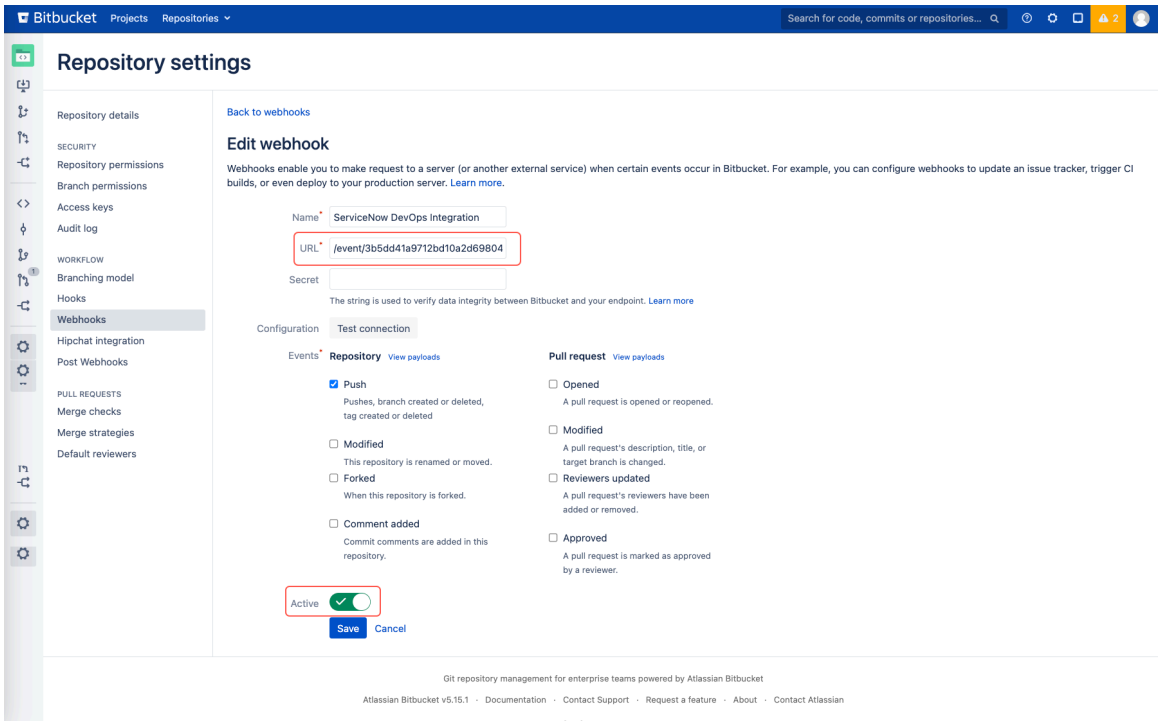


- Sélectionnez **Modifier** pour le webhook.
  - Vérifiez si l'état est **Actif**.
  - Vérifiez si le *`Tool ID`* dans le champ **URL** est correct. Il s'agit *`Tool ID`* de la valeur après */event/*.
  - Vérifiez si le jeton secret dans le champ **URL** est correct. La valeur du jeton se trouve à la fin de l'URL, après *token*=.

  Vous trouverez les valeurs correctes de et *`Tool IDSecret token`* dans la page d'enregistrement de l'outil dans Changements de vélocité DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur les webhooks dans Bitbucket, consultez Gérer les webhooks .

- Reconfigurez le webhook en sélectionnant **Configurer** dans la page d'enregistrement de l'outil dans Changements de vélocité DevOps. Cela reconfigure le webhook existant pour l'outil Bitbucket .

Argo CD

Rôle requis :

- Argo CD : privilèges d'administrateur Argo CD
- Changement DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Argo CD ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité Webhook. Pour configurer des webhooks, reportez-vous à la section Configurer manuellement les webhooks dans Argo CD.

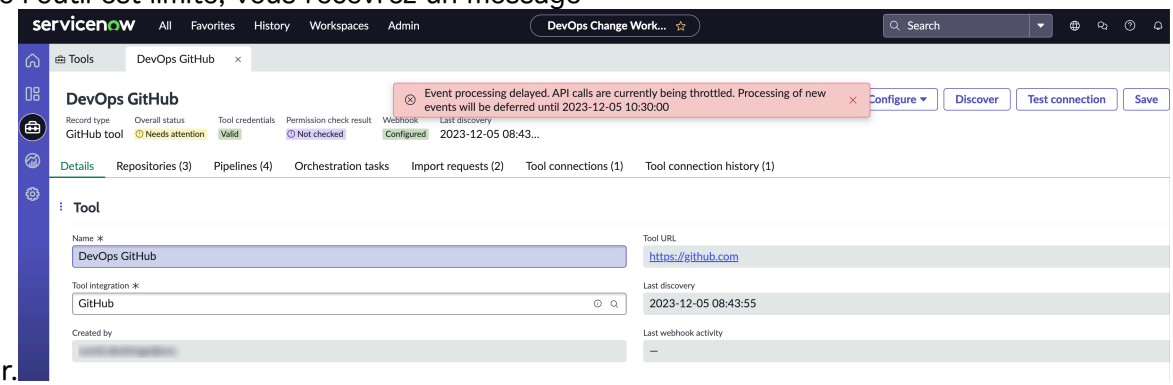
Étranglement de l'outil

Dans Changements de vélocité DevOps, lorsqu'un outil est limité, le traitement des nouveaux événements est retardé jusqu'à l'expiration de la limitation et que l'état de l'outil passe **à Limité**. Ceci est disponible pour Azure DevOps, GitHub, et GitLab.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'outil est limité, vous recevrez un message d'erreur.



État de limitation

L'état limité signifie que l'outil n'autorise pas les demandes d'API à obtenir des données, car elles ont atteint ou dépassé une certaine limite d'utilisation. La réponse API a une limite de taux ou trop d'erreurs de demande. Dans ce cas, **l'état** de l'outil DevOps devient Limité.

Pourquoi cela se produit-il ?

Certains outils limitent le nombre de requêtes d'API qui peuvent être effectuées dans un laps de temps spécifique. Cette limite permet d'éviter les abus et les attaques par déni de service et garantit que l'API reste disponible pour tous les utilisateurs.

Lorsque cela se produit, l'état de l'outil DevOps passe à **Limité** et les événements entrants suivants ne sont pas traités tant que la limite de taux imposée par l'outil n'est pas supprimée. Jusque-là, les événements entrants seront dans l'état **Différé** . Une fois la limitation expirée, le traitement des événements reprend.

Comment réinitialiser l'accélérateur

En règle générale, l'API de l'outil fournit des informations sur la durée pendant laquelle la limite de taux sera imposée. Cela indique l'heure de réinitialisation de l'accélérateur. Ces informations sont utilisées pour reprendre les demandes d'API pour cet outil, s'il existe des événements entrants en attente ou des demandes d'importation de détection ou d'historique.

Si un outil ne fournit pas le temps de réinitialisation de l'accélérateur, la valeur par défaut, qui est de 15 minutes, est appliquée. La valeur par défaut peut être modifiée à l'aide de la propriété *`Default throttle reset time in minutes from current time`* (sn_devops.throttle.reset.time.default), à partir de la page des propriétés DevOps.

Où vérifier l'état de limitation et l'état de réinitialisation

La table État de la connexion de l'outil (sn_devops_tool_connection_status) contient des informations relatives à l'étranglement de l'outil. Il comporte des colonnes telles que outil, temps de réinitialisation de l'accélérateur, accélérateur actif, qui indique quel outil est sous l'accélérateur, quand cet accélérateur sera réinitialisé et si l'accélérateur est actif ou non.

REST_RATE_LIMIT_ERROR seront consignés dans les journaux d'erreurs DevOps. De plus, l'outil sous l'accélérateur aura **l'état Limité** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Archivage et nettoyage des données de la table d'événements entrants

Utilisez des nettoyeurs de table sur la table des événements entrants pour purger les enregistrements de données d'événements au-delà d'une période spécifiée. Configurez une politique de conservation avec rotation de table sur le formulaire de vidage automatique pour gérer la croissance de la taille de table et archiver les données au-delà de la durée spécifiée.

Gestion des données

La fonctionnalité de gestion des données vous permet d'activer l'archivage et la purge des données d'événements entrants. Les configurations de rotation de base de données et de nettoyage des tables sont activées pour garantir que huit semaines de données d'événement sont conservées. Les performances de l'instance sont préservées à l'aide de Now Platform fonctionnalités telles que la rotation de la base de données, la rotation de la table et le nettoyage de la table. Une tâche planifiée est activée automatiquement deux semaines après la mise à niveau.

Rotation de table sur la table d'événements entrants traités

La DevOps table Événements entrants traités [sn_devops_processed_inbound_event_list.do] contient des copies des données d'événement de la DevOps table Événements entrants [sn_devops_inbound_list.do], qui est à l'état «*processed* » et «*ignored* ».

La fonctionnalité de rotation de table est activée dans la table des événements entrants traités. En tout, il existe huit partitions préconfigurées, chacune contenant les données d'événement d'une semaine provenant de la DevOps table d'événements entrants. Par défaut, une fois que vous disposez de 56 jours (7 jours (durée) *8 partitions (rotations) de données dans la table entrante traitée, la rotation de table est activée. Pour plus d'informations sur l'application de la rotation des tables, voir Appliquer la rotation des tables

Conseil :
Pour modifier la configuration de la rotation des tables, accédez à **Définitions système** > **Table Rotation** et ouvrez l'enregistrement pour DevOps la table des événements entrants traités.

Travaux planifiés et nettoyeurs de table

Important :
Une tâche planifiée est activée automatiquement deux semaines après la mise à niveau . La tâche planifiée s'exécutera tous les sept jours et sera désactivée après la dernière mise à jour.

Les travaux planifiés activent les nettoyeurs de tables sur les événements entrants si l'un des scénarios suivants est rempli :

- Une semaine après la mise à niveau, la table entrante traitée contient des enregistrements datant de plus de sept semaines.
- Deux semaines après la mise à niveau.

La fonctionnalité de nettoyage de table pour la table des événements entrants [sn_devops_inbound_table] dispose de deux nettoyeurs qui font partie de la mise à niveau du système de base.

1. Les nettoyeurs de table sont activés et exécutés sur les événements entrants [sn_devops_inbound_table_list.do] pour les événements dans les états suivants.
   - *Processed*
   - *Ignored*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

en fonction de la valeur spécifiée dans le champ **Âge en secondes** par rapport à la valeur du champ `sys_created_on` .

2. Les nettoyeurs de table sont activés et exécutés sur la table des événements entrants [sn_devops_inbound_table_list] pour les événements dans les états suivants.
   - *`New`*
   - *`Retry`*
   - *`In-progress`*
   - *`Deferred`*

   en fonction de la valeur spécifiée dans le champ **Âge en secondes** par rapport à la valeur du champ `sys_created_on` .

Remarque :
Par défaut, les nettoyeurs de table sont exécutés sur la table des événements entrants pour ces états à partir du moment où les tâches de calendrier sont activées. La valeur par défaut dans le champ **Âge en secondes** est de 4 838 400 secondes (56*24*60*60).

Mises à jour automatiques de la fréquence du nettoyeur de table

Les événements sont *`processedignored`* sauvegardés et copiés dans la table Événements entrants traités [sn_devops_processed_inbound_event_list]. Par défaut, les nettoyeurs de processus sont mis à jour automatiquement à un intervalle de 30 minutes ou 1 800 secondes, dans la table des événements entrants, si les conditions suivantes sont remplies :

- Deux semaines se sont écoulées depuis que la tâche planifiée est active.
- La table des événements entrants traités contient des données d'événement datant de plus de 7 semaines.

Règles d'archivage des données pour DevOps les tables

Les règles d'archivage des tables du système de base garantissent que DevOps les données stockées dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB) sont systématiquement archivées et purgées.

Règles d'archivage des DevOps données dans CMDB des tables

L'archivage des données implique la gestion de la taille des tables, la croissance et l'archivage des anciennes données. Il déplace les données qui ne sont plus nécessaires chaque jour des tables primaires vers un ensemble de tables d'archivage. Pour plus d'informations, consultez Archivage des données . Les règles d'archivage du système de base sont configurées pour archiver DevOps automatiquement les tables antérieures à une période spécifiée. Une table d'archivage est créée pour toute table associée à une règle d'archivage. Vous pouvez également choisir de restaurer des données à partir de tables d'archivage.

Remarque :
Alors que vous pouvez restaurer n'importe quel enregistrement à partir des tables d'archivage. Une fois les données archivées restaurées, elles ne sont plus archivées automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Managing archived data .

- Accédez à la **Archivage système** > **Règles d'archivage** et sélectionnez la règle d'archivage individuelle dont vous avez restauré les données.
- Cochez la case **Réarchivage automatique** pour reprendre l'archivage automatique pour cette règle d'archivage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier la valeur du système de base pour les règles d'archivage

Vous pouvez configurer la durée d'archivage automatique de toutes les règles d'archivage applicables aux DevOps tables à partir de la propriété système **Archivage automatique (en mois).** DevOps Par défaut, la valeur de cette propriété est définie sur 9 (mois). Accédez à la **DevOps** > **Administration** > **Propriétés** > **Archivage automatique (en mois)**, pour modifier la valeur. Pour plus d'informations sur la configuration de l'archivage des données, consultez Créer une règle d'archivage

La liste suivante indique les tables archivées automatiquement.

Tables archivées DevOps automatiquement

Table	Nom de la table	Nom de table archivé
Demande intermédiaire d'artefact	sn_devops_artifact_staging	ar_sn_devops_artifact_staging
Version de l'artefact	sn_devops_artifact_version	ar_sn_devops_artifact_version
Brancher	sn_devops_branch	ar_sn_devops_branch
Résultat de tests de la version	sn_devops_build_test_result	ar_sn_devops_build_test_result
Résumé du test de construction	sn_devops_build_test_summary	ar_sn_devops_build_test_summary
Rappel	sn_devops_callback	ar_sn_devops_callback
Valider	sn_devops_commit	ar_sn_devops_commit
Valider les détails	sn_devops_commit_details	ar_sn_devops_commit_details
Artefact déployé vers TaskExecution	sn_devops_m2m_artifact_execution	ar_sn_devops_m2m_artifact_execution
Version d'artefact à Validation	sn_devops_m2m_artifact_version_commit	ar_sn_devops_m2m_artifact_version_commit
Branche à valider	sn_devops_m2m_branch_commit	ar_sn_devops_m2m_branch_commit
Exécuter une validation	sn_devops_m2m_commit_execution	ar_sn_devops_m2m_commit_execution
Valider à l'élément de travail	sn_devops_m2m_commit_work_item	ar_sn_devops_m2m_commit_work_item
Exécution de pipeline	sn_devops_pipeline_execution	ar_sn_devops_pipeline_execution
Résumé de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_summary	ar_sn_devops_software_quality_scan_summary
Relations de résumé de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_summary_relations	ar_sn_devops_software_quality_scan_summary_relations
Exécution d'étape	sn_devops_step_execution	ar_sn_devops_step_execution
Balises	sn_devops_tag	ar_sn_devops_tag
Exécution de tâches	sn_devops_task_execution	ar_sn_devops_task_execution
Résumé de la tâche	sn_devops_test_summary	ar_sn_devops_test_summary
Relations de résumé de test	sn_devops_test_summary_relations	ar_sn_devops_test_summary_relations
Élément de travail	sn_devops_work_item	ar_sn_devops_work_item

La fonctionnalité de règles d'archivage des données prend en compte et respecte les règles parentes avant l'exécution de règles d'archivage individuelles. Si une règle d'archivage parent est associée, les règles enfants ne sont exécutées que lorsqu'elles sont exécutées. De même, lorsque vous modifiez des règles individuelles, vous devez d'abord désactiver

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou dissocier la règle d'archivage parente, apporter les modifications de configuration et réactiver la règle d'archivage parente. Les changements apportés à la propriété **Archivage automatique (en mois)** DevOps remplacent tous les changements de configuration apportés à la durée des règles d'archivage enfants. Par exemple, vous pouvez mettre à jour la condition de règle d'archivage pour l'une des règles d'archivage **actives** DevOps à une valeur personnalisée, par exemple trois mois au lieu des 9 mois par défaut. Toutefois, si vous modifiez la propriété **Archivage automatique (en mois),** DevOps toutes les modifications apportées aux conditions des règles d'archivage individuelles sont remplacées par la valeur de la propriété système **Archivage automatique (en mois).**

Remarque :
La fonction de remplacement est contraignante pour tous les scénarios, sauf :

- Lorsqu'une règle d'archivage n'appartient pas au DevOps périmètre
- Lorsqu'une règle d'archivage appartient au DevOps périmètre mais est inactive.

Règles DevOps de destruction des données par le système de base

Les règles de destruction du système de base sont également activées et activées sur toutes les tables archivées DevOps . Par défaut, les données sont supprimées d'une table archivée après 36 mois ou 1095 jours à partir du moment où les données sont stockées dans la table d'archivage. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle de destruction .

Mapper l'alias de spoke en tant qu'alias parent pour un nouvel DevOps outil

Créer Jiraou GitHubJenkins outil avec l'alias parent défini sur l'alias de spoke respectif au lieu de l'authentification de base DevOps. Utilisez un include de script pour réinitialiser l'alias parent en alias de spoke pour l'outil existant ou intégré.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est actuellement prise en charge pour Jira les spokes v3.1, Jenkins spokes v2.1.1 et GitHub spokes v2.2.2, et versions ultérieures uniquement.

- Assurez-vous d'avoir un Hub d'intégration abonnement.
- Assurez-vous d'avoir configuré l'alias de connexion et d'informations d'identification à l'aide de spoke pour Jira, Jenkins et GitHub . Pour en savoir plus, consultez :
  - Spoke Jira
  - Spoke Jenkins
  - GitHub spoke
- Effectuez une mise à niveau vers DevOps Data Model and DevOps Integrations version 1.33 ou ultérieure.

Rôle requis : admin, sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque fois que vous créez un outil , Jenkins, Jira, l'alias GitHub parent est défini sur leur alias de spoke respectif, si vous avez configuré les spokes pour les outils pris en charge. Dans les versions précédentes, lorsque nous créions un outil, l'alias DevOps parent était défini sur Authentification de base (sn_devops. DevOps_BasicAuth) pour tous les outils que nous avons intégrés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez déjà créé/intégré des outils avec un alias de connexion et d'informations d'identification ; la fonctionnalité ne change pas lors de la mise à niveau et l'alias parent reste DevOps l'authentification de base (sn_devops. DevOps_BasicAuth) sauf si Jira, Jenkins, et GitHub les outils sont associés à l'alias de spoke en tant qu'alias parent. Vous pouvez utiliser un include de script du système de base pour vous assurer que l'alias parent est réinitialisé en tant qu'alias de spoke, pour tous les outils existants et pris en charge qui ont été créés précédemment.

Remarque :
Hub d'intégration utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent, il n'est pas nécessaire de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion. Pour plus d'informations, consultez Connexions et informations d'identification .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script** > **DevOpsReparentingConnectionAliasFixScript**.
2. Copiez le script prévu dans le champ **Script** .
3. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
4. Collez le script dans le champ **Exécuter le script (JavaScript exécuté sur le serveur).**

Remarque :
Assurez-vous que le script est exécuté dans le champ d'application global.

Une fois l'exécution du script terminée, tous les outils pris en charge créés avant la mise à niveau de la version 1.33 sont réinitialisés à leur alias parent correspondant.

Que faire ensuite
Vérifiez que l'alias parent est défini sur sn_jira_spoke. Jira pour Jira, sn_github_spoke. GitHub pour GitHubet sn_jenkins_v2_spoke. Jenkins_v2 dans Jenkins le formulaire **Alias de connexion et d'informations d'identification** .

Supprimer les alias de connexion et d'informations d'identification orphelins

Exécutez un script en arrière-plan supprimez les alias de connexion et d'informations d'identification qui n'étiquettent aucun enregistrement de connexion ou d'informations d'identification. Cela vous aide à libérer de l'espace dans votre système.

Avant de commencer
Rôle requis : Administrateur système (admin)

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définitions système** > **Scripts - Arrière-plan**.
2. Sélectionnez le champ d'application **comme global**.
3. Entrez le script suivant dans le volet **Exécuter le script (JavaScript exécuté sur le serveur).**

```
deleteOrphanAliases();
function deleteOrphanAliases() {
   var orphanAliases = new GlideRecord('sys_alias');
   orphanAliases.addEncodedQuery("nameSTARTSWITHDevOps-_-");
   orphanAliases.query();
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    while(orphanAliases.next()) {
        if (!checkIfAliasHasConnection(orphanAliases.getUniqueValue()))
            orphanAliases.deleteRecord();
    }
};
function checkIfAliasHasConnection(sysAliasId) {
    var httpToolConnGR = new GlideRecord("http_connection");
    httpToolConnGR.addEncodedQuery("connection_alias=" + sysAliasId);
    httpToolConnGR.query();
    if (httpToolConnGR.next())
        return true;
    return false;
};
```

4. Sélectionnez **Exécuter le script**.

Politique des nouveaux essais DevOps

Activez la politique de nouvelle tentative HTTP personnalisée DevOps pour la plupart des flux de communication d'outils à partir de ServiceNow afin de relancer automatiquement les demandes ayant échoué lorsqu'une étape rencontre un problème intermittent, tel qu'une défaillance réseau ou une limite de taux de demande.

Vous pouvez accéder à l'action dans **Concepteur de flux > Concepteur > actions** et, à l'étape REST, sélectionnez **Activer la politique des nouveaux essais**. Pour que la politique de nouvelle tentative HTTP personnalisée DevOps prenne effet, remplacez la politique par défaut pour l'alias et sélectionnez la politique de nouvelle tentative DevOps.

Pour personnaliser la configuration des nouveaux essais, accédez aux paramètres de la politique de nouveaux essais HTTP personnalisée DevOps dans **Centre d'intégration > la politique des nouveaux essais**.

Validations et exécutions de tâches dans DevOps

Les validations exécutées dans DevOps sont associées à l'exécution d'une tâche.

Pour qu'une validation s'affiche en tant que validation d'exécution, l'enregistrement de validation doit exister avant ServiceNow l'exécution de la tâche/du pipeline.

Dans le cas où les tâches sont réexécutées sur la même validation, ces conditions s'appliquent.

- Azure DevOps n'affiche aucune validation d'exécution.
- GitLab affiche uniquement le dernier commit en tant que validation d'exécution.
- Jenkins affiche uniquement la dernière validation sous la forme de la validation d'exécution sur laquelle elle a été exécutée. La différence de toutes les validations n'est pas affichée.

Plusieurs validations dans une seule charge utile (tableaux de validation) présentent ces limitations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil	Validations maximales par charge utile
Azure DevOps	• Si la DevOps propriété **Activer si les validations d'exécution Azure DevOps doivent être déterminées à partir de la dernière version** réussie du pipeline est activée, Changement DevOps les dernières validations, jusqu'à un maximum de 2 000, créées après la dernière version réussie du pipeline à partir de Azure DevOps dans le cadre des validations d'exécution. • Si cette option est désactivée, seules les 200 dernières validations sont prises en compte pour l'exécution des validations.
GitHub	• Si la DevOps propriété **Activer si les validations d'exécution GitHub doivent être déterminées à partir de la dernière exécution réussie du workflow** est activée, Changement DevOps les 2 000 premières validations après la dernière exécution réussie du workflow dans GitHub le cadre des validations d'exécution sont récupérées. • Si cette option est désactivée, seule la dernière validation est récupérée pour les validations d'exécution.
GitLab	20

Associer plusieurs éléments de travail à une validation dans DevOps

Plusieurs éléments de travail pour une validation sont pris en charge dans DevOps for Azure DevOps, Bitbucket, GitHub, et GitLab.

La syntaxe de l'élément de travail dans le message de validation peut être personnalisée pour refléter les processus de votre organisation à l'aide de l'include de script DevopsCommitMessageParserSNC dans le module **Définition du système > Includes de script** .

Pour lier les validations aux éléments de travail, l'ID natif de l'élément de travail est extrait du message de validation. Dans le système de base, DevOps prend en charge les formats de message de validation suivants :

```
/**
   * Supported patterns
   * Colon pattern
      * Sample supported formats:
         *  1. STRY1,STRY2: Additional bug fixes
         *  2. STRY1 , STRY2 : Additional bug fixes
         *  3. STRY1, STRY2 : Additional bug fixes
   * Hash pattern
      * Sample supported formats:
         *  1. Fixes for #STRY1, #STRY2, #STRY3
         *  2. Fixes @$#3 and #1 work item
         *  3. Fixes for #STRY1 #STRY2 #STRY3
         *  4. Fixes for AB#123
   * Jira pattern
      * Sample supported formats:
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        *   1. JRA-123 fixed
        *   2. JRA-123 JRA-234 JRA-345 resolved
    */
```

Si vous souhaitez ajouter la prise en charge de formats de message supplémentaires pour répondre aux processus de votre organisation, vous pouvez ajouter une logique personnalisée dans l'include de script DevopsCommitMessageParser en accédant au module **Définition du système > Includes de script** . L'include de script include DevopsCommitMessageParser est dérivé de DevopsCommitMessageParserSNC. DevopsCommitMessageParserSNC dispose de trois expressions régulières définies pour identifier les ID natifs des éléments de travail pour les formats de message pris en charge dans le système de base. Consultez l'exemple suivant pour inclure un nouveau format de message personnalisé qui a des ID natifs des éléments de travail entre crochets.

```
var DevopsCommitMessageParser = Class.create();
DevopsCommitMessageParser.prototype =
 Object.extendsObject(DevopsCommitMessageParserSNC, {
   initialize: function() {
      DevopsCommitMessageParserSNC.prototype.initialize.call(this);
      this._customPattern = /\[(.*?)\]/g; // The regex pattern to match the words written inside
 square brackets.
      // Example commits message to match this custom pattern is : "[STRY1], [STRY2]
 Additional bug fixes"
   },
   getWorkitemsFromCommitMessage: function(message, branchName) {
      var workitems = [];
      // We first call the getWorkitemsFromCommitMessage method from the parent class to
 get the matching workitems ids for OOB formats
      var defaultWI =
 DevopsCommitMessageParserSNC.prototype.getWorkitemsFromCommitMessage.call(this,
 message, branchName);
      if (!gs.nil(defaultWI) && defaultWI.length > 0) {
         workitems = workitems.concat(defaultWI);
      }
      // Now call your custom method that returns an array of workitem native IDs matching
 custom pattern
      var customWI = this.getWIFromCustomPattern(message);
      if (!gs.nil(customWI) && customWI.length > 0) {
         workitems = workitems.concat(customWI);
      }
      // getUniqueWorkItems method from parent class removes duplicates from the workitems
 array
      workitems = this.getUniqueWorkItems(workitems);
      // return the final list
      return workitems;
   },
   getWIFromCustomPattern: function(message) {
      var wi = [];
      var l;
      var match;
      var matches = message.match(this._customPattern);
      if (gs.nil(matches))
         return wi;
      for (var i = 0; i < matches.length; i++) {
         l = matches[i].length;
         match = matches[i].substring(1, l - 1); // trim the brackets
         wi.push(match);
```

Traduction automatique

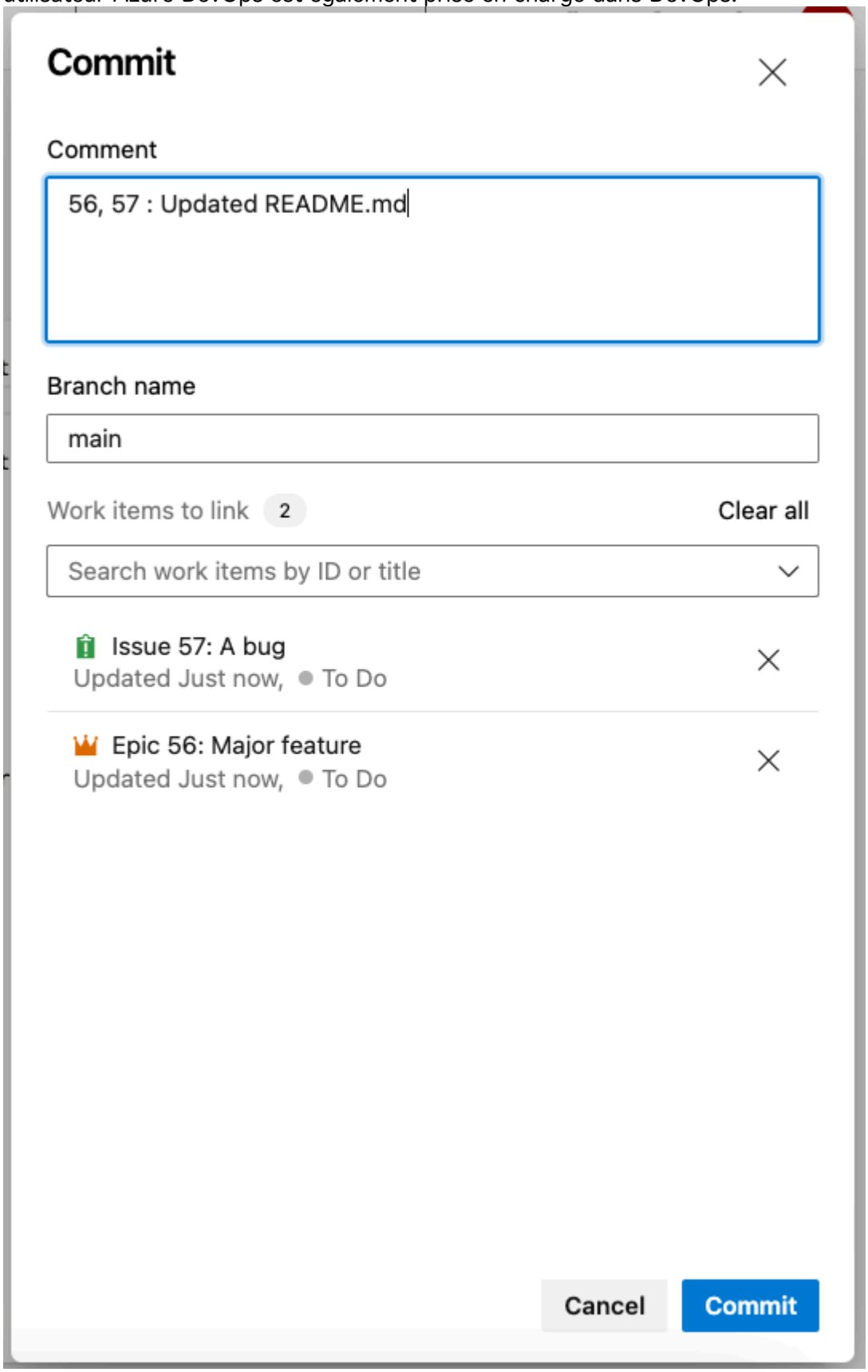
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        }
        return wi;
    },
    type: 'DevopsCommitMessageParser'
});
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liaison d'éléments de travail à une validation à l'aide de l'interface utilisateur Azure DevOps est également prise en charge dans DevOps.



Vous pouvez afficher la liste des éléments de travail associés dans l'enregistrement de validation DevOps et dans l'interface utilisateur du pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtrer les événements pouvant être ignorés DevOps

Filtrez les événements ignorables DevOps avant qu'ils ne déclenchent une exécution de flux afin d'améliorer les performances.

Azure DevOps et GitHub les intégrations d'outils disposent d'un mécanisme de filtrage qui détermine si un événement entrant peut être ignoré avant qu'il n'entraîne le déclenchement d'un flux. Les deux intégrations ont leurs propres filtres, qui peuvent être désactivés ou remplacés pour modifier les critères de filtrage. Ces filtres vérifient si l'outil est connecté, si l'objet référencé est suivi et s'il est présent dans le système.

Vous pouvez activer ou désactiver ces filtres.

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés** et recherchez DevOps.
2. Sélectionnez **sn_devops. DevOpsEventFilterAPI.**
3. Dans la section **Instances d'extension** sous **Liens connexes**, sélectionnez l'instance d'extension de l'outil pour lequel vous souhaitez activer ou désactiver le filtre.
4. Cochez la case **Actif** pour activer le filtre.

   Par défaut, cette case est cochée. Si vous souhaitez désactiver le filtre, décochez la case.

Désactiver les invites de recommandation

Désactiver l'apparition des invites recommandant l'utilisation de lors de la création d'outils et d'applications Changement DevOps Espace de travail à l'aide de l'interface utilisateur classique, Catalogue de services, Portail de services, et Centre de services aux employés.

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.
2. Pour chacun des 4 éléments de catalogue DevOps suivants, vous devez modifier les scripts clients du catalogue pour commenter l'appel à `showWorkspaceAdvertisement`.
   - Créer une application DevOps
   - Créer un outil DevOps
   - Intégration avec l'application DevOps
   - Intégration de l'outil DevOps
3. Sélectionnez chaque élément de catalogue DevOps répertorié précédemment et accédez à l'onglet **Scripts clients du catalogue** sous **Liens connexes**.
4. Sélectionnez chaque script disponible sous **Scripts clients du catalogue**.
5. Recherchez la méthode `showWorkspaceAdvertisement`.
6. Le cas échéant, commentez-le.

   Par exemple, `showWorkspaceAdvertisement() ;`.

7. Enregistrez les changements.

Domain Separation et Changements de vélocité DevOps

Changements de vélocité DevOps ne prend pas en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Séparation de domaine dans la vue d'ensemble Changements de vélocité DevOps

Utilisez l'application avec votre DevOps chaîne d'outils pour fournir des informations sur les données, accélérer le changement et augmenter la ServiceNow® DevOps visibilité dans votre DevOps environnement à l'aide d'un système unique. Dans DevOps, Séparation de domaine cible les cas d'utilisation de demandeur de domaine locataire dans une application. Cette application a été conçue pour prendre en charge les activités du demandeur au sein des domaines de locataire. Une logique a été mise en place pour acheminer les données vers les domaines de locataire, en fonction des cas d'utilisation applicables. Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne normalement sur plusieurs locataires. L'application gère l'acheminement des données vers les domaines.

Toutes les tables dans DevOps prennent en charge la séparation des données uniquement ; la séparation des domaines déléguée n'est pas prise en charge.

Pour vous assurer que les informations sensibles du domaine ne sont pas disponibles dans un domaine global, veillez à créer des politiques au niveau du domaine et non au niveau global. Tout en gérant les fournisseurs de services, créez des politiques au niveau du fournisseur de service. Si vous créez des politiques à un niveau global, lorsque vous exécutez l'audit, les résultats d'« exécution » de la politique des balises sont créés dans le domaine global et non dans les domaines respectifs.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

DevOps Tableau de bord standard des aperçus : classique

Utilisez l'application DevOps Insights pour ServiceNow Analyse des performances obtenir un aperçu de votre environnement DevOps.

Important :
Le tableau de bord Insights Standard est déconseillé aux nouveaux utilisateurs. Au lieu de cela, vous pouvez utiliser le tableau de bord Insights de l'espace de travail DevOps. Pour plus d'informations, voir Analyses DevOps tableau de bord : espace de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour collecter des données Insights quotidiennes ou historiques, à moins que ces tâches n'aient été précédemment personnalisées, vous devez sélectionner **Actif** et définir les informations d'identification **Exécuter en tant que** sur **Administrateur système** :

- **[DevOps] Collecte de données quotidienne (quotidienne)** (actif par défaut)

  Remarque :
  Il s'agit d'une tâche planifiée (à exécuter régulièrement) pour collecter des données quotidiennes DevOps . Pour des performances optimales, définissez cette tâche pour qu'elle s'exécute pendant les périodes de faible utilisation.

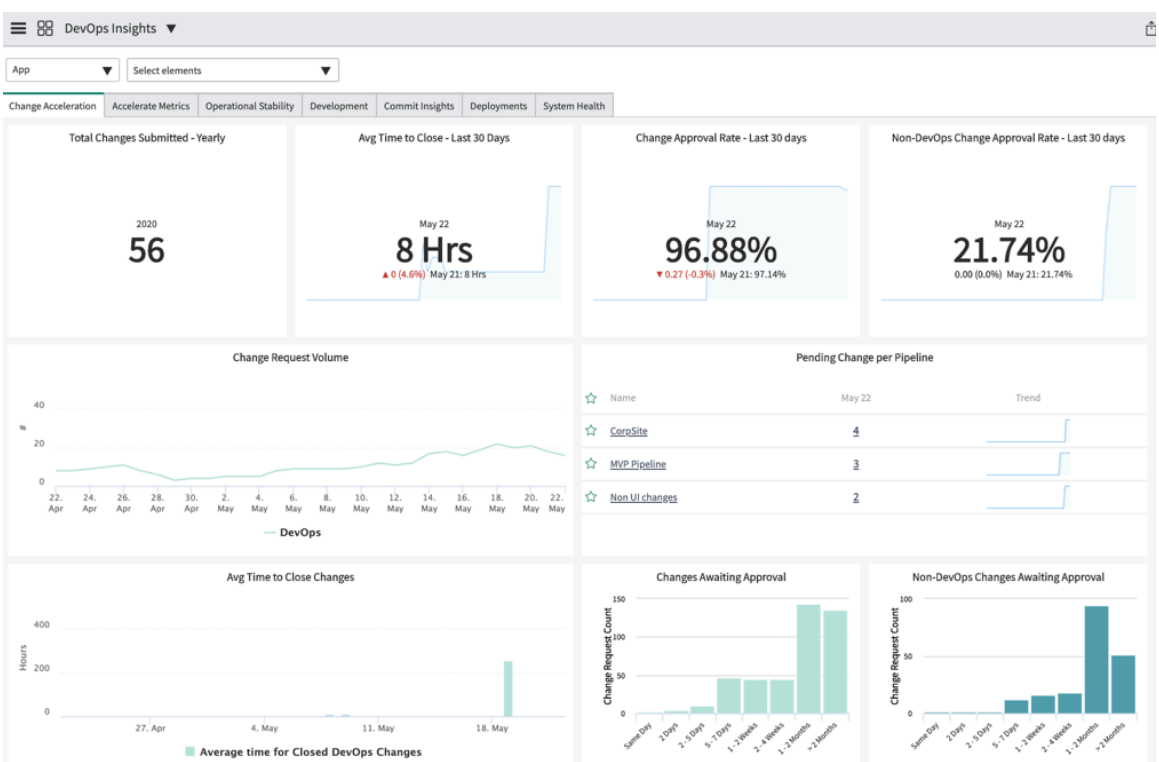
- **[DevOps] Collecte de données historiques (sur demande)** (inactif par défaut)

  Pour les nouvelles DevOps installations d'Insights, si vous avez déjà utilisé l'application et que vous avez installé DevOps Insights DevOps à une date ultérieure, exécutez la tâche de collecte de données historiques pour collecter des données d'Insights historiques.

  Remarque :
  Il s'agit d'une tâche ponctuelle de collecte de données historiques DevOps , qui n'est pas censée respecter un calendrier. Cela peut prendre un certain temps, prévoyez donc d'exécuter cette tâche pendant une période de faible utilisation.

Les rapports des onglets du tableau de bord sont mis à jour lorsque le tableau de bord est actualisé.

Accélération du changement



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accélération du changement

Rapport	Liste des sources	Description
Total des changements soumis - Par année	Demande de changement	Total DevOps des changements soumis annuellement.
Délai moyen de fermeture - 30 derniers jours	Demande de changement	Délai moyen de fermeture DevOps des changements au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Taux d'approbation des changements - 30 derniers jours	Demande de changement	DevOps Taux moyen de réussite des demandes de changement au cours des 30 derniers jours : ([[Réussite des changements DevOps]] / [[Changement DevOps]]) * 100 **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Taux d'approbation des changements non-DevOps - 30 derniers jours	Demande de changement	Taux de non-approbation DevOps de changement pour les demandes de changement au cours des 30 derniers jours : ([[Approbation de changement non DevOps]] / [[Changement non DevOps]]) * 100 **Remarque :** Le filtre n'est pas applicable à ce widget.
Volume des demandes de changement	Demande de changement	Volume de demandes de changement créées DevOps au cours des 7 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accélération du changement (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
		Comparez le nombre de demandes de changement créées après votre transition vers DevOps afin de voir l'avantage de l'exécution DevOps dans votre environnement.
Changements en attente par pipeline	Exécution d'étape	Nombre de demandes de changement qui n'ont pas été fermées pour chaque pipeline. Consultez les blocages dans chaque pipeline qui empêchent l'achèvement de la demande de changement afin que vous puissiez en rechercher la cause.
Délai moyen de fermeture des changements	Demande de changement	Délai moyen de fermeture DevOps des changements par application. Comparez les DevOps statistiques des demandes de changement avec les DevOps demandes sans changement pour constater que DevOps les demandes de changement sont résolues plus rapidement.
Changements en attente d'approbation	Demande de changement	Nombre de changements en attente d'approbation par plage de DevOps dates. Comparez les DevOps statistiques des demandes de changement avec les DevOps demandes sans changement pour constater que DevOps les demandes de changement sont résolues plus rapidement.
Changements non DevOps en attente d'approbation	Demande de changement	Nombre de changements non DevOps en attente d'approbation par plage de dates.

Traduction automatique

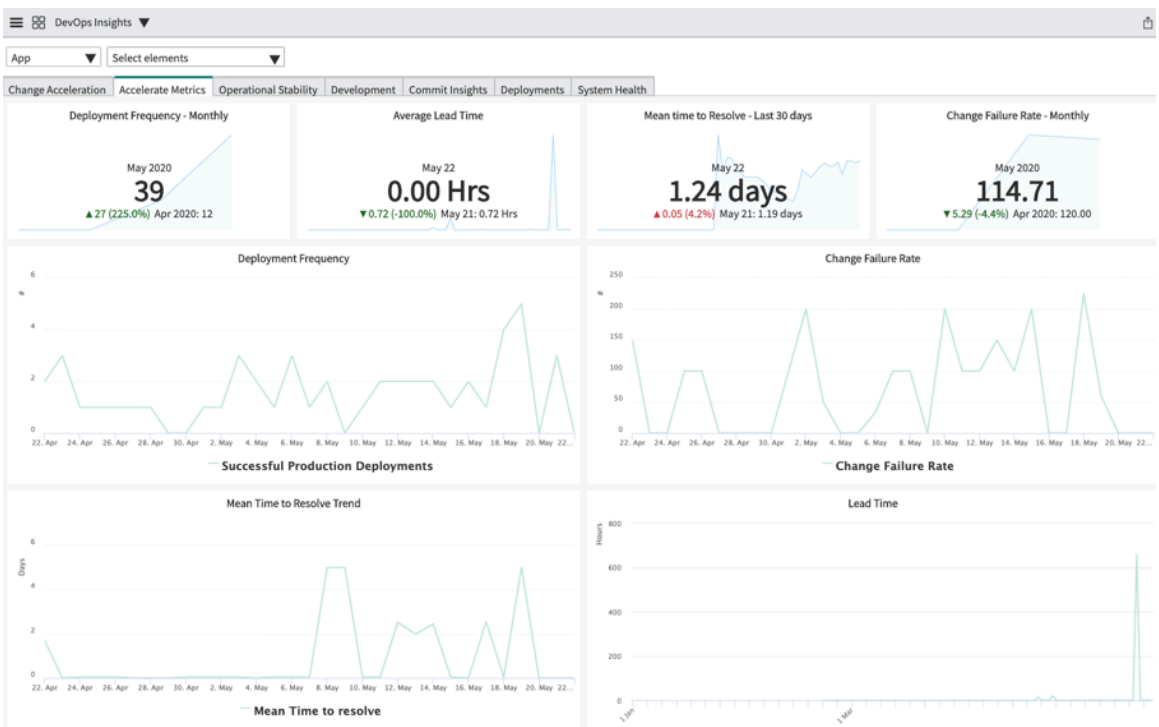
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accélération du changement (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
		Comparez les DevOps statistiques des demandes de changement avec les DevOps demandes sans changement pour constater que DevOps les demandes de changement sont résolues plus rapidement.

Mesures d'accélération

L'onglet Mesures d'accélération affiche des informations sur la fréquence de déploiement, le délai, le MTTR et le taux d'échec des changements.



Mesures d'accélération

Rapport	Liste des sources	Description
Fréquence du déploiement - Par mois	Exécution d'étape	Nombre de déploiements en production réussis en un mois. S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé.
Délai d'exécution moyen	Exécution de pipeline	Moyenne de :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesures d'accélération (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
		([Temps auquel le code est poussé avec succès à la production] – [Temps de validation le plus tôt]) S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Délai moyen de résolution : 30 derniers jours	Vue de base de données reliée par des listes d'incidents, de demandes de changement, d'exécutions d'étapes, d'étapes, de pipelines et d'applications.	Délai moyen de résolution d'un incident causé par un DevOps changement au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Taux de défaillance du changement - Par mois	Demande de changement	Taux moyen d'échec de changement sur un mois. **Remarque :** Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Fréquence de déploiement	Exécution d'étape	Nombre de déploiements de production réussis au cours des 30 derniers jours. S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé.
Taux d'échec du changement	Demande de changement	Taux moyen d'échec de changement au cours des 30 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesures d'accélération (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
Tendance des délais moyens de résolution	Vue de base de données reliée par des listes d'incidents, de demandes de changement, d'exécutions d'étapes, d'étapes, de pipelines et d'applications.	Délai moyen quotidien de résolution d'un incident causé par un DevOps changement.
Délai	Exécution de pipeline	([Temps auquel le code est poussé avec succès à la production] – [Temps de validation le plus tôt]) S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.

Stabilité opérationnelle

L'onglet Stabilité opérationnelle affiche les éléments suivants :

- Disponibilité du service

  Disponibilité moyenne du service et disponibilité quotidienne du service.

- Délai moyen de résolution (MTTR)

  Délai moyen de résolution et délai moyen quotidien de résolution.

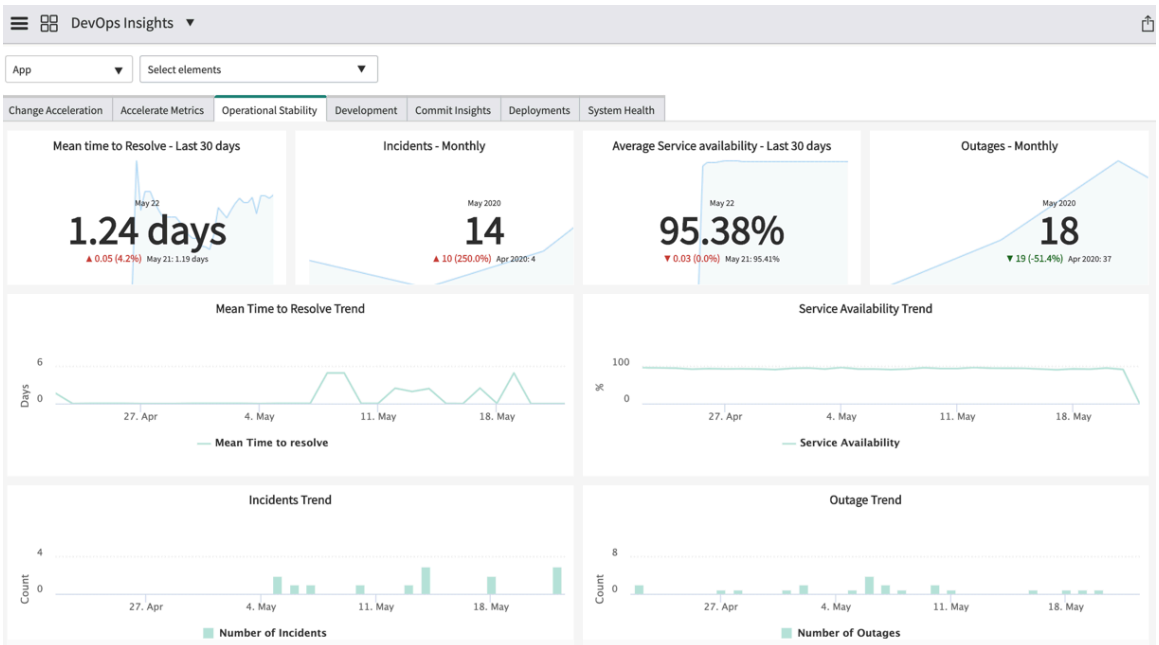
Remarque : Vous devez installer le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio) pour afficher les widgets de disponibilité du service.

Des données de démonstration sont également fournies pour les widgets de disponibilité du service.

Remarque : Vous devez installer le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio) avant d'installer l'application Insights pour afficher les DevOps données de démonstration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Stabilité opérationnelle

Rapport	Liste des sources	Description
Délai moyen de résolution : 30 derniers jours	Vue de base de données reliée par des listes d'incidents, de demandes de changement, d'exécutions d'étapes, d'étapes, de pipelines et d'applications.	Délai moyen de résolution d'un incident causé par un DevOps changement au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Incidents - Par mois	Incident	Nombre d'incidents au cours d'un mois (baséee sur les étapes de pipeline de type **Déploiement produit**) liées au service d'entreprise dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Disponibilité du service moyenne - 30 derniers jours	Vue de base de données jointe par des listes Disponibilité du service, Offre de service, Service d'entreprise, Étape, Pipeline et App.	Disponibilité moyenne du service au cours des 30 derniers jours (basée sur les étapes de pipeline de type **Déploiement produit**) liée au service d'application dans CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Stabilité opérationnelle (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
		Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Pannes - Par mois	Panne	Nombre de pannes au cours d'un mois (baséee sur les étapes de pipeline de type **Déploiement produit**) liées au service aux entreprises associé dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Tendance des délais moyens de résolution	Vue de base de données reliée par des listes d'incidents, de demandes de changement, d'exécutions d'étapes, d'étapes, de pipelines et d'applications.	Délai moyen quotidien de résolution d'un incident causé par un DevOps changement.
Tendance de la disponibilité du service	Vue de base de données jointe par des listes Disponibilité du service, Offre de service, Service d'entreprise, Étape, Pipeline et App.	Disponibilité moyenne quotidienne du service (basée sur les étapes de pipeline de type **Déploiement produit**) liée au service d'application dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Tendance des incidents	Incident	Nombre quotidien d'incidents (basé sur les étapes de pipeline de type **Déploiement produit**) lié au service d'entreprise dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Tendance des pannes	Panne	Nombre quotidien de pannes (basé sur les étapes de pipeline de type **Déploiement produit**) lié au service d'entreprise dans CMDB.

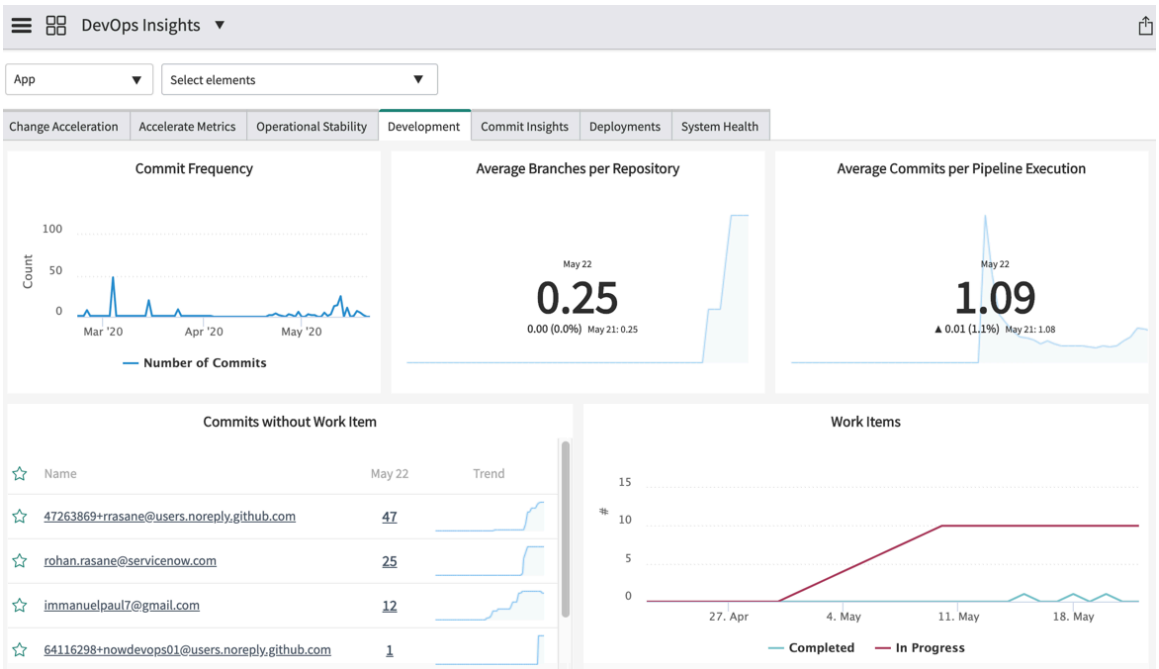
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Stabilité opérationnelle (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
		Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.

Développement



Développement

Rapport	Liste des sources	Description
Fréquence de validation	Valider	Nombre de validations mesurées quotidiennement. Les commits plus petits et plus fréquents sont préférés aux commits plus grands et moins fréquents.
Branches moyennes par référentiel	Succursales, Référentiel	Branches moyennes par référentiel sur un jour donné. **Remarque :** Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

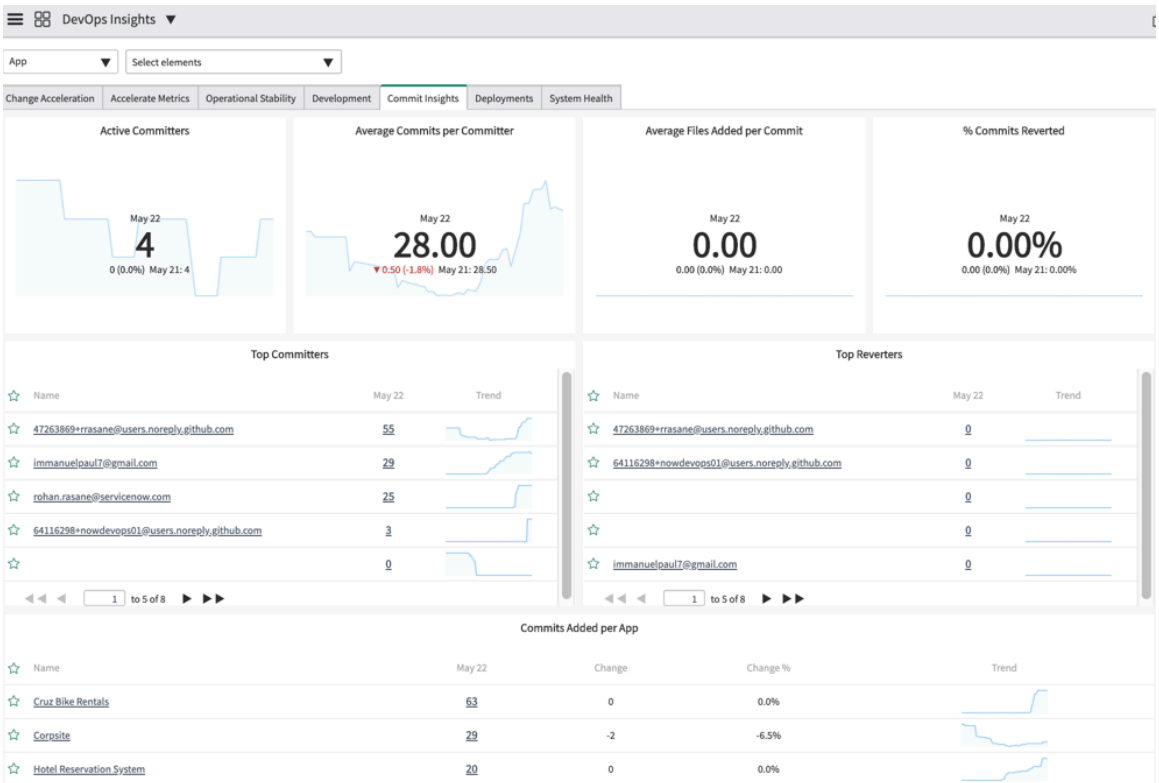
Développement (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
Validations moyennes par exécution de pipeline	Valider, exécution de pipeline	Validations moyennes par pipeline au cours des 30 derniers jours : [[Nombre total de validations]] / [[Nombre d'exécutions de pipelines]] **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments. Un nombre faible est préférable, ce qui indique un effort concentré, plutôt que de passer d'une tâche à l'autre sans l'achever.
Validations sans élément de travail	Valider	Validations effectuées qui ne sont pas liées à un élément de travail, regroupées par validateur, au cours des 30 derniers jours. Ce rapport est utile pour examiner et résoudre les raisons pour lesquelles une validation n'est pas liée à un élément de travail, car toutes les validations doivent être liées à un élément de travail.
Éléments de travail	Élément de travail	Nombre d'éléments de travail terminés ou en cours au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Le filtre n'est pas applicable à ce widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valider les aperçus



Valider les aperçus

Rapport	Liste des sources	Description
Validateurs actifs	Valider	Validateurs qui ont soumis des validations au cours des 30 derniers jours. Indique le nombre de validateurs actifs. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation de nombre distinct et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Nombre moyen de validations par validateur	Valider	Nombre total de validations au cours des 30 derniers jours / validateurs actifs. Indique la fréquence à laquelle les validateurs valident. Une valeur plus élevée est plus favorable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valider les aperçus (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
		Remarque : Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Nombre moyen de fichiers ajoutés par validation	Valider, valider les détails	Nombre total de fichiers ajoutés au cours des 30 derniers jours / Nombre total de validations au cours des 30 derniers jours. Indique le nombre de fichiers validés à la fois. Une valeur inférieure est plus favorable. **Remarque :** Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
% de validations inversées	Valider	Validations inversées au cours des 30 derniers jours / Nombre total de validations au cours des 30 derniers jours. Indique le nombre de validations qui ont été annulées. Une valeur inférieure est plus favorable. **Remarque :** Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Principaux validateurs	Valider	Validateurs avec le nombre de validations le plus élevé au cours des 30 derniers jours. Fournit une visibilité sur les utilisateurs qui valident le plus.
Principaux rétablisseurs	Valider	Validateurs ayant le nombre d'annulations le plus élevé au cours des 30 derniers jours.

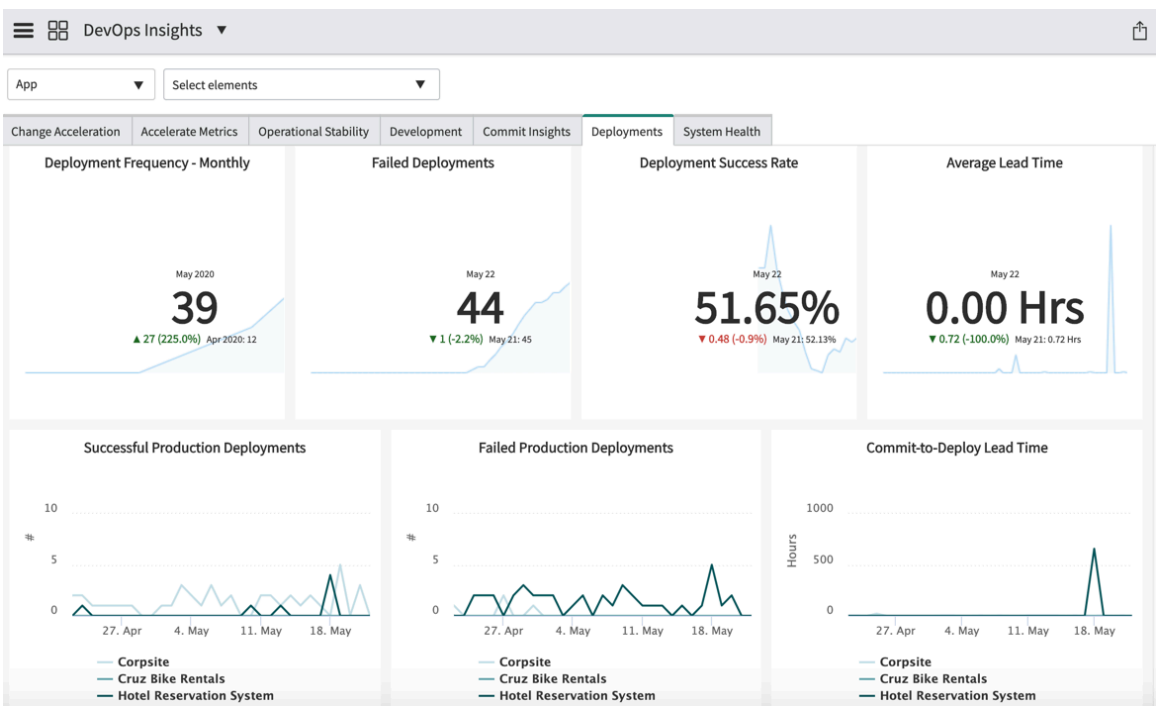
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valider les aperçus (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
		Fournit une visibilité sur les utilisateurs qui annulent le plus les validations.
Validations ajoutées par application	Valider, valider les détails	Nombre de validations ajoutées par application au cours des 30 derniers jours. Fournit une visibilité sur l'activité de développement de chaque application. **Remarque :** Le filtre n'est pas applicable à ce widget.

Déploiements



La fréquence de déploiement vous permet de savoir à quelle fréquence vous fournissez de la valeur en fonction des déploiements de production. En règle générale, des déploiements plus fréquents sont souhaités.

Remarque :
Les mesures sont basées sur les déploiements de production (le **champ Type** est défini sur Déploiement produit dans l'étape application).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déploiements

Rapport	Liste des sources	Description
Fréquence du déploiement - Par mois	Exécution d'étape	Nombre de déploiements en production réussis en un mois. S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé.
Échecs de déploiements	Exécution d'étape	Nombre de déploiements de production réussis au cours des 30 derniers jours. S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Échoué ou Annulé par l'utilisateur.
Taux de réussite du déploiement	Exécution d'étape	Taux de réussite des déploiements au cours des 30 derniers jours. Taux de réussite des déploiements = (nombre de déploiements réussis au cours des 30 derniers jours / nombre total de déploiements au cours des 30 derniers jours) * 100 S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Délai d'exécution moyen	Exécution de pipeline	Moyenne de : ([Temps auquel le code est poussé avec succès à la production] – [Temps de validation le plus tôt]) S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

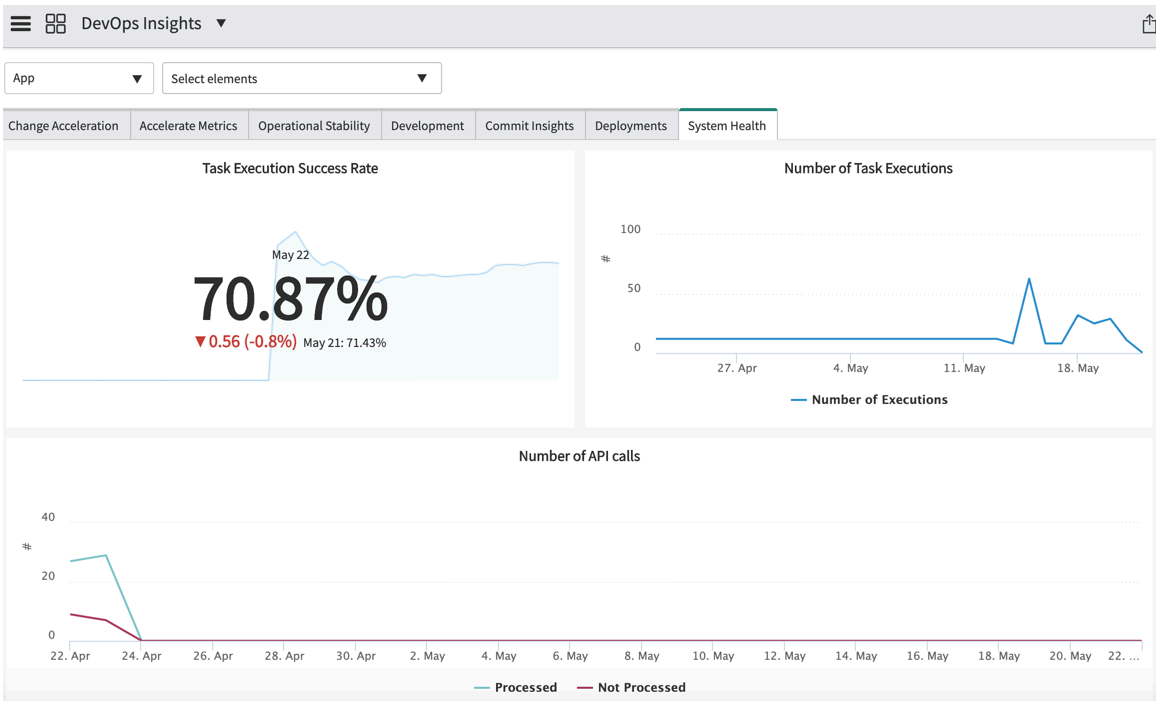
Déploiements (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
		Remarque : Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Déploiements de production réussis	Exécution d'étape	Fréquence des déploiements de production réussis dans le temps, répartis par application. Des déploiements de production plus fréquents sont préférables.
Échecs de déploiements de production	Exécution d'étape	Fréquence des déploiements de production échoués au fil du temps, répartis par application.
Délai entre validation et déploiement	Exécution de pipeline	Durée du délai de validation le plus précoce jusqu'au déploiement de production (pour une exécution de pipeline réussie). Il est préférable de minimiser le temps nécessaire entre la validation du code et son exécution réussie en production. Lorsque le délai est élevé, vous pouvez examiner le pipeline pour identifier les étapes les plus lentes. Par exemple, un processus manuel d'approbation des changements peut augmenter les délais.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrité du système



Intégrité du système

Rapport	Liste des sources	Description
Taux de réussite de l'exécution des tâches	Exécutions de tâches	Taux de réussite des tâches exécutées par les outils d'exécution au fil du temps : [[Exécution de tâches réussie]] / [[Exécution de tâches]] * 100 **Remarque :** Ce widget ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Nombre d'exécutions de tâches	Exécutions de tâches	Nombre par défaut d'exécutions de tâches au cours des 30 derniers jours.
Nombre d'appels d'API	Événement	Nombre par défaut d'appels d'API au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Le filtre n'est pas applicable à ce widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Config

L'application ServiceNow® DevOps Config valide et gère les données de configuration de vos applications d'entreprise à chaque étape du pipeline DevOps.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Cette courte vidéo est une introduction à l'application DevOps Config.

Vue d'ensemble de DevOps Config

Premiers pas

Explorer	Configurer	Intégrer
Découvrez comment les ingénieurs et développeurs DevOps utilisent la configuration DevOps.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Étendez les options de Configuration DevOps en intégrant votre pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Solutions d'analyse et de génération de rapports	Référence
Utilisez Configuration DevOps pour valider et gérer vos données de configuration.	Coordonnez le travail et améliorez les processus à l'aide de tableaux de bord et de rapports.	Obtenez des détails sur les données de configuration, CDM les API et PaCE les politiques prises en charge.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Applications et fonctionnalités ServiceNow connexes

Changements de vélocité DevOps application.

Explorer DevOps Config

Utilisez cette fonction DevOps Config pour stocker et gérer toutes vos données de configuration en tant que source unique de vérité. Vous pouvez également les utiliser DevOps Config pour valider vos données de configuration avant le déploiement et résoudre des conflits dans les données de configuration déployées.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Regardez cette courte vidéo pour découvrir comment les instantanés de données de configuration peuvent DevOps Config vous aider à identifier les problèmes causés par des modifications involontaires des données de configuration.

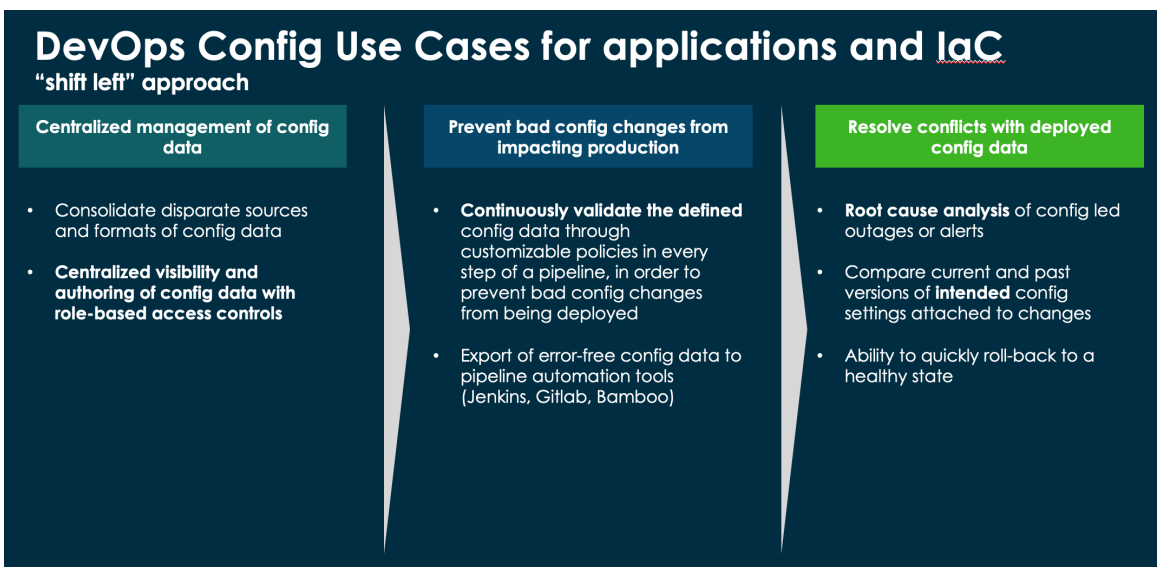
Enquête de configuration DevOps avec les données de configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez l'analyse de la cause première des pannes ou alertes liées à la configuration pour identifier et résoudre rapidement les changements de données de configuration involontaires, également appelés « dérives » de configuration. Comparez les versions actuelles et passées des changements de données de configuration prévus joints aux demandes de changement, et revenez à l'état souhaité si nécessaire.

Pour plus d'informations, consultez Enquêter sur une alerte qui implique un changement des données de configuration.



Gérer vos données de configuration

DevOps Config devient la source unique de vérité pour vos données de configuration, plutôt que l'outil source. Un modèle consolidé gère et sécurise les données de configuration sur plusieurs sources avec un contrôle d'accès basé sur les rôles.

Bien qu'elle DevOps Config empêche les changements non conformes en validant vos données de configuration avant le déploiement, la sécurité des données de configuration ne peut pas être renforcée si les données sont conservées à la source et non stockées dans DevOps Config.

- Workflow

  DevOps Config gère toutes vos données en un seul endroit, les valide au fur et à mesure qu'elles sont écrites et les exporte si nécessaire.

- Profil de l'ingénieur DevOps

  Utilisez DevOps Config une API pour DevOps Config gérer et valider les données de configuration. Ainsi, cela permet DevOps aux équipes de publier à une vitesse plus rapide, en veillant à ce qu'aucun changement risqué ou non conforme ne soit introduit en production.

  Utilisez des portails automatisés dans un pipeline CI/CD ou un script de déploiement afin qu'un déploiement soit arrêté si un changement apporté à la configuration de l'application ou de l'infrastructure est jugé risqué ou non conforme.

  Gérez DevOps Config à mesure que d'autres politiques sont ajoutées et que d'autres exportateurs sont définis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valider vos données de configuration

DevOps Config agit comme un outil de test en validant automatiquement vos données de configuration avant le déploiement afin d'éviter les changements non conformes, tout en garantissant le respect des cadres de travail.

La validation avant déploiement se produit en exécutant des politiques sur les données de configuration. Le DevOps Config pack de contenu Politique inclut des politiques génériques qui recherchent les problèmes standard, mais peuvent être personnalisées en fonction du cas d'utilisation.

- Workflow

  Lorsque des données de configuration sont modifiées ou ajoutées, DevOps Config exécute des politiques sur les données de configuration stockées dans plusieurs sources, les valide et renvoie le résultat.

  Dans le pipeline, la décision de déployer ou non est prise et les données de configuration sont récupérées à partir de la source (Git, par exemple) pour le déploiement.

- Profil de l'ingénieur d'application (ou propriétaire de l'infrastructure informatique)

  Utilisez cette propriété DevOps Config pour valider les données de configuration. Ainsi, s'assurer qu'aucun risque n'est introduit et que tous les changements sont conformes aux politiques de l'entreprise avant que tout changement ne soit appliqué dans un environnement de production.

  Étant donné que l'outil s'intègre au jeu d'outils existant, il n'y a aucun changement dans la façon dont le travail est effectué et il n'y a pas de nouveaux outils à apprendre. Les changements apportés aux données de configuration sont validés en arrière-plan, et lorsque le résultat est signalé, des mesures peuvent être prises.

DevOps Config et Changements de vélocité DevOps

Changements de vélocité DevOps collecte les données de tous vos DevOps outils, offrant une visibilité sur l'ensemble du cycle de vie du déploiement, tout en DevOps Config gérant et validant vos DevOps données de configuration.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Changements de vélocité DevOps est une solution horizontale qui s'orchestre au-dessus de tous vos outils distincts DevOps . Changements de vélocité DevOps fonctionnalités d'accélération des changements et peut mettre en pause votre pipeline. DevOps Config sert un objectif différent.

DevOps Config est une solution ponctuelle qui fonctionne comme l'un de vos DevOps outils, en gérant et en testant vos données de configuration avant la production.

DevOps Config fonctionne mieux avec Changements de vélocité DevOps

Utilisez DevOps Config avec Changements de vélocité DevOps pour gérer et valider les données de configuration collectées par Changements de vélocité DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

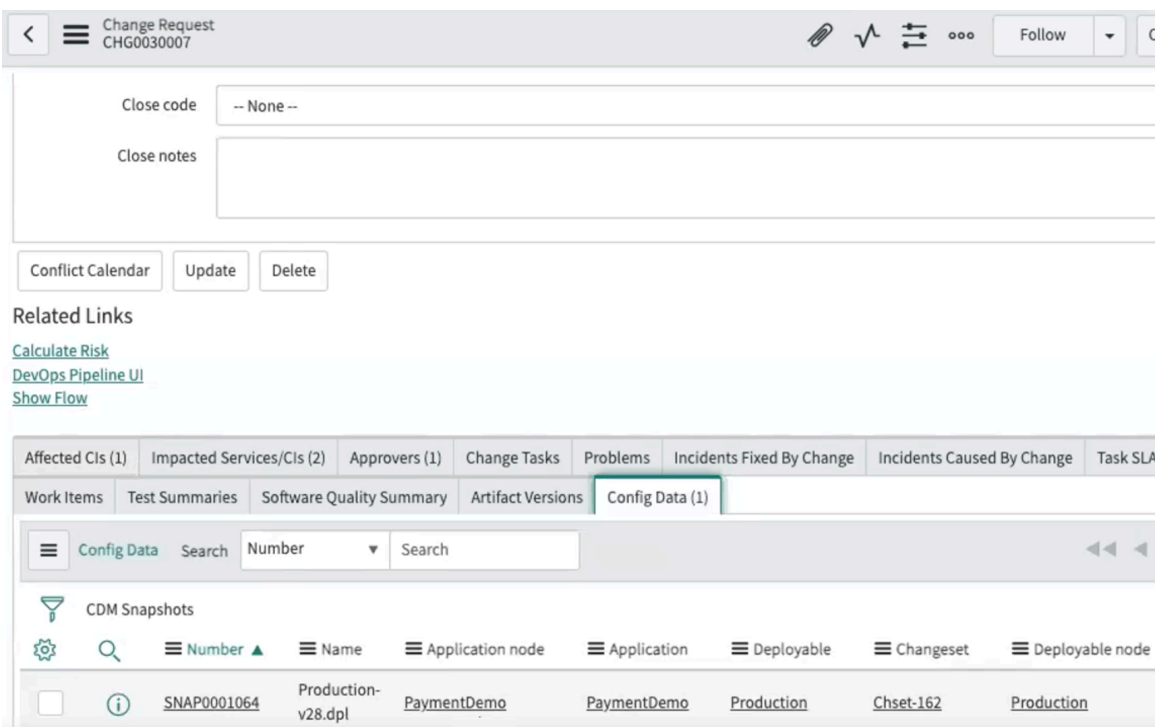
Changements de vélocité DevOps est un produit complémentaire qui se trouve au-dessus de l'ensemble de votre pipeline de mise en production (outils de planification, de codage, de test et d'orchestration) en tant que chaîne d'approvisionnement applicative (carte de la chaîne de valeur).

DevOps Config gère, valide et fournit des résultats sur le mode de configuration de l'application et de l'infrastructure, qui sont les éléments instrumentés dans Changements de vélocité DevOps.

Changements de vélocité DevOps et DevOps Config sont synchronisés par objet d'application.

Avec la fonctionnalité de contrôle des changements, une demande de changement est créée pour DevOps Config les Changements de vélocité DevOps changements de configuration.

Dans Changements de vélocité DevOps, accédez à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline** pour afficher et approuver les demandes de changement DevOps créées par DevOps Config les changements. Les instantanés CDM sont répertoriés dans la liste connexe Données de **configuration** de la DevOps demande de changement.



Utiliser une application dans DevOps Config

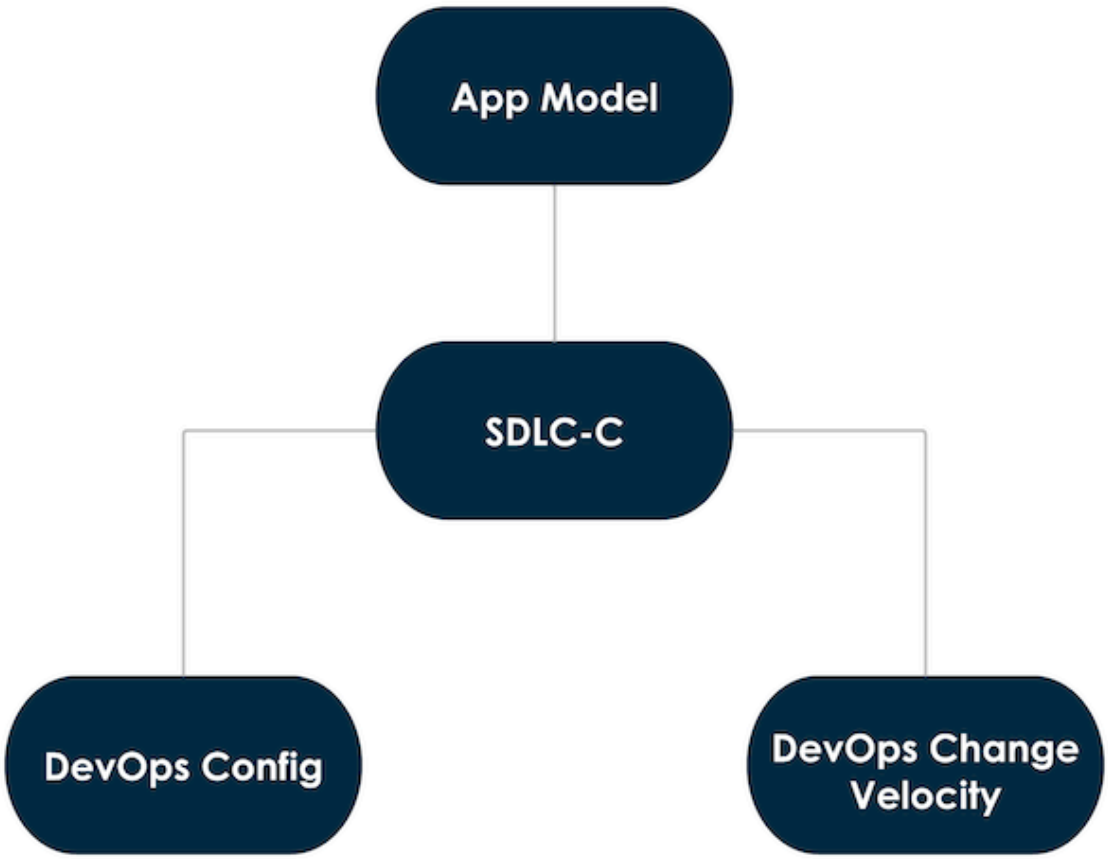
Lorsque vous créez une application dans DevOps Config, non seulement il s'agit du conteneur des données de configuration de l'application, mais le modèle d'application que vous choisissez est lié DevOps Config à d'autres ServiceNow produits, notamment Changements de vélocité DevOps.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Chaque modèle d'application a un composant SDLC de la CMDB qui fait le lien entre ServiceNow DevOps les produits en pipeline.

Traduction automatique

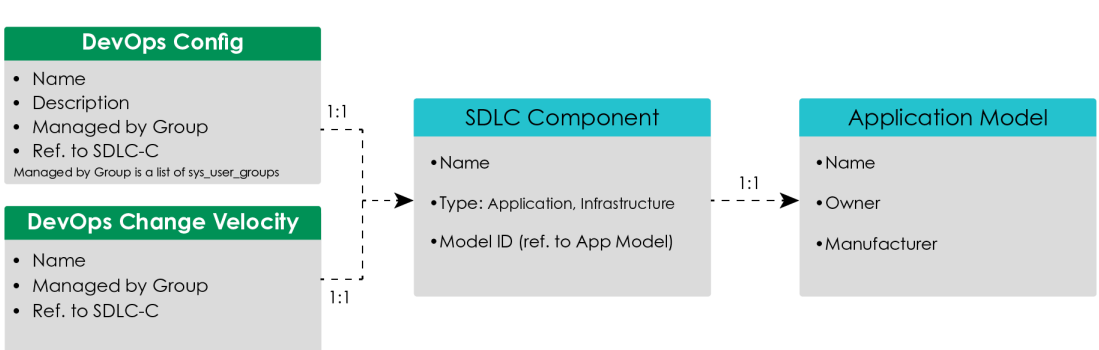
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous créez une application dans DevOps Config, elle est synchronisée avec Changements de vélocité DevOps. Les mises à jour et les suppressions de l'application effectuées dans l'une ou l'autre des applications sont également synchronisées.

Remarque :
Un SDLC-C ne peut pas être supprimé si une DevOps Config application Changements de vélocité DevOps ou lui est associée.

Entités et attributs associés



Cartographie:

- Mappage 1:1 entre SDLC-C et modèle d'application
- Mappage 1:1 entre DevOps Config l'application et SDLC-C
- Mappage 1:1 entre Changements de vélocité DevOps et SDLC-C

Traduction automatique

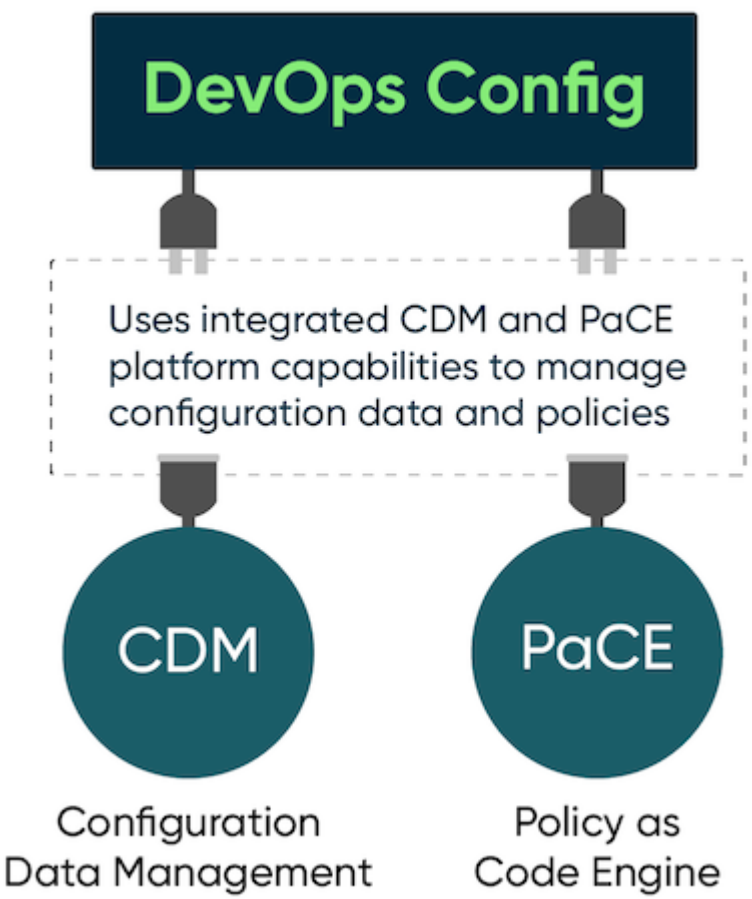
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Config Alimenté par CDM et PaCE

DevOps Config utilise Gestion des données de configuration des options de plateforme pour Policy as Code Engine gérer les données de configuration et les politiques.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

DevOps Config Options de la plateforme



Gestion des données de configuration (CDM)

CDM est l'une des deux fonctionnalités principales du DevOps Config produit. Le CDM module d'extension gère les données de configuration de l'application et/ou de l'infrastructure dans le Now Platformfichier .

CDM se compose des tables et de la logique back-end qui gère tous les aspects d'un modèle de données de configuration d'application. Les pages de l'espace de travail avec lesquelles les utilisateurs interagissent pour gérer leur modèle de données sont également gérées par ce module d'extension.

Le CDM module d'extension Composant de menu contextuel est un sous-composant du module d'extension CDM . Il fournit le menu contextuel (par exemple, trois points) du volet de liste de nœuds dans l'onglet Données de configuration d'une application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Policy as Code Engine (PaCE)

PaCE est la deuxième capacité principale du DevOps Config produit. Il fournit un moteur de stratégie robuste qui utilise un script de stratégie (écrit en javascript) pour évaluer un instantané des données de configuration et vérifier la conformité.

PaCE fournit un système complet de gestion des versions afin que les utilisateurs puissent vérifier les changements de leur politique au fil du temps. Il contient également un terrain de jeu de test pour évaluer les changements potentiels du script de politique avant la mise en service avec les données de configuration utilisateur.

DevOps Config Application principale

DevOps Config

DevOps Config est l'application principale du DevOps Config produit.

L'application DevOps Config se compose de l'espace de travail qui connecte les utilisateurs à leur modèle de données pour gérer leurs données de configuration par application, gérer les politiques pour valider leurs données de configuration et examiner l'intégrité de leurs données de configuration d'application.

Les widgets du tableau de bord Insights permettent aux utilisateurs d'obtenir des informations sur leur connaissance des données de configuration et de prendre de meilleures habitudes dans la gestion de leurs données de configuration.

DevOps Config Packs de contenu

DevOps Config Pack de contenu de l'exportateur (facultatif)

Le DevOps pack de contenu de l'exportateur est un module d'extension facultatif qui contient des exportateurs sélectionnés créés par l'équipe de configuration DevOps et que les utilisateurs peuvent utiliser prêts à l'emploi pour exporter les données de configuration de leurs instantanés comme bon leur semble.

DevOps Config Pack de contenu de stratégie (facultatif)

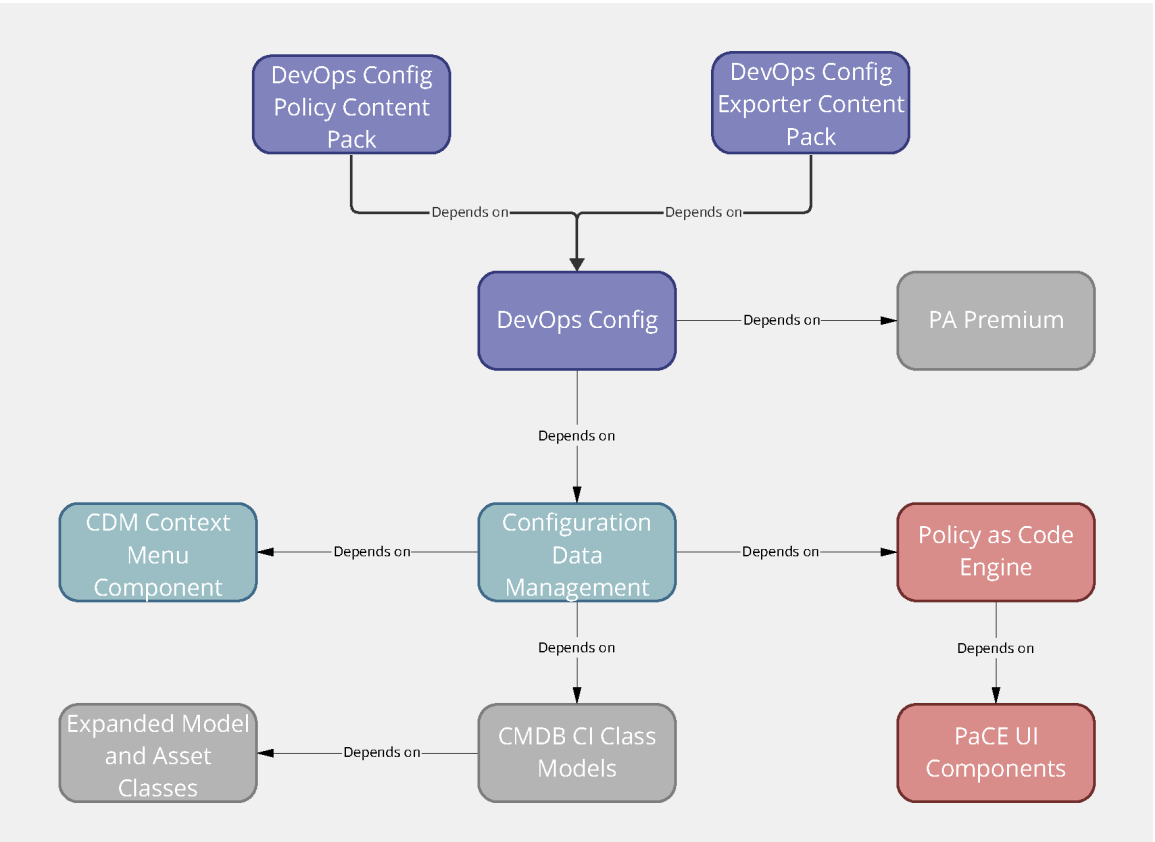
Le DevOps Config pack de contenu de politique est un module d'extension facultatif qui contient des politiques organisées que l'équipe de configuration DevOps a créées et que les utilisateurs peuvent utiliser prêtes à l'emploi afin de valider immédiatement leurs données de configuration.

Remarque :
si les utilisateurs installent d'abord l'un ou l'autre de ces modules d'extension facultatifs, ils obtiendront DevOps Config et tous les modules d'extension de dépendances seront également installés automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Config Dépendances



Ces modules d'extension sont installés avec les applications principales DevOps Config . Ils sont essentiels et DevOps Config ne fonctionnent pas correctement sans eux.

CMDB Modèles de classe CI

CDM exploite le module d'extension CMDB Modèles de classe CI pour connecter les aspects du modèle de données de configuration de l'application Now Platform CMDButilisateur au .

Les applications sont liées à un modèle d'application, qui fait partie de la phase de version du Modèle de données de services de base (CSDM). De même, les déployables sont liés à un service d'application, qui fait partie de la phase d'exploitation du CSDM.

Le lien entre DevOps Config et le est essentiel pour résoudre les CSDM problèmes qui peuvent survenir dans une usine de logiciels utilisateur.

Par exemple, un opérateur est en mesure de remonter à la cause d'une alerte pour un CI particulier, à un changement de configuration, à un service d'application (dont ce CI fait partie). Cela peut réduire le délai moyen de résolution, ou MTTR, de plusieurs heures à quelques minutes.

PA Premium

Analyse des performances (PA) Le module d'extension Premium est exploité par le module d'extension DevOps Config Insights pour permettre plus de 180 jours de données de rapport pour tous les DevOps Config widgets Insights.

Modèle et classes d'actifs développés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application de stockage de modèles et de classes d’actifs étendus ajoute des modèles d’entreprise et des classes d’actifs qui étendent les classes de modèles de produits et d’actifs prêtes à l’emploi au sein de la Base de données de gestion des configurations (CMDB) hiérarchie des classes.

Ces extensions incluent les descriptions de classe, les règles d’identification, les entrées d’identificateur et les relations dépendantes.

Termes propres à DevOps Config

Ce sont quelques-uns des termes courants DevOps Config .

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

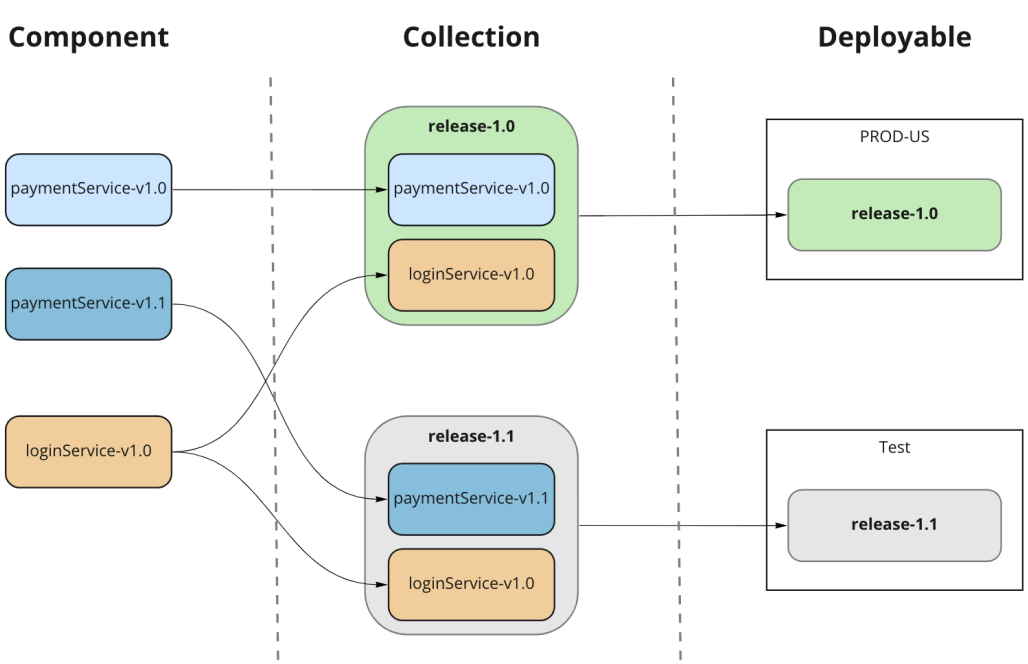
Application

Composition logique d’une application ou d’une pile d’applications, contenant les données de configuration pertinentes nécessaires à la mise en service ou au déploiement dans une flotte. Cela peut aller d’une structure monolithique traditionnelle à une structure moderne qui peut contenir plusieurs micro-services.

Collection

Ensemble des composants qui composent une composition de mise en production. Les collections sont incluses dans des éléments déployables et peuvent être utilisées pour tester différentes versions de composants.

Cet exemple montre la version 1.0 d’une application actuellement déployée dans l’environnement de production.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’équipe de microservices, propriétaire du service de paiement, crée un correctif et décide de l’ajouter à une collection de version 1.1 qu’elle teste actuellement dans son environnement de test.

Composant

La plus petite unité d’agrégation des données de configuration. Un microservice qui fait partie d’une pile d’applications plus grande est un exemple de composant.

Élément de données de configuration (CDI)

Une seule unité de données de configuration (par exemple, chaîne de connexion, taille de tas...) qui est stockée sous forme de paire clé-valeur.

Modèle de données

Une hiérarchie des données de configuration connexes utilisées pour déployer une application ou une infrastructure.

Déployable

Un sous-ensemble du modèle de données, qui encapsule l’ensemble des données de configuration utilisées pour déployer/mettre en service une application ou une infrastructure pour un environnement cible spécifique. Il partage généralement la même nomenclature (par exemple, Production, Étape, Test, Développement, etc.).

Instantané

Modèle de données complet d’un déployable au moment de la validation d’un changement de configuration. Cela inclut tous les composants, collections et variables inclus, ainsi que les variables et remplacements spécifiques au déployable.

Variables

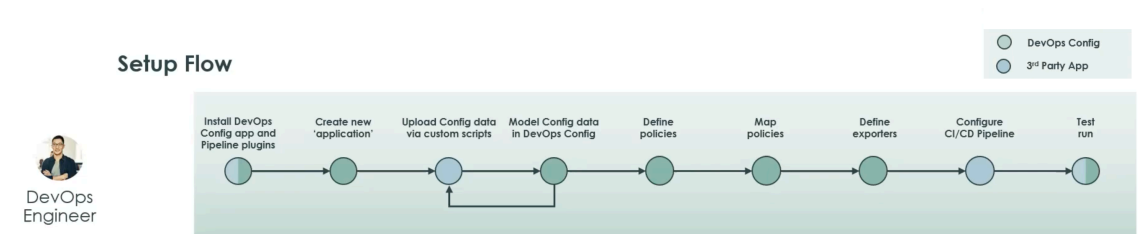
Données de configuration de variables qui peuvent être utilisées pour déployer des valeurs de configuration qui sont utilisées plusieurs fois dans différentes sections du modèle de données.

Les variables créées au niveau du composant peuvent être réutilisées n’importe où plus bas, comme dans une collection et/ou un élément déployable. Toutefois, les variables définies dans un déployable particulier ne sont destinées à être utilisées que dans ce contexte (par exemple, les informations d’identification spécifiques à l’environnement, les paramètres de mémoire, etc.).

Configurer DevOps Config

Le DevOps rôle d’ingénieur installe et configure DevOps Config, qui est utilisé pour valider les données de configuration (validées par les développeurs ou les ingénieurs d’application) avant le déploiement.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration de la validation des données	(Facultatif) Tâches de configuration avancées pour étendre l'utilisation du modèle de données

1. Installer DevOps Config.
 	
Installez l'application DevOps Config , les packs de contenu et les modules d'extension de pipeline.
 	
• Application DevOps Config.
• (Facultatif) DevOps Config Pack de contenu de politique.
• (Facultatif) DevOps Config Pack de contenu de l'exportateur.
• (Facultatif) Intégration de pipeline avec DevOps Config.
  ○ Plugin Argo CD pour ServiceNow DevOps
  ○ ServiceNow DevOps Extension pour Azure DevOps.
  ○ Jenkins module d'extension pour ServiceNow DevOps.
	N/A

2. Créer une application dans DevOps Config. Créez une application pour configurer l'entité et le lien entre ServiceNow les produits.	N/A
3. Créer un déployable dans Configuration DevOps. Créez un déployable pour définir les environnements de déploiement des données de configuration de votre application (généralement Développement, Test et Production).	Étendre l'utilisation du modèle de données en utilisant des composants et des collections pour un déployable dans DevOps Config.
4. Téléchargez vos données de configuration. Chargez vos données de configuration à partir de chaque source d'outil en créant et en exécutant un script d'importation DevOps Config .	Chargez les données de configuration en fonction du cas d'utilisation.
5. Définir des politiques dans DevOps Config. Définissez les politiques à exécuter pour la validation des données de configuration	Administrer le cycle de vie complet de PaCE politiques et créez le vôtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration de la validation des données	(Facultatif) Tâches de configuration avancées pour étendre l'utilisation du modèle de données
à l'aide des politiques par défaut DevOps Config .	
6. Mapper les politiques à un élément déployable. Mappez les politiques à un élément déployable à exécuter pour la validation des données de configuration.	Étendez l'utilisation du modèle de données en mappant les politiques aux composants et aux collections dans DevOps Config.
7. Définir les exportateurs dans DevOps Config. Définissez des exportateurs pour exporter des données de configuration vers votre pipeline à l'aide d'exportateurs par défaut DevOps Config .	• Exportez les données de configuration pour les utiliser par vos outils de déploiement en aval dans votre pipeline CI/CD. • Étendez l'utilisation du modèle de données en créant un exportateur personnalisé.
8. Configurez votre pipeline dans DevOps Config. Configurez votre pipeline pour qu'il interagisse avec votre modèle de données. Utilisez DevOps Config Azure DevOps Tâches de pipeline et Jenkins Actions de pipeline pour intégrer votre pipeline à DevOps Config.	N/A
9. Exécuter la validation dans DevOps Config. Exécutez la validation et examinez les résultats.	N/A

Installer DevOps Config

Installez l'application DevOps Config à partir des ServiceNow Store applications. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer

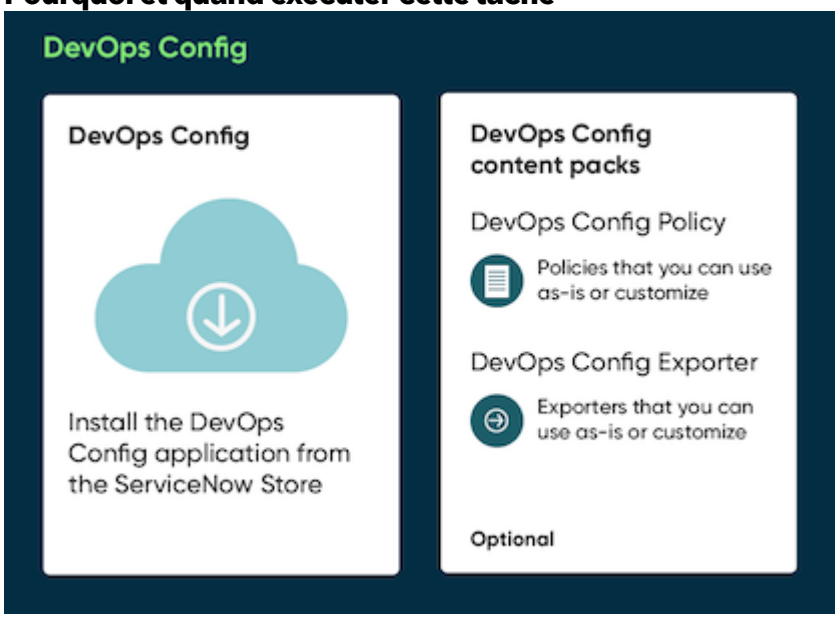
Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Cliquez sur l'onglet **Non installé** pour afficher la liste des applications disponibles pour l'installation.
3. Localisez l'application DevOps Config et cliquez sur **Installer**.
   Gestion des données de configuration et Policy as Code Engine des fonctionnalités de plate-forme sont également installées.

Installer DevOps Config le pack de contenu de politique

Installez DevOps Config le pack de contenu de politique pour un ensemble de DevOps Config politiques par défaut que vous pouvez utiliser tel quel ou personnaliser selon vos besoins.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Remarque :
Vous devez installer l'application DevOps Config avant d'installer le pack de DevOps Config contenu de stratégie.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le DevOps Config pack de contenu de politique contient un ensemble de politiques de configuration DevOps par défaut pour valider vos données de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Cliquez sur l'onglet **Non installé** pour afficher la liste des applications disponibles pour l'installation.
3. Localisez le pack de DevOps Config contenu Policy et cliquez sur **Installer**.

Installer DevOps Config le pack de contenu de l'exportateur

Installez DevOps Config le pack de contenu de l'exportateur pour un ensemble par défaut d'exportateurs DevOps Config que vous pouvez utiliser tel quel ou personnaliser selon vos besoins.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Remarque :
Vous devez installer l'application DevOps Config avant d'installer le pack de contenu de l'exportateur DevOps Config .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le DevOps Config pack de contenu de l'exportateur contient un ensemble de pour exporter vos données de Exportateurs par défaut DevOps Config configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Cliquez sur l'onglet **Non installé** pour afficher la liste des applications disponibles pour l'installation.
3. Localisez le pack de contenu de l'exportateur DevOps Config et cliquez sur **Installer**.

Créer une application dans DevOps Config

Créez une application dans DevOps Config pour gérer ses données de configuration et la lier DevOps Config à d'autres ServiceNow produits, notamment Changements de vélocité DevOps.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Un administrateur peut créer, modifier, supprimer et afficher DevOps Config des applications.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Regardez cette courte vidéo pour découvrir comment créer une application dans DevOps Config.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une application dans la configuration DevOps

Un dans DevOps Config d'application est le conteneur des données de configuration d'une application. Une application le relie également à l'application Changements de vélocité DevOps , où les données de configuration peuvent être consultées dans l'interface utilisateur Pipeline DevOps .

Dans Changements de vélocité DevOps, une application relie les éléments de travail, les validations de code et les exécutions de pipeline CI/CD dans le modèle de données, qui s'affiche dans la DevOps demande de changement, ainsi que dans le DevOps tableau de bord Aperçus.

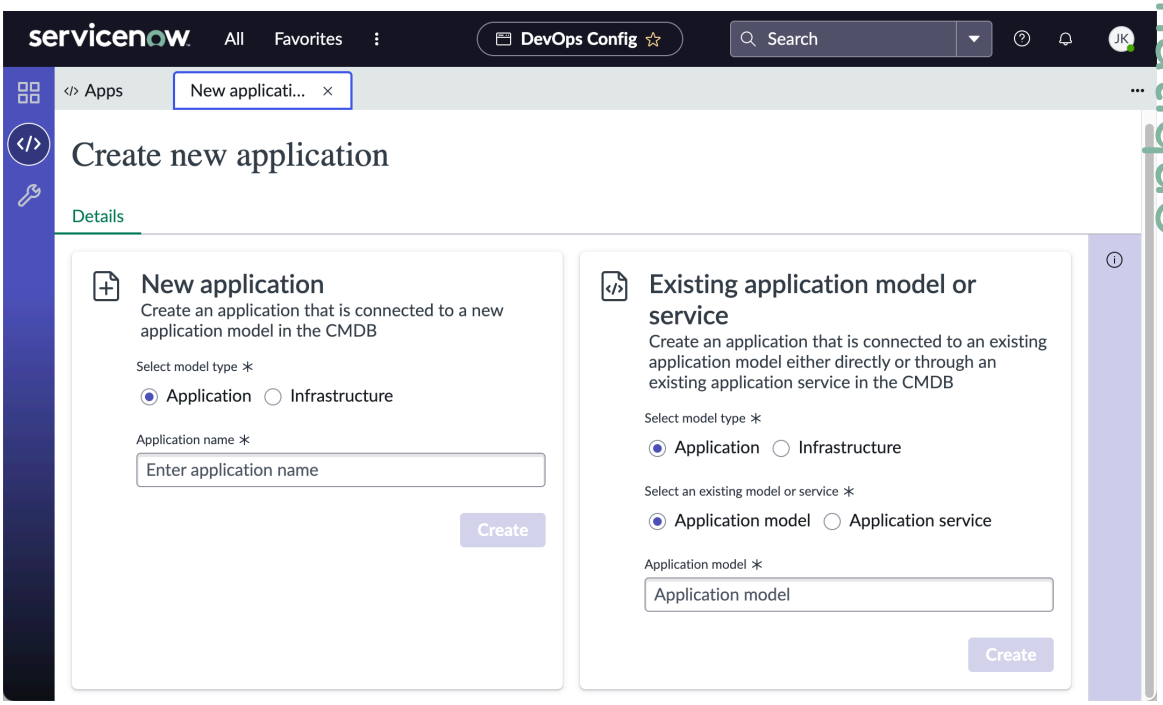
Les applications dans l'application DevOps Config et dans l'application Changements de vélocité DevOps sont synchronisées. En d'autres termes, lorsqu'une application est créée en DevOps Config, elle est également créée dans Changements de vélocité DevOps, si elle est installée, et vice versa.

Vous pouvez modifier ou supprimer des applications dans DevOps Config. Lorsque vous supprimez une application :

- Dans DevOps Config, l'état de l'application est défini sur **Inactif** et n'est plus accessible dans DevOps Config.
- Dans Changements de vélocité DevOps, il est également supprimé (s'il DevOps Config est installé).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration DevOps** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Cliquez sur l'icône d'applications ( ) dans la navigation de gauche pour ouvrir l'onglet Applications.
3. Cliquez sur Nouveau dans le formulaire **Applications** pour créer une application et un nouveau modèle, ou pour créer une application et spécifier un modèle (ou un service) existant.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour une **nouvelle application** sans modèle d'application existant, l'application et le modèle sont créés.

Pour qu'une nouvelle application soit liée à un **modèle d'application ou à un service existant**, seule l'application est créée.

Le CSDM modèle d'application (nom, propriétaire, fabricant) fonctionne comme le lien entre les ServiceNow DevOps produits. Il existe un composant SDLC de la CMDB pour chaque CSDM modèle d'application.

4. Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , renseignez les détails de l'application et sélectionnez **Enregistrer**.

Maintenu par	Groupes d'utilisateurs qui gèrent l'application. Le rôle cdm_admin vous permet d'ajouter ou de supprimer n'importe quel groupe d'utilisateurs. Si les groupes dont vous êtes membre sont supprimés, vous perdrez l'accès à l'application. **Remarque :** Un utilisateur disposant de cdm_all_app_access et de l'un des autres rôles (cdm_admin, cdm_editor ou cdm_viewer) peut voir et gérer l'application même s'il ne fait pas partie de ces groupes. Pour plus d'informations, consultez Rôles dans CDM.
Description de l\'application	Description de l'application.
Propriétaire du modèle de l'application	Nom d'utilisateur du propriétaire du modèle d'application.
Fabricant	Fabricant de l'application.

L'application ne contenant pas encore de données de configuration, l'étape suivante consiste donc à importer vos données de configuration existantes dans l'application.

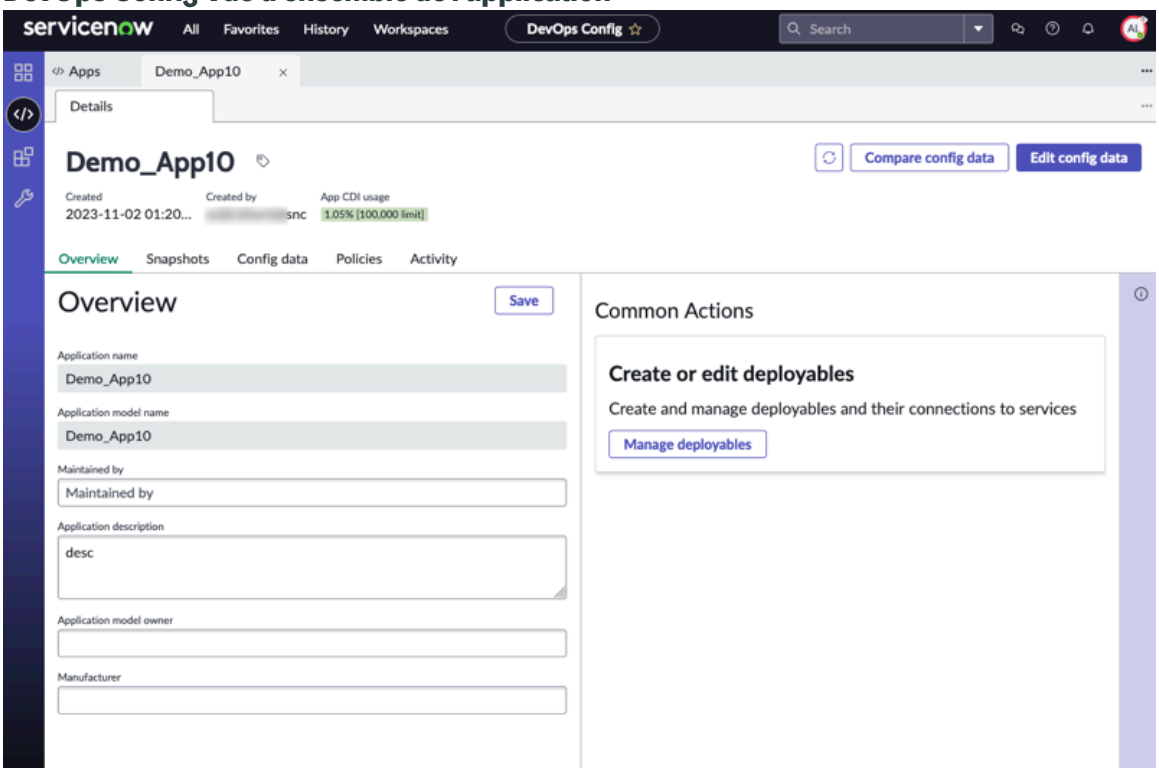
Une fois que vous avez importé les données de configuration et que les instantanés sont générés, la liste des instantanés s'affiche dans l'onglet **Vue d'ensemble** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

DevOps Config Vue d'ensemble de l'application



Créer une CDM application qui génère un nouveau service dans CMDB

Générez un nouveau service (service d'application, modèle d'application ou groupe de CI dynamique [type d'application d'infrastructure]) dans le CMDB) et créez une CDM application en tant que conteneur des données de configuration du service.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

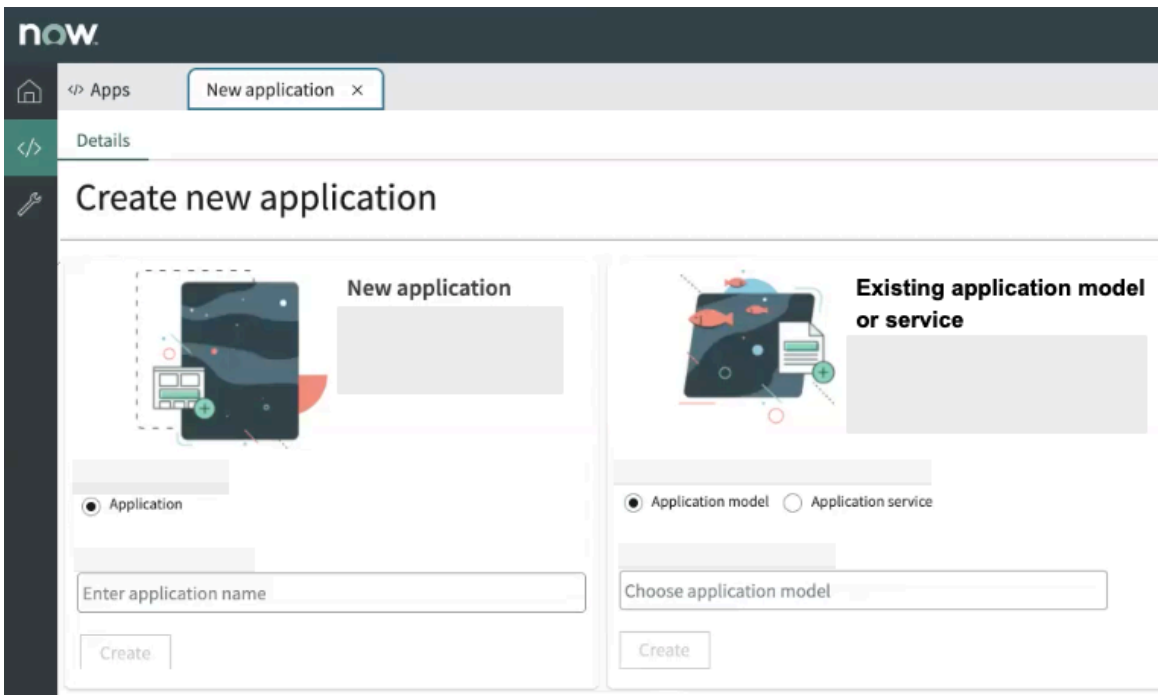
Pour l'application, vous spécifiez le nombre de déployables données à générer et l'environnement SDLC que cela déployables représente. Lorsque vous chargez des données de configuration existantes dans l'application, le système mappe les données sous forme de paires [nom :valeur] (éléments de données de configuration — CDI) dans le nœud approprié de la structure de données de l'application CDM . Pour obtenir une vue d'ensemble du processus de préparation d'une nouvelle application destinée à recevoir des données de configuration, reportez-vous à la section Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône **Applications** ( ) pour ouvrir la page Créer une application, puis sélectionnez **Nouvelle application**.



2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble** de la nouvelle CDM application, renseignez les détails supplémentaires de l'application qui identifient davantage le service dans le CDM.

   Le CSDM modèle d'application (nom, propriétaire, fabricant) fonctionne comme le lien entre DevOps les fonctionnalités. Il existe un composant SDLC dans pour CDM chaque CSDM modèle d'application.

Paramètres de l'application dans l'onglet Détails

Nom d'application	Nom unique et significatif pour l'application.
Nom du modèle d'application	Nom du modèle d'application.
Maintenu par	Groupes ayant accès à l'application. Seuls les membres de ces groupes peuvent accéder aux données de l'application.
Description de l\'application	Description qui aide les autres utilisateurs à comprendre le but, le champ d'application et l'intention de l'application.
Propriétaire du modèle de l'application	Nom du propriétaire du modèle d'application.
Fabricant	Fabricant de l'application.

3. Sélectionnez **Gérer les déployables** pour ouvrir l'onglet **Modifier les déployables** dans lequel vous pouvez configurer le déployablesfichier .
4. Sélectionnez **Créer des déployables** , puis renseignez les paramètres de la boîte de dialogue Créer Déployables pour spécifier la quantité et le type d'environnement à déployables créer et les CMDB services auxquels les connecter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des paramètres de déployables

Champ	Description
Environnement	Type d'environnement configuré par les données de configuration dans le déployablesfichier . ○ Développement ○ Test ○ Production
Préférence de connexion	Option permettant de connecter les nouveaux services créés déployables . La connexion automatique est la seule option lors de la création d'une application à une entrée existante CMDB . **Remarque :** Étant donné que le pipeline DevOps applique les données de configuration dans un déployable uniquement aux services auxquels il déployable est connecté, tous déployable doivent être connectés à un service.
Quantité	Le nombre de déployables à créer. Limite : 100.

Lorsque vous sélectionnez **Créer**, le système génère un modèle d'application dans le CMDB et l'application CDM avec le nombre et les types spécifiés de déployables. Le système génère automatiquement les noms du formulaire <AppName_EnvironmentType_number>.

5. Dans l'onglet **Modifier les déployables** , sélectionnez la carte de chacun déployable à tour de rôle et mettez à jour ses paramètres.

   Vous connectez chacun d'eux déployable à un service dans le CMDBfichier . Le déployable contient les données de configuration du service associé.

   Le système enregistre automatiquement vos mises à jour des paramètres.

Paramètres des détails des éléments déployables

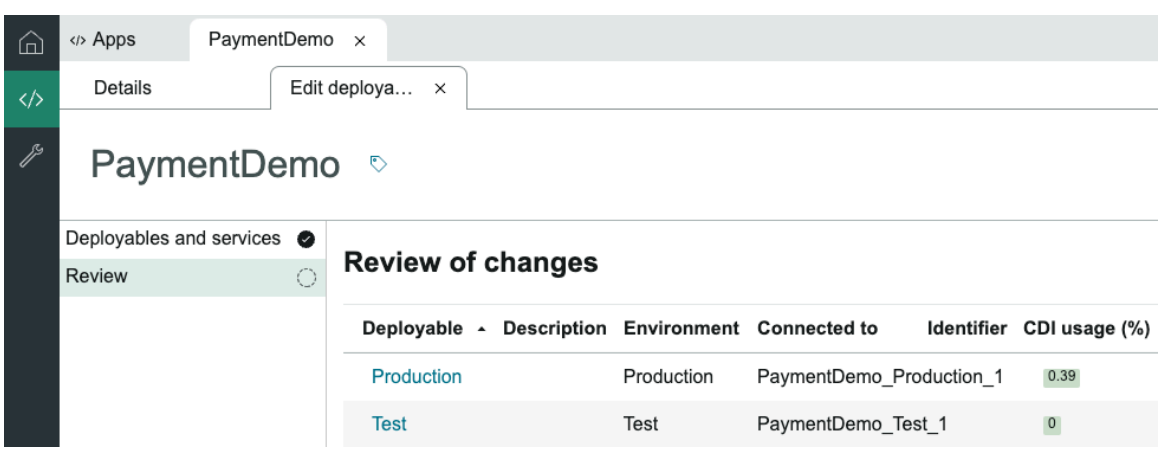
Champ	Description
Nom de l'élément déployable	Nom par défaut du déployablefichier . Pour s'assurer que les noms générés automatiquement sont uniques, le système ajoute un horodatage. Renommez selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description de l'élément déployable	Description qui aide les autres utilisateurs à comprendre l'objectif, la portée et l'intention déployabledu fichier .
Identificateur	Identificateur unique qui le distingue déployable des autres déployables qui partagent le même nom et éventuellement de nombreux paramètres de données de configuration. Par exemple, la production déployable qui a l'identificateur **Pacifique** peut avoir des paramètres de configuration différents pour le paramètre de langue et celle déployable qui a l'identificateur **EU.**
Connecté à	Service dans lequel CMDB le déployable est associé. Sélectionnez un service dans la liste **Services disponibles** . Effectuez l'une des actions suivantes : ○ Liez le déployable à un CI dans : CMDBSélectionnez le cmdb_ci, puis sélectionnez **Suivant**. ○ Créer un CI à lier à : sélectionnez **Nouveau**, définissez le CI, puis sélectionnez **Suivant**. **Remarque :** Pour continuer, vous devez les connecter déployable à un service.

6. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la liste dans déployables l'onglet **Modifier les déployables** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

L’application n’étant pas encore structurée pour accepter les données de configuration, l’étape suivante consiste donc à ajouter la structure de données. Consultez Ajouter les nœuds qui contiendront les données de configuration à une nouvelle CDM application.

Information associée

Modèle de données CDM

Créer une CDM application basée sur un service existant dans CMDB

Créez une application qui servira de conteneur pour toutes les données de configuration d’un service (service d’application, modèle d’application ou groupe de CI dynamique [infrastructure] dans le CMDB).

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

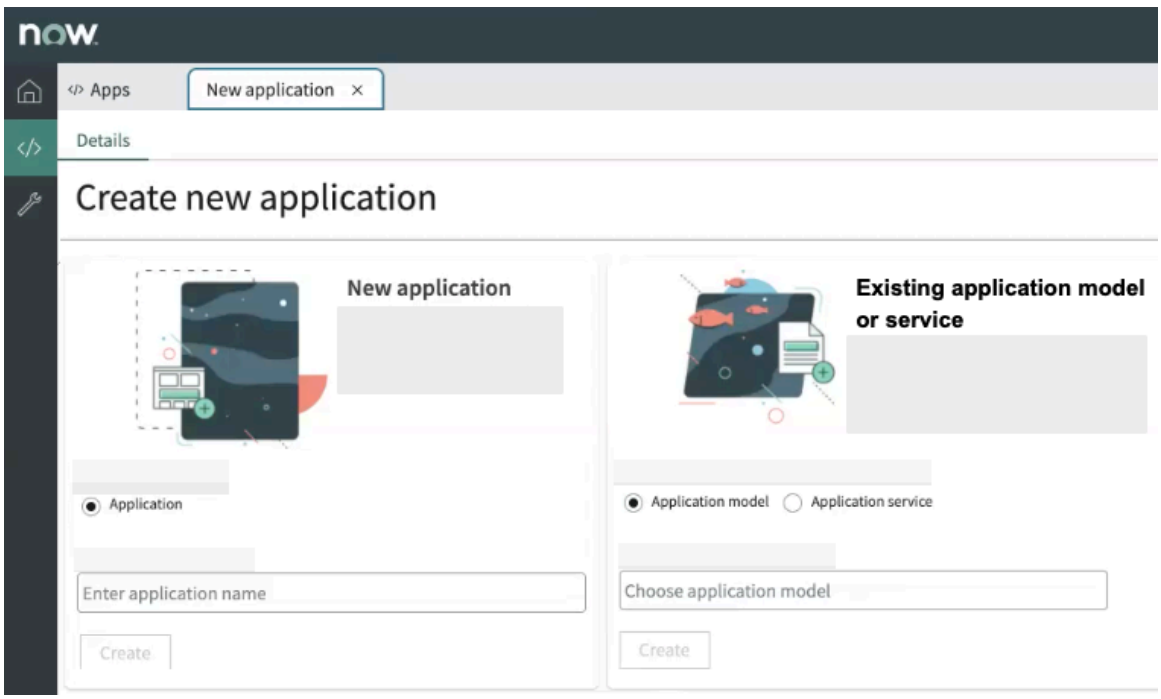
Pour l’application, vous spécifiez le nombre de déployables données à générer et l’environnement SDLC que cela déployables représente. Lorsque vous chargez des données de configuration existantes dans l’application, le système mappe les données sous forme de paires [nom :valeur] (éléments de données de configuration — CDI) dans le nœud approprié de la structure de données de l’application CDM . Pour obtenir une vue d’ensemble du processus de préparation d’une nouvelle application destinée à recevoir des données de configuration, reportez-vous à la section Préparation d’une application pour le chargement des données de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Applications ( ) pour ouvrir la page Créer une application, puis sélectionnez **Application basée sur les services existants** pour spécifier le CMDB service pour lequel la nouvelle application conservera les données de configuration.



2. Renseignez les paramètres de la boîte de dialogue Créer Déployables pour spécifier la quantité et le type d'environnement du déployables et les CMDB services auxquels les connecter.

Créer des paramètres de déployables

Champ	Description
Environnement	Type d'environnement de code configuré par les données de configuration du déployablefichier . ○ Production ○ Développement ○ Test
Préférence de connexion	Option permettant de connecter le nouvellement créé déployables aux services. ○ Connectez automatiquement chaque nouveau déployable à un service dans le modèle d'application ou groupe de CI dynamique. ○ Spécifiez manuellement le service auquel connecter chaque nouveau déployable . Vous établissez les connexions à la page suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Étant donné que le DevOps pipeline applique les données de configuration dans un déployable uniquement aux services auxquels il déployable est connecté, tous déployable doivent être connectés à un service.
Quantité	Le nombre de déployables à créer. Si ce nombre dépasse le nombre de services associés à l'élément existant dans le CMDB, le système génère de nouveaux services vides.

Lorsque vous sélectionnez **Créer**, le système génère l'application avec le nombre et les types spécifiés et déployables ouvre l'onglet **Modifier les éléments déployables** de l'application.

3. Sélectionnez **Gérer les déployables** pour ouvrir l'onglet **Modifier les déployables** dans lequel vous pouvez configurer le déployablesfichier .
4. Dans l'onglet **Modifier les déployables** , mettez à jour les paramètres de chacun déployable , puis sélectionnez **Suivant**.
   Vous connectez chacun d'eux déployable à un service dans le CMDBfichier . Le déployable contient les données de configuration du service associé.

   Le système enregistre automatiquement vos mises à jour des paramètres.

Paramètres des détails des éléments déployables

Champ	Description
Nom de l'élément déployable	Nom par défaut de ce déployable que le système génère. Renommez selon vos besoins.
Description de l'élément déployable	Description qui aide les autres utilisateurs à comprendre l'objectif, la portée et l'intention déployabledu fichier .
Identificateur	Identificateur unique qui le distingue déployable des autres déployables qui partagent le même nom et éventuellement de nombreux paramètres de données de configuration. Par exemple, la production déployable qui a l'identificateur **Uraguay** peut avoir des paramètres de configuration différents pour le paramètre de devise que celle déployable qui a l'identificateur **Groenland**.
Connecté à	Service dans le CMDB qui est configuré par les données dans les instantanés du

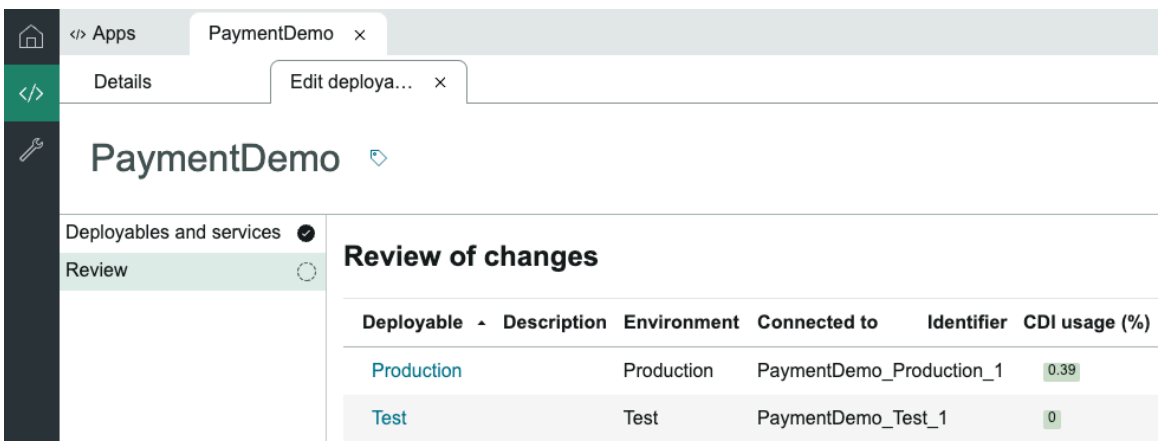
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	déployable. Sélectionnez un service dans la liste **Services disponibles** . **Remarque :** Pour continuer, vous devez les connecter déployable à un service. Effectuez l'une des actions suivantes : ○ Connecter le déployable à un CI dans : CMDBSélectionnez le cmdb_ci, puis sélectionnez **Suivant**. ○ Créer un CI auquel se connecter : sélectionnez **Nouveau**, définissez le CI, puis sélectionnez **Suivant**.

La page Révision s'ouvre.

5. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la liste dans déployables l'onglet **Modifier les déployables** .



Que faire ensuite

L'application n'étant pas encore structurée pour accepter les données de configuration, l'étape suivante consiste donc à ajouter la structure de données. Consultez Ajouter les nœuds qui contiendront les données de configuration à une nouvelle CDM application.

Information associée

Modèle de données CDM

Affichage et modification des données de configuration

Définir ou mettre à jour un composant

Définir ou mettre à jour une collection dans une application

Créer ou mettre à jour un CDI de variable

Comment les données chiffrées sont-elles traitées ?

Créer et mettre à jour un déployable

Créez un déployable tout en travaillant dans un ensemble de changements. Vous pouvez ajouter plusieurs composants et collections à un déployablefichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr des changements et avant de quitter l'onglet **Données de configuration** .

Remarque :
Les éléments de données téléchargés sont triés par ordre alphabétique dans les dossiers structurels pour vous permettre de localiser rapidement des éléments particuliers.

Le système impose les limites suivantes au nombre d'éléments de données de configuration (CDI) :

- Une application peut contenir un total maximum de 100 000 CDI.
- Un seul déployable peut contenir un maximum de 10 000 CDI.

Pour Propriétés système de CDM plus d'informations sur la configuration des paramètres de propriété, reportez-vous à la section `sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application` .`sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable`

Procédure

1. Dans l'onglet **Paramètres** d'une application, sélectionnez **Déployables** dans l'arborescence, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs de la page Entrer les détails de l'assistant, puis sélectionnez **Suivant**.

Page Entrer les détails

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour le déployablefichier .
Description	Description qui aide les autres utilisateurs à comprendre l'objectif, la portée et l'intention déployabledu fichier .
Environnement	Type d'environnement d'application ou d'infrastructure déployable mis en œuvre. ○ Développement ○ Production ○ Test
Restreindre l'exportation	Option permettant de s'assurer que seuls les instantanés ayant passé la validation peuvent être exportés.

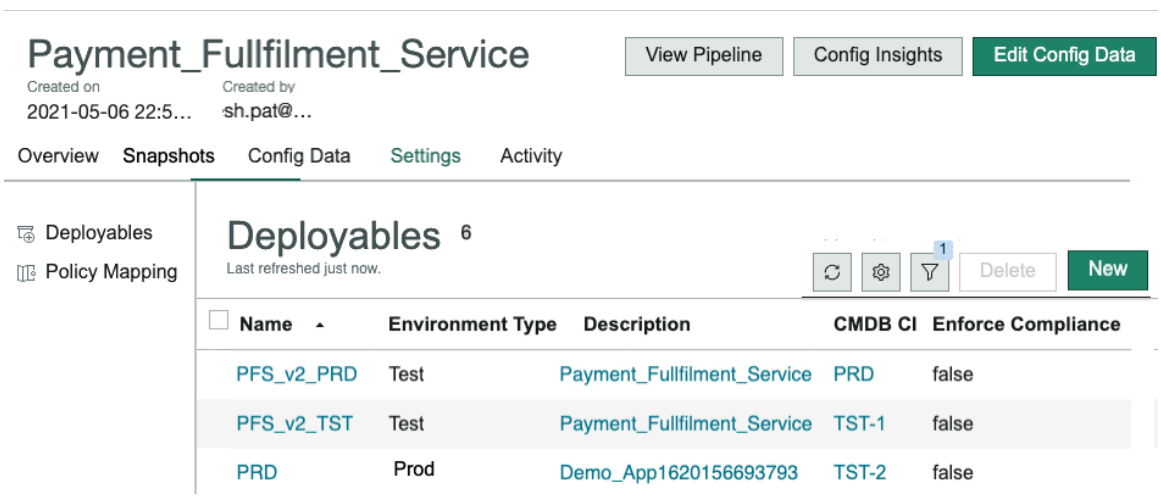
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’assistant se déplace vers la page Lien vers CMDB de l’assistant.

3. Sur la page Lien vers CMDB , effectuez l’une des actions suivantes :
   - Liez le déployable à un CI dans : CMDBSélectionnez le cmdb_ci, puis sélectionnez **Suivant**.
   - Créer un CI à lier à : sélectionnez **Nouveau**, définissez le CI, puis sélectionnez **Suivant**.

   L’assistant se déplace vers la page Révision.
4. Sur la page Examiner, vérifiez les paramètres du nouveau déployablefichier .
   Sélectionnez **Retour** pour modifier les paramètres. Sélectionnez **Créer** pour créer le déployablefichier .
   Le système génère le déployable et l’affiche dans la liste de l’onglet **Paramètres** de l’application.



5. **Facultatif :** Procédez comme suit pour ajouter une collection à un ou plusieurs déployables:

   a. Pour le nœud de collecte dans l’arborescence, sélectionnez l’icône de menu (icône ⋮ et sélectionnez **Inclure dans les éléments déployables**.

   b. Sélectionnez tout déployables dans lequel inclure la collection, puis sélectionnez **Inclure**.

   > **Remarque :**
   > Seules déployables celles qui n’incluent pas déjà la collection apparaissent dans la liste.

   La collection est incluse dans chaque fichier .déployable

   (Optional) Lorsque vous ajoutez une collection à un déployable, les listes du panneau Éditeur incluent les noms des collections, mais pas leur contenu. Le panneau Aperçu affiche l’état complet des données.

6. **Facultatif :** Ajoutez des paramètres CDI au déployable qui remplaceront ou superposeront les paramètres dans les composants ou les collections.
   Pour plus d’informations, reportez-vous à la section Définir ou mettre à jour un composant, Définir ou mettre à jour une collection dans une applicationou Créer ou mettre à jour un CDI de variable.
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements dans l’ensemble de changements et préparer les changements dans l’ensemble de changements à valider.
   Les panneaux Éditeur, Liste et Aperçu sont actualisés pour refléter l’état résolu de l’ensemble de changements. Le système met à jour l’ensemble de changements, mais ne met pas à jour l’application. Les changements apparaissent dans l’onglet **Activité** . Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l’application. Après l’enregistrement, vous pouvez passer à d’autres activités et revenir plus tard pour modifier l’ensemble de changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. **Facultatif :** Sélectionnez **Valider**.
   La boîte de dialogue Valider l'ensemble de changements s'ouvre et répertorie tous ceux déployable qui sont affectés par les changements.

   Remarque :
   Une fois que vous avez validé un ensemble de changements, celui-ci ne peut pas être modifié.

   Le système génère un instantané de chacune déployable des propriétés affectées par les changements. La boîte de dialogue propose les **actions supplémentaires** suivantes :

   - Si aucune action supplémentaire n'est déployables affectée par les changements, sélectionnez **Aucune action supplémentaire**. Le système mettra à jour l'application pour conserver les modifications.
   - Sélectionnez **Valider les instantanés** pour effectuer les opérations suivantes sur tous les instantanés générés :
     - Le système exécute toutes les stratégies mappées statiquement ou dynamiquement à la stratégie associée déployable.
     - Si l'instantané réussit toutes les politiques, la valeur État de validation est définie sur **Réussi** et aucune entrée n'est répertoriée dans l'onglet **Résultats de validation** . Si la validation a été invoquée avec l'option **Publier une publication valide** , les instantanés valides sont publiés automatiquement.
     - Si une politique rencontre des problèmes, la valeur État de validation est définie sur **Échec**. L'onglet **Résultats de validation** affiche tous les échecs ou avertissements renvoyés par les politiques.
     - Si une politique n'a pas pu être exécutée jusqu'à son terme, la valeur État de validation est définie sur **Erreur d'exécution** et l'onglet **Résultats de validation** indique que la validation a échoué en raison d'une erreur.
   - Sélectionnez **Valider et publier les instantanés** pour effectuer la validation comme décrit dans l'action **Valider les instantanés** . Seuls les instantanés qui passent la validation sont publiés. Seuls les instantanés publiés peuvent être exportés.

   Sélectionnez **Valider**.

   - Le système met à jour l'application pour conserver les changements apportés aux données de configuration.
   - L'état de l'ensemble de changements devient **Validé**.
   - L'ensemble de changements ne peut pas être modifié.
   - Si des instantanés ont été créés, le message de confirmation inclut un lien vers les instantanés.
   - Si une erreur se produit pendant le processus de validation, l'état de l'ensemble de changements est défini sur Échec de la validation.

Que faire ensuite

Mapper les politiques à l'élément déployable

Information associée

Modèle de données CDM

Affichage et modification des données de configuration

Définir ou mettre à jour un composant

Définir ou mettre à jour une collection dans une application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer ou mettre à jour un CDI de variable

Comment les données chiffrées sont-elles traitées ?

Supprimer un élément déployable

Supprimez un déployable pour supprimer ses données de configuration et tous les instantanés associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Lorsque vous supprimez un élément déployable, les instantanés existants ne peuvent pas être exportés ou validés et ne peuvent pas être mentionnés dans les exportateurs ou les politiques.

Procédure

1. Pour une application ouverte, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .
2. Sélectionnez **Déployables** pour afficher la liste des déployables de l'application.
3. Sélectionnez un ou plusieurs éléments déployables, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Les déployables n'apparaissent plus dans aucune liste.
   - Toutes les données de configuration des déployables sont supprimées.
   - Tous les instantanés existants sont supprimés.
   - Vous pouvez créer un nouvel élément déployable portant le même nom qu'un élément déployable supprimé.

Chargement de vos données de configuration

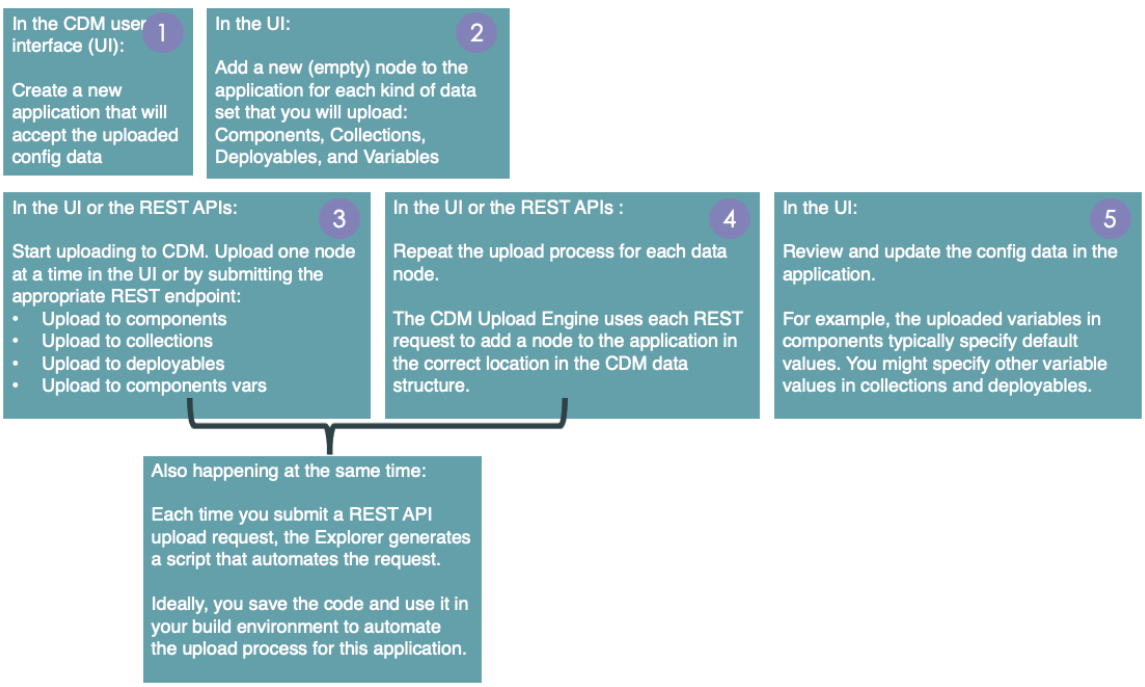
Vous commencez par créer une nouvelle CDM structure d'application, puis chargez les données de configuration existantes dans la structure.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

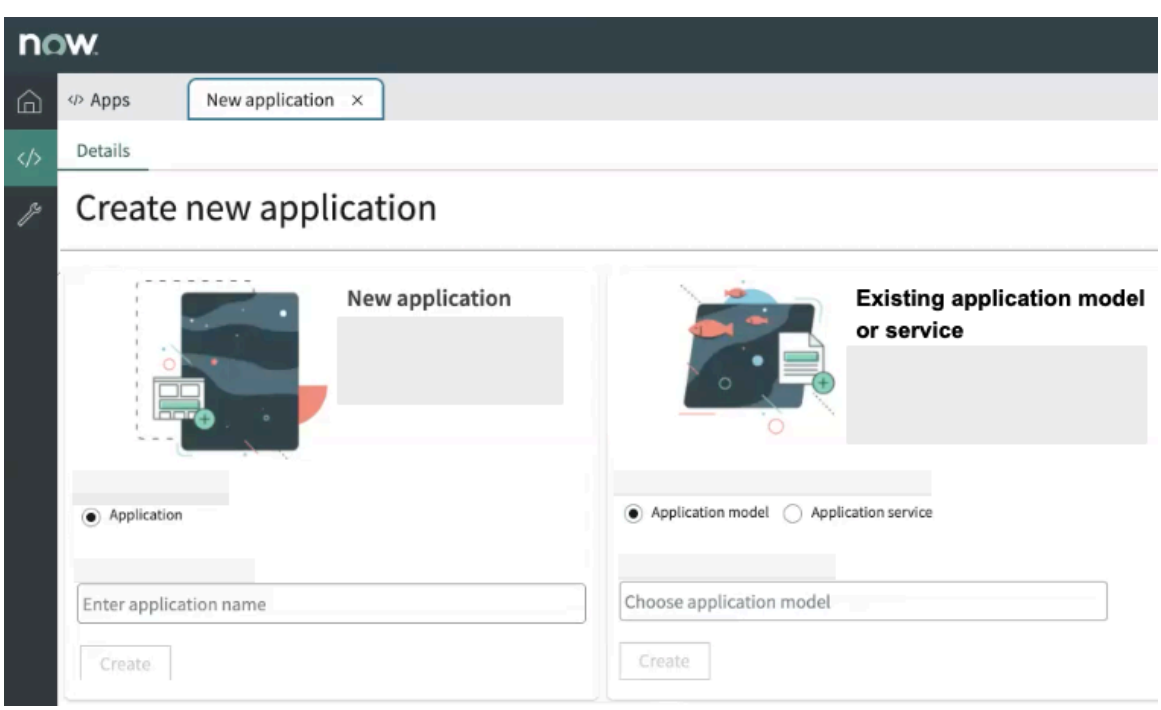
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement : effectuer le chargement initial de vos données de configuration existantes dans CDM des tables de données



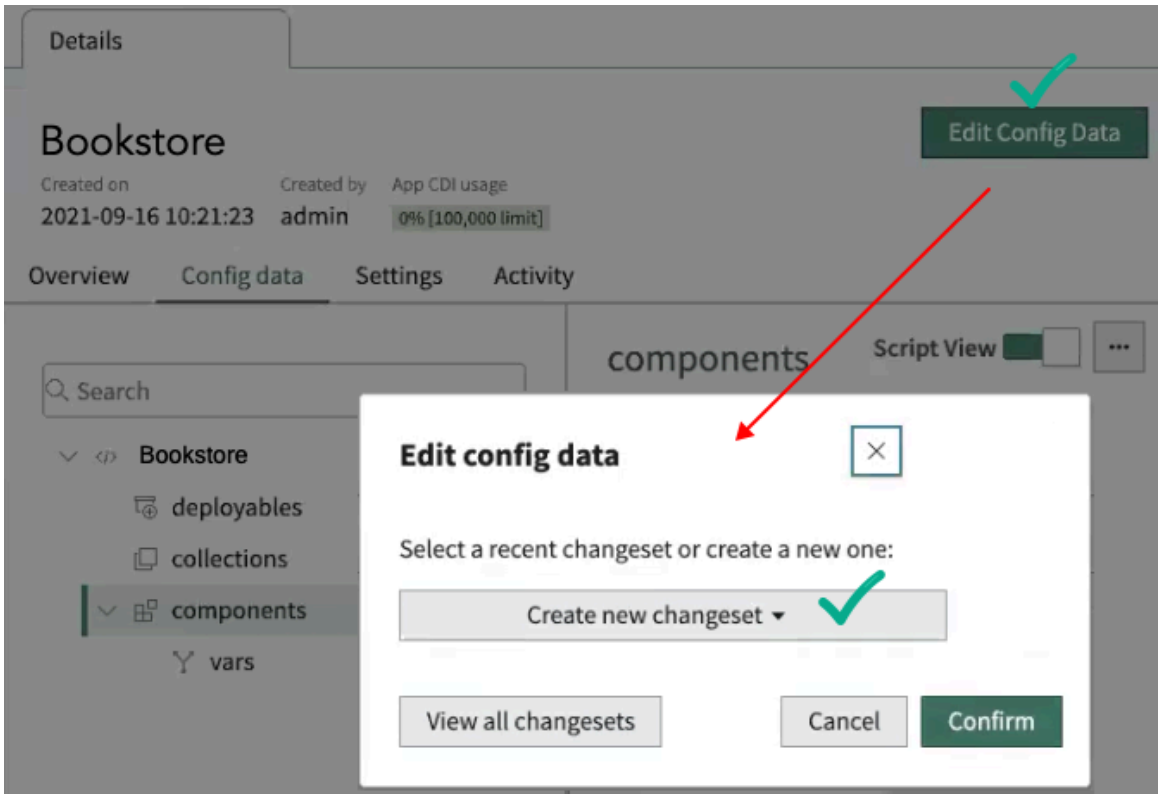
1. Ouvrez l'interface CDM utilisateur et créez une application. Par exemple, créons l'application Librairie pour prendre en charge une librairie en ligne. Un *application* dans CDM est la collection complète de données de configuration d'un service d'application, d'un modèle d'application ou groupe de CI dynamique d'une [infrastructure] dans le CMDB.



2. Ouvrez maintenant l'application Bookstore et générez un nouvel ensemble de modifications afin de pouvoir commencer à mettre en place la structure des données. (Une vue d'ensemble plus détaillée de ce processus est disponible dans Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration.)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

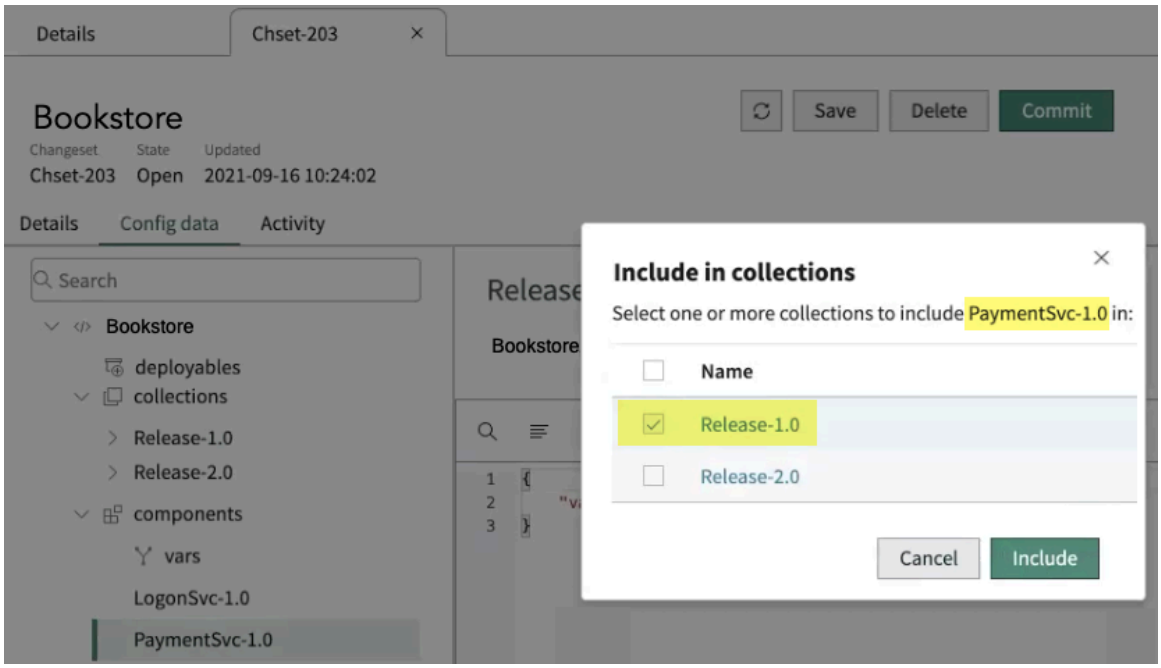


Dans l'ensemble de changements, définissez la structure de données qui inclut un nœud pour chaque ensemble de données de configuration que vous allez charger. C'est ce *qu'on appelle la modélisation des données*. Vous ajoutez des composants, des collections, des déployables et des CDI selon les besoins. Pour plus d'informations sur chacun de ces éléments, reportez-vous à la section Modèle de données CDM. Pour plus d'informations sur l'ajout de nœuds à une application, reportez-vous à la section Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration.

Dans cet exemple, deux composants et deux collections ont été ajoutés. Désormais, le composant **PaymentSvc-1.0** est inclus dans la **collection Release-1.0** . Comme pour toutes les collections, cela signifie que toutes les données du composant **PaymentSvc-1.0** sont désormais incluses dans la collection **Release-1.0** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

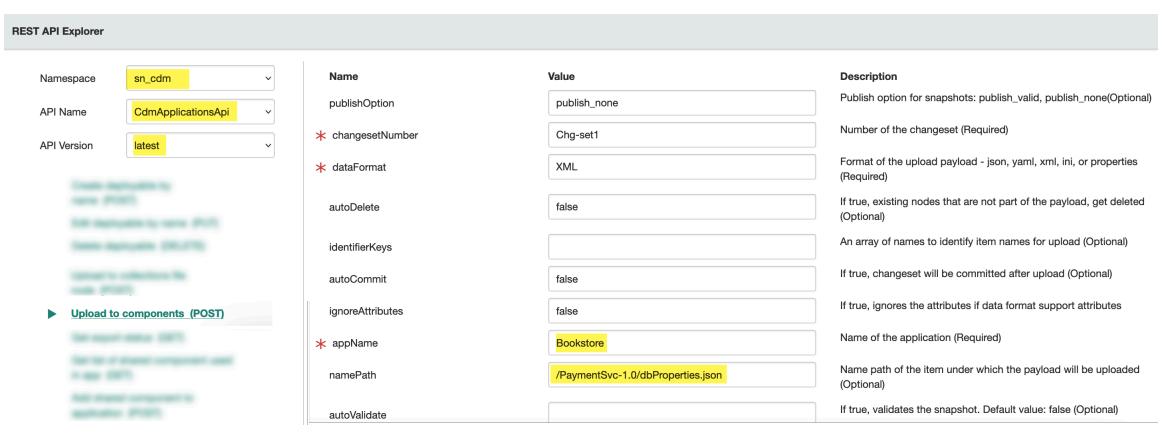


Lorsque vous êtes satisfait de la structure (vous pouvez effectuer la mise à jour à tout moment), ouvrez l'Explorateur REST pour commencer le processus de chargement des données de configuration source dans les CDM tables de données. Ne validez pas l'ensemble de changements : il reste ouvert afin que vous puissiez charger des données.

3. À l'aide des API REST ou de l'éditeur de données de configuration, définissez des valeurs de paramètre qui spécifient le nom de l'application vers laquelle effectuer le téléchargement, le chemin d'accès dans la structure de données de l'application dans laquelle CDM placer les données, le format des données sources (JSON dans l'exemple), etc.

   Remarque :
   Lorsque vous chargez votre configuration existante à partir d'un fichier XML et que **ignoreAttributes** est défini sur **faux**, l'analyseur XML CDM conserve les attributs en JSON à l'aide d'identificateurs. Pour plus d'informations, consultez Analyse des fichiers XML dans CDM.

   Cet exemple montre l'utilitaire de plateforme Explorateur d'API REST pour plus de clarté. Il s'agit d'un exemple de la façon dont vous pouvez construire une demande *REST POST Upload to components* qui crée un nœud dbProperties.json dans le composant **PaymentSvc-1.0** , puis ajoute les données sources au nouveau nœud. (Vous spécifiez les données sources à charger dans un autre champ.) Les API sont décrites dans CdmApplicationsApi , CdmChangesetsApi , et CdmSnapshotApi .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Lorsque vous sélectionnez **Envoyer**, l'API lit les données de configuration d'origine, les télécharge et les aligne dans la CDM structure de données.

   Remarque :
   Les éléments de données téléchargés sont triés par ordre alphabétique dans les dossiers structurels pour vous permettre de localiser rapidement des éléments particuliers.

   Le système impose les limites suivantes au nombre d'éléments de données de configuration (CDI) :

   - Une application peut contenir un total maximum de 100 000 CDI.
   - Un seul déployable peut contenir un maximum de 10 000 CDI.

   Pour Propriétés système de CDM plus d'informations sur la configuration des paramètres de propriété, reportez-vous à la `sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application` section `.sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable`

   Important :
   Chaque fois que vous soumettez une demande POST, l'API effectue l'auto-test de démarrage et génère également un script de chargement. Vous pouvez spécifier l'une des langues de script. L'objectif est de vous permettre d'utiliser le code dans votre système de pipeline pour automatiser le processus de chargement de cette application lors des futurs chargements.

5. Retour à : Examinez et mettez à jour les données de configuration conformément aux CDMinstructions de la section Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration.

6. Lorsque vous êtes convaincu que l'application est une représentation complète et correcte des données de configuration, vous pouvez valider l'ensemble de changements. L'action de validation génère un instantané de chaque déployable et l'API stocke les données dans CDM des tables.

   Maintenant que l'application est entièrement en place, vous pouvez gérer les données selon vos besoins : mettre à jour les paramètres de configuration, appliquer des stratégies pour valider les données, exporter des instantanés valides des données de configuration, etc.

   Lorsque vous exportez un instantané, le système peut générer un code API que vous pouvez utiliser pour automatiser le processus d'exportation. Consultez Générer un code d'invocation d'API pour un exportateur pour en savoir plus.

Information associée

Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration

Analyse des fichiers XML dans CDM

Analyse des fichiers CSV dans CDM

Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration

Un *application* dans CDM est la collection complète de données de configuration d'un service d'application, d'un modèle d'application ou groupe de CI dynamique d'une [infrastructure] dans le CMDB. Une fois que vous avez téléchargé vos données de configuration source, l'application peut prendre en charge tout le potentiel déployables qui compose chaque version des environnements de développement, de test et de production du service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

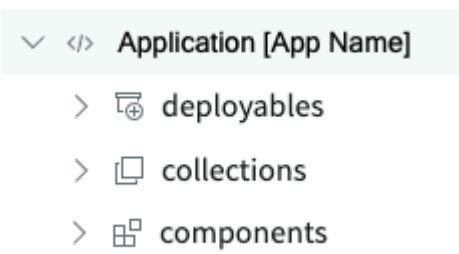
Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vue d'ensemble : préparation d'une application pour accepter les données de configuration téléchargées

Vous suivez ce processus général pour préparer une application afin d'accepter le chargement des données de configuration :

1. Dans l'onglet **Applications** , vous, un utilisateur disposant du Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin] rôle, créez un enregistrement d'application.

   Le système génère une application qui comprend plusieurs dossiers standard dans une structure hiérarchique. Vous allez mapper vos données de configuration existantes dans cette structure de données pour activer les avantages décrits à la section Modèle de données CDM.

   L'application prend en charge la création de plusieurs déployablesfichiers . Par exemple, vous pouvez créer un déployable pour chaque environnement typique : Développement, Test et Production. Vous pouvez également créer plusieurs versions de chacun d'eux déployable pour chaque type d'environnement.

2. En travaillant dans l'éditeur CDM de code, vous créez maintenant un ensemble de modifications, c'est-à-dire une copie brouillon de l'application que vous pouvez modifier.
3. Tout en travaillant dans l'ensemble de changements, vous créez les types de nœuds suivants dans les dossiers appropriés. Ce processus *modélise* les données de configuration, c'est-à-dire qu'il prépare l'application à mapper vos données de configuration sources dans la structure de CDM données.

   Remarque :

   À partir de la Gestion des données de configuration version 4.2, vous pouvez définir un nœud à l'aide de n'importe quel caractère UTF-8, y compris la barre oblique (/).

4. Maintenant que la structure est en place, vous utilisez les API REST ou le panneau d'édition de CDM code pour charger vos données de configuration existantes dans l'ensemble de changements. Le processus est décrit dans Chargement de vos données de configurationla section . Pour plus d'informations, consultez CdmApplicationsAPI, CdmChangesetsAPI et CdmSnapshoAPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous chargez un fichier XML ou CSV pour importer vos données de configuration existantes dans CDM, l'analyseur CDM analyse les données d'une manière spécifique. Pour plus d'informations, consultez Analyse des fichiers XML dans CDM et Analyse des fichiers CSV dans CDM.

Vous pouvez charger les types de jeux de données suivants : variables de composants, composants, collections et déployables.

Composants

Les composants sont les blocs de construction qui représentent généralement les données de configuration pour un élément logique d'une application ou une partie d'un service d'infrastructure. Par exemple, une application monolithique, un micro-service, un serveur physique ou un modèle Docker.

Un composant peut contenir des variables qui peuvent prendre différentes valeurs dans les collections et déployables. Des instructions plus détaillées apparaissent dans Définir ou mettre à jour un composant.

Collections

Une collection est l'ensemble des composants qui, ensemble, définissent une version. Vous pouvez considérer une collection comme une composition de sortie.

Une collection peut contenir des paramètres variables ou de remplacement spécifiques à une version particulière. Par exemple, les données de configuration d'ordinateur virtuel utilisées dans la version-1 sont différentes de celles utilisées dans la version-2. release-1 peut utiliser la valeur 2Gb pour le paramètre *de mémoire* (« memory » : « 2Gb ») et release-2 peut spécifier une valeur différente (« memory » : « 4Gb »). En outre, une collection peut inclure des paramètres de configuration qui n'apparaissent pas dans ses composants. Vous pourriez considérer ces valeurs comme des « superpositions ».

Déployables

A déployable est un jeu de données de configuration (pour un environnement de développement, de test ou de production) qui peut être déployé dans votre pipeline CI/CD en tant que service. Chacun déployable dans une application configure un service dans le CMDBfichier . Par exemple, vous pouvez créer trois déployables, un pour chaque type d'environnement : Développement, Test et Production.

A déployable est constitué de la collection ou de l'ensemble des collections qui définissent la mise en production pour un environnement particulier. La combinaison collections + environnement est liée à un service d'application dans le ou un service d'infrastructure CMDB .

A déployable peut contenir des paramètres variables ou de remplacement spécifiques à l'environnement. Par exemple, la variable de base de données a une valeur dans l'environnement de développement et une valeur différente dans l'environnement de production. Une valeur de remplacement dans la production déployable peut spécifier un paramètre de conteneur requis qui n'est pas nécessaire dans l'environnement de développement.

5. Une fois les données chargées, vous revenez à CDM. Vous mettez à jour les valeurs de variable et de remplacement afin que l'ensemble relativement restreint de composants et de collections puisse fournir des données de configuration pour les trois déployable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

environnements. Par exemple, le développement déployable peut utiliser les mêmes composants et collections que le test déployable. Développement utilise la valeur de variable *de base de données* par défaut. Test, en revanche, utilise une valeur différente qui convient à l'environnement de test.

6. Maintenant, enregistrez et validez l'ensemble de changements. Le système effectue les actions suivantes :
   - Déterminez s'il existe des conflits avec d'autres validations antérieures. Si le système signale un conflit, vous devez le résoudre et valider à nouveau ou créer un ensemble de changements et effectuer à nouveau vos changements. Pour plus d'informations sur la résolution des conflits, reportez-vous à Conflits entre les validations de l'ensemble de changements.
   - Pousser tous les changements dans le modèle de données de l'application (les données de configuration sont conservées).
   - Générez un instantané de chacun déployable des éléments affectés par les changements apportés à l'ensemble de changements. Le système valide les données de configuration en exécutant des politiques spécifiées par rapport à un instantané. Au moment où l'instantané est créé, il peut être publié et utilisé pour exporter les données de configuration. Les instantanés sont des enregistrements permanents qui ne peuvent pas être modifiés.

Les données de configuration source sont maintenant conservées dans des CDM tables. Vous pouvez maintenant gérer les données selon vos besoins : mapper des politiques à chacun déployable afin que les instantanés puissent être validés, valider les données dans un instantané (appliquer les politiques), exporter des données de configuration, etc.

Remarque :
Vous pouvez mapper des stratégies à un fichier vide déployable, mais ce n'est pas une procédure classique.

Information associée

Définir ou mettre à jour un composant

Définir ou mettre à jour une collection dans une application

Créer et mettre à jour un déployable

Ensembles de changements et contrôle de version dans CDM

Conflits entre les validations de l'ensemble de changements

Validation et correction des données de configuration

Ajouter les nœuds qui contiendront les données de configuration à une nouvelle CDM application

Ajoutez la structure de données à une nouvelle application qui acceptera les données de configuration chargées dans les nœuds appropriés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le système crée une application, celle-ci n'a que le niveau de structure le plus élevé : **dossiers de composants**, **de collections** et d'éléments **déployables** . Dans cette procédure, vous ajoutez le composant, la collection et déployable les nœuds qui accepteront les données de configuration chargées. Lorsque vous chargez des données de configuration existantes dans l'application, le système mappe les données sous forme de paires [nom :valeur] (éléments de données de configuration — CDI) dans le nœud approprié de la structure de données de l'application CDM . Pour plus d'informations, consultez Modèle de données CDM.

Remarque :

À partir de la Gestion des données de configuration version 4.2, vous pouvez définir un nœud à l'aide de n'importe quel caractère UTF-8, y compris la barre oblique (/).

Procédure

1. Créez les composants qui seront inclus dans les collections.
   Pour plus d'informations, consultez Définir ou mettre à jour un composant et Définir ou mettre à jour une collection dans une application.
2. Ajouter une collection à un ou plusieurs déployables:

   a. Pour le nœud de collecte dans l'arborescence, sélectionnez l'icône de menu (et sélectionnez **Inclure dans les éléments déployables**.

   b. Sélectionnez tout déployables dans lequel inclure la collection, puis sélectionnez **Inclure**.

   Remarque :
   Seuls déployables ceux qui n'incluent pas déjà la collection ou l'un de ses descendants apparaissent dans la liste. Si la collection porte le même nom qu'un nœud existant, elle est transformée en remplacement ou en superposition.

   La collection est incluse dans chaque fichier .déployable

   Lorsque vous ajoutez une collection à un déployable, le panneau **Editeur** affiche les noms de collections incluses, mais pas leur contenu (des remplacements ou des superpositions apparaissent). Cette stratégie permet de réduire l'encombrement et de clarifier la structure. Pour afficher le contenu entièrement résolu des données, affichez le panneau **Aperçu** .
3. Créez les composants qui seront inclus dans les collections.
4. **Facultatif :** Ajoutez des CDI qui déployable remplaceront ou superposeront les paramètres dans les composants ou les collections.

   Remarque :
   Les éléments de données téléchargés sont triés par ordre alphabétique dans les dossiers structurels pour vous permettre de localiser rapidement des éléments particuliers.

   Le système impose les limites suivantes au nombre d'éléments de données de configuration (CDI) :

   - Une application peut contenir un total maximum de 100 000 CDI.
   - Un seul déployable peut contenir un maximum de 10 000 CDI.

   Pour Propriétés système de CDM plus d'informations sur la configuration des paramètres de propriété, reportez-vous à la *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* section *.sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Définir ou mettre à jour un composant, Définir ou mettre à jour une collection dans une applicationou Créer ou mettre à jour un CDI de variable.

5. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements dans l'ensemble de changements et préparer les changements dans l'ensemble de changements à valider.
   Les panneaux Éditeur, Liste et Aperçu sont actualisés pour refléter l'état résolu de l'ensemble de changements. Le système met à jour l'ensemble de changements, mais ne met pas à jour l'application. Les changements apparaissent dans l'onglet **Activité** . Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l'application. Après l'enregistrement, vous pouvez passer à d'autres activités et revenir plus tard pour modifier l'ensemble de changements.

6. **Facultatif :** Sélectionnez **Valider**.
   La boîte de dialogue Valider l'ensemble de changements s'ouvre et répertorie tous ceux déployable qui sont affectés par les changements.

   Remarque :
   Une fois que vous avez validé un ensemble de changements, celui-ci ne peut pas être modifié.

   Le système génère un instantané de chacune déployable des propriétés affectées par les changements. La boîte de dialogue propose les **actions supplémentaires** suivantes :

   - Si aucune action supplémentaire n'est déployables affectée par les changements, sélectionnez **Aucune action supplémentaire**. Le système mettra à jour l'application pour conserver les modifications.

   - ▪ Sélectionnez **Valider les instantanés** pour effectuer les opérations suivantes sur tous les instantanés générés :
     - Le système exécute toutes les stratégies mappées statiquement ou dynamiquement à la stratégie associée déployable.
     - Si l'instantané réussit toutes les politiques, la valeur État de validation est définie sur **Réussi** et aucune entrée n'est répertoriée dans l'onglet **Résultats de validation** . Si la validation a été invoquée avec l'option **Publier une publication valide** , les instantanés valides sont publiés automatiquement.
     - Si une politique rencontre des problèmes, la valeur État de validation est définie sur **Échec**. L'onglet **Résultats de validation** affiche tous les échecs ou avertissements renvoyés par les politiques.
     - Si une politique n'a pas pu être exécutée jusqu'à son terme, la valeur État de validation est définie sur **Erreur d'exécution** et l'onglet **Résultats de validation** indique que la validation a échoué en raison d'une erreur.
   - ▪ Sélectionnez **Valider et publier les instantanés** pour effectuer la validation comme décrit dans l'action **Valider les instantanés** . Seuls les instantanés qui passent la validation sont publiés. Seuls les instantanés publiés peuvent être exportés.

   Sélectionnez **Valider**.

   - ▪ Le système met à jour l'application pour conserver les changements apportés aux données de configuration.
   - ▪ L'état de l'ensemble de changements devient **Validé**.
   - ▪ L'ensemble de changements ne peut pas être modifié.
   - ▪ Si des instantanés ont été créés, le message de confirmation inclut un lien vers les instantanés.
   - ▪ Si une erreur se produit pendant le processus de validation, l'état de l'ensemble de changements est défini sur Échec de la validation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

L'application ne contenant pas encore de données de configuration, l'étape suivante consiste donc à importer vos données de configuration existantes dans les nœuds appropriés de l'application. Consultez Chargement de vos données de configuration.

Information associée

- Modèle de données CDM
- Analyse des fichiers XML dans CDM
- Analyse des fichiers CSV dans CDM
- Affichage et modification des données de configuration
- Définir ou mettre à jour un composant
- Définir ou mettre à jour une collection dans une application
- Créer ou mettre à jour un CDI de variable
- Comment les données chiffrées sont-elles traitées ?

Analyse des fichiers XML dans CDM

L'analyseur CDM XML permet l'analyse des paires clé-valeur d'attribut dans les fichiers XML, de sorte que lorsque vous téléchargez des données de configuration à partir d'un fichier XML dans CDM, vous pouvez facilement identifier les attributs de chaque élément dans l'éditeur ou la CDM vue de liste.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Cette analyse des paires clé-valeur d'attribut à partir d'un fichier XML au format JSON vous aide de CDM la manière suivante :

- Chargement des données de configuration existantes à partir d'un fichier XML, y compris les attributs des éléments XML en tant que paires clé-valeur appropriées dans JSON.
- Différenciation facile des attributs des éléments de données de configuration dans l'éditeur CDM .
- Validation des données CSV importées avec des attributs dans CDM pour le déploiement.
- Conversion des paires clé-valeur d'attribut au format JSON en attributs d'élément XML dans un fichier XML.

Analyse de XML vers JSON pendant l'importation

Lorsque vous importez un fichier XML pour y charger vos données CDMde configuration, l'analyseur convertit les attributs et le texte englobant les éléments XML au format JSON comme suit :

- Ajoute le `@` préfixe à tous les noms de clés correspondant aux attributs des éléments XML.
- Ajoute une `#text` clé pour la valeur de texte englobant des éléments XML qui ont à la fois des attributs et du texte englobant.

Ces options permettent d'identifier les attributs et d'encadrer le texte dans le panneau Éditeur et en mode Liste lors de l'examen des données de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'exemple suivant montre à quoi ressemble la conversion entre les formats XML et JSON :

Format XML

```
<app>
    <components>
        <paymentService type="B2C">
                <provider region="EMEA">ABCPay</provider>
                <service>XYZPay</service>
        </paymentService>
    </components>
<app>
```

Format JSON

```
{
  "app" : {
      "components" : {
            "paymentService" : { //key-value pair for XML elements with attributes
                  "@type" : "B2C", // @ prefix for attribute
                  "provider" : {
                      "@region" : "EMEA", // @ prefix to key name for attribute
                      "#text" : "ABCPay"  // #text key name for enclosing text
                    },
              "service" : "XYZPay" //key-value pair for XML elements without attributes
              }
        }
  }
}
```

Analyse de JSON vers XML pendant l'exportation

Pour conserver les attributs XML et le texte englobant dans leur format d'origine lors de l'exportation des données de configuration vers un format de fichier XML, vous devez mettre à jour les données de configuration comme suit :

- Ajoutez le `@` préfixe à tous les noms de clés pour qu'ils soient analysés en tant qu'attributs d'éléments XML.
- Ajoutez des clés nommées `#text` aux CDI qui doivent être analysées en tant que valeur de texte englobant les éléments XML, lorsque les attributs et le texte englobant sont présents.

Information associée

Chargement de vos données de configuration

Ajouter les nœuds qui contiendront les données de configuration à une nouvelle CDM application

Analyse des fichiers CSV dans CDM

Analyse des fichiers CSV dans CDM

L'analyseur CDM CSV permet l'analyse des données dans les fichiers CSV, de sorte que lorsque vous chargez des données de configuration à partir d'un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules) dans CDM, vous pouvez facilement identifier les attributs de format de données et les données de configuration dans l'éditeur ou la CDM vue de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

L'analyseur CDM CSV suit la norme CSV RFC 4180. Cette analyse des données à partir d'un fichier CSV au format JSON vous aide de CDM la manière suivante :

- Chargement des données de configuration existantes à partir d'un fichier CSV avec des attributs d'en-tête et de délimiteur personnalisés pour les analyser en tant que paires clé-valeur appropriées dans JSON.
- Différenciation des attributs de format de données (métadonnées) des éléments de données de configuration (données) dans l'éditeur CDM .
- Validation des données CSV importées pour le CDM déploiement.
- Conversion des données de configuration du format JSON au format CSV avec les attributs au format d'origine.

Analyse de CSV en JSON pendant l'importation

Lorsque vous importez un fichier CSV dans CDM, l'analyseur convertit les données au format CSV au format JSON comme suit :

- Ajoute chaque enregistrement du fichier CSV en tant que CDI dans des nœuds indexés séparés sous le *`data`* nœud au format JSON.
- Ajoute les attributs de format de données utilisés lors du chargement CSV sous le *`metadata`* nœud.

  Le paramètre *`dataFormatAttributes`* de requête comprend des attributs pour déterminer le délimiteur, les en-têtes, la première ligne en tant qu'en-tête et les en-têtes sécurisés.

Attributs de l'analyseur CSV CDM

Nom d'attribut	Description
délimiteur	Caractère pour séparer chaque champ d'en-tête en tant que clé et le champ d'enregistrement en tant que valeur d'un CDI. Vous pouvez spécifier un caractère valide comme délimiteur. Par défaut : « délimiteur » : « ,".
contient l'en-tête	Option permettant de déterminer si la première ligne du fichier CSV est considérée comme la ligne d'en-tête. Cet attribut est facultatif. ○ true : le fichier CSV contient la première ligne comme en-tête. ○ false : le fichier CSV n'a pas la première ligne comme en-tête. Dans ce cas, vous devez fournir les en-têtes dans l'attribut *`headers`* . Par défaut : « containsHeader » : « vrai ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom d'attribut	Description
en-têtes	Liste des champs d'en-tête des champs d'enregistrement dans le fichier CSV. Ces en-têtes sont convertis en noms de clés des CDI au format JSON. **Remarque :** Cet attribut ne s'applique que si l'attribut `containsHeader` est défini sur **faux**. Si votre fichier CSV n'a pas la première ligne avec des en-têtes, vous pouvez fournir un tableau d'en-têtes. Le nombre d'en-têtes doit correspondre au nombre de champs d'enregistrement. Exemple : « headers » : ["Prénom »,"Nom »,"Emplacement »,"Salaire"]. Par défaut : un tableau vide : « headers » : [].
en-têtes sécurisés	Liste des champs d'en-tête pour lesquels la valeur de tous les enregistrements est affichée au format chiffré au format JSON. Cet attribut est facultatif. Vous pouvez fournir un tableau d'en-têtes qui doivent être sécurisés. Le nom des en-têtes sécurisés doit correspondre au nom des en-têtes dans l'attribut **d'en-têtes** ou le fichier CSV. Exemple : « securedHeaders » : ["Salaire"]. Par défaut : un tableau vide : « securedHeaders » : [].

Example: Conversion de CSV au format JSON

Cet exemple montre les attributs de format de données donnés et la conversion du contenu CSV au format JSON en fonction de ces attributs.

Attributs de format de données

Remarque : Ce paramètre est facultatif. Si vous ne fournissez pas de valeurs, les valeurs par défaut des attributs sont utilisées.

{ « délimiteur » : « ,", « containsHeader » : « vrai », « en-têtes » : [], « securedHeaders » : ["salaire"] }

Format CSV

```
//Sample CSV file content: no header in the first row; each line represents a
 record
  FirstName,LastName,Location,Salary
  David,Ben,NYC,1000
  Jakes D,Ron,IRE,1220
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"George, R",Martin,US,12120
"Antony, ""Ron",Mak,US,1210
```

Format JSON

```
//data node for the records from CSV - each record row converted to individual nodes with
 fields separated by delimiter character converted to individual items of the node{
 "data": {
  "0": {
   "FirstName": "David",
   "LastName": "Ben",
   "Location": "NYC",
   "Salary": "******"
  },
  "1": {
   "FirstName": "Jakes D",
   "LastName": "Ron",
   "Location": "IRE",
   "Salary": "******"
  },
  "2": {
   "FirstName": "George, R",  //the name has a delimiter char so the full name is enclosed
within " "
   "LastName": "Martin",
   "Location": "US",
   "Salary": "*******"
  },
  "3": {
   "FirstName": "Antony, \"Ron", //the last name has "" so a \ is added to include " in the last
name
   "LastName": "Mak",
   "Location": "US",
   "Salary": "******"
  }
 },
//metadata added for the data format attributes
 "metadata": {
  "containsHeader": "true",
  "delimiter": ",",
  "headers": "FirstName#LastName#Location#salary",
  "securedHeaders": "Salary"
 }
}
```

Analyse de JSON en CSV pendant l'exportation

Pour conserver les données de configuration CSV dans leur format d'origine lors de l'exportation des données de configuration au format CSV, assurez-vous que les `data` nœuds et `metadata` sont inclus dans vos données.

- Les éléments de données de configuration dans le `data` nœud sont convertis en lignes d'enregistrement individuelles dans le fichier CSV.
- Les attributs de format de données du `metadata` nœud sont utilisés pour définir les informations de délimiteur, d'en-tête et d'en-tête secret dans le fichier CSV.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Chargement de vos données de configuration

Ajouter les nœuds qui contiendront les données de configuration à une nouvelle CDM application

Analyse des fichiers XML dans CDM

Définir des politiques dans DevOps Config

Définissez des politiques pour DevOps Config valider vos données de configuration.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser ou personnaliser des stratégies par défaut DevOps Config pour valider que le contenu de vos données de configuration est conforme, ou écrire et tester des stratégies DevOps Config personnalisées .

Procédure

1. Dans la vue **Admin** , sélectionnez l'onglet **Politiques** .
2. Sélectionnez une politique par défaut ou sélectionnez **Nouveau** pour créer une politique .
3. Entrez le nom de la politique, la catégorie et une description de la politique, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Vous devez publier une version de stratégie pour la rendre actuelle et l'activer avant de pouvoir l'appeler.

Information associée

Politiques par défaut DevOps Config

How to write and test custom PaCE policies

Stratégies de mappage dans DevOps la configuration

Le mappage d'une politique à un élément déployable vous permet de valider les mises à jour de celui-ci. Ces stratégies dans DevOps Config sont alimentées par Policy as Code Engine (PaCE).

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Une fois la politique créée, vous pouvez la mapper à un élément déployable pour l'invoquer lorsque des modifications sont apportées à l'élément déployable. Vous pouvez mapper les politiques à l'aide des mappages suivants :

Mappage statique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

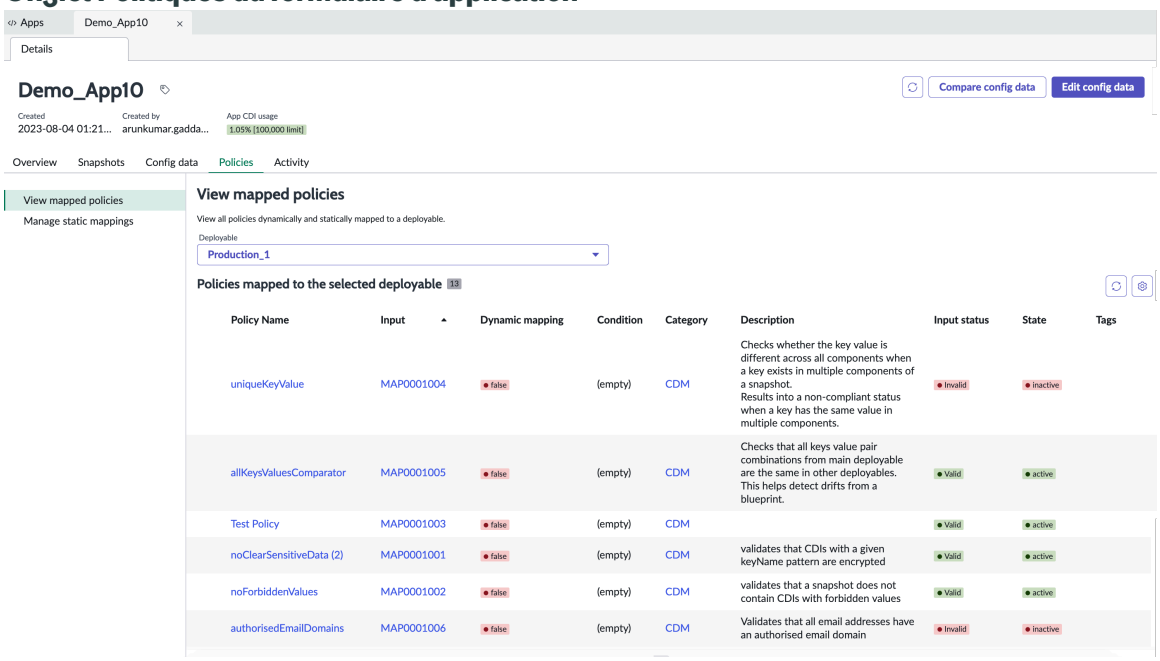
Dans le mappage statique, une politique est directement mappée aux déployables. Ce type de mappage vous permet d'appliquer des politiques à différents environnements ou configurations. Toutefois, si vous devez mapper une politique à plusieurs déployables, vous devrez le faire plusieurs fois pour chaque déployable. La validation est déclenchée sur les stratégies directement mappées pour un élément déployable.

Mappage dynamique

Dans le mappage dynamique, une politique est mappée aux déployables de manière dynamique en fonction de conditions prédéfinies. Ce type de mappage vous permet d'appliquer des politiques à un ensemble plus vaste d'éléments déployables dans plusieurs applications qui répondent toutes aux mêmes conditions. La validation est déclenchée sur les politiques mappées dynamiquement au moment de l'exécution d'un élément déployable.

Vous pouvez afficher toutes les politiques mappées aux déployables d'une application en sélectionnant l'option **Afficher les stratégies mappées** dans l'onglet Politiques du formulaire **Application** . Sélectionnez un déployable dans la liste pour afficher les politiques qui lui sont mappées à l'aide d'un mappage statique ou dynamique.

Onglet Politiques du formulaire d'application



Mapper les politiques à un élément déployable

Mappez les stratégies à a déployable pour définir les processus de validation que les données de configuration doivent transmettre. Vous pouvez mapper des politiques à un élément déployable à l'aide d'un mappage statique ou d'un mappage dynamique.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_policy_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les politiques valident tous les changements apportés à l'élément déployable mappé. Chaque fois que des modifications affectant un déployable sont validées, le système génère un nouvel instantané de la déployable , puis exécute toutes les stratégies mappées par rapport à l'instantané. Vous pouvez également exécuter manuellement une politique à tout moment (par exemple, pour tester une opération de politique).

Procédure

1. Dans l'onglet **Politiques** d'une application, sélectionnez **Gérer les mappages statiques**.
   La page Gérer les mappages statiques répertorie tous ceux déployables qui ont mappé des stratégies. Les politiques sont regroupées en fonction de l'auquel déployable elles sont mappées.
2. Sélectionnez **Ajouter**.
   La boîte de dialogue Stratégies de carte s'affiche avec une liste des stratégies disponibles.
3. Sélectionnez un déployable critère par rapport auquel les politiques doivent être exécutées.
4. Sélectionnez les politiques dans la liste **Politiques** .
   Vous pouvez mapper n'importe quel nombre de politiques.
5. Sélectionnez **Stratégies de carte**.
   Sur la page **Gérer les mappages statiques** , le déployable est mis à jour avec la liste des stratégies mappées.

Liste des politiques mappées : colonnes

En-tête de colonne	Description
Nom de la politique	Nom de la politique. Les politiques apparaissent regroupées sous le déployable auquel elles sont mappées.
Entrée	Paramètres de stratégie configurables.
Mappage dynamique	Identificateur indiquant si la politique est mappée dynamiquement ou statiquement. ○ **vrai** : la politique est mappée dynamiquement en fonction des conditions définies. ○ **false** : la stratégie est mappée statiquement.
Condition	Conditions métier selon lesquelles la politique est mappée dynamiquement à des éléments déployables spécifiques. Par exemple, pour mapper dynamiquement les politiques aux seuls déployables dont le type d'environnement est Production, vous pouvez définir la condition comme suit : **[Environnement][est][Production].** Pour en savoir plus sur la définition d'une condition, reportez-vous à la section Map PaCE policies using Dynamic Mapping .
Description	Description de la politique, spécifiant ce qu'elle valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En-tête de colonne	Description
Catégorie	Identificateur qui active le regroupement de politiques. Par exemple, Politiques de production.
État des entrées	État de validation du entrées de mappage dans la politique. **Remarque :** ○ Ces informations reflètent la validité des paramètres d'entrée (c'est-à-dire la disponibilité de la stratégie à effectuer la validation). ○ Toutes les entrées de mappage sont valides à l'insertion. Les entrées deviennent non valides si la version de stratégie est archivée ou supprimée. ○ Cette valeur n'indique pas si l'instantané a passé la validation (c'est-à-dire si l'instantané est conforme).
État	Mappage de l'état de la politique avec l'élément déployable. Seules les stratégies mappées actives s'exécutent pendant la validation de l'instantané.
Balises	Balises associées à la politique.

Information associée

Map PaCE policies using Static Mapping

Map PaCE policies using Dynamic Mapping

Définir les exportateurs dans DevOps Config

Définissez les exportateurs pour exporter les données de configuration de tout ou partie du modèle de données comme entrée pour d'autres activités de déploiement ou de mise en DevOps Config service.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la vue **Admin** , sélectionnez l'onglet **Exportateurs** .
2. Sélectionnez un exportateur par défaut ou sélectionnez **Nouveau** pour créer un exportateur personnalisé. Pour plus d'informations, consultez Créer un exportateur personnalisé .
3. Saisissez le nom et la description de l'exportateur, puis cliquez sur **Confirmer**.

Information associée

Exportateurs par défaut DevOps Config

Configurez votre pipeline dans DevOps Config

Configurez votre CD Azure DevOpsArgo ou Jenkins votre pipeline pour DevOps Config interagir avec votre modèle de données.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Ces intégrations d'outils d'orchestration sont incluses dans le système de DevOps Config base.

- Argo CD
- Azure DevOps
- Jenkins

Modules d'extension requis

Argo CD

Visitez la section Logiciels auxiliaires du ServiceNow Store pour télécharger le module d'extension Argo CD pour ServiceNow DevOps afin d'intégrer votre pipeline Argo CD à l'application ServiceNow DevOps Config .

Azure DevOps

Utilisez l'extension ServiceNow DevOps sur Azure DevOpsVisual Studio Marketplace pour intégrer votre pipeline Azure à l'application ServiceNow DevOps Config .

Jenkins

Visitez la section Logiciels auxiliaires du ServiceNow Store site Web pour télécharger le module d'extension Jenkins permettant ServiceNow à DevOps d'intégrer votre Jenkins pipeline à l'application ServiceNow DevOps Config .

Exécuter la validation dans DevOps Config

Une fois que vous avez installé et configuré DevOps Config, validez la configuration et examinez les résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'action de validation de la politique au niveau du déployable et l'action de publication au niveau de l'instantané vous protègent contre les changements non conformes dans votre environnement de production.

Vous pouvez également valider davantage en mappant d'autres politiques à un déployable et en les validant par rapport à votre dernier instantané.

Procédure

1. Ouvrez votre application et dans l'onglet **Instantanés** , sélectionnez l'instantané créé à partir de l'ensemble de changements créé.
2. Sélectionnez **Valider** et confirmer.
   Toutes les politiques mappées statiquement et dynamiquement sont exécutées pour valider l'instantané.
3. Examinez les résultats de conformité.
   Tous les instantanés futurs générés sont automatiquement validés par rapport aux stratégies mappées statiquement configurées. Les mappages dynamiques sont déterminés au moment de l'exécution en fonction des dernières conditions correspondant au déployable.

Corriger les données à l'origine d'un échec de validation

Lorsqu'une politique qui s'exécute sur un instantané déployable échoue ou génère une erreur ou un avertissement, la politique identifie le CDI fautif et la raison de l'échec. Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements, vous pouvez utiliser le panneau Échecs de validation pour accéder directement au CDI incriminé afin de corriger le problème.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le panneau Échecs de validation s'affiche sous l'onglet Application chaque fois que la validation échoue pour un déployable dans l'application. Le panneau affiche uniquement les instantanés présentant un état d'erreur, d'avertissement ou d'échec d'exécution pour validation. Les instantanés dont l'état n'est pas validé ou en cours ne s'affichent pas.

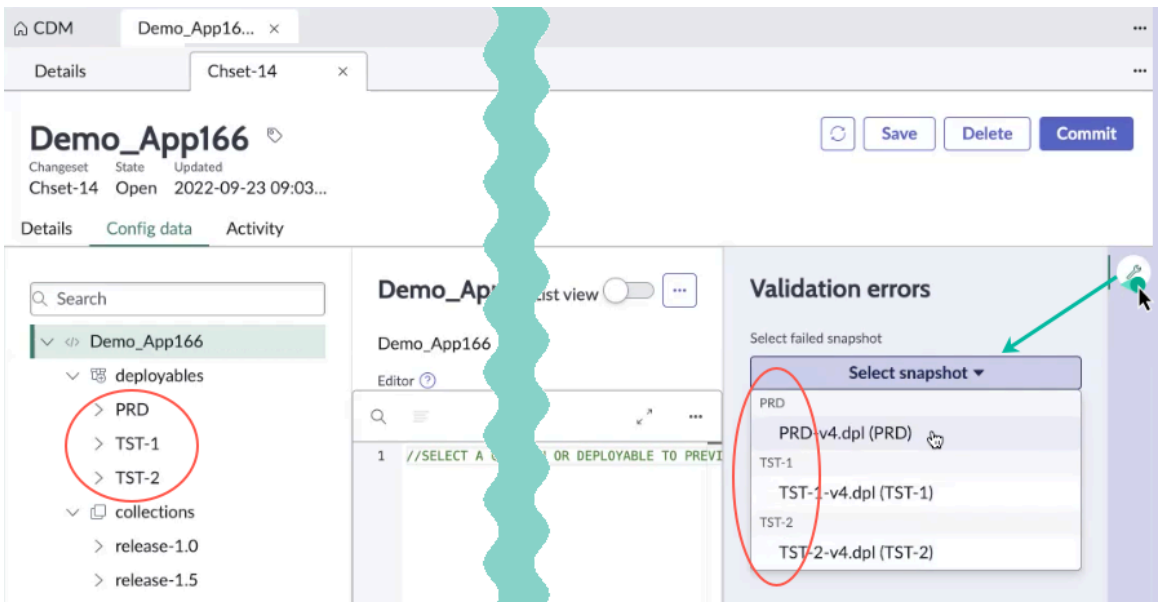
Important :
Les modifications apportées aux données et les paramètres d'état que vous mettez à jour dans cette procédure ne s'appliquent qu'à l'ensemble de changements sélectionné. Pour cette raison, assurez-vous de coordonner votre travail avec les autres membres de votre équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements, sélectionnez l'icône Échecs de validation ( ) pour afficher la liste des instantanés de l'application dont la validation a échoué.
   Dans cet exemple, la validation des instantanés des trois déployables de l'application a échoué d'une manière ou d'une autre (erreur, avertissement ou échec d'exécution).



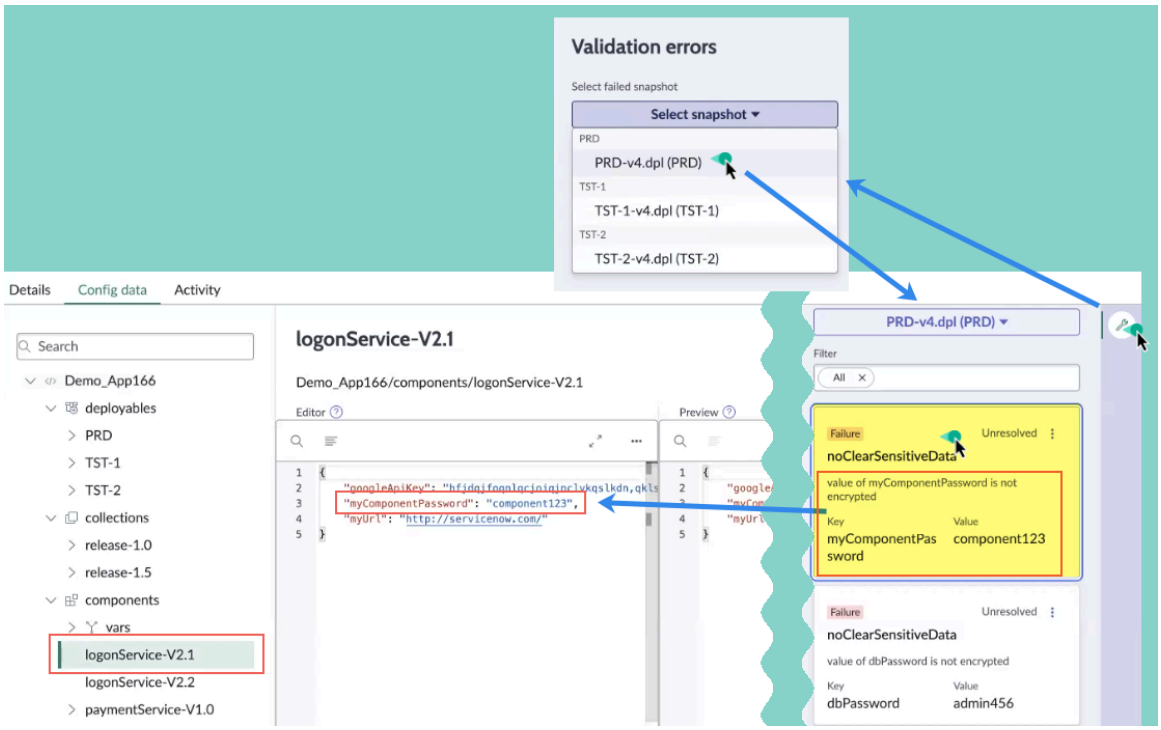
2. Accédez à l'échec.

   a. Sélectionnez un instantané pour afficher les cartes.
      Chaque carte représente un échec de validation de politique. Utilisez le filtre pour rechercher une carte avec un résultat de validation particulier. Si un autre utilisateur a travaillé sur le problème, vous pouvez également filtrer sur un état de résolution (résolu, non résolu ou ignoré).

   b. Sélectionnez une carte pour ouvrir l'éditeur directement au CDI problématique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Examinez les données et effectuez les mises à jour nécessaires.
4. Lorsque vous avez terminé de travailler sur les données, mettez à jour l'état de l'erreur.

   Ouvrez l'icône Plus d'actions Actions supplémentaires (icône ⋮ pour mettre à jour l'état de l'erreur.

   - **Non résolu** : cet état correspond à l'état initial d'une erreur de validation. Conservez cet état si vous ne parvenez pas à réparer les données. Vous pouvez travailler sur le problème avec un autre utilisateur.
   - **Résolu** : vous avez corrigé l'erreur. Assurez-vous de valider l'ensemble de changements et de valider les données pour vous assurer que les données sont correctes.
   - **Ignoré** : cet état indique qu'aucune autre action ne sera entreprise.

Propriétés système de CDM

CDM propriétés système.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Propriétés système de CDM

Propriétés système de CDM

Propriété	Description
sn_cdm.variable_regex	Regex utilisé pour capturer les variables référencées dans une valeur CDI. Avec cette valeur, la syntaxe pour utiliser une variable est la suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de CDM (suite)

Propriété	Description
	`@@name@@` Par défaut : @@([^@].* ?) @@
sn_cdm.cdm_queue_request_expiry_time_ms	Durée maximale pendant laquelle un processus doit être disponible pour le traitement avant qu'il ne soit marqué comme expiré. Par défaut : 900 000 ms (15 min)
sn_cdm.cdm_validation_timeout_ms	Limite de temps maximale pour la validation d'un instantané. Par défaut : 900 000 ms (15 min)
sn_cdm.default_node_identifier_keys	Clés utilisées pour identifier les objets de nœud dans un nœud de tableau. Par défaut : (aucune)
sn_cdm.execute_exporter_async_for_standard_request	Si la valeur est définie sur `faux`, les demandes d'exportateur ignorent la file d'attente des demandes et leur sortie est renvoyée immédiatement. La modification de ce paramètre peut réduire les performances du système s'il existe de nombreuses demandes d'exportation. Valeur par défaut : true
sn_cdm.exception_enabled	Si elle est définie sur faux, la fonctionnalité d'exception de contrôle est désactivée, quels que soient les autres paramètres de stratégie. Valeur par défaut : true
sn_cdm.node_name_allowed_character_regex	Regex utilisé pour valider le nom d'un nœud. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants : `0-9, A-Z, a-z, _, -, ., %, $, whitespace, :, #` Par défaut : `[\\w-.% :$#]`
sn_cdm.app_name_allowed_character_regex	Regex utilisé pour valider le nom d'une application. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de CDM (suite)

Propriété	Description
	0-9, A-Z, a-z, _,-, ., whitespace, |, :, [], (), %, $, # Par défaut : [\\w-.%$#() :|[\\]]
sn_cdm.nom_instantané_autorisé_caractère_regex	Regex utilisé pour valider le nom d'un instantané. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants : 0-9, A-Z, a-z, _,-, ., % Par défaut : [\\w-.%]
sn_cdm.nom_de_l'exportateur_allowed_character_regex	Regex utilisée pour valider le nom d'un exportateur. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants : 0-9, A-Z, a-z, _,-, .,% Par défaut : [\\w-.%]
sn_cdm.exporter_argument_name_allowed_character_regex	Regex utilisé pour valider le nom d'un argument d'exportateur. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants : 0-9, A-Z, a-z, _ Par défaut : [\\w]
sn_cdm.cdm_max_allowed_open_changesets	Le nombre maximal autorisé d'ensembles de changements ouverts. Par défaut : 10
sn_cdm.preventative_duplicate_node_name_check	Si la valeur est définie sur vrai, la validation de la duplication des noms de nœuds vérifiera également l'utilisation du nom dans tous les autres ensembles de changements ouverts (au lieu de limiter la vérification dans l'ensemble de changements). Valeur par défaut : false
sn_cdm.max_allowed_upload_file_size	Taille maximale de la charge utile pour le chargement des données de configuration via l'API REST. Par défaut : 5 Mo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de CDM (suite)

Propriété	Description
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application	Le nombre maximal de CDI autorisés par application. Si ce nombre est dépassé, le chargement ultérieur des données de configuration via les API REST est bloqué. L'augmentation de cette limite peut réduire considérablement les performances et interrompre les fonctionnalités de l'interface utilisateur. Si vous modifiez la valeur, vous devez recalculer les données d'utilisation du CDI en exécutant la commande suivante : `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Par défaut : 100 000
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable	Le nombre maximal de CDI autorisés par déployable. Si ce nombre est dépassé, le chargement ultérieur des données de configuration via les API REST est bloqué. L'augmentation de cette limite peut réduire considérablement les performances et interrompre les fonctionnalités de l'interface utilisateur. Si vous modifiez la valeur, vous devez recalculer les données d'utilisation du CDI en exécutant la commande suivante : `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Par défaut : 10 000
sn_cdm.max_nodes_in_memory	Nombre maximal de nœuds qui peuvent être pris en charge lors de l'utilisation de la méthode `queryTree` de `CdmQuery`. Par défaut : 10 000
sn_cdm.nom_noeud_réservé	Noms qui ne peuvent pas être utilisés pour les nœuds. Par défaut : vars, collections, déployables, composants
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_shared_component	Nombre maximal de CDI autorisés par composant partagé. Si ce nombre est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de CDM (suite)

Propriété	Description
	dépassé, le chargement ultérieur des données de configuration via les API REST est bloqué. L'augmentation de cette limite peut réduire considérablement les performances et interrompre les fonctionnalités de l'interface utilisateur. Si vous modifiez la valeur, vous devez recalculer les données d'utilisation du CDI en exécutant la commande suivante : `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Par défaut : 10 000
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_library	Nombre maximal de CDI autorisés par bibliothèque de composants partagés. Si ce nombre est dépassé, le chargement ultérieur des données de configuration via les API REST est bloqué. L'augmentation de cette limite peut réduire considérablement les performances et interrompre les fonctionnalités de l'interface utilisateur. Si vous modifiez la valeur, vous devez recalculer les données d'utilisation du CDI en exécutant la commande suivante : `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Par défaut : 10 000
sn_cdm.attachment.display_mime_types	Types de fichiers pour lesquels l'aperçu du contenu est disponible dans le volet Aperçu. Vous pouvez ajouter des types MIME supplémentaires à afficher dans le volet Aperçu. Toutefois, l'aperçu n'est pas disponible pour les types MIME de fichier binaire, tels que l'audio, l'image et la vidéo. Par défaut : `text/yaml,text/css,text/csv,text/html,text/javascript,text/plain,text/richtext,text/x-vcard,text/x-vcalendar,application/xml,application/javascript,application/json`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer votre pipeline dans DevOps Config

Intégrez votre CD Argo ou Azure DevOpsJenkins votre pipeline avec DevOps Config pour interagir avec votre modèle de données.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Validez les détails des applications et de l'infrastructure par rapport aux politiques de votre organisation, et validez les données de configuration de la même manière que le code logiciel est validé dans un référentiel de code.

Les données de configuration sont extraites dans votre pipeline CI/CD pour déployer non seulement le code d'une application, mais aussi toute la configuration associée à ce code.

Remarque :
L'intégration du pipeline nécessite l'installation d'un module d'extension. Consultez la section Configurez votre pipeline dans DevOps Config pour les exigences d'installation.

DevOps Config et DevOps l'accélération du changement

Avec la Changements de vélocité DevOps fonctionnalité de contrôle des changements, une demande de changement est créée dans le pipeline des DevOps Config changements de configuration.

Configurez l'accélération du changement dans votre pipeline.

Argo CD

Azure DevOps

à l'aide de la tâche `ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration` Azure DevOps .

Jenkins

À l'aide de l'action `snDevOpsChange` Jenkins .

Dans Changements de vélocité DevOps, accédez à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline** pour afficher et approuver les demandes de changement DevOps créées par DevOps Config les changements.

Pour en savoir plus sur la fonctionnalité Accélération des changements, reportez-vous Accélérer votre DevOps processus de changement à la DevOps section .

Azure DevOps Tâches de pipeline

Utilisez ces tâches dans votre Azure DevOps pipeline pour interagir avec le DevOps Config modèle de données.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Ces tâches sont fournies pour créer une définition de pipeline spécifique afin d'atteindre votre objectif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config

  Chargez les données de configuration dans un déployable dans le modèle de données via Tâche d'agent.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot

  Obtenir les instantanés d'une application.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name

  Extrayez le nom d'un instantané.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot

  Publiez un instantané de vos données de configuration.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot

  Exportez un sous-ensemble de vos données de configuration.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline

  Enregistrer un ensemble de changements et/ou un instantané pour une exécution de pipeline.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot

  Validez les données de configuration par rapport aux politiques de l'organisation.

- ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration

  Créez une demande de changement dans le cadre du pipeline.

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config

Tâche de chargement d'un fichier de configuration à un emplacement donné dans un modèle de données d'application.

Cette tâche est destinée à être utilisée de manière itérative pour tous les fichiers de configuration que l'utilisateur choisit de charger dans son modèle de données d'application pendant l'exécution du pipeline.

Remarque :
Les fichiers préchargés doivent être dans un format compatible.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de terminaison du DevOps pipeline.
applicationName	Spécifie l'application dans laquelle les données de configuration sont téléchargées.
deployableName	Spécifie le déployable pour l'application (requis si la cible est déployable).
uploadTarget (en anglais seulement)	Spécifie la cible du modèle de données vers laquelle les données de configuration sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	téléchargées (par exemple, composant, collection, déployable).
collectionName	(Facultatif) Spécifie la collection vers laquelle les données de configuration seront téléchargées (requis si la cible est une collecte).
namePath	Spécifie le chemin d'accès du modèle de données vers lequel les données de configuration sont téléchargées. **Remarque :** Lors du chargement vers un dossier vars, vous devez commencer le chemin du nom par « vars/ » pour spécifier le chemin d'accès du dossier variable.
configFilePath	Spécifie le dossier source à partir duquel les données de configuration sont téléchargées vers le chemin d'accès du composant ou de l'élément déployable dans le modèle de données. Vide est la racine du référentiel. Utilisez des variables si les fichiers ne sont pas dans le référentiel (par exemple, $(agent.builddirectory)).
convertPath (en anglais seulement)	(Facultatif) Spécifie s'il faut conserver la structure des répertoires des fichiers de configuration (par rapport à l'espace de travail) et convertir les répertoires en chemins d'accès dans le modèle de données. La valeur par défaut est false.
dataFormat (Format de données)	Spécifie le format de données du config_file (par exemple, JSON,YAML,XML...).
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements (ouvert) auquel cette activité de chargement est associée. S'il n'est pas fourni, un nouvel ensemble de changements est créé. **Remarque :** Utilisé uniquement pour plusieurs scénarios de chargement.
Validation automatique	Spécifie si les données de configuration doivent être validées après le chargement (vrai/faux). La valeur par défaut est false.
Valider automatiquement	Indique s'il faut valider les données de configuration pendant la validation (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variable de sortie

changesetNumber	Enregistrement de l'ensemble de changements créé/validé pendant le chargement. Attribuez un nom à la tâche afin qu'elle puisse être utilisée ultérieurement dans le pipeline (par exemple, componentUpload).

Exemple : configuration du chargement

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
 name: componentUpload
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  uploadTarget: 'component'
  namePath: 'wep-api-v1.0'
  configFilePath: 'k8s/helm/values.yml'
  dataFormat: 'yaml'
  autoCommit: true
  autoValidate: true
```

Exemple : chargements multiples (composant)

Vous pouvez appeler la tâche de chargement plusieurs fois pour charger des données de configuration dans différents formats de fichier à partir de différents emplacements, tout en conservant la partie des téléchargements d'un seul ensemble de changements.

- Lors du premier chargement, nommez la tâche afin que la variable de sortie changesetNumber puisse être réutilisée lors des chargements suivants.

  Chargement du fichier YAML :

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  name: componentUpload
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'component'
    namePath: 'wep-api-v1.0'
    configFilePath: 'k8s/helm/values.yml'
    dataFormat: 'yaml'
    autoCommit: false
    autoValidate: false
```

- Dans les chargements suivants, référencez la variable de sortie changesetNumber du premier chargement en tant que variable d'entrée.

  Chargement du fichier JSON :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'component'
    namePath: 'wep-api-v1.0'
    configFilePath: 'featureToggles/set1.json'
    dataFormat: 'json'
    autoCommit: true
    autoValidate: true
    changesetNumber: '$(componentUpload.changesetNumber)'
```

Exemple : chargements multiples (collection et variables)

Vous pouvez appeler la tâche de chargement plusieurs fois pour charger des données de configuration dans différents formats de fichier à partir de différents emplacements, tout en conservant la partie des téléchargements d'un seul ensemble de changements.

- Lors du premier chargement, assurez-vous de nommer la tâche afin que la variable de sortie changesetNumber puisse être réutilisée lors des chargements suivants.

  Chargement du fichier XML :

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  name: componentUpload
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'collection'
    collectionName: 'release-1.0'
    namePath: 'v1-common-configs'
    configFilePath: 'infra/v1/config.xml'
    dataFormat: 'xml'
    autoCommit: false
    autoValidate: false
```

- Dans les chargements suivants, référencez la variable de sortie changesetNumber du premier chargement en tant qu'entrée.

  Chargement du fichier JSON :

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'deployable'
    deployableName: 'Production-EMEA'
    namePath: 'vars/dbSettings'
    configFilePath: 'infra/prodc/dbSettings.json'
    dataFormat: 'json'
    autoCommit: true
    autoValidate: true
    changesetNumber: '$(componentUpload.changesetNumber)'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour charger vers un dossier de variables, uploadTarget doit être défini sur `déployable` et les valeurs correctes doivent être définies pour deployableName et changesetNumber.

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot

Cette tâche est destinée à être utilisée dans différents scénarios :

- Récupérer un instantané spécifique.

  À la suite du flux CD, un instantané spécifique est récupéré afin qu'il puisse être publié, puis exporté pour être consommé en aval (par exemple, pour mettre en service une infrastructure ou une application).

- Récupérer le dernier instantané validé.

  Le dernier instantané validé est récupéré pour la combinaison application-déployable donnée.

- Récupérez tous les instantanés pour tous les éléments déployables impactés.

  Lorsque les fichiers de configuration sont téléchargés dans un modèle de données d'application, le système crée des instantanés pour tous les déployables jugés impactés par le chargement. En suivant le flux de CI, en supposant que la validation du dernier appel de chargement est activée, l'étape suivante consiste à itérer dans la liste des instantanés et à s'assurer qu'ils ont tous réussi la validation.

- Récupérez les derniers instantanés d'un déployable d'une application dans le cas où un chargement ne génère aucun instantané.

  Un ensemble de données de configuration peut être déployé dans un environnement pour une combinaison application-déployable-ensemble de changements lorsqu'aucun changement de configuration n'est apporté.

- Affichez les résultats de validation de politique dans une exécution de pipeline.

  Affichez les résultats de validation de politique sous forme de résultats de tests sur la page de résultats des tests de version ADO, y compris conformes avec exception, lors de l'obtention d'un instantané.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du DevOps point de terminaison du pipeline (définie dans les paramètres de connexion de service du projet).
applicationName	Spécifie l'application vers laquelle charger les données de configuration ou exporter les données.
deployableName	(Facultatif) Spécifie l'élément déployable (par l'application spécifiée) sur lequel obtenir les dernières données d'instantané.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ID d'ensemble de changements pour l'ensemble applicable de changements de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

isValidated (en anglais seulement)	(Facultatif) Spécifie s'il faut renvoyer uniquement les instantanés qui sont réussis ou réussis avec une exception (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.
continueWithLatest	(Facultatif) Indique s'il faut renvoyer le dernier instantané selon la combinaison applicationName-deployableName-changesetNumber si aucun instantané n'est généré (vrai/faux). La valeur par défaut est false.

Variable de sortie

objet instantané	Objet JSON contenant les instantanés demandés. Attribuez un nom à la tâche afin qu'elle puisse être utilisée ultérieurement dans le pipeline (par exemple, getSnapshot).

Exemple : instantané spécifique

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  deployableName: 'Production'
  changesetNumber: 'Chset-16'
  isValidated: true
  continueWithLatest: true
```

Exemple : derniers instantanés validés (pour une combinaison application-déployable donnée)

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  deployableName: 'Production'
  isValidated: true
```

Exemple : tous les instantanés de l'ensemble de changements

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  changesetNumber: 'Chset-16'
```

Exemple : afficher les résultats de validation de la politique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affectez une variable au chemin d'accès au fichier qui contient les résultats de validation d'instantané générés pendant la tâche ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot .

Pour charger les résultats de validation de l'instantané dans l'exécution de votre pipeline, vous devez exploiter la tâche Publier les résultats des tests v2 native ADO, en utilisant la variable comme entrée.

```
stages:
- stage: Two
  jobs:
    - job: A
  variables:
      - name: validationResultsPath
        value: 1/TEST_DATA_$(Build.DefinitionName)_$(Build.BuildNumber)_*.xml
      steps:
        - task: PublishTestResults@2
          inputs:
            testResultsFormat: 'JUnit'
            testResultsFiles: '$(validationResultsPath)'
            searchFolder: '$(System.WorkFolder)'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name

Cette tâche est utilisée en tant que suivi de la tâche ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name pour obtenir le nom de l'instantané à partir d'un instantané particulier. À partir de là, le nom de l'instantané peut être utilisé comme entrée dans une tâche en aval, comme la publication de l'instantané.

Variables d'entrée

deployableName	Spécifie l'élément déployable pour obtenir l'objet d'instantané renvoyé par la tâche ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot .
script	Spécifie le script permettant d'extraire le nom de l'instantané de l'objet de l'instantané.

Variable de sortie

snapshotName	Nom de l'instantané pour le déployable. Attribuez un nom à la tâche afin qu'elle puisse être utilisée ultérieurement dans le pipeline (par exemple, getSnapshotName).

Exemple : obtenir le nom de l'instantané

Utilisez ce script pour extraire le nom de l'instantané récupéré de la tâche ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name
 inputs:
  deployableName: 'PRD'
  script: |
 function run() {
       let name;
       let deployableName = process.argv[2];
       let jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);
       let size = jsonObj.result.length;
       for(let i=0; i<size; i++) {
        obj = jsonObj.result[i];
        if(obj[“deployable_id.name”].toLowerCase() == deployableName) {
          name = obj.name;
          console.log(name);
         }
        }
       }
       run();
```

Exemple : obtenir le nom de l’instantané utilisé avec obtenir un instantané

Appelez la tâche `ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name` juste après la tâche `ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot` pour renvoyer le nom de l’instantané.

Obtenir les instantanés (renvoie un objet JSON contenant les instantanés impactés) :

```
-stage: Two
 jobs:
   -job: B
    steps:
      -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
       name: getSnapshot
       inputs:
          connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
          applicationName: 'PaymentDemo'
          deployableName: 'Production-2'
          changesetNumber: 'Chset-16'
```

Obtenir le nom de l’instantané (renvoie le nom de l’instantané pour un déployable spécifique) :

```
-stage: Two
 jobs:
   - job: B
     steps:
      - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
        name: getSnapshotName
        inputs:
           deployableName: 'Production-2'
           script:|
           function run() {
            let name;
            let deployableName = process.argv[2];
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            let jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);
            let size = jsonObj.result.length;
            for(let i=0; i<size ;i++) {
             obj = jsonObj.result[i];
             if(obj["deployable_id.name"].toLowerCase() == deployableName) {
              name = obj.name;
              console.log(name); // This standard output of inline script is given as
the task output
             }
            }
           }
           run();
```

Utilisez le nom de l'instantané retourné dans le pipeline (par exemple, publier) :

```
-stage: Three
 jobs:
   -job: C
    variables:
      varSnapshotName:
 $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
    steps:
      -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
       inputs:
         connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
         applicationName: 'PaymentDemo'
         deployableName: 'Production-2'
         snapshotName: '$(varSnapshotName)'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot

Cette tâche publie un instantané pour l'application et l'élément déployable donnés. À partir de là, l'instantané peut être consommé via le processus d'exportation.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du ServiceNow point de terminaison.
applicationName	Spécifie l'application à publier.
deployableName	Spécifie l'élément déployable pour que l'application publie les données de configuration.
snapshotName	Spécifie le nom de l'instantané à publier.

Variable de sortie

Non applicable (renvoie vrai en cas de réussite, sinon faux).

Exemple

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  deployableName: 'Production-2'
  snapshotName: 'Production-v23.dpl'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot

Cette tâche exporte un instantané pour l'application et l'élément déployable donnés. Spécifiez l'exportateur, les arguments pertinents de l'exportateur, le format d'exportation (par exemple, YAML, JSON...) et l'emplacement de sortie des données de configuration exportées. À partir de là, les données de configuration peuvent être utilisées directement en tant qu'entrée pour un outil de déploiement ou de provisionnement en aval du pipeline.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du ServiceNow point de terminaison.
applicationName	Spécifie l'application à partir de laquelle effectuer la publication.
deployableName	Spécifie le déployable pour l'application à partir de laquelle exporter les données de configuration.
snapshotName	Spécifie le nom de l'instantané à partir duquel exporter les données de configuration.
nom de l'exportateur	Spécifie l'exportateur à appliquer à l'instantané (par exemple, `UniqueCDI`).
args	(Facultatif) Spécifie les arguments à utiliser avec l'exportateur.
format d'exportation	Spécifie le format d'exportation des données de l'instantané (par exemple, `INI`,`YAML`, `PROPS`).
saveFile (en anglais seulement)	Vérifie si le fichier doit être enregistré dans un référentiel Azure (vrai/faux). La valeur par défaut est false. **Remarque :** Autorisation/jeton OAuth approprié, l'accès au script est requis. Sinon, le fichier d'exportation est créé dans le répertoire de l'espace de travail du pipeline.

Variable de sortie

Non applicable (renvoie vrai en cas de réussite, sinon faux).

Exemple

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production-2'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  exporterName: 'returnAllData-nowPreview'
  dataFormat: 'yaml'
  args: ''
  snapshotName: 'Production-v23.dpl'
  saveFile: true
  fileName:
'ExporterOutput/ExportData_$(build.definitionName)_$(build.buildNumber).yaml'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline

Cette tâche lie un ensemble de changements et un instantané au pipeline afin qu'il puisse être suivi pendant l'exécution du pipeline. Dans Changements de vélocité DevOps, cela s'affiche dans l'interface utilisateur du pipeline.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de terminaison du DevOps pipeline.
applicationName	Spécifie le nom de l'application.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ID de l'ensemble de changements à associer à l'exécution du pipeline.
snapshotName	(Facultatif) Spécifie le nom de l'instantané à associer à l'exécution de pipeline.

Variable de sortie

Non applicable (renvoie vrai en cas de réussite, sinon faux).

Exemple

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  changesetNumber: 'Changeset-143'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot

Validez les données de configuration par rapport aux politiques de votre organisation.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du ServiceNow point de terminaison.
applicationName	Spécifie l'application à valider.
deployableName	Spécifie l'élément déployable (par application spécifiée) à valider.
snapshotName	(Facultatif) Spécifie le nom de l'instantané à valider.
showResults (en anglais seulement)	(Facultatif) Spécifie d'afficher les résultats de validation dans le journal de la console.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variable de sortie

Non applicable (renvoie vrai en cas de réussite, sinon faux).

Exemple

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  deployableName: 'Production-2'
  snapshotName: ''
  showResults: false
```

ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration

Cette tâche est requise pour que les tâches sans agent (serveur) créent automatiquement une demande de changement dans ServiceNow Gestion des changements le Azure DevOps cadre du pipeline.

Dans DevOps Config, pour associer plusieurs instantanés du même ensemble de changements à une demande de changement, utilisez le nom de l'instantané et le nom de l'application pour suivre des données de configuration spécifiques pour un service d'application donné.

Pour en savoir plus sur la fonctionnalité Accélération des changements, reportez-vous Accélérer votre DevOps processus de changement à la DevOps section .

Variables d'entrée (associées à DevOps Config)

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de terminaison du DevOps pipeline.
applicationName	Application associée à l'instantané joint à la demande de changement.
snapshotName	Nom de l'instantané à joindre à la demande de changement.

Exemple

```
-stage: ChangeRequest
 jobs:
   -job: 'changerequestjob'
    pool: server
    steps:
      -task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration
       inputs:
         connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
         applicationName: 'PaymentDemo'
         snapshotName: 'Production-v23.dpl'
```

Exemple de pipeline YAML

```
trigger:
  branches:
    include:
    - none
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
stages:
- stage: One
  displayName: Upload Configuration Data
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: A
    displayName: Upload
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config@1
      name: componentUpload
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        uploadTarget: 'component'
        configFile: 'k8s/helm/values.yml'
        namePath: 'processor-api-v1.0'
        dataFormat: 'yaml'
        autoValidate: true
        autoCommit: true
        convertPath: true
- stage: Two
  displayName: Get Latest Snapshot
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: B
    displayName: Get Snapshot
    variables:
    - name: varChangesetNumber
      value: $[stageDependencies.One.A.outputs['componentUpload.changesetNumber'] ]
    - name: varConfigValidationResults
        value: 1/TEST_DATA_$(Build.DefinitionName)_$(Build.BuildNumber)_*.xml
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot@1
      name: getSnapshot
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-EMEA'
        changeSetNumber: '$(varChangesetNumber)'
        continueWithLatest: true
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name@1
      name: getSnapshotName
      inputs:
        deployableName: 'Production-EMEA'
        script: "function run() {\n  let name;\n  let deployableName = process.argv[2]; \n  let
jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);\n  let size = jsonObj.result.length;\n  for(let i=0;
i<size ;i++) {\n    obj = jsonObj.result[i];\n    if(obj[\"deployable_id.name\"].toLowerCase() ==
deployableName) {\n      name = obj.name;\n      console.log(name);   // This standard output
of inline script is given as the task output\n    }\n  }\n}\nrun();\n"
    - task: PublishTestResults@2
        inputs:
          testResultsFormat: 'JUnit'
          testResultsFiles: '$(varConfigValidationResults)'
          searchFolder: '$(System.WorkFolder)'
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline@1
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    inputs:
      connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
      snapshotName: '$(getSnapshotName.snapshotName)'
      applicationName: 'PaymentDemo'
- stage: Three
  displayName: Publish Snapshot
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: C
    displayName: Publish
    variables:
    - name: varSnapshotName
      value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-EMEA'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
- stage: ChangeRequest
  dependsOn:
  - Two
  - Three
  jobs:
  - job: 'changerequestjob'
    timeoutInMinutes: 2
    pool:
      name: server
    variables:
    - name: varSnapshotName
      value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
- stage: Four
  displayName: Export Snapshot
  dependsOn:
  - Two
  - Three
  - ChangeRequest
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  variables:
  - name: varSnapshotName
    value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
  jobs:
  - job: D
    displayName: Export
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    applicationName: 'PaymentDemo'
    deployableName: 'Production-EMEA'
    exporterName: 'returnAllData-now'
    dataFormat: 'yaml'
    snapshotName: '$(varSnapshotName)'
    saveFile: true
    fileName: 'ExportData_$(build.definitionName)_$(build.buildNumber).yaml'
- task: CmdLine@2
  inputs:
    script: |
      echo Write your commands here
      echo Hello world
      tree $(Pipeline.Workspace)
```

Jenkins Actions de pipeline

Utilisez ces actions dans votre Jenkins pipeline pour interagir avec le DevOps Config modèle de données.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Jenkins Les piplines scriptées et déclaratives sont prises en charge.

Ces actions sont fournies pour créer une définition de pipeline spécifique afin d'atteindre votre objectif. Ajoutez une commande à votre Jenkins fichier pour effectuer ces actions.

- snDevOpsConfig

  Action combinée pour charger, valider et publier des données de configuration.

- snDevOpsConfigUpload

  Chargez les données de configuration via la tâche de l'agent DevOps Config .

- snDevOpsConfigGetSnapshots

  Récupérez les instantanés d'un déployable spécifique ou de tous les éléments déployables impactés.

- snDevOpsConfigPublish

  Publiez un instantané pour l'application et l'élément déployable donnés.

- snDevOpsConfigExport

  Exporter un instantané pour une application et un élément déployable donnés.

- snDevOpsConfigRegisterPipeline

  Liez un ensemble de changements et/ou un instantané à une exécution de pipeline.

- snDevOpsConfigValidate

  Validez les données de configuration par rapport aux politiques de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- snDevOpsChange

  Créez une demande de changement avec l'instantané associé joint.

snDevOpsConfig

Chargez, validez et publiez les changements de données de configuration en une seule étape.

Cette action combine les actions snDevOpsConfigUpload, snDevOpsConfigGetSnapshots et snDevOpsConfigRegisterPipeline en une seule action, plutôt que d'avoir à exécuter chaque action séparément.

Variables d'entrée

Fichier de configuration	Spécifie le fichier de données de configuration à charger vers le chemin d'accès du composant ou de l'élément déployable dans le modèle de données.
applicationName	Spécifie l'application vers laquelle les données de configuration seront téléchargées.
target	Spécifie la cible du modèle de données vers laquelle les données de configuration seront téléchargées (par exemple, `composant`, `collection`, `déployable`).
collectionName	(Facultatif) Nom de la collection vers laquelle charger (obligatoire si la cible est une collection).
deployableName	(Facultatif) Nom de l'élément déployable vers lequel charger (requis si la cible est déployable).
namePath	Spécifie le chemin d'accès du nom dans le modèle de données vers lequel les données de configuration seront téléchargées. **Remarque :** Lors du chargement vers un dossier vars, vous devez commencer le chemin du nom par « vars/ » pour spécifier le chemin d'accès du dossier variable.
dataFormat (Format de données)	Spécifie le format de données du fichier de configuration (par exemple, `JSON`,`YAML`,`XML`...)
Validation automatique	Spécifie si les données de configuration doivent être validées après le chargement (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.
Valider automatiquement	Indique s'il faut valider les données de configuration pendant la validation (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publier automatiquement	Indique si les données de configuration doivent être publiées après validation (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements (ouvert) auquel cette activité de chargement est associée. S'il n'est pas fourni, un nouvel ensemble de changements est créé. **Remarque :** Utilisé uniquement pour plusieurs scénarios de chargement.
markFailed (en anglais seulement)	(Facultatif) Faites échouer le pipeline en cas d'échec de la tentative de validation (en raison d'un problème back-end).
showResults (en anglais seulement)	(Facultatif) Affichez les résultats de validation dans le journal de la console de Jenkins tâches.
continueWithLatest	(Facultatif) Indique s'il faut renvoyer le dernier instantané selon la combinaison `applicatioName-deployableName-changesetNumber` si aucun instantané n'est généré (vrai/faux). La valeur par défaut est false.

Sortie

- En cas de réussite, un instantané ou un ensemble d'instantanés.
- En cas d'échec, un message d'échec d'API/back-end s'affiche.

Exemple

- Entrée :

```
snapshotObj = snDevOpsConfig(
    applicationName: "PaymentDemo",
    configFile: "config/application/Collection/Collection2/*.json",
    target: "collection",
    collectionName: "release-1.0",
    namePath: "settings/infrastructure/database",
    dataFormat: "json",
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true',
    continueWithLatest: 'true',
    markFailed: 'true',
    showResults: 'false'
)
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
echo"*************************\n ${snapshotObj}"
```

- Sortie

```
[Pipeline] snDevOpsConfig
[ServiceNow DevOps] Config step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Config upload step execution starts
Looking for file : config/application/Collection/Collection2/*.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - New changeset created, Since it is not provided with inputs
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Initiating the upload
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/0-9A-Za-z_-.whitespace $#.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/ConfigColl2File2.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/ConfigColl2File1.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Files got uploaded under the changeset : Chset-59
[ServiceNow DevOps] ----------------------------------------
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Config status step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Deployables which got impacted are : [preprod, prod, test]
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Polling for creation
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Snapshots found : 1
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Snapshots found : 2
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Polling for validation : 3
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Preparing to fetch policy validation results for snapshots
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots -  Result [{"sys_id":"                                ","name":"Preprod-
v7.dpl","deployableName":"Preprod","environmentType":"Development","description":"","validation":"passed","last_validated":nu
ll,"published":true,"last_published":null,"validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20 10:26:20"},
{"sys_id":"                                ","name":"Prod-
v7.dpl","deployableName":"Prod","environmentType":"Production","description":"","validation":"passed","last_validated":null,"
published":true,"last_published":null,"validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20 10:26:20"},
{"sys_id":"                                ","name":"Test-
[ServiceNow DevOps] ----------------------------------------
[ServiceNow DevOps] ----------------------------------------
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigRegisterPipeline - Config register pipeline step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigRegisterPipeline - Successfully registered pipeline with given changeset / snapshot
[Pipeline] echo
*************************
 [{"sys_id":"                                ","name":"Preprod-
v7.dpl","deployableName":"Preprod","environmentType":"Development","description":"","validation":"passed","last_validated":"2
023-07-20 10:26:24","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:24","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-
07-20 10:26:20"},{"sys_id":"                                ","name":"Test-
v7.dpl","deployableName":"Test","environmentType":"Test","description":"","validation":"passed","last_validated":"2023-07-20
10:26:24","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:24","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20
10:26:20"},{"sys_id":"                                ","name":"Prod-
v7.dpl","deployableName":"Prod","environmentType":"Production","description":"","validation":"passed","last_validated":"2023-
07-20 10:26:25","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:25","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20
10:26:20"}]
[Pipeline] }
```

Traduction automatique

Exemple : collection

Remarque :

Lors du chargement vers une collection, l'argument `collectionName` est requis.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'collection',
    collectionName: 'release-1.0',
    namePath: 'web-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/*.yml',
    dataFormat: 'yaml',
    autoCommit: 'true',
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true'
)
```

Exemple : déployable

> **Remarque :**
> Lors du chargement vers un élément déployable, l'argument `deployableName` est requis.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'deployable',
    deployableName: 'Production',
    namePath: 'web-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/*.yml',
    dataFormat: 'yaml',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true'
)
```

Chargements multiples en une seule validation

Pour charger des données de configuration à partir de différents emplacements, ou pour charger un ensemble de données vers plusieurs cibles (par exemple, un composant, un déployable) suivies comme une validation unique vers votre modèle de données, vous pouvez appeler l'action `snDevOpsConfigUpload` autant de fois que nécessaire pour le premier ensemble de chargements, puis appeler l'action `snDevOpsConfig` pour le chargement final.

Voici un exemple.

- Lors du premier chargement, créez une variable (par exemple, $changeset) et affectez-lui la valeur de retour de l'étape afin qu'elle puisse être réutilisée lors des chargements suivants.

  Charger 1 fichier XML vers le composant :

  ```
  $changeset = snDevOpsConfigUpload(
      applicationName: 'PaymentDemo',
      target: 'component',
      namePath: 'paymentService-v1.0',
      configFile: 'infra/v1/config.xml',
      dataFormat: 'xml',
      autoCommit: 'false',
      autoValidate: 'false',
      autoPublish: 'false'
  )
  ```

- Lors des chargements suivants (et du chargement final), utilisez la variable comme entrée.

  Charger le fichier JSON 2 dans le dossier variables du déployable :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'deployable',
    deployableName: 'Production',
    namePath: 'vars/dbSettings',
    configFile: 'infra/prod/dbConfig.json',
    dataFormat: 'json',
    changesetNumber: "${changeset}",
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false',
    autoPublish: 'false',
    continueWithLatest: 'true'
)
```

Charger plusieurs formats de données

Pour charger des données de configuration dans différents formats de fichier, vous pouvez appeler l'action `snDevOpsConfig` avec ces spécifications.

- Assurez-vous que l'argument `configFile` utilise un caractère générique dans le chemin d'accès.
- Ne spécifiez pas l'argument `dataFormat` .

Voici un exemple.

- Disons que nous avons ces fichiers de configuration.

Name	Last commit message	Last commit date
config.xml	Created initial config	2 years ago
server.xml	Changed listening port	yesterday
dbSettings.json	Updated connection string...	last month

- Voici comment charger les fichiers de configuration à l'aide de `snDevOpsConfig`.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'paymentService-v1.0',
    configFile: 'infra/v1/*',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true'
)
```

snDevOpsConfigUpload

Cette action télécharge un fichier de configuration à un emplacement donné dans un modèle de données d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il est destiné à être utilisé de manière itérative pour tous les fichiers de configuration à charger dans le modèle de données d'application pendant l'exécution du pipeline.

Soutient:

- Charger vers :
  - Un composant, une collection ou un élément déployable.
  - Dossier de variables (vars) d'un composant, d'une collection ou d'un élément déployable.
- Modèle regex pour l'entrée du fichier de configuration.
- Possibilité d'être appelé plusieurs fois dans le même pipeline.

Variables d'entrée

Fichier de configuration	Spécifie le fichier de données de configuration à charger vers le chemin d'accès du composant ou de l'élément déployable dans le modèle de données.
applicationName	Spécifie l'application vers laquelle les données de configuration seront téléchargées.
target	Spécifie la cible du modèle de données vers laquelle les données de configuration seront téléchargées (par exemple, `composant`, `collection`, `déployable`).
collectionName	(Facultatif) Nom de la collection vers laquelle charger (obligatoire si la cible est une collection).
deployableName	Nom de l'élément déployable vers lequel charger (requis si la cible est déployable).
namePath	Spécifie le chemin d'accès du nom dans le modèle de données vers lequel les données de configuration seront téléchargées. **Remarque :** Lors du chargement vers un dossier vars, vous devez commencer le chemin du nom par « vars/ » pour spécifier le chemin d'accès du dossier variable.
dataFormat (Format de données)	Spécifie le format de données du fichier de configuration (par exemple, `JSON`,`YAML`,`XML`...)
convertPath (en anglais seulement)	(Facultatif) Spécifie s'il faut conserver la structure des répertoires des fichiers de configuration (par rapport à l'espace de travail) et convertir les répertoires en chemins d'accès dans le modèle de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements (ouvert) auquel cette activité de chargement est associée. S'il n'est pas fourni, un nouvel ensemble de changements est créé. **Remarque :** Utilisé uniquement pour plusieurs scénarios de chargement.
Validation automatique	Spécifie si les données de configuration doivent être validées après le chargement (vrai/faux). La valeur par défaut est false.
Valider automatiquement	Indique s'il faut valider les données de configuration pendant la validation (vrai/faux). La valeur par défaut est false.

Variable de sortie

changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements (ouvert) auquel cette activité de chargement est associée. Si un numéro d'ensemble de changements n'est pas fourni, un nouvel ensemble de changements est créé.

Exemple

- Entrée :

  Voici un exemple de l'action `snDevOpsConfigUpload` . À des fins d'illustration, nous allons affecter la réponse à une variable, `changeSetId`, qui pourrait être répercutée dans notre journal de console pour les scénarios de débogage.

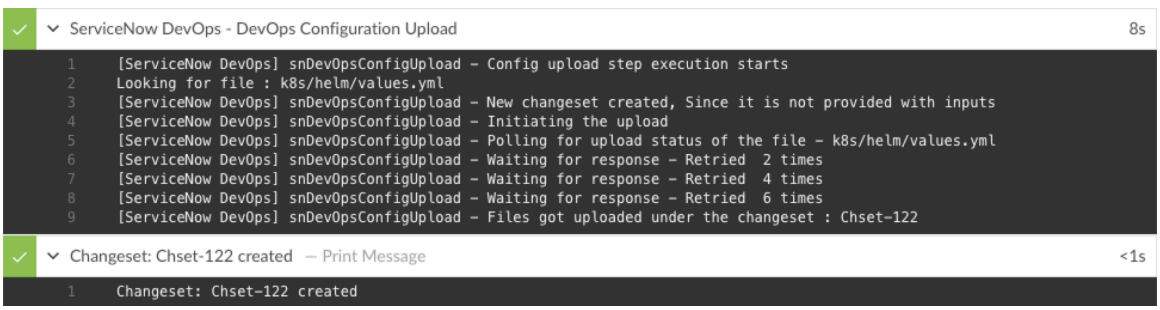
```
changeSetId = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: "PaymentDemo",
    target: 'component',
    namePath: "web-api-v1.0",
    configFile: "k8s/helm/values.yml",
    dataFormat: "json",
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true'
)

echo "Changeset: $changeSetId created"
```

- Sortie :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En plus des données téléchargées dans notre modèle de données dans DevOps Config, la sortie ressemblerait à ceci (en utilisant le plugin Blue Ocean pour visualiser la sortie de la console).



Exemple : chargements multiples (composant)

Vous pouvez appeler l'action de chargement plusieurs fois pour charger des données de configuration dans différents formats de fichiers à partir de différents emplacements, tout en conservant la partie des chargements d'un ensemble de changements.

- Lors du premier chargement, nommez l'action afin que la variable de sortie changesetNumber puisse être réutilisée lors des chargements suivants.

  Chargement du fichier YAML :

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/values.yml',
    dataFormat: 'yaml',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false'
)
```

- Dans les chargements suivants, référencez la variable de sortie changesetNumber du premier chargement en tant que variable d'entrée.

  Chargement de 3 fichiers JSON :

```
snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'infra/*.json',
    dataFormat: 'json',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false',
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

- Lors de l'appel final, en plus de référencer la variable de sortie changesetNumber du premier chargement en tant que variable d'entrée, définissez autoCommit et autoValidate sur `true`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chargement du fichier INI :

```
snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'featureToggles/set1.ini',
    dataFormat: 'ini',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

Exemple : chargements multiples (collection et variables)

Vous pouvez appeler l'action de chargement plusieurs fois pour charger des données de configuration dans différents formats de fichiers à partir de différents emplacements, tout en conservant la partie des chargements d'un ensemble de changements.

- Lors du premier chargement, créez une variable (par exemple, $changeset) et affectez-lui la valeur de retour de l'étape afin qu'elle puisse être réutilisée lors des chargements suivants.

  Chargement du fichier XML :

  ```
  $changeset = snDevOpsConfigUpload(
      applicationName: 'PaymentDemo',
      target: 'collection',
      collectionName: 'release-v1.0',
      namePath: 'v1-common-configs',
      configFile: 'infra/v1/config.xml',
      dataFormat: 'xml',
      autoCommit: 'false',
      autoValidate: 'false'
  )
  ```

- Lors des téléchargements suivants, utilisez la variable comme entrée.

  Chargement du fichier JSON :

  ```
  snDevOpsConfigUpload(
      applicationName: 'PaymentDemo',
      target: 'deployable',
      deployableName: 'Production',
      namePath: 'vars/dbSettings',
      configFile: 'infra/prod/dbConfig.json',
      dataFormat: 'json',
      autoCommit: 'true',
      autoValidate: 'true',
      changesetNumber: "${changeset}"
  )
  ```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour charger vers un dossier de variables, uploadTarget doit être défini sur `déployable` et les valeurs correctes doivent être définies pour deployableName et changesetNumber.

snDevOpsConfigGetSnapshots

Cette action est destinée à être utilisée dans différents scénarios :

- Récupérez tous les instantanés pour tous les éléments déployables impactés.

  Lorsque les fichiers de configuration sont téléchargés dans un modèle de données d'application, le système crée des instantanés pour tous les déployables jugés impactés par le chargement. En suivant le flux de CI, en supposant que la validation du dernier appel de chargement est activée, l'étape suivante consiste à itérer dans la liste des instantanés et à s'assurer qu'ils ont tous réussi la validation.

- Récupérer un instantané spécifique.

  À la suite du flux CD, un instantané spécifique est récupéré afin qu'il puisse être publié, puis exporté pour être consommé en aval (par exemple, pour mettre en service une infrastructure ou une application).

- Récupérez les derniers instantanés d'un déployable d'une application dans le cas où un chargement ne génère aucun instantané.

  Un ensemble de données de configuration peut être déployé dans un environnement pour une combinaison application-déployable-ensemble de changements lorsqu'aucun changement de configuration n'est apporté.

- Affichez les résultats de validation de politique dans une exécution de pipeline.

  Affichez les résultats de validation de la politique sous forme de résultats de tests sur la page de résultats des tests de version Jenkins, y compris conformes avec exception, lors de l'obtention d'un instantané.

Définitions d'entrées

applicationName	Spécifie l'application vers laquelle charger ou exporter les données de configuration.
deployableName	(Facultatif) Spécifie le déployable pour l'application sur lequel obtenir les dernières données d'instantané.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ID d'ensemble de changements pour l'ensemble des changements de configuration qui intéressent l'utilisateur.
isValidated (en anglais seulement)	(Facultatif) Spécifie s'il faut renvoyer uniquement les instantanés qui sont réussis ou réussis avec une exception (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.
continueWithLatest	(Facultatif) Indique s'il faut renvoyer le dernier instantané selon la combinaison `applicatioName-deployableName-changesetNumber` si aucun instantané n'est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	généré (vrai/faux). La valeur par défaut est false.

Sortie

- En cas de réussite, un instantané ou un ensemble d'instantanés.
- En cas d'échec, un message d'échec d'API/back-end s'affiche.

Exemple

- Instantané spécifique (spécifié) :

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    changesetNumber: 'Chset-16',
    isValidated: 'true',
    continueWithLatest: 'true'
)
```

- Dernier instantané validé (renvoie le dernier instantané pour l'application et la combinaison déployable) :

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    isValidated: 'true'
)
```

- Tous les instantanés de l'ensemble de changements (renvoie tous les instantanés pour la combinaison d'application et d'élément déployable) :

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    changesetNumber: 'Chset-16'
)
```

- Affichez les résultats de validation de politique dans une exécution de pipeline.

1. Affectez une variable au chemin d'accès du fichier qui contient les résultats de validation d'instantané générés pendant l'action `snDevOpsConfigGetSnapshots` .
2. Appelez l'action JUnit pour charger les résultats de validation de l'instantané dans la section de test d'exécution du pipeline.

```
stage('Validate') {
   steps {
 script {
        changeSetResults = snDevOpsConfigGetSnapshots( … )
        if (!changeSetResults) {
          echo "No snapshots were created"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        } else {
      def changeSetResultsObject = readJSON text: changeSetResults

      changeSetResultsObject.each {
            snapshotName = it.name
            snapshotObject = it
      }
      // STEP 1
 validationResultsPath =
"${snapshotName}_${currentBuild.projectName}_${currentBuild.number}.xml"
    }
}
  }
}

post {
   always {
      // STEP 2
      junit testResults: "${validationResultsPath}", skipPublishingChecks: true
   }
}
```

snDevOpsConfigPublish

Cette action publie un instantané pour l'application et l'élément déployable donnés. À partir de là, l'instantané peut être consommé via le processus d'exportation.

Définitions d'entrées

applicationName	Spécifie l'application à partir de laquelle publier les données de configuration.
deployableName	Spécifie le déployable pour l'application à partir de laquelle publier les données de configuration.
snapshotName	Spécifie le nom de l'instantané à publier.

Sortie

- En cas de réussite, vrai.
- Sinon, c'est faux.

Exemple

```
snDevOpsConfigPublish(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
)
```

snDevOpsConfigExport

Cette action exporte un instantané pour l'application et l'élément déployable donnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’utilisateur doit spécifier l’exportateur, les arguments pertinents de l’exportateur, le format d’exportation (par exemple, YAML, JSON...) et l’emplacement de sortie des données de configuration exportées.

À partir de là, les données de configuration peuvent être utilisées directement en tant qu’entrée pour un outil de déploiement ou de provisionnement en aval du pipeline.

Arguments d'entrée

applicationName	Spécifie l’application à partir de laquelle exporter les données.
deployableName	Spécifie la configuration déployable pour l’application à partir de laquelle exporter des données.
snapshotName	(Facultatif) Spécifie l’instantané à partir duquel exporter des données. Si aucun instantané n’est spécifié, le dernier instantané du déployable est utilisé.
nom de l’exportateur	Spécifie l’exportateur à appliquer à l’instantané (par exemple, `UniqueCDI`).
exporterArgs	(Facultatif) Spécifie les arguments à utiliser avec l’exportateur.
format d’exportation	Spécifie le format d’exportation des données de l’instantané (par exemple, `INI`,`YAML`, `PROPS`).
fileName	Spécifie le fichier vers lequel exporter les données (en supposant qu’il se trouve dans l’espace de travail). Si aucun nom de fichier n’est spécifié, une concaténation du nom de l’application et du nom de l’élément déployable (plus l’extension du fichier) est utilisée par défaut.

Sortie

- En cas de réussite, vrai.
- Sinon, c’est faux.

Exemple

```
snDevOpsConfigExport(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
    exporterFormat: 'yaml',
    exporterName: 'returnAllData-now',
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    exporterArgs: '',
    fileName: 'exported_file-Production-20220302.yml'
)
```

snDevOpsConfigRegisterPipeline

Cette action lie un ensemble de changements et/ou un instantané au pipeline afin qu'il puisse être suivi pendant l'exécution du pipeline. Dans Changements de vélocité DevOps, cela s'affiche dans l'interface utilisateur du pipeline.

Pour en savoir plus sur la fonctionnalité Accélération des changements, reportez-vous Accélérer votre DevOps processus de changement à la DevOps section .

Arguments d'entrée

applicationName	Spécifie le nom de l'application.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements à associer à l'exécution du pipeline. **Remarque :** Spécifiez changesetNumber ou snapshotName, mais pas les deux.
snapshotName	(Facultatif) Spécifie le nom de l'instantané à associer à l'exécution de pipeline. **Remarque :** Spécifiez changesetNumber ou snapshotName, mais pas les deux.

Sortie

- En cas de réussite, vrai.
- Sinon, c'est faux.

Exemple

- Entrée :

  Voici un exemple de l'action `snDevOpsConfigRegisterPipeline` . À des fins d'illustration, nous allons affecter la réponse à une variable, `changeSetRegResult`, qui pourrait être répercutée dans notre journal de console pour les scénarios de débogage.

```
changeSetRegResult = snDevOpsConfigRegisterPipeline(
    applicationName: "PaymentDemo",
    changesetNumber: "Chset-122"
)
```

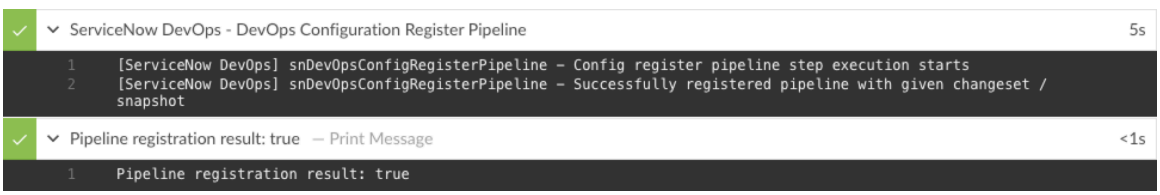
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
echo "Pipeline registration result: ${changeSetRegResult}"
```

- Sortie :

  En plus des données téléchargées dans notre modèle de données dans DevOps Config, la sortie ressemblerait à ceci (en utilisant le plugin Blue Ocean pour visualiser la sortie de la console).



snDevOpsConfigValidate

Validez les données de configuration par rapport aux politiques de votre organisation.

Arguments d'entrée

applicationName	Application à valider.
deployableName	Déployable pour l'application à valider.
snapshotName	(Facultatif) Nom de l'instantané à valider.
markFailed (en anglais seulement)	(Facultatif) Faites échouer le pipeline en cas d'échec de la tentative de validation (en raison d'un problème back-end).
showResults (en anglais seulement)	(Facultatif) Affichez les résultats de validation dans le journal de la console de Jenkins tâches.

Sortie

- En cas de réussite, pas de sortie.
- En cas d'échec, un message d'échec d'API/back-end s'affiche.

Exemple

- Instantané spécifique (spécifié) :

```
snDevOpsConfigValidate(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
)
```

- Dernier instantané (récupère et valide le dernier instantané pour l'application et la combinaison déployable) :

```
$changeset = snDevOpsConfigValidate(
    applicationName: 'PaymentDemo',
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    deployableName: 'Production'
)
```

snDevOpsChange

Créez une demande de changement et joignez un instantané pour référence.

Pour en savoir plus sur la fonctionnalité Accélération des changements, reportez-vous Accélérer votre DevOps processus de changement à la DevOps section .

Arguments d'entrée

applicationName	Spécifie le nom de l'application.
snapshotName	Spécifie le nom de l'instantané à associer à la demande de changement.

Exemple

```
snDevOpsChange(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl'
)
```

Exemple de pipeline Jenkins

```
pipeline {
   environment {
      buildArtifactsPath = "build_artifacts/${currentBuild.number}"
      validationResultsPath = ""
   }

   agent any

   stages {
      // Initialize pipeline
      stage('Initialize') {
         steps {
            script {
               // DevOps Config application related information
               appName = 'PaymentDemo'
               deployableName = 'Production'
               componentName = "web-api-v1.0"
               collectionName = "release-1.0"
               // Configuration file information
               exportFormat = 'yaml'
               configFilePath = "k8s/helm/values.yml"
               // Exporter related information
               exporterName = 'returnAllData-nowPreview'
               exporterArgs = ''
               // Jenkins variables declared to be used in pipeline
               exportFileName =
 "${buildArtifactsPath}/export_file-${appName}-${deployableName}-${currentBuild.number}.${
exportFormat}"
               changeSetId = ""
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            snapshotName = ""
            snapshotObject = ""
            isSnapshotValidateionRequired = false
            isSnapshotPublisingRequired = false
         }
      }
   }

   // Validate configuration data changes
   stage('Validate') {
      parallel {
         stage('Config') {
            stages('Config Steps') {
               // Upload configuration data to DevOps Config
               stage('Upload, Validate, & Publish') {
                  steps {
                     sh "echo uploading and auto-validating configuration file: ${configFilePath}"
                     script {
                        changeSetResults = snDevOpsConfig(
                           applicationName: "${appName}",
                           target: 'component',
                           namePath: "${componentName}",
                           configFile: "${configFilePath}",
                           dataFormat: "${configFileFormat}",
                           autoCommit: 'true',
                           autoValidate: 'true',
                           autoPublish: 'true',
                           isValidated: 'true',
                           continueWithLatest: 'true',
                           markFailed: 'true'
                        )

                        echo "Snapshots generated, validated, and published:
${changeSetResults}"

                        def changeSetResultsObject = readJSON text: changeSetResults

                        changeSetResultsObject.each {
                           snapshotName = it.name
                           snapshotObject = it
                        }

                        validationResultsPath =
"${snapshotName}_${currentBuild.projectName}_${currentBuild.number}*.xml"
                     }
                  }
               }
               // Export published snapshot to be used by downstream deployment tools
               stage('Export') {
                  steps {
                     script {
                        // create build artifacts dir to store export file
                        sh "mkdir -p ${buildArtifactsPath}"

                        exportResponse = snDevOpsConfigExport(
                           applicationName: "${appName}",
                           snapshotName: "${snapshotObject.name}",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                        deployableName: "${deployableName}",
                        exporterFormat: "${exportFormat}",
                        fileName: "${exportFileName}",
                        exporterName: "${exporterName}",
                        exporterArgs: "${exporterArgs}"
                    )
                }
            }
        }
    }
}

    // Create change request and attach snapshot for reference
    stage('Change Management') {
        steps {
            script {
                // Trigger change request
                snDevOpsChange(
                    applicationName: "${appName}",
                    snapshotName: "${snapshotName}"
                )
            }
        }
    }
}
// NOTE: attach snapshot validation results to run (if the snapshot fails validation)
post {
    always {
        // attach policy validation results
        junit testResults: "${validationResultsPath}", skipPublishingChecks: true
    }
}
}
```

GitHub Actions de pipeline

Utilisez ces actions dans votre GitHub pipeline pour interagir avec le DevOps Config modèle de données.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

GitHub Les pipelines scriptés et déclaratifs sont pris en charge.

Les ServiceNow actions Validation de la configuration DevOps (servicenow-devops-config-validate) et Exportation de la configuration DevOps (servicenow-devops-config-export) GitHub sont fournies pour créer une définition de pipeline spécifique.

Validation de la configuration DevOps (servicenow-devops-config-validate)

Chargez et validez les données de configuration dans une ServiceNow instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Arguments d'entrée

Argument	Description
URL d'instance	ServiceNow URL de l'instance.
devops-integration-nom d'utilisateur	DevOps Config Nom d'utilisateur d'intégration.
devops : intégration-utilisateur-mot de passe	DevOps Config Mot de passe de l'utilisateur d'intégration.
nom d'application	DevOps Config Nom de l'application.
target	Cible du modèle de données dans laquelle les fichiers de configuration sont chargés. Voici des exemples de cibles de modèle de données : • composant • collection • déployable
nom_déployable	Nom de l'élément déployable dans le modèle de DevOps Config données.
nom de collection	(Facultatif) Nom de la collection dans le modèle de données. Requis lorsque la cible est la collecte.
chemin d'accès nom	(Facultatif) Nom et chemin d'accès du nœud dans le modèle de données où les fichiers de configuration sont chargés.
chemin d'accès au fichier de configuration	Chemin d'accès au fichier lors du chargement d'un seul fichier ou d'un modèle de chemin d'accès au fichier basé sur le modèle de style Ant lors du chargement de plusieurs fichiers dans le modèle de données. Voir Tâches basées sur les répertoires pour plus d'informations sur les motifs de style Ant dans la Apache documentation du manuel Ant.1.10.14.
format de données	Format de données des fichiers de configuration. Des exemples de formats de données sont les suivants : • CSV • INI • JSON • Propriétés • RAW

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Argument	Description
	• XML • YAML
attribut format_données	(Facultatif) Attributs de format de données étendus pour l'analyse des données de configuration.
Valider automatiquement	Entrée booléenne (vrai ou faux) pour valider les données de configuration après la réussite du chargement. Valeur par défaut : vrai
Valider automatiquement	Entrée booléenne (vrai ou faux) pour valider les données de configuration après une validation réussie. Valeur par défaut : vrai
Publier automatiquement	Entrée booléenne (vrai ou faux) pour publier les données de configuration après validation. Valeur par défaut : vrai
Ensemble de changements	(Facultatif) Ouvrez l'ensemble de changements associé à l'action de chargement. S'il n'est pas fourni, un nouvel ensemble de changements est créé.
instantané-validation-délai d'expiration	(Facultatif) Durée maximale en minutes pour que la validation se termine avant l'échec de l'action. Valeur par défaut : 60
Terminer-sur-échecs-de-validation-de-politique	(Facultatif) Entrée booléenne (vrai ou faux) pour arrêter le workflow après des échecs de validation de politique GitHub . Valeur par défaut : faux

Sorties

numéro de l'ensemble de changements

Numéro d'ensemble de changements associé à l'action de chargement.

nom_instantané

Nom du dernier instantané du déployable.

état de validation

État de validation de l'instantané. Exemple : réussi,passed_with_exception, échoué, execution_error, not_validated

résultats de validation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de validation au format JSON pour l'instantané.

Exemple : chargement des fichiers de configuration vers un élément déployable

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
     - name: ServiceNow Devops Config Validate
       uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
       with:
         instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
         devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
         application-name: PaymentDemo
         target: deployable
         deployable-name: Production
         name-path: web-api-v1.0
         auto-commit: true
         auto-validate: true
         auto-publish: true
         config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
         data-format: yaml
         snapshot-validation-timeout: 60
         terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Exemple : téléchargement de fichiers de configuration dans une collection

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
     - name: ServiceNow Devops Config Validate
       uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
       with:
         instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
         devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
         application-name: PaymentDemo
         target: collection
         deployable-name: Production
         collection-name: release-1.0
         name-path: web-api-v1.0
         auto-commit: true
         auto-validate: true
         auto-publish: true
         config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
         data-format: yaml
         snapshot-validation-timeout: 60
         terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Exemple : chargement des fichiers de configuration vers un composant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
     - name: ServiceNow Devops Config Validate
       uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
       with:
         instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
         devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
         application-name: PaymentDemo
         target: component
         deployable-name: Production
         name-path: web-api-v1.0
         auto-commit: true
         auto-validate: true
         auto-publish: true
         config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
         data-format: yaml
         snapshot-validation-timeout: 60
         terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Exemple : chargement de plusieurs fichiers de configuration dans une seule validation

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate

   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   # Upload an XML file to a component
   steps:
     - name: ServiceNow Devops Config Validate
       id: upload_and_validate_xml
       uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
       with:
         instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
         devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
         application-name: PaymentDemo
         target: component
         deployable-name: Production
         name-path: web-api-v1.0
         auto-commit: false
         auto-validate: true
         auto-publish: true
         config-file-path: data/infra/v1/*.xml
         data-format: xml
         snapshot-validation-timeout: 60
         terminate-on-policy-validation-failures: true

   # Upload a JSON file to the vars folder of a deployable
   steps:
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    - name: ServiceNow Devops Config Validate
      id: upload_and_validate_json
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        target: component
        deployable-name: Production
        name-path: web-api-v1.0
        auto-commit: true
        auto-validate: true
        auto-publish: true
        config-file-path: data/infra/prod/*.json
        data-format: json
        snapshot-validation-timeout: 60
        terminate-on-policy-validation-failures: true
        changeset : ${{ steps.upload_and_validate_xml.outputs.changeset-number }}
```

Exportation de configuration DevOps (servicenow-devops-config-export)

Exporter des données de configuration à l'aide de ServiceNow DevOps Config.

Arguments d'entrée

Argument	Description
URL d'instance	ServiceNow URL de l'instance.
devops-integration-nom d'utilisateur	DevOps Config Nom d'utilisateur d'intégration.
devops : intégration-utilisateur-mot de passe	DevOps Config Mot de passe de l'utilisateur d'intégration.
nom d'application	DevOps Config Nom de l'application.
nom_déployable	Nom de l'élément déployable dans le modèle de DevOps Config données.
nom de l'exportateur	Nom de l'exportateur qui exporte les données de configuration à partir du DevOps Config modèle de données.
nom_instantané	(Facultatif) Instantané à partir duquel exporter des données. Si aucun instantané n'est spécifié, le dernier instantané du déployable est utilisé.
format des données de l'exportateur	(Facultatif) Format permettant d'exporter les données de l'instantané. Des exemples de formats de données sont les suivants : • CSV • INI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Argument	Description
	• JSON • Propriétés • RAW • XML • YAML
arguments de l’exportateur	(Facultatif) Arguments à utiliser avec l’exportateur. La valeur doit être un objet JSON représenté sous forme de chaîne.

Sortie

contenu de l’exportateur

Données de configuration que l’exportateur exporte.

Exemple : exporter un instantané spécifique

```
export:
   name: Export config
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
   - name: ServiceNow DevOps Config Export
     uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-export@v1.0.0-beta
     with:
       instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
       devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
       devops-integration-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
       application-name: PaymentDemo
       deployable-name: Production
       exporter-name: returnDataforNodeName-now
       snapshot-name: Production-v1.dpl
       exporter-arguments: '{ "nodeName": "node1" }'
```

Exemple : exporter le dernier instantané déployé avec des paramètres supplémentaires

```
export:
   name: Export config
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
   - name: ServiceNow DevOps Config Export
     uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-export@v1.0.0-beta
     with:
       instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
       devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
       devops-integration-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
       application-name: PaymentDemo
       deployable-name: Production
       exporter-name: returnDataforNodeName-now
```

Traduction automatique

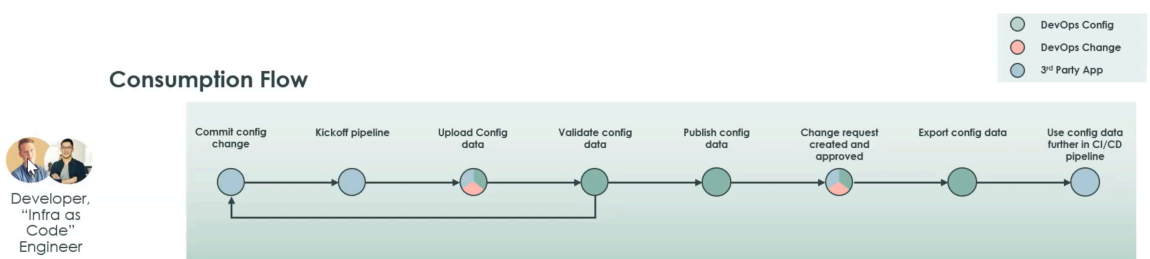
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    exporter-arguments: '{ "nodeName": "node1" }'
    exporter-data-format: XML
```

Utiliser DevOps Config

Le rôle de développeur, ou ingénieur d'application, utilise DevOps Config, une fois l'opération installée et configurée par le rôle d'ingénieur DevOps , pour valider et corriger les données de configuration (qu'il valide) avant son déploiement.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.



Processus de consommation :

1. Un changement de configuration est validé dans le cadre du rôle du développeur ou de l'ingénieur d'application.
2. Le processus de génération est lancé dans le pipeline.

   Lorsqu'un changement de configuration est validé dans le référentiel de code source, il lance généralement le processus de génération dans le pipeline.
3. Chargez les données de configuration à l'aide de tâches de pipeline ou Jenkins d'actions de Azure DevOps pipeline.

   DevOps Config Les tâches et les actions du pipeline sont utilisées pour interagir avec votre modèle de données afin de charger des données de configuration pour validation.
4. Obtenir l'état de l'instantané du fichier de configuration chargé.

   Un snapshort (des données de configuration) est créé lorsque le changement de configuration est validé.
5. Vérifiez la validité de l'instantané à l'aide DevOps Config de politiques.

   Une fois les données de configuration téléchargées et l'instantané créé, il est validé par DevOps Config rapport à un ensemble de politiques prédéfinies pour l'environnement de déploiement spécifique.
6. Publier l'instantané après validation.

   Une fois validées par DevOps Config, les données de configuration sont ensuite publiées et une demande de DevOps changement est créée par Changements de vélocité DevOps (contrôle des changements).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les informations sur l'instantané sont affichées dans l'onglet **Changements de configuration** de la demande de changement pour une analyse accélérée de la DevOps cause première.

7. Approuvez la demande de DevOps changement.

   Une fois la demande de DevOps changement approuvée, les données de configuration sont utilisées en aval dans votre pipeline CI/CD.

8. Déployez-le dans votre environnement.

   Une fois le changement déployé dans votre environnement, la demande de changement est fermée.

9. Utilisez DevOps Config des exportateurs pour exporter vos données de configuration à utiliser par vos outils de déploiement.

Affichage et modification des données de configuration

Vous pouvez mettre à jour les données de configuration d'une application en créant ou en ouvrant un ensemble de changements dans l'onglet **Données de configuration** , où vous mettez à jour la structure et les CDI des données de configuration.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Onglets de la page Application

Lorsque vous ouvrez une application, la zone d'en-tête de chaque onglet affiche les détails administratifs de l'application : nom de l'application, nom de l'utilisateur qui a créé l'application et horodatage de la création.

- **Vue d'ensemble** : paramètres de base de l'application et un bouton **Gérer les déployables** qui vous permet de modifier les données de configuration.
- **Instantanés** : liste des instantanés pour chaque déployable dans l'application. Chaque entrée comprend l'état de validation et de publication. Les politiques qui s'exécutent par rapport à un instantané renvoient un résultat de validation. Les instantanés publiés peuvent être envoyés dans le pipeline CI/CD.
- **Données de configuration** : vue en lecture seule des données de configuration dans une arborescence. Sélectionnez un nœud dans l'arborescence pour afficher les données de configuration de ce nœud dans le service d'application ou le service d'infrastructure. (Vous pouvez modifier un ensemble de changements ouvert ou créer un nouvel ensemble de changements. L'onglet est ensuite mis à jour pour afficher un panneau Éditeur et un panneau Aperçu dans lesquels vous pouvez créer, modifier et enregistrer l'ensemble de changements. Vous ne pouvez pas modifier un instantané existant, mais vous pouvez commencer par un ensemble de changements d'instantané et enregistrer les changements dans un nouvel ensemble de changements.)

Important :
Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr des changements et avant de quitter l'onglet **Données de configuration** .

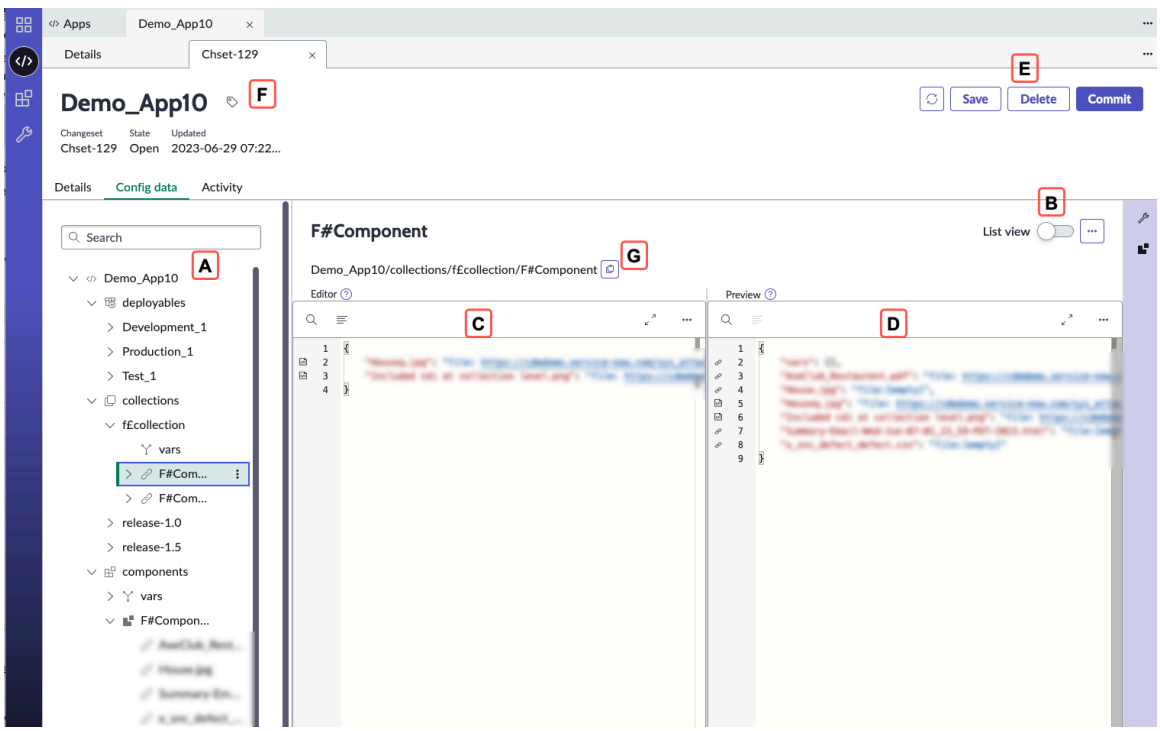
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Paramètres** : liste des stratégies mappées au déployablesfichier . Sélectionnez un élément pour l'ouvrir.
- **Activité** : liste des ensembles de changements. Dans cet onglet, vous pouvez ouvrir un ensemble de changements pour continuer à modifier ou publier un ensemble de changements en tant que nouvelle version des données de configuration de l'application.

Onglet Données de configuration

Après avoir ouvert un ensemble de changements en sélectionnant **Modifier les données de configuration**, vous pouvez modifier les données de configuration dans l'onglet Données de configuration. Dans l'arborescence des données de configuration (A dans la capture d'écran), sélectionnez le nœud à modifier. Par défaut, le panneau d'édition (C) affiche la vue de script des paires clé-valeur (les éléments de données de configuration ou CDI) dans le nœud sélectionné.



A : arborescence des données de configuration

L'arborescence des données de configuration affiche les données de configuration structurées. Sélectionnez un nœud pour modifier les données associées.

B : Sélecteur de vue

Pour passer de la vue Script (affichée sous forme de panneaux C et D) à une liste modifiable de CDI et de leurs valeurs, faites glisser le sélecteur vers **la vue Liste**.

C : panneau de l'éditeur

Le panneau Editeur affiche le contenu du noeud sélectionné. Vous pouvez modifier les données de configuration directement dans le panneau Editeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Pour vous assurer que vous modifiez uniquement les données que vous avez l'intention de modifier, le panneau affiche uniquement les données qui se trouvent directement dans le nœud sélectionné. Le panneau Éditeur répertorie tous les noms de collections et de composants inclus, mais pas leur contenu. Cette stratégie permet de réduire l'encombrement et de clarifier la structure du déployablefichier . Pour afficher les données de configuration entièrement résolues, affichez le panneau d'aperçu (D).

D : panneau de prévisualisation

Le panneau Aperçu affiche l'état persistant des données sous forme structurée. Si vous apportez des modifications dans le panneau Editeur et que vous enregistrez les modifications, les données du panneau Aperçu sont mises à jour pour inclure les modifications.

- Pour résoudre des variables et afficher les données entièrement résolues dans le panneau d'aperçu : Dans le menu Actions supplémentaires ( ), sélectionnez **Appliquer les variables**.
- Les données chiffrées apparaissent sous la forme ********. Les utilisateurs disposant du Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] rôle peuvent afficher toutes les valeurs chiffrées dans le panneau d'aperçu. Dans le menu Actions supplémentaires ( ), sélectionnez **Afficher les données chiffrées**.
- Pour afficher les nœuds et les CDI exclus de l'héritage : Dans le menu Actions supplémentaires ( ), sélectionnez **Afficher les données exclues**.

E : Actions

- **Actualiser la vue** : mettre à jour les données dans la vue.
- **Enregistrer les changements** : enregistrez (conservez) les changements actuels, mais ne validez pas les données. Les panneaux Éditeur, Liste et Aperçu sont actualisés pour refléter l'état résolu de l'ensemble de changements. Le système met à jour l'ensemble de changements, mais ne met pas à jour l'application. Les changements apparaissent dans l'onglet **Activité** . Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l'application. Après l'enregistrement, vous pouvez passer à d'autres activités et revenir plus tard pour modifier l'ensemble de changements. Le bouton s'affiche uniquement si vous avez apporté des modifications.
- **Supprimer l'ensemble de changements** : supprime l'enregistrement de l'ensemble de changements.
- **Valider l'ensemble de changements** : Le système génère un instantané de chacune déployable des propriétés affectées par les changements.

  Remarque :
  Étant donné que les changements de deux ensembles de changements ouverts en même temps peuvent entrer en conflit, le système bloque ces validations. Consultez Conflits entre les validations de l'ensemble de changements.

F : en-tête de l'ensemble de changements

L'en-tête affiche des informations générales en lecture seule sur l'ensemble de changements. Vous pouvez afficher ces informations et d'autres informations dans l'onglet **Détails** , comme décrit dans la section suivante.

G : chemin d'accès du nom du nœud sélectionné

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le chemin d'accès du nom est le chemin d'accès complet du dossier du nœud sélectionné dans la liste. Sélectionnez le chemin d'accès du nom à l'icône de presse-papiers (icône pour copier le chemin d'accès du nom du nœud.

Ensemble de changements : en-tête et onglet Détails

Informations sur l'en-tête de l'ensemble de changements et sur l'onglet Détails

Champ	Description
Numéro de l'ensemble de changements	Numéro séquentiel unique d'ensemble de changements que le système attribue automatiquement.
Description	Description permettant aux autres utilisateurs de comprendre le but, la portée et l'intention de l'ensemble de changements.
Application	Application sur laquelle l'ensemble de changements est basé.
État	• Validé : ce brouillon de l'ensemble de changements a été validé. • Ouvert : l'ensemble de changements est en cours de mise à jour et n'est pas validé. • Bloqué : d'autres commits sont en conflit avec ce commit. L'ensemble de changements ne peut pas être validé. Consultez Conflits entre les validations de l'ensemble de changements. • Validation en cours : un brouillon de l'ensemble de changements en cours de validation.
Créé / Créé par	Utilisateur qui a créé l'ensemble de changements et l'horodatage de création.
Mis à jour / Mis à jour par	Utilisateur qui a mis à jour l'ensemble de changements et l'horodatage de la mise à jour.
Validé / Validé par	Utilisateur ayant validé l'ensemble de changements et l'horodatage de la validation.

Définir ou mettre à jour un composant

Définissez ou mettez à jour un composant tout en travaillant dans un ensemble de changements.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr des changements et avant de quitter l'onglet **Données de configuration** .

Procédure

1. Pour ajouter un composant à une application, procédez comme suit :
   a. Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône pour le nœud de **composants** et sélectionnez **Créer un composant**.
   b. Entrez un nom unique et significatif, puis sélectionnez **Créer**.
2. Pour effectuer d'autres actions, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône pour un composant, puis sélectionnez l'action, comme suit.
3. Ajouter un CDI : sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône) pour l'élément et sélectionnez **Créer un CDI**.

Créer un CDI

Nom	Nom unique et significatif pour le CDI.

Valeur	Valeur que le CDI a dans le contexte actuel ou définir une variable.
	○ Vous pouvez spécifier une paire clé directe : valeur
	○ Vous pouvez définir une variable et spécifier sa valeur par défaut. Les définitions de variables ont la forme suivante :
	`@@<variableName>@@: <value>`
	○ Vous pouvez spécifier une valeur pour une variable à l'aide du formulaire suivant :
	`"<variableName>": "<value>"`
	○ Vous pouvez spécifier une variable contextuelle. Il s'agit de variables définies prêtes à l'emploi qui utilisent le contexte du nœud pour définir la valeur de la variable. La variable prend la forme suivante :
	`"<variableName>": "(#<value>#)"`
	○ Vous pouvez utiliser des variables récursives pour une valeur CDI. Les variables récursives utilisent d'autres valeurs de variables comme paramètres

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	pour définir la valeur CDI. Par exemple, chacune de ces valeurs CDI peut résoudre la même chose en raison de variables récursives : cdi1: @(favorite_food/@(person)@)@ cdi2: @(favorite_food/@(john)@)@ cdi3: waffles
Chiffré	Option permettant de spécifier que la valeur du CDI doit être chiffrée. Cette option s'affiche uniquement pour les utilisateurs disposant du Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] rôle. Une fois le CDI créé, la valeur s'affiche dans toutes les vues sous la forme . Pour afficher la valeur sur n'importe quel onglet qui affiche le CDI, les utilisateurs disposant du Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] rôle peuvent sélectionner l'option de menu **Afficher les données chiffrées** .

Information associée

- Créer ou mettre à jour un CDI de variable
- Gérer les fichiers dans le modèle de données de configuration à l'aide de nœuds de fichiers
- Modèle de données CDM
- Affichage et modification des données de configuration
- Comment les données chiffrées sont-elles traitées ?

Définir ou mettre à jour une collection dans une application

Définir ou mettre à jour une collection tout en travaillant dans un ensemble de changements d'une application.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr des changements et avant de quitter l'onglet **Données de configuration** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour ajouter une collection à l'application : Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ pour le nœud de **collecte** et sélectionnez **Créer une collection**.
2. Pour modifier des éléments de données individuels, vous pouvez soit travailler directement dans le code, soit sélectionner l'icône Actions supplémentaires (⋮) pour un élément et sélectionner une action, comme suit.

3. Ajouter un CDI : sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮) pour l'élément et sélectionnez **Créer un CDI**.

Créer un CDI

Nom	Nom unique et significatif pour le CDI.

Valeur	Valeur que le CDI a dans le contexte actuel ou définir une variable.
	○ Vous pouvez spécifier une paire clé directe : valeur
	○ Vous pouvez définir une variable et spécifier sa valeur par défaut. Les définitions de variables ont la forme suivante :
	`@@<variableName>@@: <value>`
	○ Vous pouvez spécifier une valeur pour une variable à l'aide du formulaire suivant :
	`"<variableName>": "<value>"`
	○ Vous pouvez spécifier une variable contextuelle. Il s'agit de variables définies prêtes à l'emploi qui utilisent le contexte du nœud pour définir la valeur de la variable. La variable prend la forme suivante :
	`"<variableName>": "(#<value>#)"`
	○ Vous pouvez utiliser des variables récursives pour une valeur CDI. Les variables récursives utilisent d'autres valeurs de variables comme paramètres pour définir la valeur CDI. Par exemple, chacune de ces valeurs CDI peut résoudre la même chose en raison de variables récursives :
	`cdi1: @(favorite_food/@(person)@)@`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	cdi2: @(favorite_food/@(john)@)@ cdi3: waffles
Chiffré	Option permettant de spécifier que la valeur du CDI doit être chiffrée. Cette option s'affiche uniquement pour les utilisateurs disposant du Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] rôle. Une fois le CDI créé, la valeur s'affiche dans toutes les vues sous la forme . Pour afficher la valeur sur n'importe quel onglet qui affiche le CDI, les utilisateurs disposant du Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] rôle peuvent sélectionner l'option de menu **Afficher les données chiffrées** .

4. **Facultatif :** Ajoutez des paramètres CDI qui remplaceront ou superposeront les paramètres dans les collections.
   Pour plus d'informations, consultez Définir ou mettre à jour un composant.

Information associée

Modèle de données CDM

Affichage et modification des données de configuration

Comment les données chiffrées sont-elles traitées ?

Créer ou mettre à jour un CDI de variable

Créer ou mettre à jour un CDI de variable

Définissez des variables et définissez leurs valeurs dans des composants, des collections et des éléments déployables.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr des changements et avant de quitter l'onglet **Données de configuration** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque vous créez une application, le système génère automatiquement un dossier **vars** vide dans chacun des trois dossiers de niveau supérieur : **composant**, **collection** et **déployable**.
- Lorsque vous ajoutez une collection ou un élément déployable, le système ajoute un dossier **vars** vide à l'élément que vous avez créé.
- Un dossier **vars** ne peut contenir que des CDI ou des dossiers variables. Un sous-dossier ne peut contenir que des variables ou des dossiers.
- La valeur d'une variable dans une collection remplace la valeur de la variable dans un composant.
- La valeur d'une variable dans un déployable remplace la valeur de la variable dans une collection ou un composant.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour modifier ou ajouter une instance d'une variable tout en travaillant dans un ensemble de changements :
   - Modifiez directement dans le panneau d'édition. Pour définir la valeur d'une variable, utilisez le format suivant :

     ```
     "<variableName>": "<value>"
     ```

     Dans cet exemple, la *dbName* variable et plusieurs autres se trouvent dans le *database* dossier. De plus, le *backup* dossier (un enfant du *database* dossier) contient la *dbServer* variable.

     ```
     {
         "database": {
             "dbName": "paymentX_dev22",
             "dbUserName": "root2",
             "dbPassword": "admin1",
             "dbServer": "db22.paymentx.be",
             "dbPort": "03306",
             "backup":{
                 "dbServer": "1625575668.paymentx.be"
             }
         }
     }
     ```

   - Créer la variable dans une boîte de dialogue. Suivez la procédure à l'étape suivante.
2. Sélectionnez l'icône de menu Actions supplémentaires (⋮) pour le dossier **variables** approprié, sélectionnez **Créer une variable**, puis spécifiez ses paramètres.

Créer une variable

Nom	Nom unique et significatif de la variable.
Valeur	Valeur de la variable dans le contexte actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Conseil : Il est souvent utile de définir une valeur par défaut pour une variable dans un composant ou une collection. Il s'agit d'une stratégie puissante, car vous pouvez créer une grande variété d'éléments déployables à partir d'un petit ensemble de composants et de collections. Les déployables qui héritent d'un composant ou d'une collection peuvent utiliser des remplacements, des superpositions et des paramètres variables pour répondre aux besoins du type d'environnement. Par exemple, le `développement` déployable peut utiliser les mêmes composants et collections que le `test` déployable. `Développement` utilise la valeur de variable *`de base de données`* par défaut. Test, en revanche, utilise une valeur différente qui convient à l'environnement de test.
Crypté	Option permettant de spécifier que la valeur de la variable doit être chiffrée. L'option s'affiche uniquement pour les utilisateurs disposant du Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] rôle. Une fois la variable créée, la valeur apparaît dans toutes les vues sous la forme . Pour afficher la valeur sur n'importe quel onglet qui affiche la variable, les utilisateurs disposant du Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] rôle peuvent sélectionner l'option de menu **Afficher les données chiffrées** .

Gérer les fichiers dans le modèle de données de configuration à l'aide de nœuds de fichiers

Ajoutez et gérez des fichiers à l'aide de nœuds de fichiers dans le modèle de données de configuration d'une CDM application ou dans une bibliothèque de composants.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous joignez un fichier à un nœud applicable, un nœud de fichier est créé sous ce nœud. Le nœud de fichier contient un lien vers le fichier joint qui stocke les données de configuration. Il peut s'agir, par exemple, d'un fichier de propriétés ou d'image de logo.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans une application, vous pouvez ajouter le nœud de fichier à un nœud sous le dossier du composant, de la collection ou du déployable. Les nœuds de fichier d'un composant sont également inclus lorsque vous incluez un composant dans une collection et la collection dans le déployable d'une application. Vous pouvez remplacer les nœuds de fichier inclus au niveau de la collection ou du déployable, comme tout autre élément de données de configuration.
- Dans une bibliothèque de composants, vous pouvez ajouter un nœud de fichier à un nœud sous un composant partagé. Lorsque le composant partagé est utilisé dans une application, les nœuds de fichier sont copiés avec le fichier qui leur est joint.

Les développeurs d'applications et les membres du groupe de création de l'application peuvent accéder aux nœuds de fichiers et télécharger leurs fichiers joints. Ils peuvent valider manuellement le contenu du fichier, puis publier l'instantané. Les utilisateurs DevOps peuvent exporter les données de configuration validées, y compris les nœuds de fichier avec URL vers les fichiers joints hébergés sur l'instance ServiceNow où l'exportation a été exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration DevOps** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Ouvrez une application de configuration DevOps ou une bibliothèque de composants pour ajouter un nœud de fichier à son modèle de données de configuration.
   Un ensemble de changements est ouvert avec l'onglet **Données de configuration** sélectionné.
3. Dans l'arborescence des données de configuration, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) en regard d'un nœud auquel vous souhaitez ajouter un nœud de fichier, puis sélectionnez Ajouter un **fichier** dans le menu.

   Remarque :
   Dans une application, vous pouvez ajouter un nœud de fichier à un nœud sous le composant, la collection ou l'élément déployable, mais pas directement au composant, à la collection ou au dossier de déploiement d'une application. Dans une bibliothèque partagée, vous pouvez ajouter un nœud de fichier à un nœud sous un composant partagé.

4. Ajoutez un fichier pour créer un nœud de fichier.

   a. Dans la boîte de dialogue Ajouter un fichier, parcourez et sélectionnez un fichier dans votre système, puis sélectionnez **Ajouter un fichier**.
   Vous pouvez ajouter un fichier de type MIME pris en charge par le Now Platform avec une taille de fichier maximale de 5 Mo.

   b. Dans le champ **Nom du nœud** , indiquez un nom pour le nœud de fichier.
   Par défaut, le nom du fichier joint est renseigné en tant que nom de nœud de fichier. Le champ **Type de contenu** indique également le type de contenu du fichier joint.

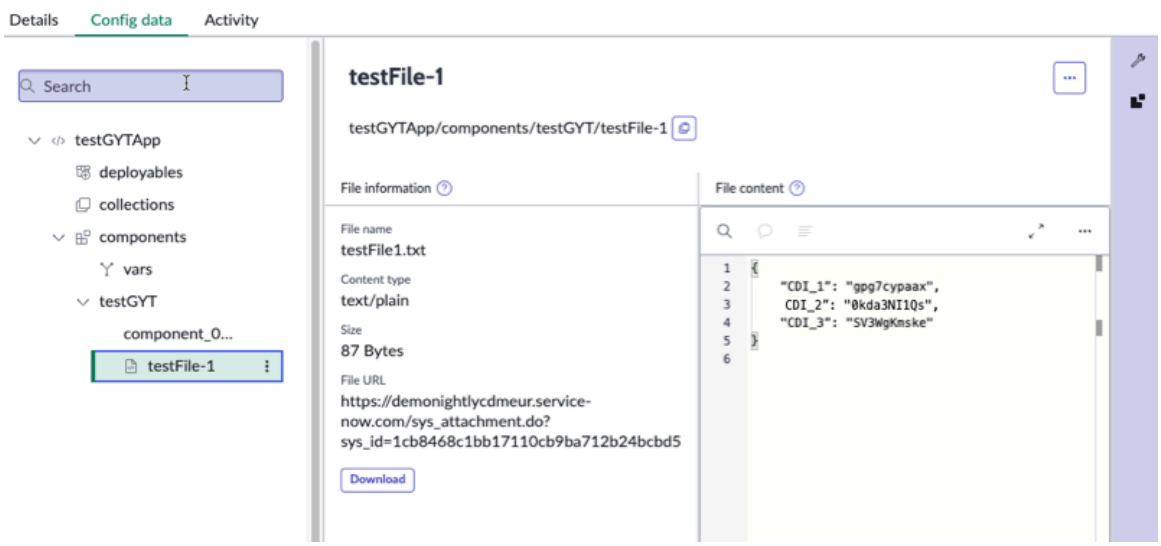
   c. Sélectionnez **Ajouter un fichier**.

   Le noeud de fichier est ajouté au noeud sélectionné. Sélectionnez le nœud de fichier dans l'arborescence de données de configuration pour afficher ses métadonnées dans le volet d'informations sur le fichier et prévisualisez le contenu du fichier dans le volet Contenu du fichier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L’aperçu du contenu est disponible pour les fichiers avec les types MIME suivants : text/yaml,text/css,text/csv,text/html,text/javascript,text/plain,text/richtext,text/x-vcard,text/x-vcalendar,application/xml,application/javascript,application/json. Pour afficher le contenu des fichiers de type MIME supplémentaires, ajoutez-les sous la forme d’une liste séparée par des virgules dans la propriété *sn_cdm.attachment.display_mime_types*système. L’aperçu n’est pas disponible pour les types MIME de fichier binaire tels que l’audio, l’image et la vidéo.



5. **Facultatif :** Une fois le nœud de fichier ajouté aux données de configuration, vous pouvez effectuer les actions suivantes sur le nœud de fichier ou la pièce jointe qu’il contient.

Remarque :
Toutes les actions sur le noeud de fichier ou sa pièce jointe ne peuvent être effectuées que via le menu Actions supplémentaires sur le noeud de fichier.

d’application Comparer les données de configuration de deux CDM applications

Utilisez l’outil Analyseur de données de configuration pour rechercher des similitudes et des différences entre les données de configuration de deux applications. Vous pouvez comparer différentes applications ou différents ensembles de modifications d’une application particulière.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

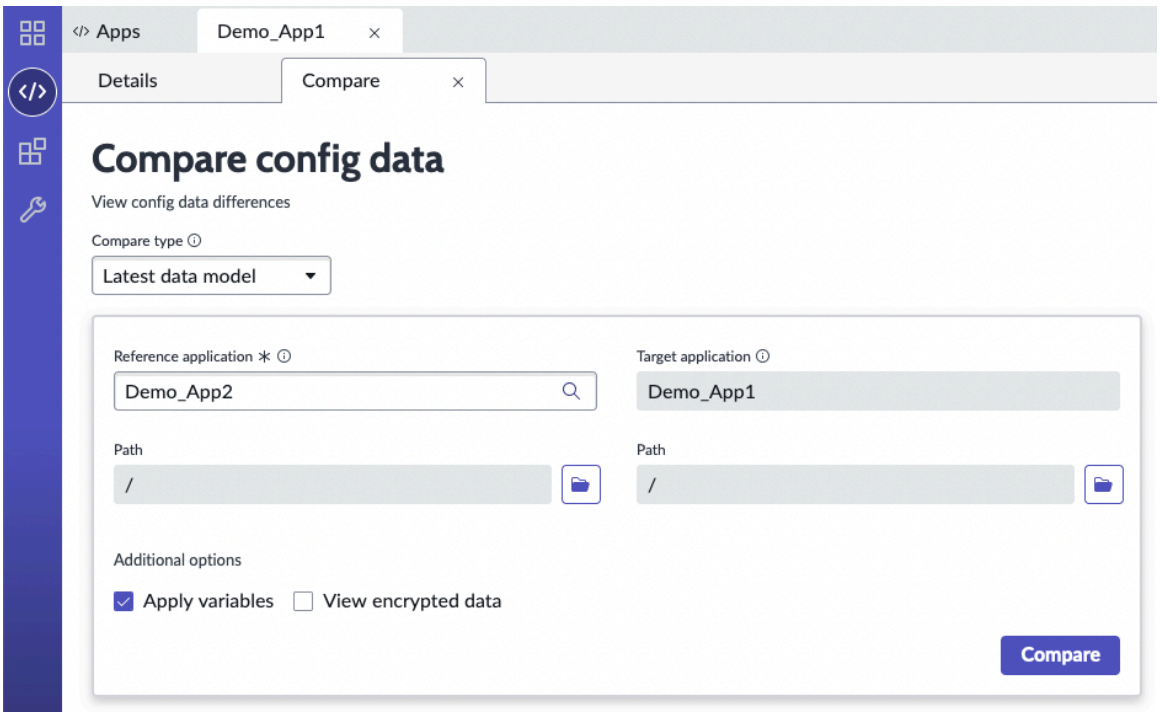
Procédure

1. Lors de l’affichage d’une application, sélectionnez **Comparer les données de configuration**.
L’onglet Comparer les données de configuration de (**Comparer les données de configuration**) s’ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application actuelle (l'application avec laquelle vous avez démarré, *Demo_App1* dans l'exemple) est appelée la *cible*. L'application à comparer à la cible est appelée l'application *de référence* . Le champ **Application cible** est défini comme les dernières données validées pour la cible et est en lecture seule.



2. Sélectionnez l'option **Modèle de données le plus récent** dans le champ **Type de comparaison** .
3. Sélectionnez une application de référence (*Demo_App2* dans l'exemple).
   La liste de sélection de **l'application de référence** comprend les dernières données validées pour toutes les applications, à l'exception de l'application cible.
4. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône de dossier ( ) pour spécifier un chemin de dossier à comparer.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Appliquer les variables** pour afficher les valeurs des variables entièrement résolues dans les résultats de comparaison.
6. **Facultatif :** Si vous disposez du rôle cdm_secrets, vous pouvez sélectionner Afficher les **données chiffrées** pour afficher les valeurs chiffrées en texte clair dans les résultats de comparaison.

Remarque :
La case à cocher est inactive pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle cdm_secrets. Lorsque les valeurs de la cible et de la référence diffèrent, les résultats de la comparaison indiquent que les valeurs diffèrent, mais les données elles-mêmes apparaissent toujours comme ********.

7. Sélectionnez **Comparer**.

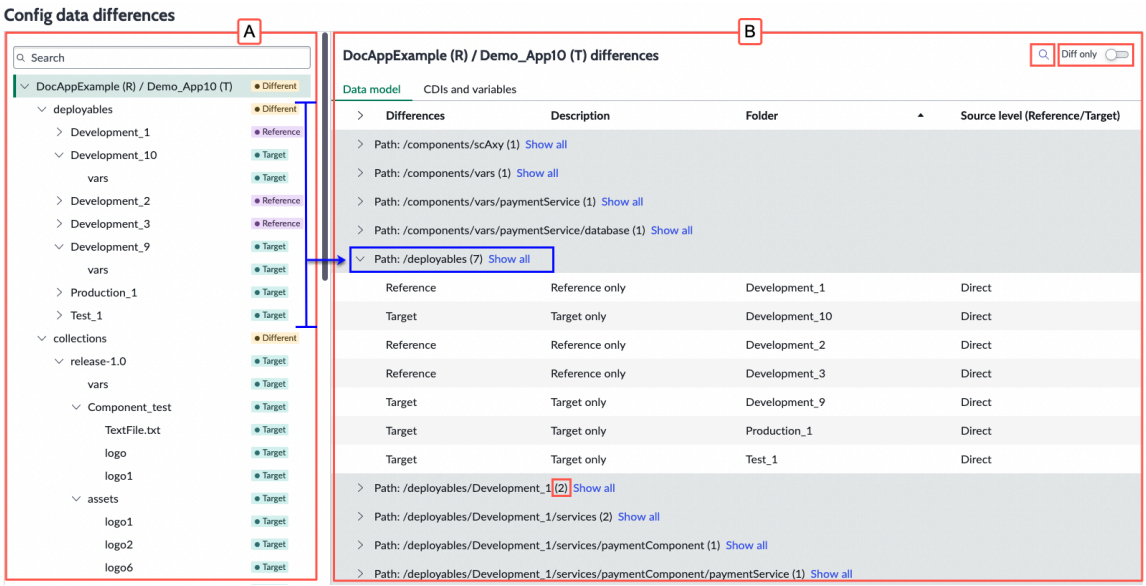
La section Résultats de comparaison affiche les différences entre l'ensemble de changements de référence et l'ensemble de changements cible.

Important :
Si vous validez les modifications apportées à une application de référence alors que l'onglet **Comparer les données de configuration** est ouvert : Lorsque vous revenez à l'onglet Comparer les données de **configuration** et sélectionnez **Comparer**, la comparaison est effectuée sur l'ensemble de changements validé le plus récemment et les résultats mis à jour s'affichent dans la section Résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les lettres de l'illustration suivante identifient les outils que vous pouvez utiliser pour analyser les données.



A. Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure des nœuds des applications.

- Les nœuds qui incluent des CDI modifiés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec **Différent**.
- Les nœuds qui incluent des CDI nouvellement ajoutés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec l'identité de l'ensemble de changements de l'application qui inclut les nouvelles données, soit **de référence** soit **cible**.
- Utilisez le champ **Rechercher** pour rechercher du texte dans le panneau de navigation.
- Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau Différences.

B : Panneau des différences

- Par défaut, toutes les données de configuration sont affichées. Sélectionnez **Différence uniquement** pour afficher uniquement les données qui diffèrent entre les deux ensembles de changements.
- Utilisez l'icône **Rechercher** (icône) pour rechercher du texte dans le panneau Différences de composant.
- Le panneau propose deux onglets : **Modèle de données** et **CDI et variables**. Dans l'un ou l'autre des onglets, développez et fermez les regroupements à l'aide de l'icône de développement ( ).
- Si une sélection comprend plus de 50 CDI, les CDI sont organisés en pages de 50.

L'onglet **Modèle de données** affiche les modifications apportées à la structure de l'application au niveau du dossier, telles que l'ajout, la suppression ou le changement de nom d'un dossier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Modèle de données : colonnes de liste

Colonne	Description
Différences	Trajectoire de la structure pour laquelle les différences sont décrites.
Description	Texte qui décrit les différences entre les ensembles de changements de référence et cibles.
Dossier	Le dossier dans la structure.
Niveau source (référence/ cible)	○ Direct : le dossier est explicitement spécifié ou supprimé dans le nœud. ○ Inclus : le dossier est inclus à partir d'un dossier enfant.

L'onglet **CDI et variables** affiche les modifications apportées aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation.

- Par défaut, le nœud racine est sélectionné et le panneau de données inclut tous les CDI pour les deux ensembles de changements. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher uniquement les données de ce nœud et de ses descendants.
- Lorsque l'option **Différence seulement** est sélectionnée, le nombre de CDI différés s'affiche après le chemin d'accès du nœud.
- Les chemins d'accès des nœuds s'affichent en gris. Utilisez l'icône d'expansion ( ) pour afficher les CDI d'un dossier.

Onglet CDI et variables : colonnes de liste

Colonne	Description
Différences	Indicateur pour indiquer où se situent les différences. ○ Cible : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements cible. ○ Référence : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence. ○ Différent : pour le CDI spécifié, les valeurs des ensembles de changements cible et de référence diffèrent.
Description	Déclaration de la façon dont les ensembles de changements diffèrent. Par exemple, le texte peut indiquer qu'un CDI apparaît uniquement dans l'ensemble de changements de référence ou que les valeurs de la variable diffèrent d'un ensemble de changements à l'autre. Voir Types de différences entre CDM les applications pour la liste complète des types de différences et de leurs causes.
Nom	Nom du CDI.
Référence (R)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements cible.
Niveau source (R/T)	Le niveau de nœud dans le code auquel le CDI est défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	○ Direct : le CDI est défini dans le noeud sélectionné. ○ Include (inclure) : la valeur du CDI est obtenue à partir d'un nœud inclus dans le nœud sélectionné. ○ Remplacer : la valeur du CDI dans un nœud inclus est remplacée par une valeur spécifiée dans le nœud inclus. Les valeurs s'affichent dans les formats suivants : ○ <niveau de référence/niveau cible> lorsqu'une valeur apparaît à la fois dans la cible et dans la référence. ○ <niveau de référence> lorsqu'une valeur n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence. ○ <niveau cible> lorsqu'une valeur s'affiche uniquement dans l'ensemble de changements cible. Par exemple, lorsqu'un CDI est défini dans l'ensemble de changements de référence avec la valeur true et que le CDI n'apparaît pas dans l'ensemble de changements cible, les trois dernières colonnes de l'onglet **CDI et variables** auront les valeurs suivantes : ○ **Référence (R)** : true ○ **Cible (T)** : [vide] ○ **Niveau source (R/T)** : Direct

Si un nœud de fichier est sélectionné dans l'arborescence, l'onglet **Informations sur le fichier** affiche ses métadonnées.

Onglet Informations sur le fichier : colonnes de liste

Colonne	Description
Différences	Indicateur pour indiquer où se situent les différences. ○ Cible : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements cible. ○ Référence : le noeud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements de référence. ○ Différent : les données de nœud de fichier diffèrent dans les ensembles de changements cible et de référence.
Métadonnées du fichier	Métadonnées du fichier joint au nœud de fichier. ○ Nom du fichier : nom du fichier joint dans le nœud de fichier. ○ Type de contenu : type de contenu du fichier. ○ Contenu : contenu du fichier joint. L'aperçu n'est pas disponible dans la liste, mais vous pouvez télécharger le fichier pour le prévisualiser. ○ URL du fichier : chemin d'accès du dossier dans lequel le fichier se trouve.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
Référence (R)	Détails du fichier présent dans l’ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Détails du fichier présent dans l’ensemble de changements cible.

Types de différences entre CDM les applications

Descriptions et exemples de différences entre CDM les applications lors de l’utilisation de l’outil Config Data Analyzer.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Types de différences

Dans l’onglet **Comparaison d’applications** , l’onglet **CDI et variables** affiche les modifications apportées aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation. La colonne **Description** affiche l’une des valeurs suivantes qui décrit en quoi les ensembles de changements diffèrent.

Les valeurs sont différentes

Les ensembles de changements de référence et cible incluent tous deux un CDI particulier, mais les valeurs diffèrent entre les deux ensembles de changements. Consultez les colonnes **Référence** et **Cible** pour les valeurs.

Les paramètres de chiffrement sont différents

Le paramètre **Afficher les données chiffrées** est sélectionné pour un ensemble de changements et non pour l’autre ensemble de changements.

Remarque :
pour les utilisateurs qui n’ont pas le rôle, les Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] données chiffrées apparaissent toujours sous la forme ********.

Les niveaux sources sont différents

L’un des tickets suivants :

- La valeur est directe dans un ensemble de changements et est remplacée dans l’autre ensemble de changements.
- La valeur est directe dans un ensemble de changements et est incluse dans l’autre ensemble de changements.

Les niveaux sources et les valeurs sont différents

En plus des cas décrits dans « Les niveaux sources sont différents », la valeur diffère d’un ensemble de changements à l’autre.

Cible uniquement

Un CDI ou la valeur d’un CDI n’apparaît que dans l’ensemble de changements cible.

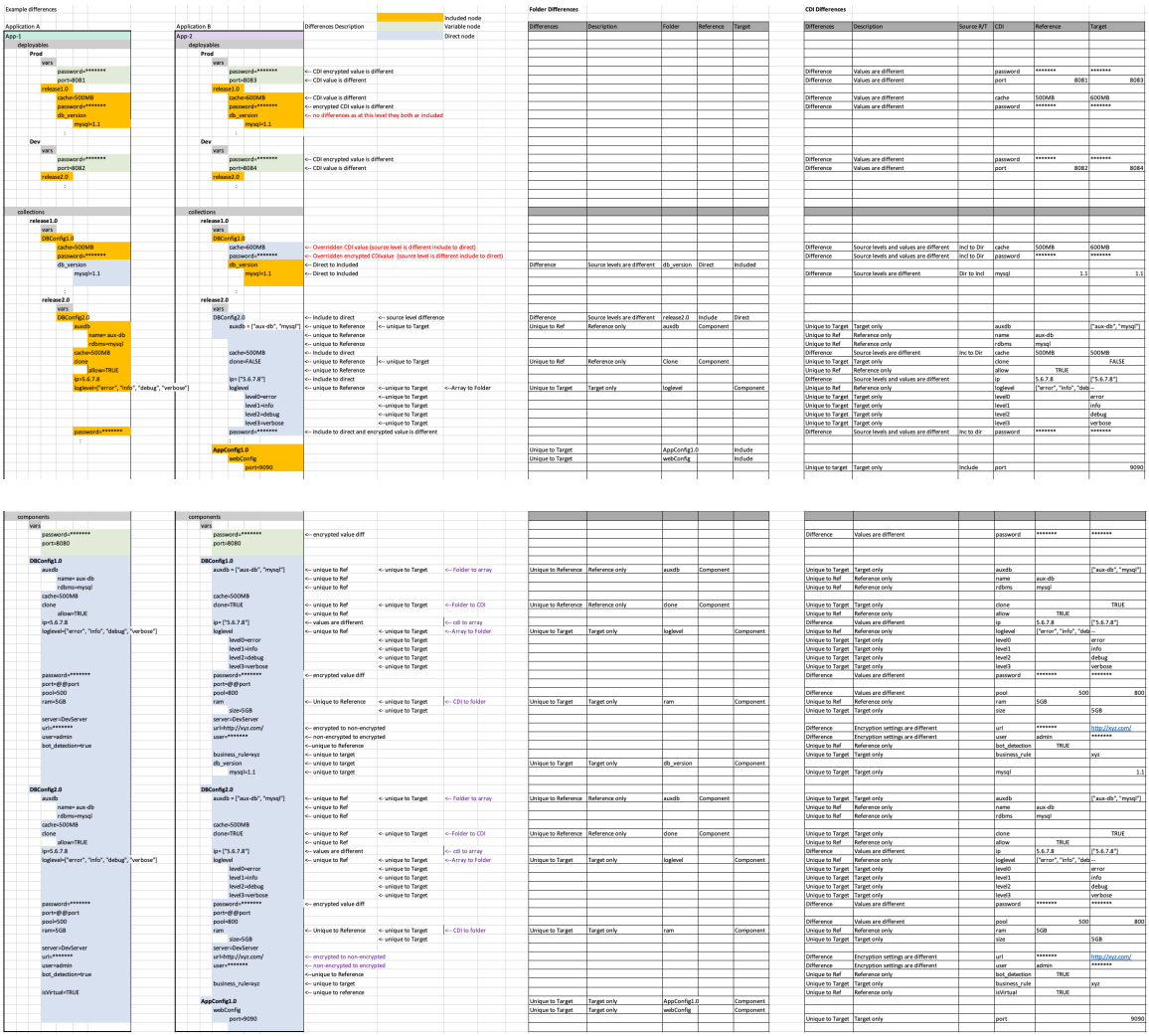
Référence uniquement

Un CDI ou la valeur d’un CDI n’apparaît que dans l’ensemble de changements de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de différences



Ensembles de changements et contrôle de version dans CDM

Un ensemble de changements est une copie brouillon d'une application que vous pouvez mettre à jour et enregistrer aussi souvent que nécessaire. Lorsque vous êtes satisfait de vos changements, vous pouvez valider l'ensemble de changements pour appliquer les changements à l'application. Validation

> **Important :**
> À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

À propos des ensembles de changements

Pour modifier les données de configuration, vous devez créer un ensemble de changements et effectuer des changements dans l'ensemble de changements. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Créer un nouvel ensemble de changements : l'ensemble de changements inclut le jeu de données de configuration complet de l'application.
- Enregistrer un ensemble de changements : Les panneaux Éditeur, Liste et Aperçu sont actualisés pour refléter l'état résolu de l'ensemble de changements. Le système met à jour l'ensemble de changements,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mais ne met pas à jour l'application. Les changements apparaissent dans l'onglet **Activité** . Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l'application. Après l'enregistrement, vous pouvez passer à d'autres activités et revenir plus tard pour modifier l'ensemble de changements.

- Mettre à jour un ensemble de changements existant : modifiez un ensemble de changements qui a été enregistré mais pas validé.
- Valider un ensemble de changements enregistré : Le système génère un instantané de chacune déployable des propriétés affectées par les changements.

À propos des conflits avec d'autres ensembles de changements de l'application sur laquelle vous travaillez

Parfois, l'utilisateur A et l'utilisateur B travaillent en même temps sur deux ensembles de modifications différents de la même application. Si l'utilisateur A valide un ensemble de changements qui définit *variableX* sur A et que plus tard, l'utilisateur B essaie de valider un ensemble de changements avec *variableX* définie sur B, il en résulte un conflit.

Un ensemble de changements ouvert avec des conflits est bloqué : il ne peut pas être validé. Le système vous avertit des conflits avec un message d'avertissement sur la page. De plus, la valeur **État** de l'en-tête passe **d'Ouvert** à **Bloqué**.

Reportez-vous à la section Conflits entre les validations de l'ensemble de changements pour obtenir des descriptions des types de conflits identifiés par le système.

Ouvrir un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration

Mettez à jour les données de configuration dans un ensemble de changements existant ou dans un nouvel ensemble de changements. Vous pouvez enregistrer vos changements pour des mises à jour ultérieures ou enregistrer et valider les changements. La validation des changements génère un instantané pour chacune déployable des personnes affectées par les changements.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Lorsque vous validez les changements que vous avez apportés à une application (validez l'ensemble de changements), le système génère un instantané de chacune d'entre elles déployable qui a été mise à jour. Un instantané est un enregistrement exact des données de configuration d'un fichier déployable. Les instantanés sont en lecture seule : vous ne pouvez pas modifier un instantané. Vous pouvez toutefois créer un nouvel ensemble de modifications basé sur un instantané particulier.
- Parfois, un autre utilisateur a validé les changements apportés à un ensemble de données (créant ainsi un nouvel instantané) pendant que vous travaillez sur un ensemble de changements des mêmes données. Dans ce cas, les données sur lesquelles vous travaillez sont *périmées* (elles sont dans l'état dans lequel elles se trouvaient avant la validation des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

modifications par l'autre utilisateur). Cela peut entraîner des conflits de données. Pour en savoir plus sur l'utilisation des ensembles de changements et la gestion CDM du contrôle de version, consultez .Ensembles de changements et contrôle de version dans CDM

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un ensemble de changements en vue de sa modification :
   - Dans l'onglet **Activité** d'une application, sélectionnez un numéro d'ensemble de changements.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble** ou **Données de configuration** d'une application, sélectionnez **Modifier les données de configuration**.

   Important :
   Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr des changements et avant de quitter l'onglet **Données de configuration** .

   L'ensemble de changements s'ouvre dans l'onglet **Données de configuration** .
2. Dans l'arborescence des données de configuration, sélectionnez l'élément à modifier dans la vue de script ou dans la vue de liste.

   Par défaut, le panneau Editeur affiche la vue de script des paires clé :valeur (les éléments de données de configuration — CDI) dans le nœud sélectionné. Pour plus de détails sur les opérations, consultez Affichage et modification des données de configuration l'onglet **Données de configuration** .
3. Ajoutez des composants, des collections ou déployables, reportez-vous aux instructions des sections Définir ou mettre à jour un composant, Définir ou mettre à jour une collection dans une application, et Créer et mettre à jour un déployable.
4. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements dans l'ensemble de changements et préparer les changements dans l'ensemble de changements à valider.
   Les panneaux Éditeur, Liste et Aperçu sont actualisés pour refléter l'état résolu de l'ensemble de changements. Le système met à jour l'ensemble de changements, mais ne met pas à jour l'application. Les changements apparaissent dans l'onglet **Activité** . Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l'application. Après l'enregistrement, vous pouvez passer à d'autres activités et revenir plus tard pour modifier l'ensemble de changements.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Valider**.
   La boîte de dialogue Valider l'ensemble de changements s'ouvre et répertorie tous ceux déployable qui sont affectés par les changements.

   Remarque :
   Une fois que vous avez validé un ensemble de changements, celui-ci ne peut pas être modifié.

   Le système génère un instantané de chacune déployable des propriétés affectées par les changements. La boîte de dialogue propose les **actions supplémentaires** suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si aucune action supplémentaire n'est déployables affectée par les changements, sélectionnez **Aucune action supplémentaire**. Le système mettra à jour l'application pour conserver les modifications.

- ▪ Sélectionnez **Valider les instantanés** pour effectuer les opérations suivantes sur tous les instantanés générés :
  - Le système exécute toutes les stratégies mappées statiquement ou dynamiquement à la stratégie associée déployable.
  - Si l'instantané réussit toutes les politiques, la valeur État de validation est définie sur **Réussi** et aucune entrée n'est répertoriée dans l'onglet **Résultats de validation** . Si la validation a été invoquée avec l'option **Publier une publication valide** , les instantanés valides sont publiés automatiquement.
  - Si une politique rencontre des problèmes, la valeur État de validation est définie sur **Échec**. L'onglet **Résultats de validation** affiche tous les échecs ou avertissements renvoyés par les politiques.
  - Si une politique n'a pas pu être exécutée jusqu'à son terme, la valeur État de validation est définie sur **Erreur d'exécution** et l'onglet **Résultats de validation** indique que la validation a échoué en raison d'une erreur.
- ▪ Sélectionnez **Valider et publier les instantanés** pour effectuer la validation comme décrit dans l'action **Valider les instantanés** . Seuls les instantanés qui passent la validation sont publiés. Seuls les instantanés publiés peuvent être exportés.

Sélectionnez **Valider**.

- Le système met à jour l'application pour conserver les changements apportés aux données de configuration.
- L'état de l'ensemble de changements devient **Validé**.
- L'ensemble de changements ne peut pas être modifié.
- Si des instantanés ont été créés, le message de confirmation inclut un lien vers les instantanés.
- Si une erreur se produit pendant le processus de validation, l'état de l'ensemble de changements est défini sur Échec de la validation.

Information associée

Ensembles de changements et contrôle de version dans CDM

Définir ou mettre à jour un composant

Définir ou mettre à jour une collection dans une application

Publier ou annuler la publication d'un instantané

Valider un instantané manuellement

Afficher les résultats de la validation de l'instantané

Afficher les instantanés

Conflits entre les validations de l'ensemble de changements

La prestation de services peut inclure plusieurs équipes travaillant en même temps sur des données de configuration, avec potentiellement des centaines de changements de configuration chaque jour. Étant donné que les changements peuvent entrer en conflit avec des changements antérieurs apportés par un autre utilisateur, CDM il gère les validations et les instantanés pour bloquer les validations qui entrent en conflit. Vous êtes informé des conflits d'ensemble de changements pour vous aider à les résoudre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Lorsqu'un conflit se produit

Chaque fois que vous tentez de valider un ensemble de changements, le système détermine s'il y a des conflits avec d'autres validations antérieures. Si le système signale un conflit, vous pouvez choisir d'essayer de conserver certains des changements ou d'ignorer tous les changements en conflit et de commencer à partir d'un nouvel ensemble de changements. Pour cette raison, pour faciliter la tâche de recréation de votre travail, vous pouvez copier-coller les modifications plus importantes dans un éditeur de texte avant de fermer un ensemble de changements conflictuel.

Comment éviter les conflits

Suivez ces suggestions pour éviter les conflits :

- Essayez de garder un ensemble de changements ouvert pendant une brève période. Si vous avez besoin de faire des recherches, fermez l'ensemble de changements et démarrez un nouvel ensemble de changements une fois que vous avez l'information.
- Coordonnez vos tâches d'édition de code avec vos collègues. Cela vous permet d'éviter de mettre à jour le même élément de configuration en même temps.

Types de conflits

Dans chacun des exemples suivants d'un conflit identifié, l'élément décrit est l'élément de données de configuration (CDI) dans votre ensemble de changements. Un autre utilisateur a validé des changements avec lesquels vos changements sont en conflit.

Données périmées dans votre ensemble de changements de travail

- La valeur de l'élément a été changée dans un autre ensemble de changements.
- L'élément n'est plus inclus dans une collection ou déployable dans un autre ensemble de changements.
- Corruption des données causée par un changement incorrect dans la table de données : l'élément nouvellement ajouté dans votre ensemble de changements ouvert a été modifié dans la table de données pour faire référence de manière incorrecte à une version précédente. L'élément de votre ensemble de changements ouvert a été remplacé par un changement apporté à la table de données. L'élément mis à jour ou supprimé dans votre ensemble de changements ouvert a été modifié de manière incorrecte dans la table de données pour ne pas faire référence à la version précédente.

Parent modifié

L'élément est orphelin car son parent a été supprimé ou renommé dans un autre ensemble de changements.

Relation parent/enfant modifiée

De nouveaux éléments ont été ajoutés dans un autre ensemble de changements lors de la modification apportée à l'élément de données parent.

Références modifiées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’élément a été inclus dans une collection ou déployable dans un autre ensemble de changements.
- L’élément ne peut pas être supprimé, car il est inclus dans une collection ou déployable dans un autre ensemble de changements.

Dupliquer

Un élément portant le même nom existe déjà.

Invalide comprend

- Le composant ou la collection auquel l’inclusion faisait référence a été supprimé dans un autre ensemble de changements.
- Le composant ou la collection auquel l’inclusion faisait référence a été renommé dans un autre ensemble de changements.
- Un descendant du composant à inclure est déjà inclus dans la collection d’un autre ensemble de changements.

Afficher l’historique des changements apportés à un ensemble de changements

Affichez les détails des changements dans chaque ensemble de changements validé dans l’onglet **Activités** .

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

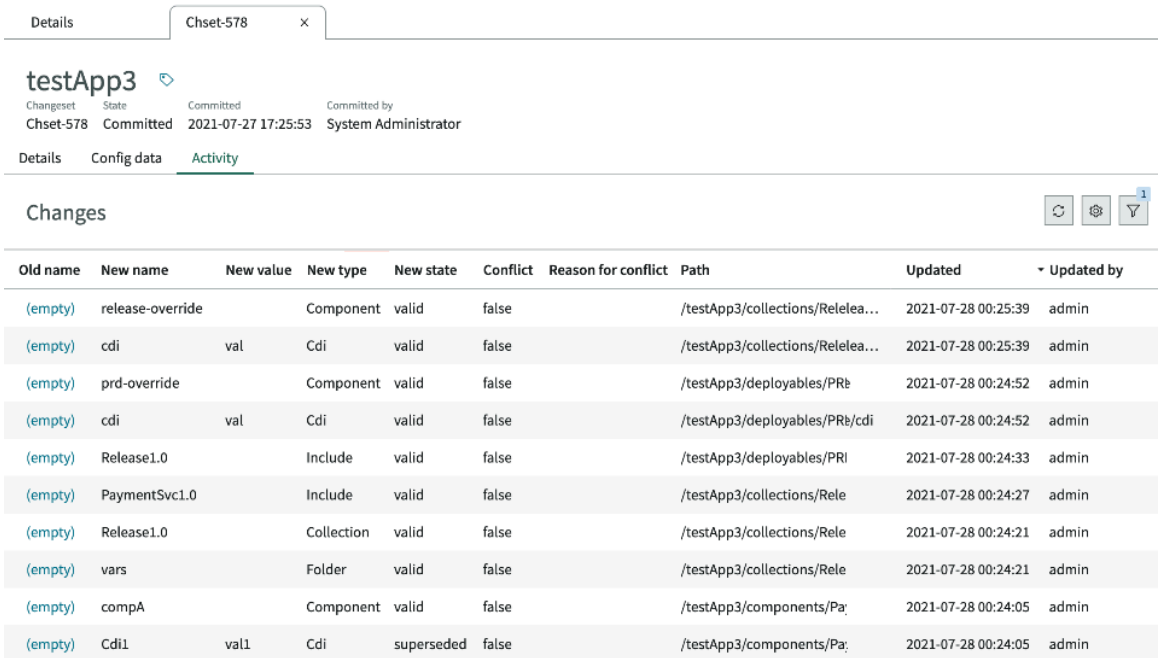
Rôle requis : cdm_viewer ou cdm_editor ou ou cdm_exporter_editorcdm_policy_editor ou cdm_admin

Procédure

1. Lorsque vous travaillez sur un ensemble de changements, sélectionnez l’onglet **Activité** .
   La section **Changements** affiche la liste des nœuds individuels pour lesquels les changements ont été validés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Old name	New name	New value	New type	New state	Conflict	Reason for conflict	Path	Updated	Updated by
(empty)	release-override		Component	valid	false		/testApp3/collections/Relelea…	2021-07-28 00:25:39	admin
(empty)	cdi	val	Cdi	valid	false		/testApp3/collections/Relelea…	2021-07-28 00:25:39	admin
(empty)	prd-override		Component	valid	false		/testApp3/deployables/PRb	2021-07-28 00:24:52	admin
(empty)	cdi	val	Cdi	valid	false		/testApp3/deployables/PRb/cdi	2021-07-28 00:24:52	admin
(empty)	Release1.0		Include	valid	false		/testApp3/deployables/PRl	2021-07-28 00:24:33	admin
(empty)	PaymentSvc1.0		Include	valid	false		/testApp3/collections/Rele	2021-07-28 00:24:27	admin
(empty)	Release1.0		Collection	valid	false		/testApp3/collections/Rele	2021-07-28 00:24:21	admin
(empty)	vars		Folder	valid	false		/testApp3/collections/Rele	2021-07-28 00:24:21	admin
(empty)	compA		Component	valid	false		/testApp3/components/Pa	2021-07-28 00:24:05	admin
(empty)	Cdi1	val1	Cdi	superseded	false		/testApp3/components/Pa	2021-07-28 00:24:05	admin

Champs de la section Changements de l'onglet Activité

En-tête	Description
Ancien nom	Le nom d'origine de l'élément. L'entrée est répertoriée comme « (vide) » lorsque le nom de l'élément n'a pas changé. Cliquez sur le lien pour afficher une liste détaillée des changements.
Nouveau nom / Nouvelle valeur / Nouveau type / Nouvel état	Le paramètre utilisé pour l'élément dans l'ensemble de changements. Pour tous les éléments, une valeur s'affiche uniquement si les données ont changé.
Conflit / Motif du conflit	Booléen qui indique si cet ensemble de changements a des paramètres en conflit avec un autre ensemble de changements validé.
Chemin d'accès	Chemin d'accès à l'élément qui a changé.
Mis à jour / Mis à jour par	Utilisateur qui a mis à jour l'ensemble de changements et l'horodatage lors de sa validation.

2. Sélectionnez le lien **Nouveau nom** pour afficher le nouveau, l'ancien et le paramètre actuel du nom, de la valeur, du type et de l'état d'un CDI ou d'une variable.

   La boîte de dialogue Détails affiche les paramètres et indique si l'ensemble de changements est en conflit avec un autre ensemble de changements.

Boîte de dialogue Détails

Champ	Description
Nouveau nom, nouvelle valeur, nouveau type, nouvel état	Le nouveau paramètre utilisé pour l'élément dans cet ensemble de changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Une valeur s’affiche uniquement si les données ont changé. **Important :** La valeur qui apparaît dans la colonne **Nouveau nom** peut représenter un paramètre qui n’a pas changé. Pour déterminer si le nom a changé, sélectionnez le lien. Si la boîte de dialogue contient une valeur **Nouveau nom** , cela signifie que le nom a changé.
Ancien nom, ancienne valeur, ancien type, ancien état	Le paramètre d’origine de l’élément avant que les changements de cet ensemble de changements ne soient validés.
Nom actuel, Valeur actuelle, Type actuel, État actuel	Paramètre de l’élément dans le cas où un ensemble de changements a été validé après la validation de cet ensemble de changements. Une valeur s’affiche uniquement si une valeur a changé dans l’autre ensemble de changements.

Supprimer un ensemble de changements

Sélectionnez l’ensemble de changements sous l’onglet Activité, puis sélectionnez Supprimer.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Procédure

Sélectionnez l’ensemble de changements sous l’onglet **Activité** , puis sélectionnez **Supprimer**.

Supprimer une CDM application

Supprimez une CDM application pour supprimer toutes les données de configuration et tous les instantanés associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Procédure

1. Sélectionnez l'icône **Applications** (icône), puis sélectionnez une ou plusieurs applications.
2. Sélectionnez **Supprimer** , puis confirmez l'action de suppression.

Résultats

Le système effectue les opérations suivantes lorsque vous supprimez une application :

- Changez l'état de l'application sur « Supprimé ».
- Déconnectez l'application de son composant SDLC associé.
- Déconnectez les déployables des CMDB services.
- Renvoyer une erreur pour toute tentative d'interrogation des instantanés associés.

Comparer les ensembles de changements provenant de la même application ou d'applications différentes CDM

Utilisez l'outil Analyseur de données de configuration pour rechercher des similitudes et des différences entre deux ensembles de changements validés provenant de la même application ou d'applications différentes.

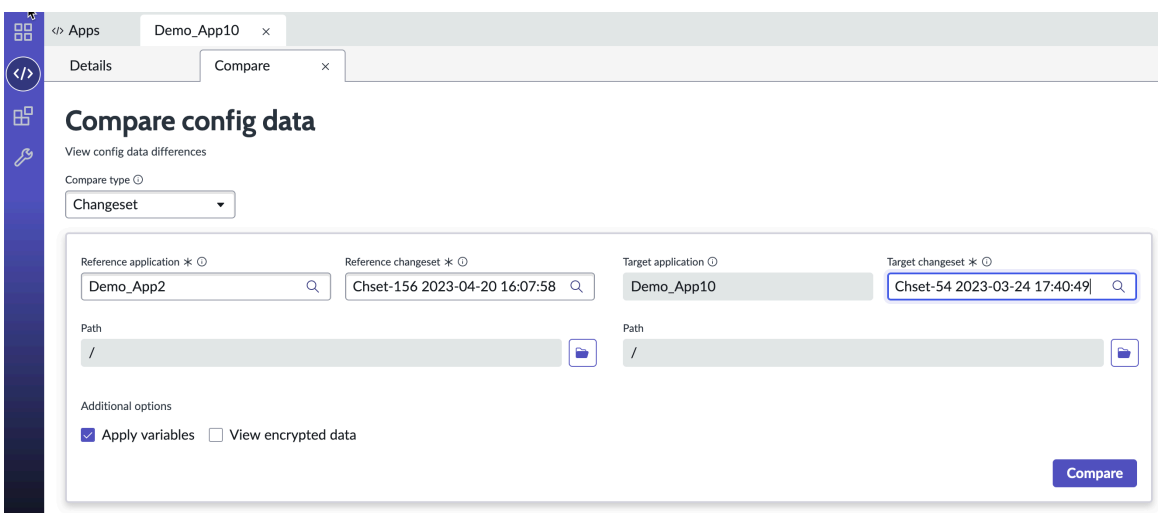
Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

Procédure

1. Lors de l'affichage d'une application, sélectionnez **Comparer les données de configuration**. L'onglet **Comparer les données de configuration** s'ouvre. L'application actuelle est l'application cible et son nom est prérempli dans **l'application cible**.



2. Sélectionnez l'option **Changeset (Ensemble de changements)** dans le champ **Comparer le type** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une application, puis ses instantanés à comparer.

Option	Description
Application de référence	Application à comparer avec l'application cible. Ce champ répertorie les dernières données validées pour toutes les applications, y compris l'application cible.
Instantané de référence	Instantané de l'application de référence à comparer.
Instantané cible	Instantané de l'application cible à laquelle l'instantané de référence est comparé.

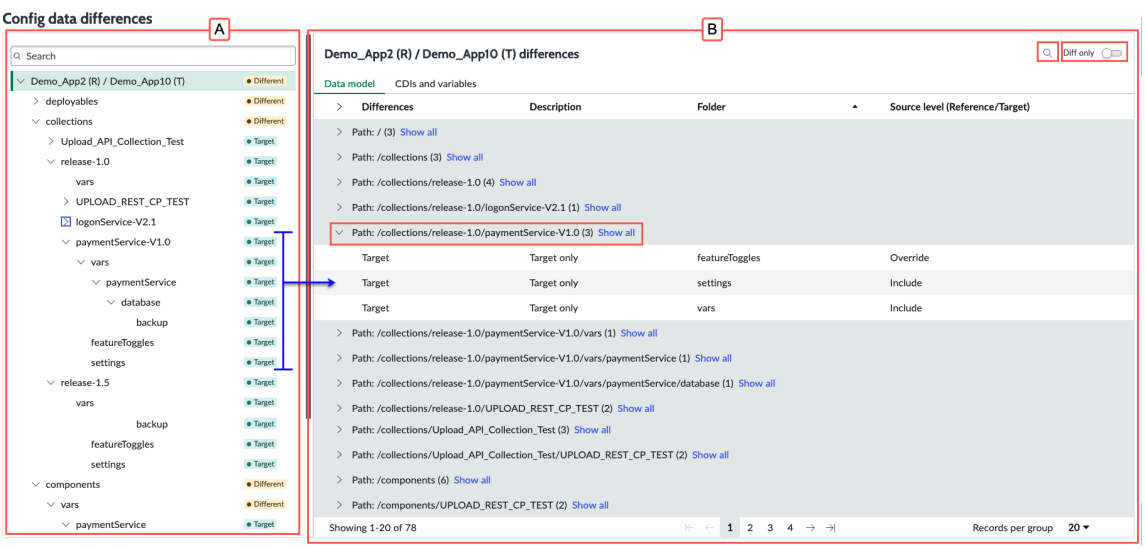
4. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône de dossier ( ) pour spécifier un chemin de dossier à comparer.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Appliquer les variables** pour afficher les valeurs des variables entièrement résolues dans les résultats de comparaison.
6. **Facultatif :** Si vous disposez du rôle cdm_secrets, vous pouvez sélectionner Afficher les **données chiffrées** pour afficher les valeurs chiffrées en texte clair dans les résultats de comparaison.

Remarque :
La case à cocher est inactive pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle cdm_secrets. Lorsque les valeurs de la cible et de la référence diffèrent, les résultats de la comparaison indiquent que les valeurs diffèrent, mais les données elles-mêmes apparaissent toujours comme ********.

7. Sélectionnez **Comparer**.

La section Résultats de comparaison affiche les différences entre l'ensemble de changements de référence et l'ensemble de changements cible.

Les lettres de l'illustration suivante identifient les outils que vous pouvez utiliser pour analyser les données.



A. Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure des nœuds des applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les nœuds qui incluent des CDI modifiés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec **Différent**.
- Les nœuds qui incluent des CDI nouvellement ajoutés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec l'identité de l'ensemble de changements de l'application qui inclut les nouvelles données, soit **de référence** soit **cible**.
- Utilisez le champ **Rechercher** pour rechercher du texte dans le panneau de navigation.
- Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau Différences.

B : Panneau des différences

- Par défaut, toutes les données de configuration sont affichées. Sélectionnez **Différence uniquement** pour afficher uniquement les données qui diffèrent entre les deux ensembles de changements.
- Utilisez l'icône **Rechercher** (icône) pour rechercher du texte dans le panneau Différences de composant.
- Le panneau propose deux onglets : **Modèle de données** et **CDI et variables**. Dans l'un ou l'autre des onglets, développez et fermez les regroupements à l'aide de l'icône de développement ( ).
- Si une sélection comprend plus de 50 CDI, les CDI sont organisés en pages de 50.

L'onglet **Modèle de données** affiche les modifications apportées à la structure de l'application au niveau du dossier, telles que l'ajout, la suppression ou le changement de nom d'un dossier.

Onglet Modèle de données

Colonne	Description
Différences	Trajectoire de la structure pour laquelle les différences sont décrites.
Description	Texte qui décrit les différences entre les ensembles de changements de référence et cibles.
Dossier	Le dossier dans la structure.
Niveau source (référence/cible)	◦ Direct : le dossier est explicitement spécifié ou supprimé dans le nœud. ◦ Inclus : le dossier est inclus à partir d'un dossier enfant.

L'onglet **CDI et variables** affiche les modifications apportées aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation.

- Par défaut, le nœud racine est sélectionné et le panneau de données inclut tous les CDI pour les deux ensembles de changements. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher uniquement les données de ce nœud et de ses descendants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque l'option **Différence seulement** est sélectionnée, le nombre de CDI différés s'affiche après le chemin d'accès du nœud.
- Les chemins d'accès des nœuds s'affichent en gris. Utilisez l'icône d'expansion ( ) pour afficher les CDI d'un dossier.

Onglet CDI et variables

Colonne	Description
Différences	Indicateur permettant d'indiquer quel était le type de changement. ○ Cible : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements cible. ○ Référence : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence. ○ Différent : pour le CDI spécifié, les valeurs des ensembles de changements cible et de référence diffèrent.
Description	Déclaration de la façon dont les ensembles de changements diffèrent. Par exemple, le texte peut indiquer qu'un CDI apparaît uniquement dans l'ensemble de changements de référence ou que les valeurs de la variable diffèrent d'un ensemble de changements à l'autre. Voir Types de différences entre CDM les applications pour la liste complète des types de différences et de leurs causes.
Nom	Nom du CDI.
Référence (R)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements cible.
Niveau source (R/T)	Le niveau de nœud dans le code auquel le CDI est défini. ○ Direct : le CDI est défini dans le noeud sélectionné. ○ Include (inclure) : la valeur du CDI est obtenue à partir d'un nœud inclus dans le nœud sélectionné. ○ Remplacer : la valeur du CDI dans un nœud inclus est remplacée par une valeur spécifiée dans le nœud inclus. Les valeurs s'affichent dans les formats suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	○ <niveau de référence/niveau cible> lorsqu'une valeur apparaît à la fois dans la cible et dans la référence. ○ <niveau de référence> lorsqu'une valeur n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence. ○ <niveau cible> lorsqu'une valeur s'affiche uniquement dans l'ensemble de changements cible. Par exemple, lorsqu'un CDI est défini dans l'ensemble de changements de référence avec la valeur true et que le CDI n'apparaît pas dans l'ensemble de changements cible, les trois dernières colonnes de l'onglet **CDI et variables** auront les valeurs suivantes : ○ **Référence (R)** : true ○ **Cible (T)** : [vide] ○ **Niveau source (R/T)** : Direct

Si un nœud de fichier est sélectionné dans l'arborescence, l'onglet **Informations sur le fichier** affiche ses métadonnées.

Onglet Informations sur le fichier : colonnes de liste

Colonne	Description
Différences	Indicateur pour indiquer où se situent les différences. ○ Cible : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements cible. ○ Référence : le noeud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements de référence. ○ Différent : les données de nœud de fichier diffèrent dans les ensembles de changements cible et de référence.
Métadonnées du fichier	Métadonnées du fichier joint au nœud de fichier. ○ Nom du fichier : nom du fichier joint dans le nœud de fichier. ○ Type de contenu : type de contenu du fichier. ○ Contenu : contenu du fichier joint. L'aperçu n'est pas disponible dans la liste, mais vous pouvez télécharger le fichier pour le prévisualiser. ○ URL du fichier : chemin d'accès du dossier dans lequel le fichier se trouve.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
Référence (R)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements cible.

Validation et correction des données de configuration

Pour chaque changement apporté à un environnement, il peut y avoir des dizaines ou des centaines de règles (politiques) qui doivent être vérifiées. CDM vous permet de valider automatiquement les données de configuration pour vous assurer que les changements de configuration sont exempts d'erreurs et conformes aux politiques avant que les données de configuration ne soient consommées.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

CDM automatise une grande partie du processus de validation

Lorsque les équipes déploient une application, elles doivent généralement s'assurer qu'aucune erreur n'est introduite au niveau du code et de la configuration, et que les politiques de conformité sont respectées. Pour chaque changement apporté à un environnement, il peut y avoir des dizaines ou des centaines de règles (politiques) qui doivent être vérifiées. Un processus de validation manuel est sujet à des erreurs.

DevOps permet aux développeurs, aux administrateurs informatiques, DevOps Config aux ingénieurs ou aux chefs d'équipe de s'assurer que les changements de configuration sont exempts d'erreurs et conformes aux politiques. De plus, après validation, elle fournit aux développeurs ou aux administrateurs informatiques suffisamment d'informations contextuelles pour identifier et résoudre les problèmes. Cela signifie qu'une fois qu'un utilisateur a validé des changements apportés aux données de configuration, toutes les politiques pertinentes sont appliquées, les résultats évalués et les actions appropriées sont déclenchées (par exemple, déployer ou ne pas déployer).

Voici le CDM processus qui valide automatiquement les données de configuration avant qu'elles ne soient consommées.

1. Vous créez une version de stratégie basée sur une stratégie existante, puis vous activez et publiez la nouvelle version.
2. Pour un mappage dynamique des politiques aux déployables, créez une condition sur la table Déployable CDM [sn_cdm_deployable]. Associez la condition à une ou plusieurs stratégies. Lors de l'exécution, ces politiques sont exécutées pour valider les déployables qui répondent aux conditions définies.
3. Vous mappez la politique à un déployable à l'aide d'un mappage statique ou d'un mappage dynamique pour vous assurer que la politique s'exécute par rapport à n'importe quel instantané du déployable sur demande (demande manuelle ou automatisée).

   Pour en savoir plus sur les mappages de stratégies, reportez-vous à PaCE Static and Dynamic Mapping .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Lorsque vous validez un ensemble de changements pour le déployable, le système doit valider l'instantané résultant. Pour déclencher automatiquement l'exécution des stratégies mappées chaque fois qu'un ensemble de changements est validé, sélectionnez l'option **Valider** lors de la validation de l'ensemble de changements. Vous avez également la possibilité de valider l'instantané manuellement.

   Dans les deux cas, les stratégies mappées à l'aide du mappage statique et du mappage dynamique sont exécutées.

   - Si vous avez configuré le processus automatisé à intégrer à votre pipeline, les politiques renvoient les résultats du processus de validation dans le pipeline dans des fichiers JSON. Le pipeline décide s'il doit continuer en fonction de la décision de validation : conforme, non conforme.
   - Si le processus n'est pas intégré à votre pipeline, ou si la validation a échoué ou ne s'est pas terminée, passez en revue la décision de validation et prenez les mesures appropriées.

Utilisez des politiques prédéfinies comme modèles pour vos politiques personnalisées

CDM inclut des politiques que vous pouvez utiliser comme modèles pour des politiques personnalisées qui répondent à des besoins spécifiques. Notez les modèles importants suivants dans les politiques prédéfinies ;

- Les politiques utilisent toutes l'include de script CdmQuery pour récupérer les données de configuration.
- Utilisez CdmQuery avec des secrets pour vous assurer que toutes les données sont incluses.
- L'include de script CdmPolicyUtil ajoute des avertissements et des échecs.
- Lorsque toutes les politiques ont été exécutées et qu'une défaillance a été renseignée dans la sortie, la décision est `non_compliant`.
- Utilisez l'enregistreur pour le débogage. Supprimez les journaux lorsque la politique est prête à être publiée.
- Utilisez les paramètres d'entrée de mappage pour fournir des valeurs d'entrée dynamiques.

Instructions pour la validation des instantanés

- Ne validez pas manuellement des instantanés qui ont déjà été validés et publiés.
- Si vous sélectionnez l'option **Valider les instantanés** ou **Valider et publier les instantanés lors de** la validation d'un ensemble de changements, le système valide automatiquement chaque instantané lorsqu'il est généré pour la première fois.
- Pour afficher les échecs de validation actuels ou les avertissements d'un instantané, ouvrez l'instantané et sélectionnez l'onglet **Résultats de validation** . Pour plus de détails, voir Afficher les résultats de la validation de l'instantané.
- Utilisez la fonctionnalité Terrain de jeu pour les tests de stratégie afin de valider à nouveau les instantanés pendant le développement d'une stratégie. Les résultats de validation qui en résultent sont marqués comme des résultats de test et n'affectent pas les opérations.
- S'il est nécessaire de valider à nouveau tous les instantanés pour un élément déployable, procédez à une nouvelle validation uniquement après avoir testé et publié les stratégies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pratiques à éviter

- N'utilisez pas `GlideRecord` pour récupérer les enregistrements de données de configuration.
- L'affichage des décisions de politique sur l'interface utilisateur CDM nécessite des données d'avertissement et d'échec dans une structure particulière. Utilisez CdmPolicyUtil pour ajouter des avertissements ou des échecs (pas des insertions manuelles). (Comprenez au moins la structure que CdmPolicyUtil insère dans les échecs et les avertissements.)
- Dans les stratégies, n'essayez pas de récupérer des données qui ne proviennent pas de CDM données. Cette pratique peut entraîner des problèmes d'accès entre les périmètres.
- N'écrivez pas de politiques « toujours conformes » ou « toujours non conformes ».
- Ne codez pas à l'aide de noms ou de valeurs dans les politiques. Utilisez plutôt des paramètres d'entrée de mappage pour fournir des valeurs d'entrée dynamiques.

État de l'instantané

- Non validé : il s'agit de l'état initial de l'instantané pour lequel aucune politique n'a été exécutée sur l'instantané.
- Demandé : Le flux de validation a démarré.
- En cours : le flux de validation est en cours d'exécution et des politiques sont en cours d'exécution.
- Réussi : l'instantané a réussi toutes les politiques.
- Échec : échec d'une ou de plusieurs politiques de l'instantané.
- Erreur d'exécution : échec de l'exécution d'une politique en raison d'une erreur inattendue, principalement lorsque le script include CdmPolicyUtil n'est pas utilisé pour fournir des messages d'avertissement et d'échec.

Exemple de flux

Un utilisateur valide les changements apportés aux données de configuration avant un déploiement.

Les données sont validées par rapport à toutes les politiques affectées.

En cas d'échec de la validation, le déploiement est arrêté. Une liste d'erreurs pointant vers leur emplacement dans les données de configuration est donnée à l'utilisateur. Les actions disponibles doivent être déterminées dans le contexte de l'application elle-même et de l'environnement dans lequel l'application est déployée. Par exemple :

- Autorisez le déploiement dans un environnement TEST quel que soit le nombre d'erreurs ou d'avertissements.
- Arrêtez le déploiement dans PROD en cas d'erreur.
- Arrêtez le déploiement dans PROD en cas d'avertissement et si l'application est critique.
- Autoriser le déploiement dans PROD quel que soit le nombre d'avertissements si non critique.

L'utilisateur corrige les erreurs et valide à nouveau les changements.

Les données sont validées à nouveau et les résultats sont corrects.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un instantané est pris.

Le déploiement est en cours d'exécution.

Information associée

CdmQuery - Scoped

Valider un instantané manuellement

Validez un instantané à partir de l'onglet **Instantané** . Par exemple, validez manuellement un instantané pour vous assurer qu'il est valide pour les nouvelles exigences de politique.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Ne validez pas manuellement des instantanés qui ont déjà été validés et publiés.
- Si vous sélectionnez l'option **Valider les instantanés** ou **Valider et publier les instantanés lors de** la validation d'un ensemble de changements, le système valide automatiquement chaque instantané lorsqu'il est généré pour la première fois.
- Pour afficher les échecs de validation actuels ou les avertissements d'un instantané, ouvrez l'instantané et sélectionnez l'onglet **Résultats de validation** . Pour plus de détails, voir Afficher les résultats de la validation de l'instantané.
- Utilisez la fonctionnalité Terrain de jeu pour les tests de stratégie afin de valider à nouveau les instantanés pendant le développement d'une stratégie. Les résultats de validation qui en résultent sont marqués comme des résultats de test et n'affectent pas les opérations.
- S'il est nécessaire de valider à nouveau tous les instantanés pour un élément déployable, procédez à une nouvelle validation uniquement après avoir testé et publié les stratégies.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour valider un instantané :
   - Utilisez le point de terminaison de l'API REST pour valider.
   - Dans l'onglet **Instantanés** d'une application, sélectionnez le nom de l'instantané à valider, puis sélectionnez **Valider**.
   - Dans n'importe quel onglet d'un instantané ouvert, sélectionnez **Valider**.
2. Confirmez l'action dans la boîte de dialogue Valider l'instantané.

   Le système suit la procédure suivante pour valider les instantanés :

   - Le système exécute toutes les stratégies mappées statiquement ou dynamiquement à la stratégie associée déployable.
   - Si l'instantané réussit toutes les politiques, la valeur État de validation est définie sur **Réussi** et aucune entrée n'est répertoriée dans l'onglet **Résultats de validation** . Si la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

validation a été invoquée avec l'option **Publier une publication valide** , les instantanés valides sont publiés automatiquement.

- Si une politique rencontre des problèmes, la valeur État de validation est définie sur **Échec**. L'onglet **Résultats de validation** affiche tous les échecs ou avertissements renvoyés par les politiques.
- Si une politique n'a pas pu être exécutée jusqu'à son terme, la valeur État de validation est définie sur **Erreur d'exécution** et l'onglet **Résultats de validation** indique que la validation a échoué en raison d'une erreur.

Que faire ensuite

Si la validation de l'instantané a échoué, vous pouvez afficher les problèmes pour les résoudre. Consultez Afficher les résultats de la validation de l'instantané.

Information associée

Afficher les résultats de la validation de l'instantané

Afficher les résultats de la validation de l'instantané

Affichez les échecs de validation et les avertissements dans l'onglet **Résultats de validation** de l'instantané.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_viewer ou cdm_editor ou ou cdm_exporter_editorcdm_policy_editor ou cdm_admin

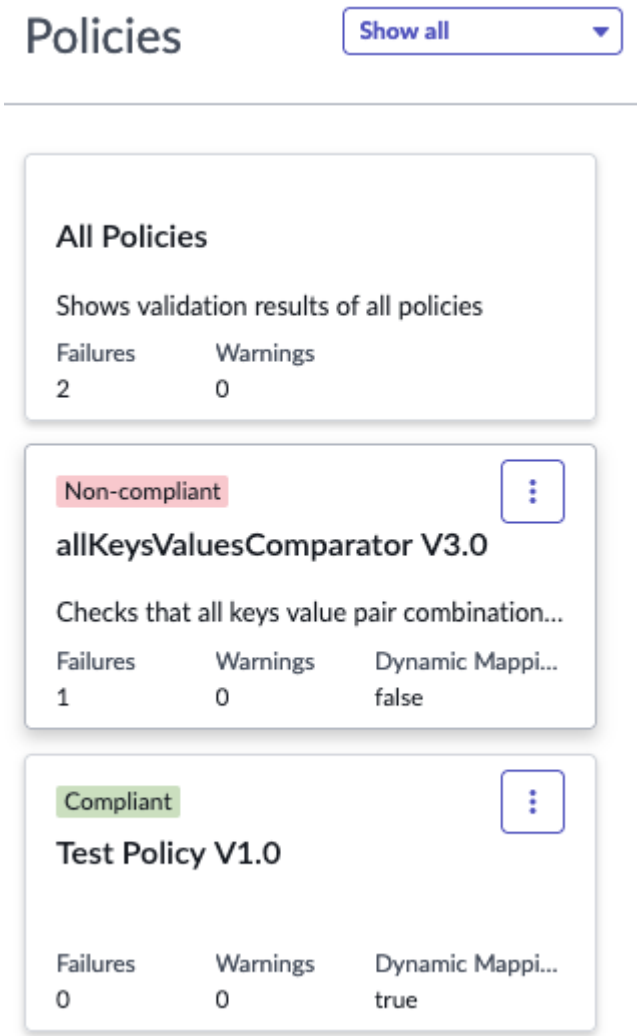
Procédure

1. Dans l'onglet **Instantanés** d'une application, sélectionnez l'instantané pour ouvrir l'onglet **Résultats de validation** .
2. Affichez les informations d'échec et d'avertissement dans l'onglet **Résultats de validation** de l'instantané.

   Le panneau **Politiques** affiche une carte pour chaque politique mappée à l'élément déployable associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Cartes dans le panneau Politiques

Étiquette de carte	Description
Toutes les politiques	La carte affiche le nombre total d'échecs et d'avertissements pour cette exécution de validation.
Nom de la stratégie mappée	Chaque politique qui a été exécutée pour le déployable et son exécution détermine si l'instantané est conforme à la politique. Il affiche également les données suivantes : ○ Échecs : nombre d'échecs dans l'exécution en cours. ○ Avertissements : nombre d'avertissements dans l'exécution en cours. ○ Mappage dynamique : la valeur est **vrai** si la politique est mappée dynamiquement, ou **faux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez une carte dans le panneau **Stratégies** pour afficher les données associées dans le panneau **Défaillances et avertissements** .
- Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) pour une politique et sélectionnez une action, comme suit :

Plus d'options de menu d'actions

Option	Description
Enregistrement d'exécution	Affichez les informations sur l'exécution de cette politique. Consultez Afficher l'enregistrement d'exécution d'une exécution de politique pour en savoir plus.
Ouvrir la politique	Ouvrez la politique.
Ouvrir la condition business	Ouvre la condition définie sur la table Déployable CDM [sn_cdm_deployable] sur la base de laquelle la politique a été mappée dynamiquement à l'élément déployable et exécutée. **Remarque :** Cette option de menu n'est disponible que pour la stratégie mappée dynamiquement. Pour en savoir plus sur les conditions et le mappage dynamique, reportez-vous à Map PaCE policies using Dynamic Mapping .

Le panneau **Échecs et avertissements** affiche la liste de tous les échecs et avertissements de la politique mappée à l'élément déployable associé.

Panneau Défaillances et avertissements : colonnes de liste

En-tête de colonne	Description
Description	Texte qui fournit des informations sur le résultat de l'échec ou de l'avertissement.
Type	Type de résultat de validation : ○ (Vide) ○ Informations ○ Échec ○ Warning
Politique	Nom de la politique ayant renvoyé un échec ou un avertissement. Sélectionnez cette option pour ouvrir la politique.
Données impactées	CDI (`nom : paire valeur`) qui a entraîné l'échec ou l'avertissement.
Chemin d'accès	Chemin d'accès au nœud de l'arborescence de données qui inclut les données impactées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher l'enregistrement d'exécution d'une exécution de politique

Affichez l'enregistrement d'exécution pour analyser l'exécution de la politique.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_viewer ou cdm_editor ou ou cdm_exporter_editorcdm_policy_editor ou cdm_admin

Procédure

Dans l'onglet **Résultats de validation** d'un instantané, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) d'une politique, puis sélectionnez **Enregistrement d'exécution**.

Informations sur l'exécution de la politique dans l'onglet Détails

Champ	Description
Politique	Nom de la politique qui s'est exécutée.
Nom de version	Version de la politique qui s'est exécutée.
Heure de fin	Horodatage une fois l'exécution terminée.
Décision	Résultat de l'exécution de la politique. • Conforme • Non conformes • Erreur d'exécution • Conforme avec une exception

Ajout de messages d'avertissement et d'échec aux résultats de validation — CdmPolicyUtil

Vous utilisez l'include de script CdmPolicyUtil pour ajouter des messages d'avertissement et d'échec aux résultats de validation dans la table Résultats de validation de stratégie CDM . CDM s'attend à ce que les avertissements et les échecs de validation contiennent un chemin d'accès de nœud, un ID d'instantané et une référence au nœud impacté.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

CdmPolicyUtil

- CdmPolicyUtil est un include de script public.
- Étant donné que CdmPolicyUtil est un include de script global, vous n'avez pas besoin de l'invoquer comme un nouveau `CdmPolicyUtil().`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez appeler CdmPolicyUtil dans tous les périmètres, mais le périmètre d'invocation attendu l'est PaCE (en particulier, lors de l'exécution des PaCE stratégies).
- L'appel approprié est `CdmPolicyUtil.methodName(parameters)`.

Remarque :
Si vous ajoutez manuellement des messages d'avertissement et d'échec aux résultats de validation au lieu d'utiliser CdmPolicyUtil, l'état de validation de l'instantané affiche une erreur d'exécution.

Méthodes

addFailure (en anglais seulement)

Ajoute un message d'échec. Le message s'affiche dans l'onglet **Résultats de validation** de l'instantané.

Paramètres :

- *`Output`*: décision de politique pour l'instantané du sujet (*`primarySnapshotId`*).
- *`cdmNode`*: nœud (*`sn_cdm_node`*) à l'origine de la défaillance.
- *`name`*: nom de l'échec.
- *`description`*: description de la défaillance.

addWarning (en anglais seulement)

Ajoute un message d'avertissement de politique. Le message s'affiche dans l'onglet **Résultats de validation** de l'instantané.

Paramètres :

- *`Output`*: décision de politique pour l'instantané du sujet (*`primarySnapshotId`*).
- *`cdmNode`*: Nœud (*`sn_cdm_node`*) à l'origine de l'avertissement.
- *`name`*: nom de l'avertissement.
- *`description`*: description de l'avertissement.

getLastCreatedSnapshotIds

Renvoie les derniers ID d'instantanés créés et publiés pour le fichier *`.additionalDeployables`* Si aucun instantané publié n'est disponible pour un déployable particulier, ajoute un message de débogage.

Paramètre :

`additionalDeployables` – peuvent être adoptés directement en ce qui concerne la politique.

getLastPublishedSnapshotIds

Récupère les ID d'instantanés les plus récents et publiés pour le fichier *`.additionalDeployables`* Si aucun instantané publié n'est disponible pour un déployable particulier, ajoute un message de débogage.

Paramètre :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

additionalDeployables - peuvent être adoptés directement en ce qui concerne la politique.

Partage de composants entre applications : bibliothèques de composants

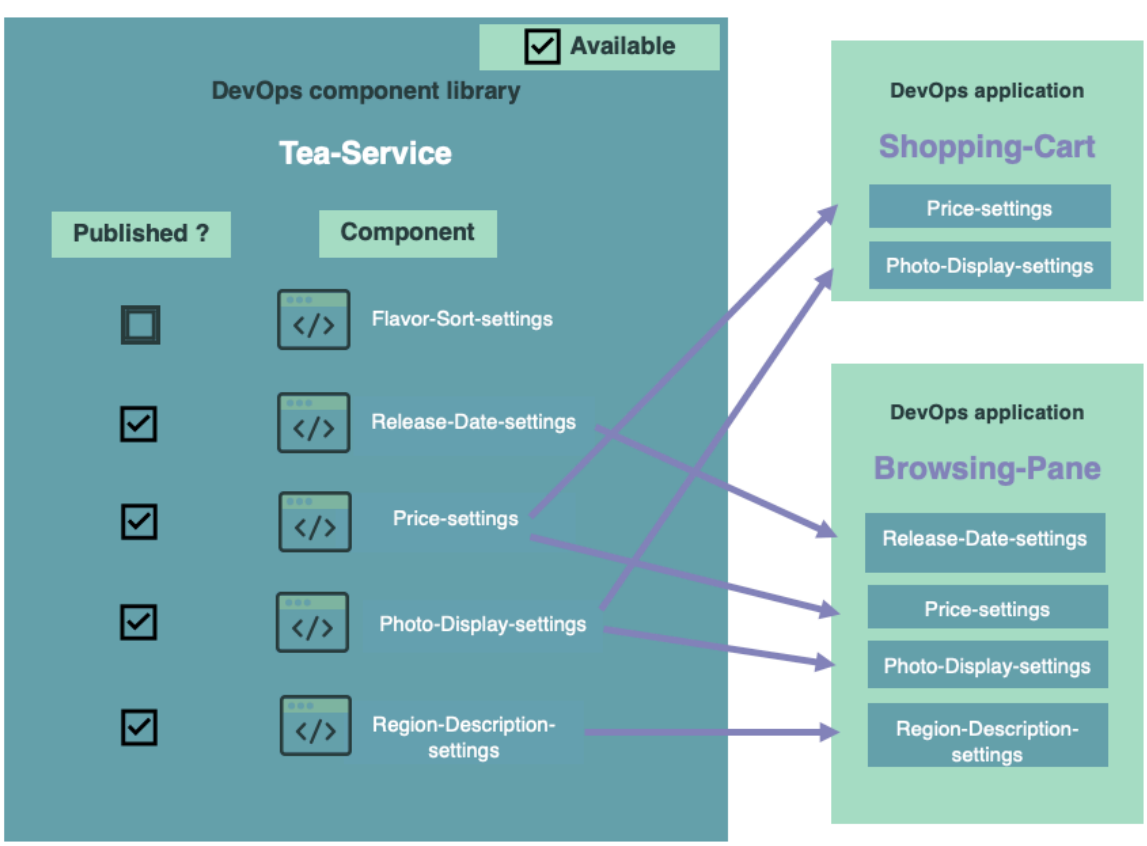
Certaines applications peuvent partager la même structure de base et nécessiter des données de configuration presque identiques. Les composants partagés dans CDM vous permettent d'utiliser un composant dans plusieurs applications. Pour une meilleure organisation, ces composants partagés sont gérés dans des bibliothèques de composants.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Bibliothèques de composants

Les bibliothèques de composants améliorent la cohérence et la maintenabilité en garantissant une source unique de vérité pour les données de configuration d'un composant entre les applications. Vous pouvez utiliser la vue unifiée dans l'espace de travail ou CdmSharedLibraryApi l'API DevOps Config REST pour créer et gérer ces bibliothèques.

Dans cet exemple, une organisation vend du thé sur son site Web. Les services d'application et d'application utilisent les données de configuration pour les *Shopping-Cart* *Browsing-Pane* prix des produits et l'apparence des photos. Pour s'assurer que les données de configuration sont identiques dans les deux DevOps applications, chaque application utilise des composants partagés de la *Tea-Service* bibliothèque de composants. Les composants sont gérés dans la bibliothèque et les applications utilisent chacune deux des composants de la bibliothèque.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de composants partagés

- Un utilisateur disposant du rôle sn_cdm.cdm_admin peut créer et gérer une bibliothèque de composants, et créer, ajouter et supprimer des composants partagés dans la bibliothèque.
- Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements d'application, vous pouvez ajouter, mettre à jour ou supprimer un composant partagé.
- Les applications peuvent utiliser n'importe quelle combinaison de composants : des composants définis dans l'application (composants directs) et des composants provenant d'une bibliothèque de composants.
- Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements d'application, vous ne pouvez pas modifier un composant partagé de la même manière que vous pouvez modifier un composant direct. Toutefois, une collection d'une application peut remplacer une valeur d'un composant partagé.
- Pour qu'un composant partagé soit disponible pour une utilisation dans les applications, le composant doit être à l'état **Publié** et la bibliothèque qui contient le composant doit être à l'état **Disponible** .

  Dans l'exemple, aucune application ne peut utiliser le *`Flavor-Sort-settings`* composant, car il n'a pas été publié.

Travailler sur des bibliothèques de composants avec une vue unifiée

La vue unifiée des bibliothèques de composants dans l'espace DevOps Config de travail offre un emplacement unique pour afficher et gérer les bibliothèques de composants et les composants qu'elles contiennent.

> **Important :**
> À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

À l'aide de la vue unifiée, vous pouvez :

- Recherchez une bibliothèque de composants ou un composant partagé.
- Naviguez rapidement entre différentes bibliothèques de composants ou composants partagés.
- Affichez une liste de toutes les applications qui utilisent des composants partagés d'une bibliothèque.
- Modifiez les données de configuration d'une bibliothèque.
- Affichez et créez des ensembles de changements pour la bibliothèque et les composants.
- Affichez les différentes versions d'un composant partagé, et publiez-les ou annulez-les.

Utilisateurs

Les utilisateurs suivants peuvent afficher et gérer les bibliothèques de composants et les composants partagés dans l'espace de travail de configuration DevOps.

- L'administrateur CDM peut afficher et gérer les bibliothèques et les composants partagés.
- L'éditeur CDM peut afficher et gérer les composants partagés au sein des bibliothèques.
- Les visionneuses CDM peuvent afficher les bibliothèques et les composants partagés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès aux bibliothèques de composants

Pour ouvrir les bibliothèques de composants, accédez à **Tout** > **Configuration DevOps** > **Espace de travail de configuration DevOps** et sélectionnez l'icône Bibliothèques de composants (icône

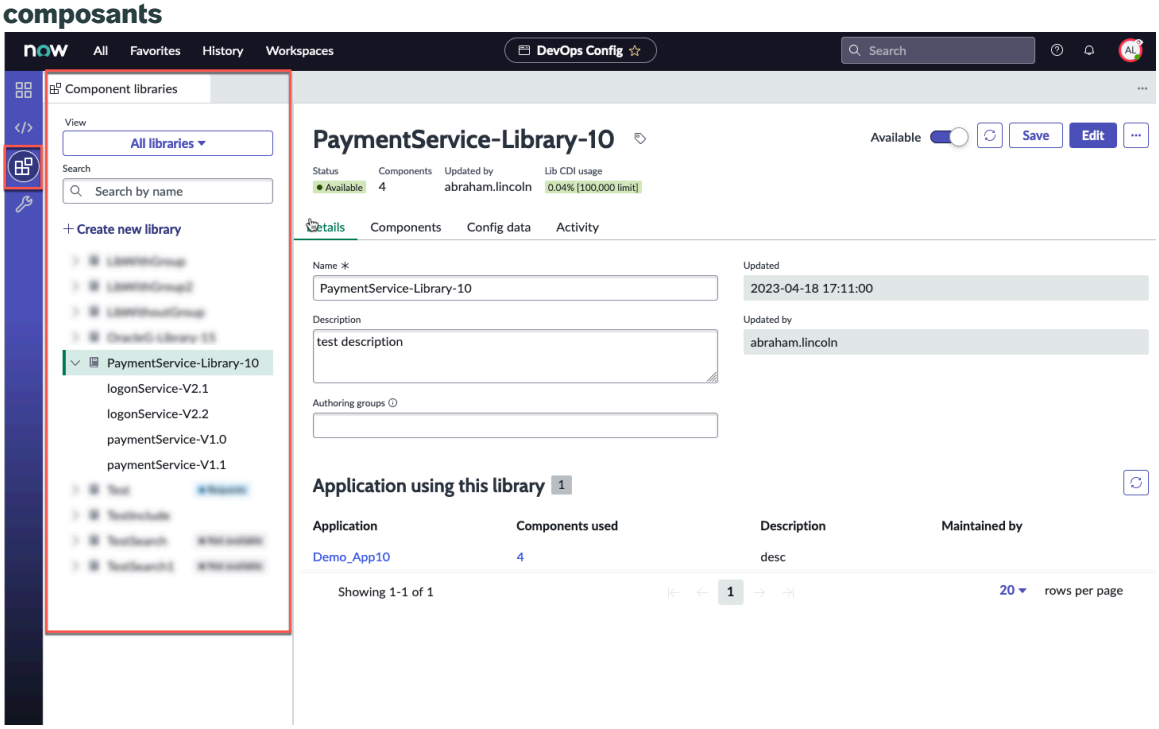
Liste des bibliothèques de composants

Dans la liste Bibliothèques de composants, vous pouvez examiner toutes les bibliothèques de composants et les composants partagés qu'elles contiennent. Le volet Liste comporte les sections suivantes pour vous permettre d'accéder aux bibliothèques et aux composants et de les gérer rapidement.

- **Vue** : filtrez les bibliothèques par les catégories suivantes : Toutes les bibliothèques et Bibliothèques modifiables. Les bibliothèques modifiables sont les bibliothèques que vous créez ou que d'autres créent, mais qui vous autorisent l'affichage et la modification par l'intermédiaire des groupes de création associés.
- **Rechercher** : recherchez la bibliothèque ou le composant par leur nom.
- **Créer une nouvelle bibliothèque** : créez une bibliothèque à l'aide de cette option.
- **Liste** : sélectionnez un nœud de bibliothèque ou un nœud de composant partagé pour l'afficher dans le volet de formulaire.

Voici un exemple de vue unifiée pour les bibliothèques de composants.

Vue unifiée dans l'espace de travail DevConfig pour gérer les bibliothèques de composants



Formulaire de bibliothèque de composants

Dans le volet du formulaire Bibliothèque de composants, vous pouvez examiner et gérer vos bibliothèques et composants qu'elles contiennent. Sélectionnez un nœud de bibliothèque dans le volet gauche pour afficher et modifier les données associées.

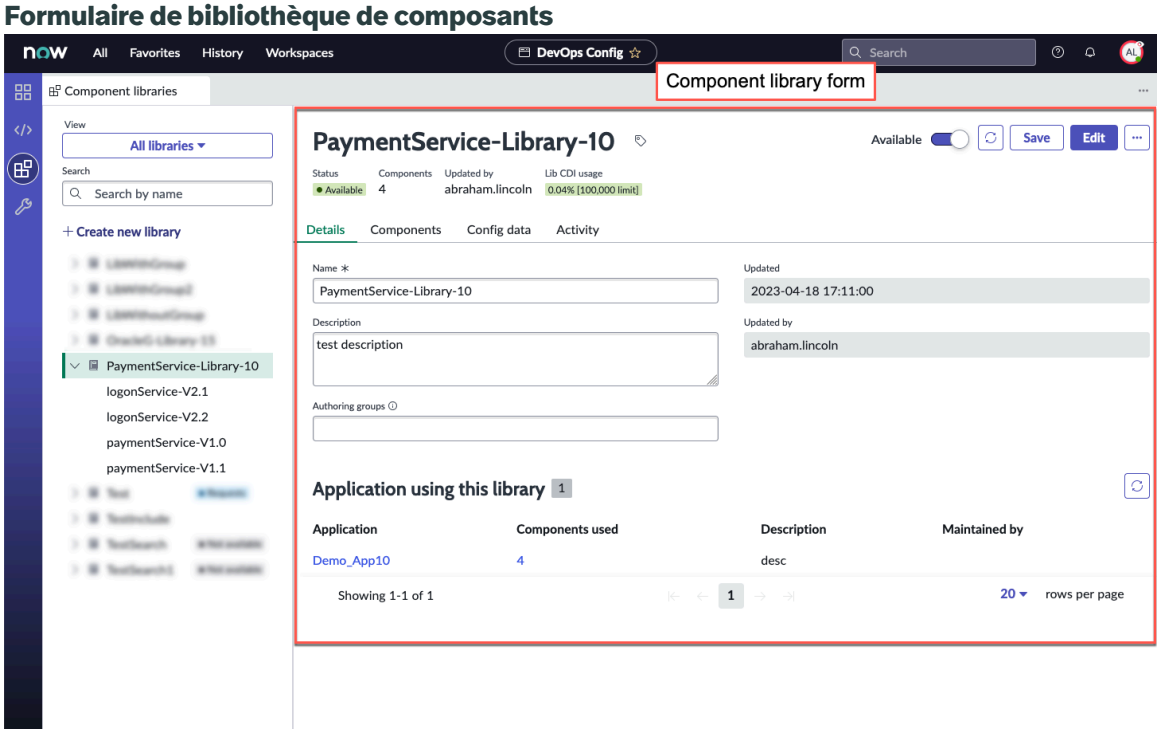
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **En-tête** : la section d'en-tête affiche l'état et d'autres métadonnées de la bibliothèque de composants. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Marquez une bibliothèque comme disponible ou non disponible à l'aide de l'interrupteur **à bascule Disponible** .
  - Enregistrez les changements apportés à la bibliothèque.
  - Modifiez pour créer ou ouvrir un ensemble de changements pour la mise à jour des composants partagés.
- **Onglets** : les onglets suivants sont disponibles :
  - **Détails** : affichez et mettez à jour les détails d'une bibliothèque tels que le nom, la description et les groupes de création. L'onglet comprend également une liste de toutes les applications qui utilisent un ou plusieurs composants de la bibliothèque.
  - **Composants** : affichez tous les composants disponibles dans la bibliothèque.
  - **Données de configuration** : examinez les données de configuration dans chaque composant de la bibliothèque. Vous pouvez basculer entre la vue Éditeur et la vue Liste à l'aide du commutateur de la **vue Liste** .
  - **Activité** : affichez une liste de tous les ensembles de changements créés pour la mise à jour de la bibliothèque, de ses composants et des données de configuration.

Voici un exemple de formulaire de bibliothèque de composants dans l'espace de travail de configuration DevOps.

Formulaire de bibliothèque de composants



Formulaire du composant partagé

Dans le volet du formulaire Composant partagé, vous pouvez examiner et gérer les composants de vos bibliothèques. Sélectionnez un nœud de composant dans le volet gauche pour afficher et modifier les données associées.

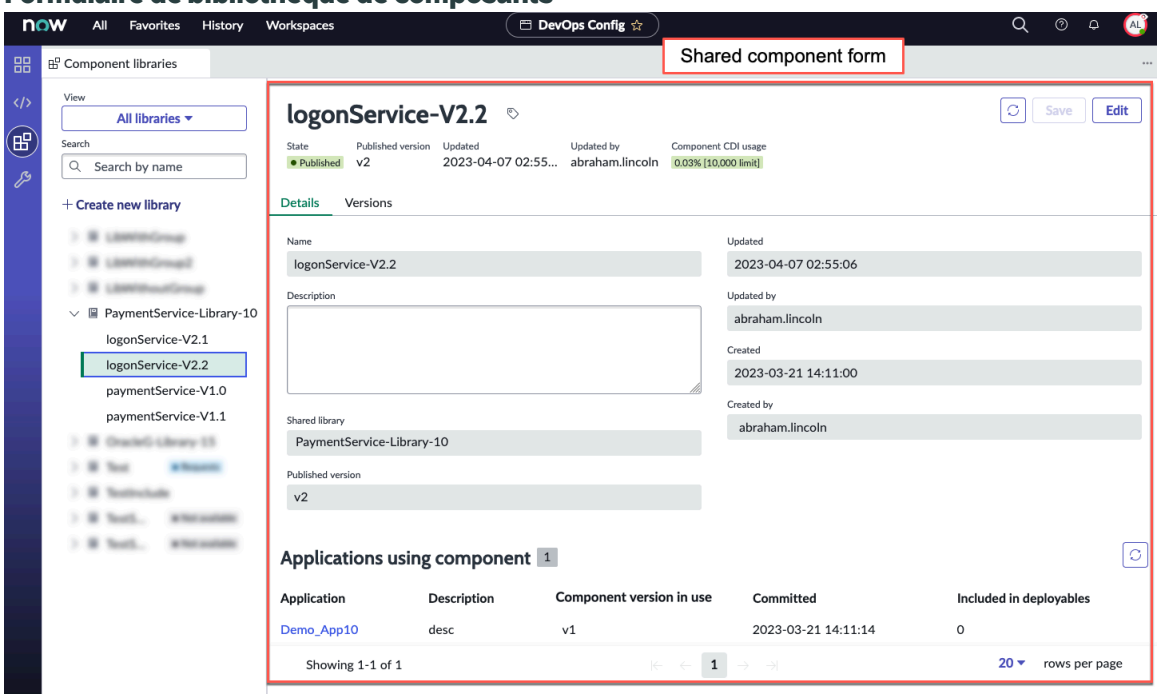
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **En-tête** : la section d'en-tête affiche l'état et d'autres métadonnées de la bibliothèque de composants. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Enregistrez les changements apportés au composant.
  - Modifiez pour créer ou ouvrir un ensemble de changements pour la mise à jour du composant.
  - Actualisez les données du formulaire.
- **Onglets** : les onglets suivants sont disponibles :
  - **Détails** : affichez les détails du composant et mettez à jour sa description selon vos besoins. L'onglet comprend également une liste de toutes les applications qui utilisent les composants.
  - **Versions** : affichez toutes les versions publiées et non publiées du composant. Vous pouvez également publier la version d'un composant ou annuler la publication d'une version.

Voici un exemple de formulaire de composant partagé dans l'espace de travail de configuration DevOps.

Formulaire de bibliothèque de composants



Créer ou mettre à jour une bibliothèque de composants

Créez une bibliothèque de composants pour gérer les composants qui peuvent être réutilisés dans plusieurs applications.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration DevOps** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants (dans la navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants** .
3. Cliquez sur **Créer une nouvelle bibliothèque** pour créer une bibliothèque de composants.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un formulaire de bibliothèque de composants

Champ	Description
Nom de la bibliothèque	Nom de la bibliothèque de composants. Ce nom doit être unique dans toutes les CDM applications et bibliothèques.
Description	Description de la bibliothèque de composants, tels que le type de composants qu'elle inclut.
Groupes de création	Groupes d'utilisateurs ayant accès à la modification de la bibliothèque de composants. Les utilisateurs des groupes disposant des rôles appropriés peuvent afficher la bibliothèque de composants. **Remarque :** Si vous choisissez un groupe de création, assurez-vous d'être membre de ce groupe, sinon vous perdrez l'accès de modification à la bibliothèque. Toutefois, si vous disposez des rôles cdm_all_app_access et cdm_admin, vous aurez un accès complet à la bibliothèque de composants, même si vous n'êtes pas membre de ces groupes de création.

5. Cliquez sur **Créer**.

Résultats

Une bibliothèque de composants est créée. L'état de la bibliothèque est défini sur Non disponible, ce qui signifie que les composants ajoutés à la bibliothèque ne peuvent pas être utilisés, mis à jour ou exportés.

Que faire ensuite

1. Ajouter ou mettre à jour un composant partagé dans une bibliothèque de composants.
2. Activer une bibliothèque de composants.

Activer une bibliothèque de composants

Activez une bibliothèque de composants pour rendre tous ses composants partagés disponibles à l'utilisation.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une bibliothèque peut être à l'état Indisponible dans les situations suivantes :

- Lorsqu'une bibliothèque est créée pour la première fois
- Lorsqu'une bibliothèque et ses composants sont en cours de création
- Lorsqu'une version plus récente de la bibliothèque est en cours de création

Si une bibliothèque n'est pas disponible, aucun composant de cette bibliothèque ne peut être utilisé, mis à jour ou exporté. Toutefois, cela n'a pas d'impact sur les applications qui utilisent déjà des composants au sein de cette bibliothèque.

Lorsque la bibliothèque est prête à l'emploi, vous pouvez l'activer.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration DevOps** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants (dans la navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants** .
3. Dans le volet gauche, sélectionnez une bibliothèque de composants.
4. Sélectionnez le commutateur **Disponible** pour rendre la bibliothèque disponible afin que ses composants partagés puissent être utilisés dans les applications.

Résultats

- La bibliothèque et les composants partagés qu'elle contient deviennent disponibles pour utilisation.
- L'état de la bibliothèque est défini sur Disponible.

Supprimer une bibliothèque de composants

Supprimez une bibliothèque de composants et tous ses composants si aucune application n'utilise les composants de la bibliothèque.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration DevOps** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants (dans la navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. À partir du bouton **Options** ( ), sélectionnez **Supprimer** , puis confirmez l'action de suppression.

> **Remarque :**
> Si un composant est utilisé dans une application, l'option **Supprimer** n'est pas disponible.

Résultats
La bibliothèque de composants et tous ses composants sont supprimés.

Ajouter ou mettre à jour un composant partagé dans une bibliothèque de composants

Ajoutez ou mettez à jour un composant partagé dans une bibliothèque de composants.

Avant de commencer

> **Important :**
> À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également ajouter un composant à la bibliothèque en tant que composant partagé à partir d'une demande. Pour plus d'informations, consultez Accepter ou rejeter une demande d'inclusion d'un composant dans une bibliothèque de composants.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration DevOps** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Sélectionnez l'icône Bibliothèques de composants (dans le volet de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants** .
3. Sélectionnez une bibliothèque de composants dans l'onglet **de liste Bibliothèques de composants** à laquelle vous souhaitez ajouter un composant partagé.
4. Sélectionnez **Modifier** pour créer un ensemble de changements ou sélectionnez un ensemble de changements ouvert pour travailler.
5. Ajoutez un composant partagé à la bibliothèque.
   a. Dans l'onglet **Données de configuration** de l'enregistrement de l'ensemble de changements, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (pour le nœud de **composants** et sélectionnez **Créer un composant partagé**.
   b. Dans la boîte de dialogue Créer un composant partagé, entrez un nom unique et significatif pour le composant.
   c. Sélectionnez **Créer**.
   Un composant est créé.
6. Ajoutez des éléments de données de configuration (CDI) et des valeurs pour le composant partagé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Une fois le nœud du composant partagé sélectionné, ajoutez un ou plusieurs CDI et valeurs dans le volet Éditeur.

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

7. Ajoutez un nœud de fichier au composant.
Pour plus d'informations sur l'ajout de fichiers, reportez-vous à la section Gérer les fichiers dans le modèle de données de configuration à l'aide de nœuds de fichiers.

8. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ pour qu'un composant le renomme ou le supprime.
   - Pour renommer le composant, sélectionnez **Renommer** dans le menu.
   - Pour supprimer le composant, sélectionnez **Supprimer** dans le menu.

   Remarque :
   Ces options ne sont disponibles que si le composant n'est utilisé dans aucune application.

9. Sélectionnez **Valider** pour valider tous les changements pour le composant partagé.
Une nouvelle version des composants partagés est créée.

10. Dans le champ **Actions supplémentaires** , sélectionnez une option pour publier la version la plus récente ou le faire ultérieurement.
    - **Aucune action supplémentaire** : ne traite rien pour la dernière version du composant.
    - **Publier la version la plus récente** : publie la dernière version du composant.

      Remarque :
      Pour un composant partagé, une seule version peut être publiée à la fois. Ainsi, toute version publiée existante est non publiée et la nouvelle version est publiée.

Publier ou annuler la publication d'une version de composant partagé

Publiez une version d'un composant partagé dans une bibliothèque afin qu'il puisse être utilisé dans une application.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une version n'est pas publiée, cela signifie que le composant et sa version ne peuvent plus être utilisés dans une application. Toutefois, cela n'a aucun impact sur les applications qui utilisent déjà la version.

Remarque :
Un composant partagé ne peut avoir qu'une seule version publiée à la fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration DevOps** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants (dans le volet de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet Liste **des bibliothèques de composants** .
3. Sélectionnez une bibliothèque de composants dans l'onglet **de liste Bibliothèques de composants** .
4. Sélectionnez l'onglet **Composants** , puis sélectionnez un nom de composant à ouvrir.
5. Sélectionnez l'onglet **Versions** .
6. Publier ou annuler la publication d'une version du composant.

Demande d'inclusion d'un composant dans une bibliothèque de composants

Soumettez une demande pour qu'un composant d'une application susceptible d'être réutilisé dans plusieurs applications soit ajouté à une bibliothèque de composants partagés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_admin ou cdm_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la création de modèles de données pour leurs applications, les éditeurs et les administrateurs DevOps Config peuvent identifier que certains composants peuvent être réutilisés dans plusieurs applications. Ils peuvent soumettre une demande aux propriétaires de la bibliothèque de composants pour ajouter ces composants à la bibliothèque.

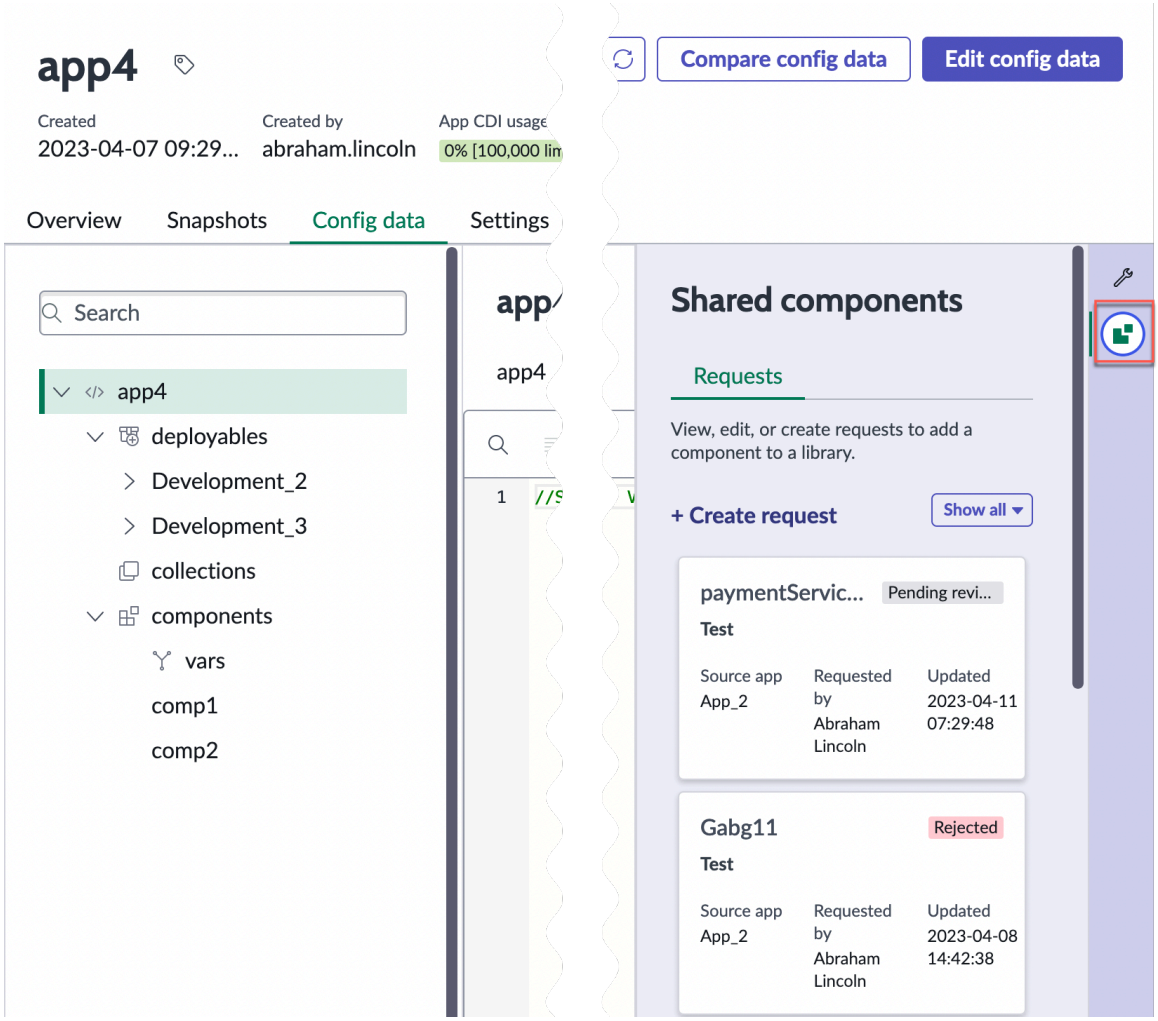
Remarque :
Vous ne pouvez soumettre qu'une seule demande pour un composant de la même bibliothèque à la fois.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration DevOps** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Sélectionnez l'icône Applications (dans le volet de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Applications** .
3. Ouvrez une application et sélectionnez l'onglet **Données de configuration** .
4. Sélectionnez l'icône des composants partagés (icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans le volet Composants partagés, sélectionnez **+ Créer une demande**.

6. Entrez les détails dans le formulaire de demande.

Créer une demande de composant partagé

Champ	Description
Composant	Nom du composant à ajouter à la demande. **Remarque :** Les données de configuration du dernier ensemble de changements validé sont ajoutées à la demande, à l'exclusion des valeurs de données secrètes pour les clés, les variables référencées et les pièces jointes dans les nœuds de fichier.
Bibliothèque cible	Bibliothèque de composants à laquelle le composant demandé doit être ajouté. Seules les bibliothèques existantes et disponibles sont répertoriées dans le champ.
Description du composant	Description du composant, telle que son fonctionnement.
Informations supplémentaires	Plus de détails sur le composant qui pourraient être utiles à l'approbateur pendant l'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une demande est créée pour que le propriétaire de la bibliothèque ajoute le composant sélectionné en tant que composant partagé dans la bibliothèque cible. L'état de la demande est défini sur Révision en attente et est répertorié dans le volet Composants partagés.

   Vous pouvez afficher toutes vos demandes des 30 derniers jours et les filtrer en fonction de leur état.

Que faire ensuite

Lorsqu'une demande est à l'état Révision en attente, vous pouvez modifier ses informations ou la retirer en sélectionnant la carte de demande dans le volet Composants partagés.

- Pour mettre à jour la demande, mettez à jour la description du composant ou des détails supplémentaires dans les champs respectifs, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
- Pour retirer la demande, sélectionnez **Retirer**.

Le propriétaire de la bibliothèque peut examiner et approuver ou rejeter la demande.

Accepter ou rejeter une demande d'inclusion d'un composant dans une bibliothèque de composants

Examinez une demande d'ajout d'un composant à une bibliothèque de composants et approuvez-la ou rejetez-la.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Quelqu'un a demandé d'ajouter un composant local d'une application à la bibliothèque de composants en tant que composant partagé. S'il y a de telles demandes dans une bibliothèque qui nécessitent votre approbation, vous voyez une étiquette **Demandes** ( ) à côté du nom de la bibliothèque.

Rôle requis : cdm_admin ou cdm_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration DevOps** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants (dans la navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants** .
3. Ouvrez une bibliothèque de composants et sélectionnez l'onglet **Demandes** .

   Remarque :
   L'onglet **Demandes** n'est disponible que lorsqu'une demande d'ajout d'un composant à la bibliothèque est ouverte.

4. Cliquez sur une carte de demandes pour examiner ses données de configuration.
   Les données de configuration de la carte sélectionnée s'affichent dans le volet d'aperçu.
5. Selon vos besoins, cliquez sur Accepter ou rejeter la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- La demande est supprimée de l'onglet **Demandes** .
- Tous les commentaires ajoutés à la demande peuvent être consultés par le demandeur dans l'application à partir de laquelle la demande a été envoyée.
- Si la demande est approuvée :
  - L'état de la demande est défini sur Accepté.
  - Le composant est ajouté à la bibliothèque de composants sélectionnée en tant que composant partagé. Les valeurs de données secrètes (telles que l'ID de compte ou les mots de passe) pour les clés, les variables référencées et les pièces jointes dans les nœuds de fichier ne sont pas incluses dans le composant. Vous devez remplacer les pièces jointes dans tous ces nœuds de fichiers.

    Si la bibliothèque est disponible, le composant est prêt à être utilisé dans plusieurs CDM applications.
  - Si vous avez sélectionné **Publier la version** dans le champ **Actions supplémentaires** , le composant partagé est publié.
- Si la demande est rejetée, l'état de la demande est mis à jour sur Rejeté.

Gérer les composants partagés dans une CDM application

Ajoutez un composant partagé à une application, affichez les composants partagés qui peuvent être ajoutés ou supprimez un composant partagé d'une application.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôles requis : Éditeur CDM [sn_cdm.cdm_editor]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements d'application, vous pouvez ajouter, mettre à jour ou supprimer un composant partagé.
- Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements d'application, vous ne pouvez pas modifier un composant partagé de la même manière que vous pouvez modifier un composant direct. Toutefois, une collection d'une application peut remplacer une valeur d'un composant partagé. En outre, vous ne pouvez pas renommer un composant partagé dans une application. Si un tel changement est nécessaire, un nouveau composant partagé portant le nom requis doit être créé, puis ajouté à nouveau dans l'application.

Tous ces changements concernent l'ensemble de changements de l'application.

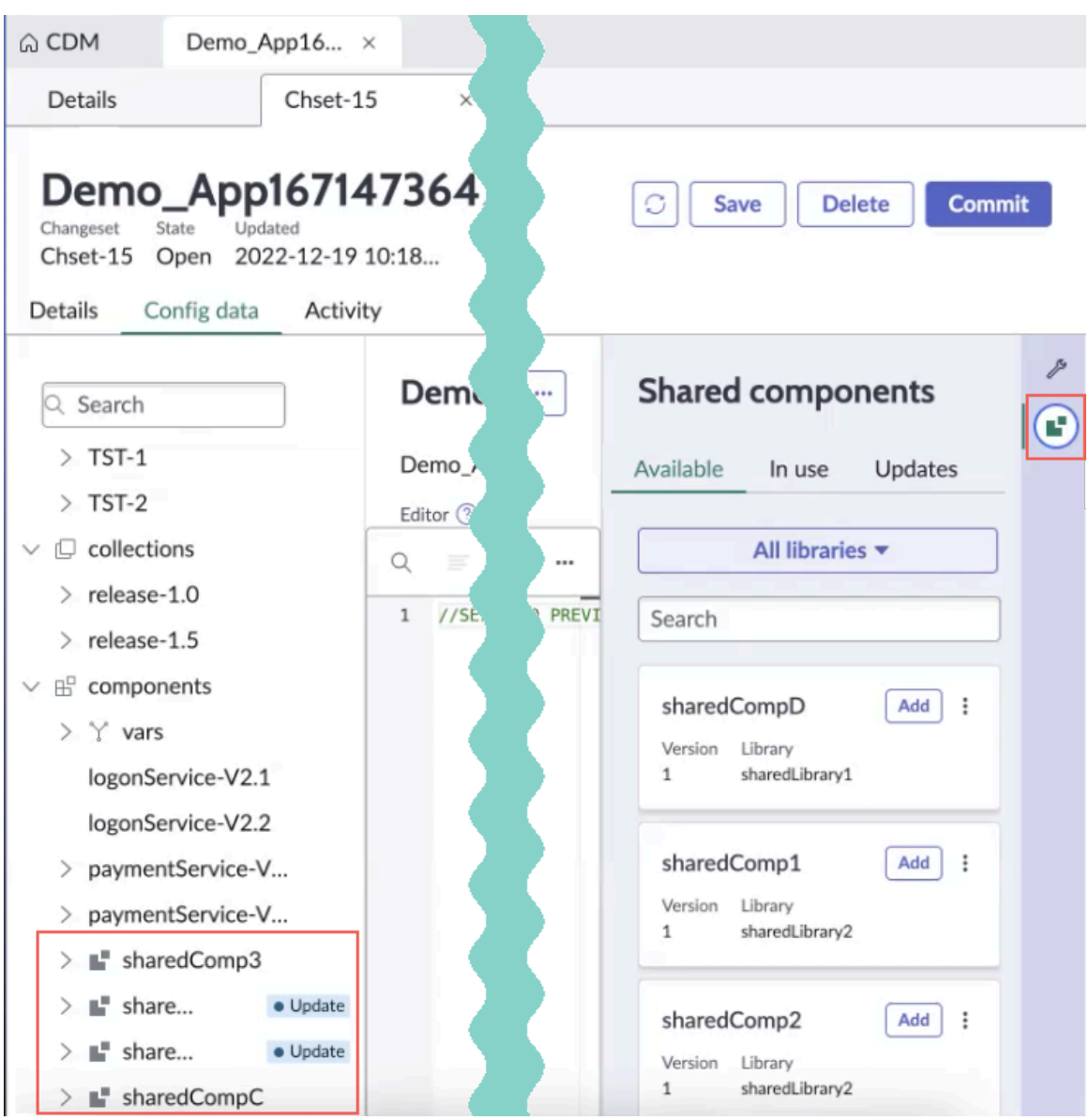
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Lorsque vous travaillez sur l'onglet **Données de configuration** d'un ensemble de changements d'application, sélectionnez l'icône de composants partagés (icône

   - Chaque carte d'un onglet de composants partagés affiche le nom, la bibliothèque de composants parent et la version d'un composant partagé.
   - Les composants sont regroupés par bibliothèque et triés par ordre alphabétique.
   - Utilisez le sélecteur **de bibliothèques** pour afficher uniquement les composants de la bibliothèque sélectionnée.
   - Utilisez la zone de texte **Rechercher** pour filtrer la liste des composants ou des bibliothèques.



   - **Disponible:** Liste des composants partagés que l'application peut inclure dans ses données de configuration.

     Pour qu'un composant partagé soit disponible pour une utilisation dans les applications, le composant doit être à l'état **Publié** et la bibliothèque qui contient le composant doit être à l'état **Disponible** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **En usage:** Liste des composants partagés actuellement utilisés dans l'application.
- **Mises à jour:** Une carte s'affiche lorsqu'une version publiée plus récente d'un composant est disponible. Sélectionnez l'icône **d'actualisation** ( ) pour vous assurer que vous affichez toutes les mises à jour actuelles.

2. Pour ajouter un composant partagé aux données de l'application : dans l'onglet **Disponible** , sélectionnez **Ajouter**.
   - Le composant est ajouté au dossier **des composants** dans l'application.
   - L'icône de composant partagé ( ) indique que le composant provient d'une bibliothèque de composants.
   - Le composant est sélectionné et les panneaux **Éditeur** et **Aperçu** affichent le code du composant partagé.
3. Afficher les données de configuration dans un composant partagé : Sur n'importe quelle carte, sélectionnez le menu Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Afficher les données de configuration**.

   Une fenêtre contextuelle affiche la dernière version publiée du code du composant partagé. Les variables ne sont pas résolues et les données chiffrées ne sont pas déchiffrées dans la vue contextuelle.
4. Supprimer un composant partagé : utilisez l'une des méthodes suivantes pour supprimer un composant partagé des données de l'application.
   - Dans l'onglet **En cours d'utilisation** , sélectionnez le **X** dans la carte de composant, puis confirmez l'action dans la fenêtre contextuelle.
   - Dans l'onglet **Données de configuration** d'une application, sélectionnez le menu **Actions** (pour le composant, puis sélectionnez **Supprimer**. Confirmez l'action dans la fenêtre contextuelle.

   Remarque :
   La suppression n'est pas la suppression. La suppression retire les données de configuration du composant de l'application, mais le composant reste inchangé dans la bibliothèque de composants. Lorsque vous supprimez un composant d'une application, la carte de composant réapparaît dans l'onglet **Disponible** .
5. Mettre à jour un composant partagé.

   Sélectionnez l'icône **d'actualisation** ( ) pour vous assurer que vous affichez toutes les mises à jour actuelles. Le système indique qu'une version publiée plus récente d'un composant est disponible des manières suivantes :
   - Le texte en surbrillance « Mettre à jour » s'affiche à côté du composant dans le dossier des **composants** .
   - L'onglet **Mises à jour** affiche une carte pour le composant.
   - La fenêtre contextuelle de validation d'un ensemble de changements inclut une notification : « Un ou plusieurs des composants partagés ont des mises à jour disponibles ».

   Procédez comme suit pour examiner les données de configuration mises à jour, puis mettez à jour un composant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'onglet **Mises à jour** , sélectionnez **Mettre à jour** pour le composant.

b. Examinez les informations de la fenêtre contextuelle Mettre à jour un composant partagé, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

- L'onglet **Détails** affiche les informations de nom et de version.
- L'onglet **Données de configuration les plus récentes** affiche la dernière version du code du composant partagé. Dans la vue, les variables ne sont pas résolues et les données chiffrées ne sont pas déchiffrées.

6. Validez l'ensemble de changements de l'application pour générer un instantané contenant tous ces changements.
Le système génère un instantané de chaque déployable qui est affecté par les changements.

Information associée

Partage de composants entre applications : bibliothèques de composants

Afficher les instantanés

Affichez les instantanés de tous les déployables éléments d'une application dans l'onglet **Détails** de l'application. Le pipeline de mise en production ne peut accéder qu'à un instantané correspondant à la version actuellement publiée.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_viewer

Procédure

1. Ouvrez une application et sélectionnez l'onglet **Instantanés** .
L'onglet répertorie toutes les déployables fonctionnalités associées à l'application. Chacun déployable affiche une courte liste de ses instantanés. Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher la liste complète des instantanés.

Onglet Instantanés : colonnes de la liste Instantanés

Nom de colonne	Description
Nom	Nom unique de l'instantané. Lorsqu'un instantané est généré, le système utilise le nom de l'élément déployable et le numéro d'instantané pour générer un nom par défaut (par exemple, deployableName_1, deployableName_2). Vous pouvez modifier le nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de colonne	Description
	Conseil : Vous pouvez modifier le nom dans l'onglet **Détails** . Sélectionnez le nom de l'instantané pour ouvrir l'onglet.
Description	Informations descriptives que vous fournissez pour aider d'autres utilisateurs. **Conseil :** Vous pouvez ajouter une description dans l'onglet **Détails** . Sélectionnez le nom de l'instantané pour ouvrir l'onglet.
Publié	Booléen qui indique si l'instantané est publié. Seuls les instantanés publiés peuvent être exportés. **Important :** Par défaut, les exportateurs utilisent l'instantané publié le plus récent. Lors de la définition ou de la mise à jour d'un , déployablevous pouvez spécifier que seuls les instantanés validés peuvent être publiés. Vous pouvez annuler la publication d'un instantané. Consultez Publier ou annuler la publication d'un instantané.
Déployable	Déployable sur lequel l'instantané est basé.
Validation	État de validation : ○ Non validé : il s'agit de l'état initial de l'instantané pour lequel aucune politique n'a été exécutée sur l'instantané. ○ Demandé : Le flux de validation a démarré. ○ En cours : le flux de validation est en cours d'exécution et des politiques sont en cours d'exécution. ○ Réussi : l'instantané a réussi toutes les politiques. ○ Échec : échec d'une ou de plusieurs politiques de l'instantané. ○ Erreur d'exécution : échec de l'exécution d'une politique en raison d'une erreur inattendue, principalement lorsque le script include CdmPolicyUtil n'est pas utilisé pour fournir des messages d'avertissement et d'échec.
Dernières validations	Horodatage de la dernière validation de l'instantané.
Créé	Horodatage lors de la création de l'instantané.
Créé par	Utilisateur qui a créé l'instantané.
Ensemble de changements	Ensemble de changements contenant les données de l'instantané. Sélectionnez l'icône pour ouvrir l'ensemble de changements.
Balises	Balise de texte qui vous permet de filtrer les instantanés dans une liste.

2. Sélectionnez le nom de l'instantané pour en afficher les détails et définir les valeurs dans l'onglet **Détails** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publier ou annuler la publication d'un instantané

Publiez un instantané afin qu'il puisse être exporté pour permettre au pipeline CI/CD d'accéder aux données de configuration et de les utiliser. Les exportateurs ne peuvent s'exécuter que sur des instantanés publiés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Éditeur CDM [sn_cdm.cdm_editor] ou Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous publiez un instantané lorsque vous estimez que ce déployable qu'il représente est prêt à être exporté vers le pipeline.
- Lors de la définition ou de la mise à jour d'un , déployablevous pouvez spécifier que seuls les instantanés validés peuvent être publiés.
- A déployable doit être connecté à un service pour publier ses instantanés.
- Si un publié déployable est déconnecté des services, vous pouvez effectuer les actions suivantes, mais vous ne pouvez pas publier d'instantanés tant déployable qu'il n'est pas connecté à un service :
  - Modifiez les données de configuration.
  - Créez des instantanés.
  - Validez les instantanés.
  - Corrigez les erreurs de validation.

Conseil :
Vous pouvez ajouter une description textuelle d'un instantané ou le renommer dans l'onglet **Détails** de l'instantané.

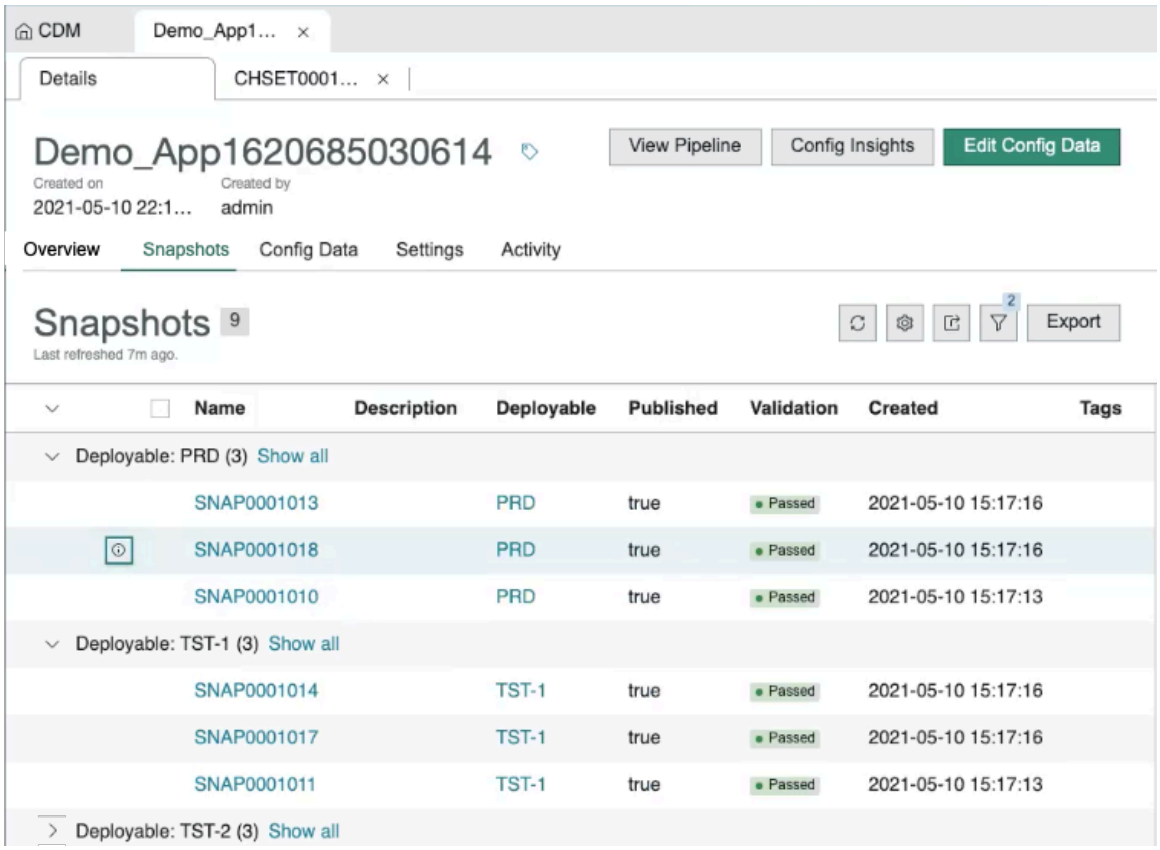
- Lorsque les exportateurs recherchent le dernier instantané, ils doivent rechercher le dernier instantané créé qui est publié.
- Le published_date correspond aux données sur lesquelles la publication a lieu.
- L'action d'annuler la publication de l'instantané supprime le marqueur de publication et supprime la valeur published_date.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour publier un instantané :
   - Dans n'importe quel onglet d'un instantané ouvert, sélectionnez **Publier**.
   - Dans l'onglet **Version** d'une application, sélectionnez **Publier** dans le menu **Actions** de l'instantané.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Afficher les informations

Informations sur l'en-tête de l'instantané et l'onglet Détails

Numéro de l'ensemble de changements	Le système attribue automatiquement le numéro de l'ensemble de changements. Le système utilise le numéro comme nom d'ensemble de changements par défaut.
Nom de l'ensemble de changements/description	Le système utilise le numéro de l'ensemble de changements comme nom d'ensemble de changements par défaut. Mettez à jour les champs pour aider les autres utilisateurs en adoptant un nom plus convivial ou en associant des informations descriptives à l'ensemble de changements.
Déployable	Déployable sur lequel l'instantané est basé.
État de validation	○ Non validé : aucune politique n'a été exécutée par rapport à l'instantané. ○ Réussi : l'instantané a réussi toutes les exécutions de politique. ○ Échec : l'instantané a échoué à une ou plusieurs exécutions de politique. ○ En cours : politiques en cours d'exécution. ○ Erreur d'exécution : une politique n'a pas pu être exécutée jusqu'au bout.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créé / Créé par	Utilisateur qui a créé l’ensemble de changements et l’horodatage de création.
Date de publication	Horodatage de la publication de l’instantané.

3. Utilisez l’une des méthodes suivantes pour annuler la publication d’un instantané :
   - Dans n’importe quel onglet d’un instantané ouvert, sélectionnez **Annuler la publication**.
   - Dans l’onglet **Version** d’une application, sélectionnez **Annuler la publication** dans le menu **Actions** de l’instantané.

Comparer les instantanés provenant de la même application ou d’applications différentes

Utilisez l’outil Analyseur de données de configuration pour rechercher des similitudes et des différences entre deux instantanés provenant de la même application ou d’applications différentes.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez comparer et contraster les instantanés de n’importe quel déployable de la même application ou d’applications différentes.

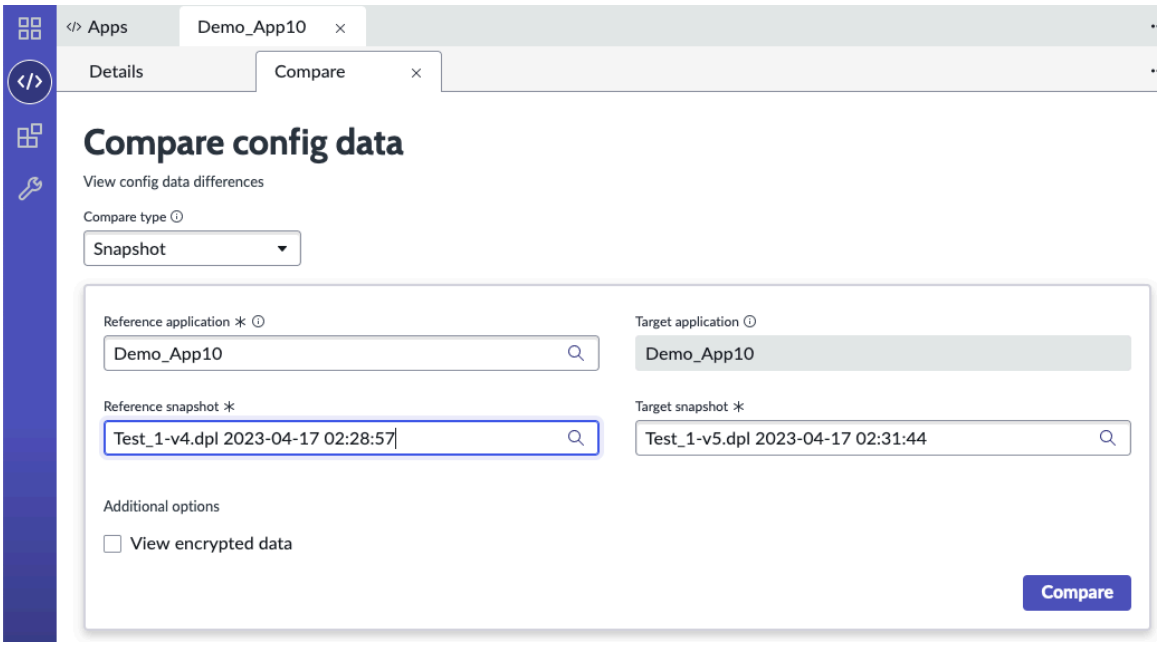
Pour connaître les changements entre deux instantanés des mêmes éléments déployables, reportez-vous à la section Comparer deux instantanés d’un élément déployable.

Procédure

1. Lors de l’affichage d’une application, sélectionnez **Comparer les données de configuration**.
   L’onglet **Comparer les données de configuration** s’ouvre. L’application actuelle est l’application cible et son nom est prérempli dans **l’application cible**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Sélectionnez l'option **Instantané** dans le champ **Comparer le type** .
3. Sélectionnez une application, puis ses instantanés à comparer.

Option	Description
Application de référence	Application à comparer avec l'application cible. Ce champ répertorie les dernières données validées pour toutes les applications, y compris l'application cible.
Instantané de référence	Instantané de l'application de référence à comparer.
Instantané cible	Instantané de l'application cible à laquelle l'instantané de référence est comparé.

4. **Facultatif :** Si vous disposez du rôle cdm_secrets, vous pouvez sélectionner Afficher les **données chiffrées** pour afficher les valeurs chiffrées en texte clair dans les résultats de comparaison.

Remarque :
La case à cocher est inactive pour les utilisateurs qui n'ont pas le rôle cdm_secrets. Lorsque les valeurs de la cible et de la référence diffèrent, les résultats de la comparaison indiquent que les valeurs diffèrent, mais les données elles-mêmes apparaissent toujours comme ********.

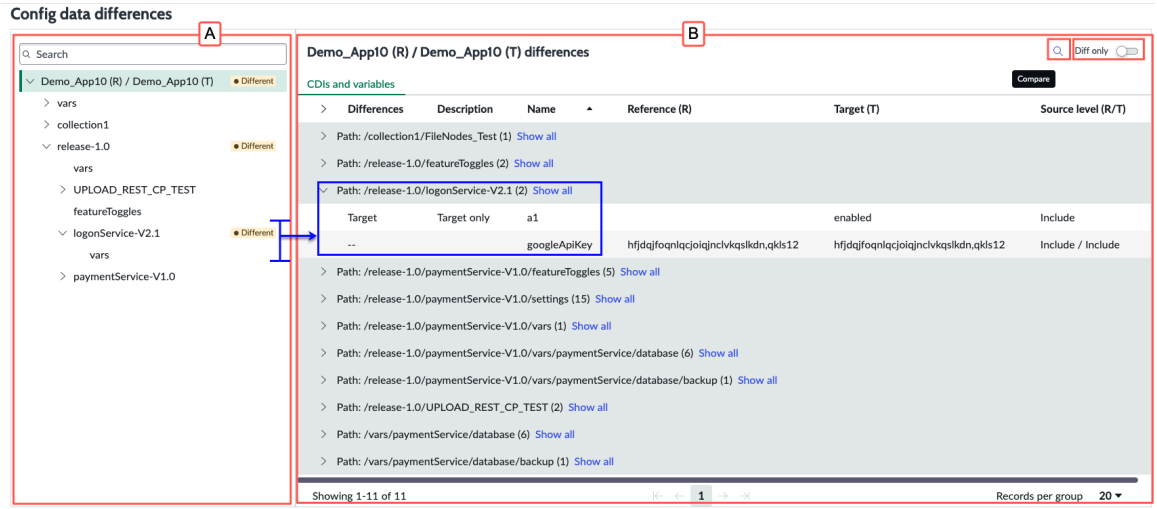
5. Sélectionnez **Comparer**.
La section Différences de données de configuration affiche les résultats de la comparaison. Il affiche les différences entre les instantanés de référence et cibles sélectionnés.

Important :
Si vous validez les modifications apportées à une application de référence alors que l'onglet **Comparer les données de configuration** est ouvert : Lorsque vous revenez à l'onglet Comparer les données de **configuration** et sélectionnez **Comparer**, le système utilise l'ensemble de changements validé le plus récent, effectue à nouveau la comparaison, puis affiche les nouveaux résultats dans la section Résultats.

Les lettres de l'illustration suivante identifient les outils que vous pouvez utiliser pour analyser les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



A : Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure des nœuds des applications.

- Les nœuds qui incluent des CDI modifiés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec **Différent**.
- Les nœuds qui incluent des CDI nouvellement ajoutés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec l'identité de l'ensemble de changements de l'application qui inclut les nouvelles données, soit **de référence** soit **cible**.

Vous pouvez rechercher un nom de nœud dans le champ **Rechercher** . Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau Différences.

B : Panneau des différences

L'onglet **CDI et variables** affiche les modifications apportées aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation.

- Par défaut, le nœud racine est sélectionné et le panneau de données inclut tous les CDI pour les deux ensembles de changements. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher uniquement les données de ce nœud et de ses descendants.
- Lorsque l'option **Différence seulement** est sélectionnée, le nombre de CDI différés s'affiche après le chemin d'accès du nœud.
- Les chemins d'accès des nœuds s'affichent en gris. Utilisez l'icône d'expansion ( ) pour afficher les CDI d'un dossier.

Onglet CDI et variables

Colonne	Description
Différences	Indicateur pour indiquer où se situent les différences. ○ Cible : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements cible. ○ Référence : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	○ Différent : pour le CDI spécifié, les valeurs des ensembles de changements cible et de référence diffèrent.
Description	Déclaration de la façon dont les ensembles de changements diffèrent. Par exemple, le texte peut indiquer qu'un CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence ou que les valeurs d'une variable diffèrent d'un ensemble de changements à l'autre. Voir Types de différences entre CDM les applications pour la liste complète des types de différences et de leurs causes.
Nom	Nom du CDI.
Référence (R)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements cible.
Niveau source (R/T)	Le niveau de nœud dans le code auquel le CDI est défini. ○ Direct : le CDI est défini dans le noeud sélectionné. ○ Include (inclure) : la valeur du CDI est obtenue à partir d'un nœud inclus dans le nœud sélectionné. ○ Remplacer : la valeur du CDI dans un nœud inclus est remplacée par une valeur spécifiée dans le nœud inclus. Les valeurs s'affichent dans les formats suivants : ○ `<niveau de référence/niveau cible>` lorsqu'une valeur apparaît à la fois dans la cible et dans la référence. ○ `<niveau de référence>` lorsqu'une valeur n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence. ○ `<niveau cible>` lorsqu'une valeur s'affiche uniquement dans l'ensemble de changements cible. Par exemple, lorsqu'un CDI est défini dans l'ensemble de changements de référence avec la valeur `true` et que le CDI n'apparaît pas dans l'ensemble de changements cible, les trois dernières colonnes de l'onglet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	CDI et variables auront les valeurs suivantes : ○ **Référence (R)** : true ○ **Cible (T)** : [vide] ○ **Niveau source (R/T)** : Direct

Si un nœud de fichier est sélectionné dans l'arborescence, l'onglet **Informations sur le fichier** affiche ses métadonnées.

Onglet Informations sur le fichier : colonnes de liste

Colonne	Description
Différences	Indicateur pour indiquer où se situent les différences. ○ Cible : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements cible. ○ Référence : le noeud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements de référence. ○ Différent : les données de nœud de fichier diffèrent dans les ensembles de changements cible et de référence.
Métadonnées du fichier	Métadonnées du fichier joint au nœud de fichier. ○ Nom du fichier : nom du fichier joint dans le nœud de fichier. ○ Type de contenu : type de contenu du fichier. ○ Contenu : contenu du fichier joint. L'aperçu n'est pas disponible dans la liste, mais vous pouvez télécharger le fichier pour le prévisualiser. ○ URL du fichier : chemin d'accès du dossier dans lequel le fichier se trouve.
Référence (R)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements cible.

Traduction automatique

Comparer deux instantanés d'un élément déployable

Utilisez l'outil Analyseur de données de configuration pour rechercher des changements entre deux instantanés d'un déployable d'une application.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Il doit y avoir plusieurs instantanés disponibles dans un déployable à comparer et l'instantané cible ne doit pas être le premier instantané dans le déployable.

Rôle requis : cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

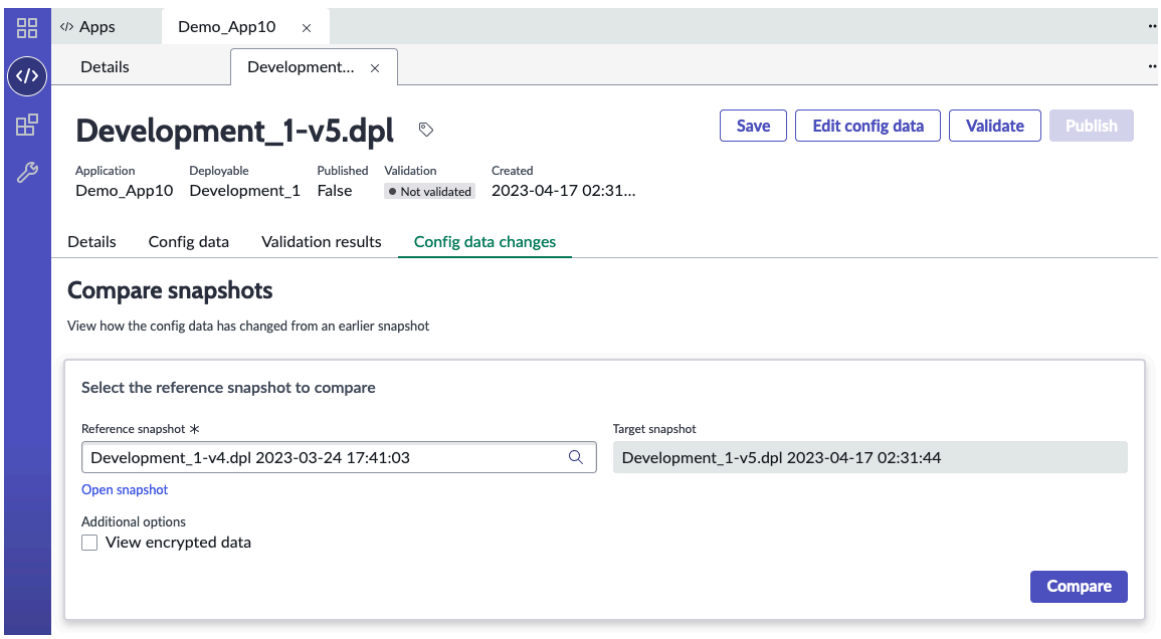
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour comparer les instantanés de différents déployables ou applications, reportez-vous à la section Comparer les instantanés provenant de la même application ou d'applications différentes.

Procédure

1. Lors de l'affichage d'une application, sélectionnez l'onglet **Instantanés** .
2. Ouvrez un instantané d'un élément déployable.
3. Sur la page Enregistrement d'instantané, sélectionnez l'onglet **Changements des données de configuration** .
   L'instantané actuel est rempli automatiquement dans le champ **Instantané cible** .



4. Sélectionnez un autre instantané dans le champ **Instantané de référence** .
   Le champ **Instantané de référence** répertorie tous les instantanés antérieurs à l'instantané cible. Le champ **Instantané de référence** est inactif lorsque les instantanés plus anciens ne sont pas disponibles. Même si des instantanés plus récents créés après les instantanés cibles existent dans le déployable, ils ne sont pas répertoriés.
5. **Facultatif :** Si vous disposez du rôle cdm_secrets, vous pouvez sélectionner Afficher les **données chiffrées** pour afficher les valeurs chiffrées en texte clair dans les résultats de comparaison.

   Remarque :
   La case à cocher est inactive pour les utilisateurs qui n'ont pas le rôle cdm_secrets. Lorsque les valeurs de la cible et de la référence diffèrent, les résultats de la comparaison indiquent que les valeurs diffèrent, mais les données elles-mêmes apparaissent toujours comme ********.

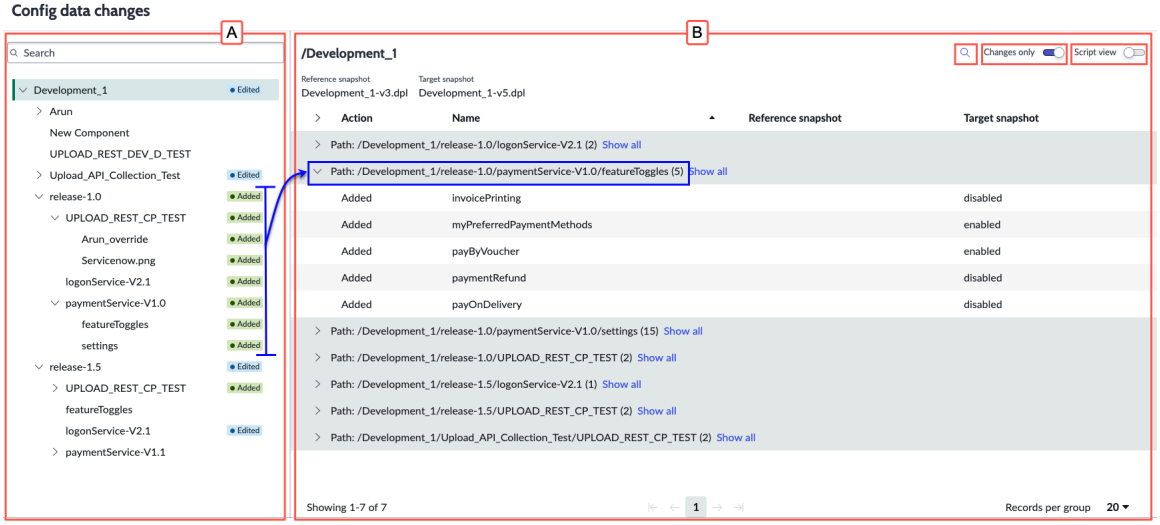
6. Sélectionnez **Comparer**.
   La section Changements des données de configuration affiche les résultats de comparaison. Il affiche les changements entre les instantanés de référence et cibles sélectionnés.

   L'image suivante affiche la section Changements des données de configuration qui contient le résultat de comparaison que vous pouvez utiliser pour analyser les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Config data changes



A : Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure des nœuds du déployable.

- Les noeuds qui incluent des CDI modifiés (soit directement, soit dans des noeuds descendants) sont annotés avec **Edited**.
- Les noeuds qui incluent des CDI nouvellement ajoutés (soit directement, soit dans des noeuds descendants) sont annotés avec **Ajouté**.

Vous pouvez rechercher un nom de nœud dans le champ **Rechercher** . Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau Modifications.

B : Panneau des changements

Le panneau affiche une liste des changements apportés aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation.

- Par défaut, le nœud racine est sélectionné et le panneau de données inclut tous les CDI pour les deux instantanés. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher uniquement les données de ce nœud et de ses descendants.
- Les chemins d'accès des nœuds s'affichent en gris. Utilisez l'icône d'expansion ( ) pour afficher les CDI d'un dossier.
- Lorsque l'option **Modifications uniquement** est sélectionnée, le nombre de CDI ayant des modifications s'affiche après le chemin d'accès du nœud.
- Lorsque la **vue Script** est sélectionnée, la vue de liste bascule vers la vue Éditeur.

Répertorier les colonnes du panneau Changements

Colonne	Description
Action	Indicateur permettant d'indiquer quel était le type de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	○ Ajouté : Un CDI n'apparaît que dans l'instantané cible. ○ Supprimé : un CDI apparaît uniquement dans l'instantané de référence. ○ Modifié : pour le CDI spécifié, les valeurs des instantanés cible et de référence diffèrent.
Nom	Nom du CDI.
Instantané de référence	Valeur du CDI dans l'instantané de référence.
Instantané cible	Valeur du CDI dans l'instantané cible.

Si un noeud de fichier est sélectionné dans l'arborescence, le résultat de la comparaison affiche les changements dans le fichier entre les instantanés de référence et cible sélectionnés.

Colonnes de liste pour une comparaison de nœuds de fichier

Colonne	Description
Action	Indicateur permettant d'indiquer quel était le type de changement. ○ Ajouté : Le nœud de fichier n'est disponible que dans l'instantané cible. ○ Supprimé : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'instantané de référence. ○ Modifié : Les données de nœud de fichier diffèrent dans les ensembles de changements cible et de référence.
Métadonnées du fichier	Métadonnées du fichier joint au nœud de fichier. ○ Nom du fichier : nom du fichier joint dans le nœud de fichier. ○ Type de contenu : type de contenu du fichier. ○ Contenu : contenu du fichier joint. L'aperçu n'est pas disponible dans la liste, mais vous pouvez télécharger le fichier pour le prévisualiser. ○ URL du fichier : chemin d'accès du dossier dans lequel le fichier se trouve.
Instantané de référence	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements de référence.
Instantané cible	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements cible.

Exporter un instantané

Exportez un instantané pour générer les données de configuration du pipeline à utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

- Le rôle cdm_secrets est nécessaire pour exporter des instantanés qui incluent des données chiffrées.
- Le cdm_viewer peut exporter n'importe quel instantané qui n'inclut pas de données chiffrées.
- Le cdm_exporter_editor peut créer, modifier, publier, activer et supprimer des exportateurs.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les exportateurs du pack de contenu ont la valeur **Source** de **ServiceNow**. Vous pouvez dupliquer des exportateurs de pack de contenu, mais vous ne pouvez pas les supprimer ni les modifier.
- Vous ne pouvez exécuter que des exportateurs publiés actifs.
- Pour l'exportation, les instantanés ne peuvent pas dépasser 10 000 éléments de données de configuration (CDI) par déployable ou 100 000 CDI par application.
- Les dossiers d'exécutions des exportateurs sont supprimés au bout d'une période de trois ans. Pour obtenir des instructions sur la modification de la période par défaut, reportez-vous à la section Définir la période de purge pour les enregistrements des exécutions des exportateurs.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Administrateur ( ) pour ouvrir la page **Administration** .
2. Dans l'onglet **Exportateurs** , sélectionnez le nom de l'exportateur.

   Conseil :
   Ajoutez des exportateurs couramment utilisés à la liste **Mes exportateurs** pour un accès rapide.

   L'onglet **Versions** de l'exportateur s'ouvre et affiche la liste des versions brouillon et publiées de l'exportateur.
3. Sélectionnez une version publiée de l'exportateur à exécuter.
   L'exportateur s'ouvre dans l'onglet **Générateur d'exportateur** . Le texte du script de l'exportateur s'affiche dans un panneau en lecture seule. Utilisez le panneau Terrain de jeu de test pour spécifier l'instantané à exporter et tester les paramètres avant d'exporter les données de configuration.
4. Spécifiez les paramètres d'exécution de l'exportateur sur la page **Sélectionner des entrées** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tester les paramètres du terrain de jeu

Champ	Description
Instantané déployable et publié à exporter	Déployable pour l'exportation et l'instantané publié particulier que vous avez validé et que vous souhaitez utiliser. Les éléments déployables apparaissent dans la liste au format <AppName/DeployableName >. Lorsque vous sélectionnez un élément déployable, un autre champ répertorie tous les instantanés publiés pour le déployable. L'instantané publié le plus récemment apparaît en premier dans la liste. Sélectionnez l'instantané à exporter.
Arguments d'entrée	Les arguments que le script d'exportation utilise pour générer les données de configuration en tant que sortie. La zone de texte affiche les valeurs par défaut de tous les arguments. Mettez à jour les valeurs selon vos besoins.
Format de sortie	Format dans lequel générer les données de configuration.
Déployables supplémentaires	Déployables pour lesquels générer des données de configuration en plus du déployable primaire que vous avez spécifié dans le champ **Déployable et Instantané publié à exporter** . Seuls les derniers instantanés publiés s'affichent pour ce paramètre facultatif.

Traduction automatique

5. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications, puis sélectionnez **Évaluer**.
   Le script de l'exportateur s'exécute à l'aide des paramètres que vous avez spécifiés, puis affiche les données de configuration résultantes dans la zone Sortie de la page Examiner la sortie.
6. Passez en revue les résultats.
   Pour apporter des **modifications, sélectionnez Sélectionner des entrées**, spécifiez de nouveaux paramètres, puis sélectionnez **Évaluer**. Répétez l'opération aussi souvent que nécessaire.

> **Remarque :**
> Lorsque vous êtes certain que l'exportateur génère des données de configuration complètes et respecte les normes de format de sortie requises, vous pouvez le publier et l'activer.

Tester un exportateur et exporter un instantané

Définissez et validez les paramètres d'entrée pour tester un exportateur avant d'exporter les données de configuration dans un instantané.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

- Le rôle cdm_secrets est nécessaire pour exporter des instantanés qui incluent des données chiffrées.
- Le cdm_viewer peut exporter n'importe quel instantané qui n'inclut pas de données chiffrées.
- Le cdm_exporter_editor peut créer, modifier, publier et supprimer des exportateurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assurez-vous d'installer le pack de contenu de l'exportateur pour DevOps Config. Les exportateurs du pack de contenu sont de bons points de départ pour vos exportateurs personnalisés. Certains exportateurs de packs de contenu génèrent des sous-ensembles de données de configuration et d'autres génèrent des données pour des applications complètes. Par exemple, pour exporter des données de configuration mises à jour pour une base de données, vous pouvez sélectionner l'exportateur **returnAllDataforNodeName** . Dans les arguments d'entrée de l'exportateur, vous devez spécifier la base de données déployable en tant que nœud, puis spécifier les paramètres mis à jour en tant qu'arguments d'entrée. Une fois que vous avez déterminé que les paramètres génèrent les données de configuration souhaitées, vous pouvez exporter les données vers le pipeline.

- Les exportateurs du pack de contenu ont la valeur **Source** de **ServiceNow**. Vous pouvez dupliquer des exportateurs de pack de contenu, mais vous ne pouvez pas les supprimer ni les modifier.
- Vous ne pouvez exécuter que des exportateurs publiés.
- Pour l'exportation, les instantanés ne peuvent pas dépasser 10 000 éléments de données de configuration (CDI) par déployable ou 100 000 CDI par application.
- Pour en savoir plus sur la création d'un exportateur personnalisé, reportez-vous à la section Créer un exportateur personnalisé.
- Les dossiers d'exécutions des exportateurs sont supprimés au bout d'une période de trois ans. Pour obtenir des instructions sur la modification de la période par défaut, reportez-vous à la section Définir la période de purge pour les enregistrements des exécutions des exportateurs.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Administrateur ( ) pour ouvrir la page **Administration** .
2. Dans l'onglet **Exportateurs** , sélectionnez le nom de l'exportateur.

   Conseil :
   Ajoutez des exportateurs couramment utilisés à la liste **Mes exportateurs** pour un accès rapide.

3. Sélectionnez la version de l'exportateur dans l'onglet **Versions** .
   L'exportateur s'ouvre dans l'onglet **Générateur d'exportateur** . Le texte du script de l'exportateur s'affiche dans un panneau en lecture seule. Utilisez le panneau **Terrain de jeu de test** pour spécifier l'instantané à exporter et tester les paramètres avant d'exporter les données de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Spécifiez les paramètres d'exécution de l'exportateur sur la page **Sélectionner des entrées** .

Tester les paramètres du terrain de jeu

Champ	Description
Instantané déployable et publié à exporter	Déployable pour l'exportation et l'instantané publié particulier que vous avez validé et que vous souhaitez utiliser. Les éléments déployables apparaissent dans la liste au format `<AppName/DeployableName >`. Lorsque vous sélectionnez un élément déployable, un autre champ répertorie tous les instantanés publiés pour le déployable. L'instantané publié le plus récemment apparaît en premier dans la liste. Sélectionnez l'instantané à exporter.
Arguments d'entrée	Les arguments que le script d'exportation utilise pour générer les données de configuration en tant que sortie. La zone de texte affiche les valeurs par défaut de tous les arguments. Mettez à jour les valeurs selon vos besoins.
Format de sortie	Format dans lequel générer les données de configuration.
Déployables supplémentaires	Déployables pour lesquels générer des données de configuration en plus du déployable primaire que vous avez spécifié dans le champ **Déployable et Instantané publié à exporter** . Seuls les derniers instantanés publiés s'affichent pour ce paramètre facultatif.

5. Sélectionnez **Évaluer**.
   - Le script de l'exportateur s'exécute à l'aide des paramètres que vous avez spécifiés.
   - Le panneau **Terrain de jeu de test** affiche la page Vérifier la sortie.
   - Les données de configuration générées par l'exportateur s'affichent dans la zone **Sortie** .
   - Le système répertorie les informations relatives à l'exécution dans l'onglet **Exécutions** .
6. Passez en revue les résultats.
   a. Pour apporter des **modifications, sélectionnez Sélectionner des entrées**, spécifiez de nouveaux paramètres, puis sélectionnez **Évaluer**.
   b. Répétez l'étape précédente aussi souvent que nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous êtes certain que l'exportateur génère des données de configuration complètes et respecte les normes de format de sortie requises, vous pouvez le publier et l'activer.

7. Publiez l'exportateur en sélectionnant **Publier** dans l'onglet **Générateur de l'exportateur** .

Remarque :
Vous devez définir un exportateur sur actif pour lui permettre d'être exécuté dans un pipeline.

Générer un code d'invocation d'API pour un exportateur

Générer un exemple de code d'invocation d'API pour un exportateur. Le code peut invoquer l'exportateur. Choisissez parmi plusieurs langues couramment utilisées.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Procédure

1. Préparez un exportateur pour l'exécution conformément aux instructions de la section Tester un exportateur et exporter un instantané.

Conseil :
Testez l'exportateur pour vérifier son fonctionnement.

2. Dans le menu **Évaluer**, sélectionnez **Générer un exemple d'API.**
La boîte de dialogue Exemple d'invocation d'API de l'exportateur s'ouvre.
3. Sélectionnez la langue de votre choix.
Le système applique les paramètres que vous spécifiez et affiche l'exemple d'API obtenu dans la zone de texte.
4. Sélectionnez **Copier dans le presse-papiers**.
Vous pouvez maintenant coller le code dans un éditeur pour l'utiliser dans votre code.

Créer un exportateur personnalisé

Copiez un script d'exportateur existant comme point de départ pour un exportateur personnalisé.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Traduction automatique

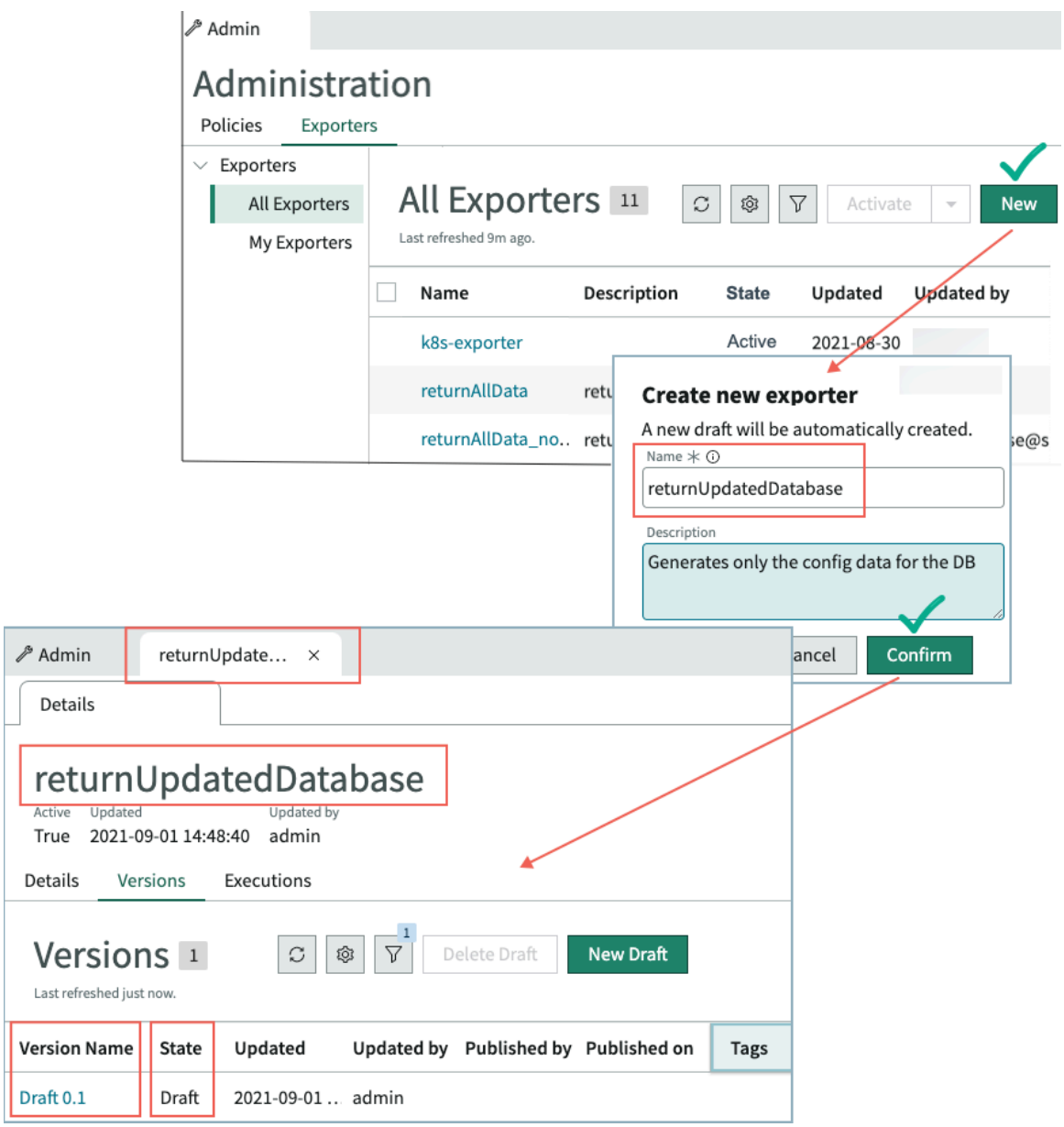
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

DevOps Config Les packs de contenu fournissent une variété d'exportateurs. Vous pouvez utiliser n'importe lequel des scripts d'exportateur fournis comme point de départ pour un exportateur personnalisé que vous concevez.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Administrateur ( ) pour ouvrir la page **Administration** .
2. Dans l'onglet Exportateurs, sélectionnez **Nouveau**, entrez un nom et une description uniques et **significatifs**, puis sélectionnez **Confirmer**.
   La première version brouillon de l'exportateur s'appelle **Brouillon 0.1** et est répertoriée dans l'onglet **Versions** .



3. Sélectionnez le **nom de la version** pour ouvrir le script de l'exportateur par défaut dans l'onglet **Générateur de l'exportateur** .

   Le texte du script de l'exportateur s'affiche dans un panneau en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans l'onglet **Exportateurs** , sélectionnez le nom de l'exportateur qui servira de point de départ au nouvel exportateur personnalisé.
5. Sélectionnez la version de l'exportateur à utiliser dans l'onglet **Versions** de l'exportateur.
   L'exportateur s'ouvre dans l'onglet **Générateur d'exportateur** . Le texte du script de l'exportateur s'affiche dans un panneau en lecture seule.
6. Copiez le texte du script pour l'utiliser dans le nouvel exportateur.
7. **Facultatif :** Pour permettre aux utilisateurs de spécifier des conditions d'exécution dynamiques ou des valeurs CDI lors de la modification de l'exportateur, créez un argument d'entrée.

   a. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Arguments d'entrée**.

   b. Dans la fenêtre contextuelle Créer un argument, définissez l'argument.

Fenêtre contextuelle Créer un argument

Champ	Description
(Optional) Nom / Description	Nom et description significatifs de l'argument.
Valeur par défaut	Valeur que l'argument aura lorsqu'un utilisateur ouvrira l'exportateur pour modification.
Obligatoire	Cochez la case pour exiger que la valeur de l'argument soit spécifiée.

   c. Sélectionnez **Créer**.
   L'argument s'affiche maintenant dans le champ **Arguments d'entrée** du panneau Terrain de jeu de test.

Afficher l'historique des exécutions des exportateurs

Affichez une liste des exécutions de l'exportateur pour identifier les mises à jour de configuration réussies et isoler les changements qui ont causé une défaillance dans le pipeline.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_viewer ou cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

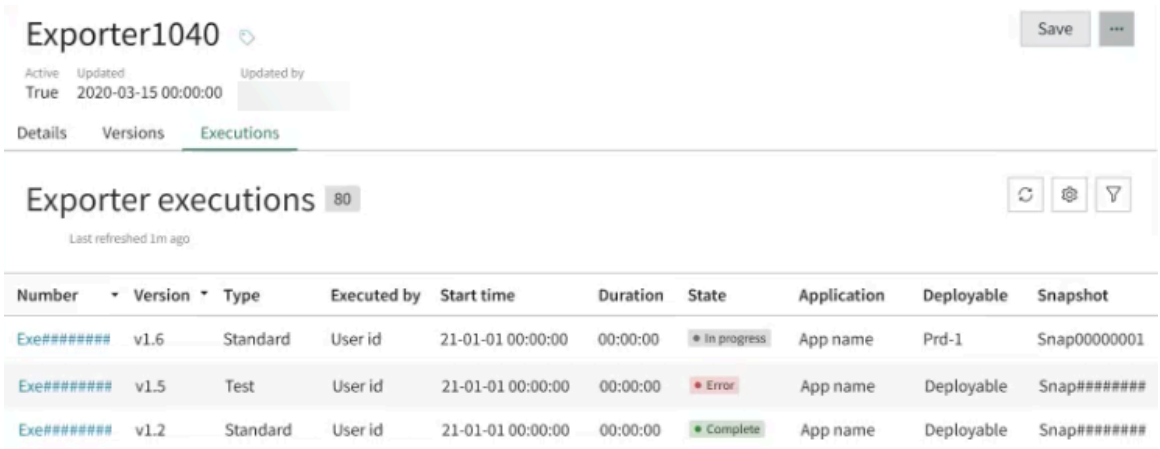
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Administrateur ( ) pour ouvrir la page **Administration** .
2. Dans l'onglet **Exportateurs** , sélectionnez le nom de l'exportateur.
3. Sélectionnez l'onglet **Exécutions** pour afficher la liste des exécutions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Liste des exécutions des exportateurs

Colonne	Description
Numéro	Identificateur unique généré automatiquement pour l'exécution.
Version	Version de l'exportateur.
Type	○ Test : une exécution dans le terrain de jeu de test. ○ Standard : une exécution qui génère les données de configuration publiées.
Exécuté par	Utilisateur ayant exécuté l'exportateur.
Heure de début/Durée	Horodatage du début de l'exécution et de la période d'exécution de l'exportateur.
État	Résultat de l'exécution.
Application / Déployable / Instantané	L'application, le déployable et l'instantané utilisés par l'exportateur.

Supprimer un exportateur

Supprimez un exportateur pour vous assurer que les utilisateurs ne peuvent pas l'utiliser pour générer des données de configuration.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous ne pouvez pas supprimer, modifier ou activer les exportateurs inclus dans le pack de CDM contenu. Les exportateurs dans le pack de contenu ont une valeur **Source** de **ServiceNow**.
- Si un exportateur a effectué une exécution standard, vous ne pouvez pas le supprimer. Cela garantit une piste d'audit complète et précise. Vous pouvez archiver un exportateur qui a effectué une exécution standard. Consultez Archiver un exportateur.
- Si un exportateur ne dispose pas d'une exécution standard, vous pouvez supprimer toutes les versions brouillon et les versions publiées en supprimant l'exportateur.
- Vous pouvez supprimer n'importe quelle version brouillon d'un exportateur.

Conseil :
Vous ne pouvez pas générer une version brouillon d'un exportateur de pack de contenu, mais vous pouvez dupliquer une version et modifier des versions brouillon de la doublon. La modification d'un doublon d'un exportateur de pack de contenu est un bon moyen de créer un exportateur personnalisé. Consultez Créer un exportateur personnalisé.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour supprimer toutes les versions d'un exportateur : lorsque vous travaillez sur un exportateur dans l'onglet **Générateur d'exportateur** ou lorsque vous consultez une liste d'exportateurs, sélectionnez l'exportateur, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Lorsque vous travaillez sur un exportateur, sélectionnez Supprimer dans l'onglet **Générateur de l'exportateur**.
   - Lors de l'affichage d'une liste d'exportateurs, sélectionnez l'exportateur, puis sélectionnez **Supprimer**.

   Toutes les versions de l'exportateur sont supprimées et l'exportateur n'est plus répertorié dans l'onglet **Versions** .
2. Pour supprimer uniquement une version brouillon particulière d'un exportateur, sélectionnez la version, sélectionnez **Supprimer le brouillon**, puis confirmez l'action.

Archiver un exportateur

Archivez un exportateur pour conserver son enregistrement et supprimez-le des listes que vous utilisez dans votre travail quotidien.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_exporter_editor, ou cdm_editor, ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous pouvez archiver uniquement les exportateurs qui ont des exécutions standard.
- Vous pouvez copier et tester un exportateur archivé. Vous ne pouvez pas utiliser l'API pour exécuter un exportateur archivé.
- Vous ne pouvez pas effectuer l'opération d'exportation à l'aide d'un exportateur archivé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous ne pouvez pas supprimer, modifier, publier ou renommer un exportateur archivé ou l'une de ses versions.
- Vous ne pouvez pas créer un nouveau brouillon ou réutiliser le nom d'un exportateur archivé.
- Pour restaurer un exportateur dans le cadre d'une utilisation normale, définissez sa valeur **d'état** sur **Actif** et publiez une version.

Procédure

Lorsque vous travaillez sur un exportateur dans l'onglet **Générateur d'exportateur** ou lorsque vous consultez une liste d'exportateurs, sélectionnez l'exportateur, puis sélectionnez **Archiver**.
La valeur **État** de l'exportateur est définie sur **Archivé**.

Définir la période de purge pour les enregistrements des exécutions des exportateurs

Modifiez la période de suppression par défaut. Par défaut, les enregistrements d'exécutions des exportateurs sont supprimés après une période de trois ans.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Maintenance du système** > **Nettoyage de table**.
2. Dans la colonne **Nom de la table** , sélectionnez **sn_cdm_exporter_execution**.
3. Modifiez le paramètre **Âge** sur la période de conservation en secondes, puis enregistrez l'enregistrement.

   Minimum : 1 an. Par exemple :

   - 1 an = 31 536 000
   - 2 ans = 63 072 000
   - 3 ans = 94 608 000

Enquêter sur une alerte qui implique un changement des données de configuration

Un pourcentage élevé d'alertes se produisent en raison d'erreurs dans les données de configuration. Si la chaîne d'événements ayant donné lieu à une alerte inclut une demande de changement qui implique le même CI que l'alerte, vous pouvez utiliser divers outils pour isoler les changements de configuration susceptibles d'avoir provoqué l'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôles requis : cdm_viewer et evt_mgmt_user.

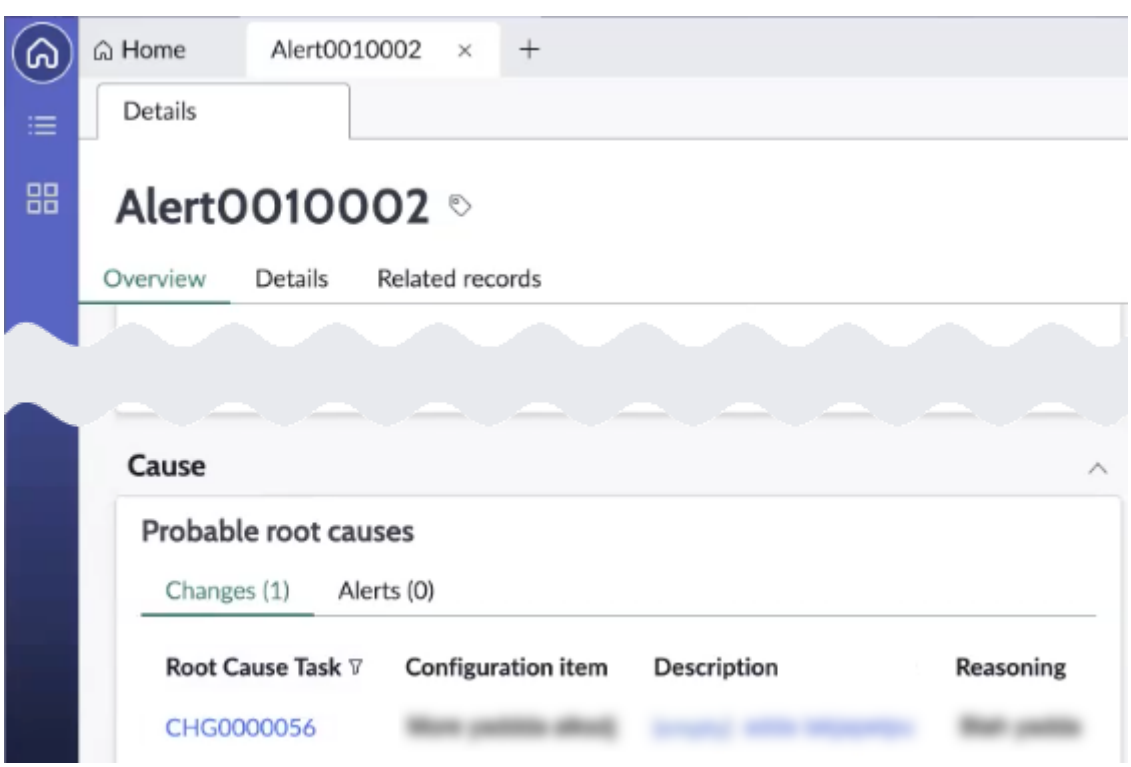
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous travaillez dans l'onglet **Changements de configuration** tout en examinant les causes d'une alerte. Cet onglet comprend plusieurs outils qui vous permettent de visualiser la série de changements de configuration susceptibles d'avoir conduit à l'alerte. Vous pouvez filtrer, trier et organiser les données de configuration pour identifier les changements problématiques apportés aux paires clé-valeur (CDI) d'éléments de données de configuration.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour afficher une alerte :
   - Sur la page d'accueil ( ) de Service Operations Workspace, sélectionnez une alerte.
   - Sur la page de liste ( ) de l'espace de travail pour l'exploitation des services, accédez à **Alertes** , puis sélectionnez une alerte.

   Les cinq principales causes les plus probables de l'alerte sont répertoriées dans la section Cause de l'onglet **Vue d'ensemble** . Si la chaîne d'événements ayant entraîné l'alerte inclut une demande de changement qui implique le même CI que l'alerte, cet enregistrement CHG apparaît dans la liste.

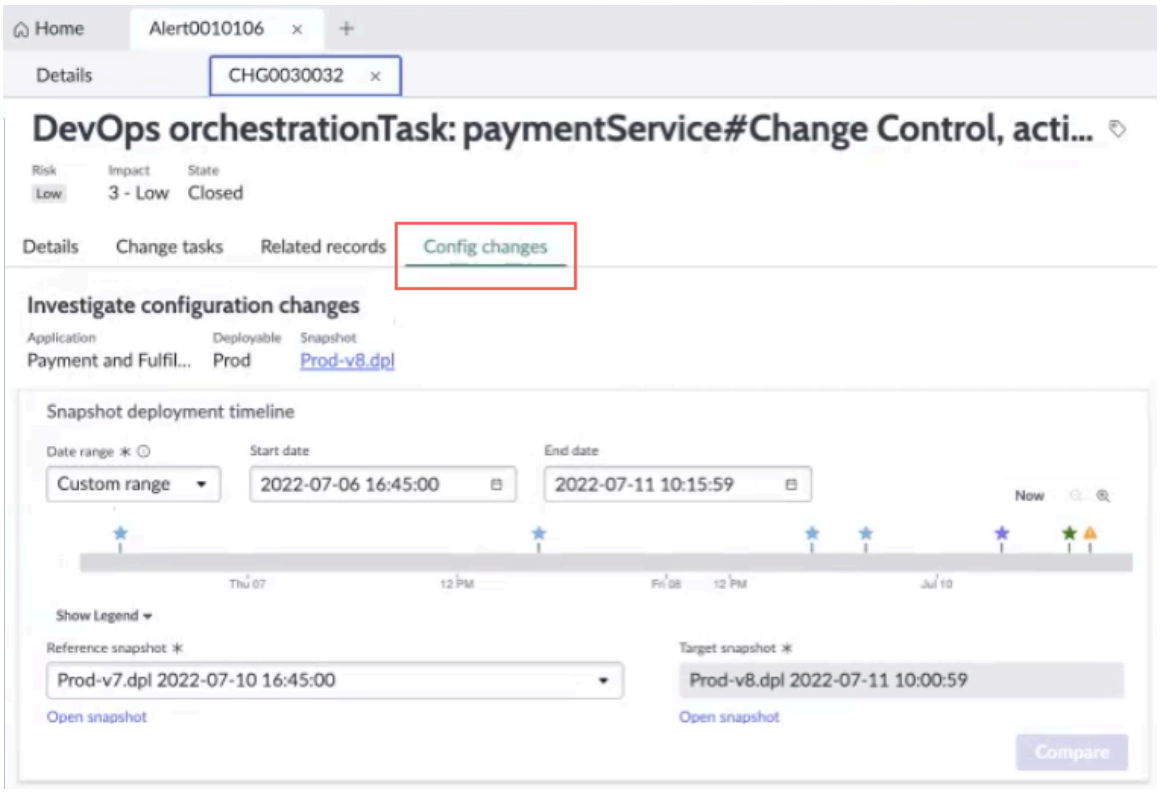


2. Dans l'onglet **Changements** , sélectionnez une demande de changement.
   La demande de changement s'ouvre. Si la demande de changement a impliqué un changement des données de configuration car un CDM instantané a été déployé, l'onglet **Changements de configuration** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'onglet **Changements de configuration** , utilisez les informations de la section Examiner les changements de configuration.

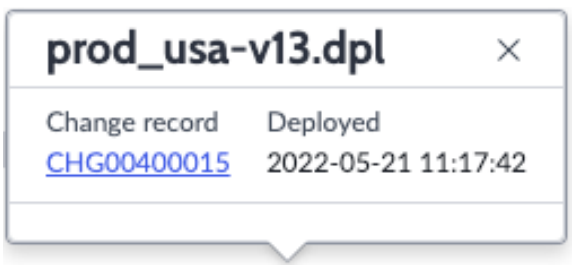


Section Examiner les changements de configuration de l'onglet Changements de configuration

Champ	Description
Application	Application CDM affectée par l'alerte.
Déployable	L'élément déployable dont l'instantané CDM a été déployé.
Instantané	L'instantané CDM qui a été déployé. Pour ouvrir l'instantané dans un nouvel onglet de l'espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez-le.
Chronologie du déploiement de l'instantané	
Plage de dates/Date de début/Date de fin	Période affichée par la chronologie. Par défaut, la chronologie affiche la période qui inclut l'alerte, l'instantané cible (instantané associé à la demande de changement) et les cinq derniers instantanés déployés. Spécifiez une période prédéfinie dans la zone **Plage de dates** ou utilisez les outils

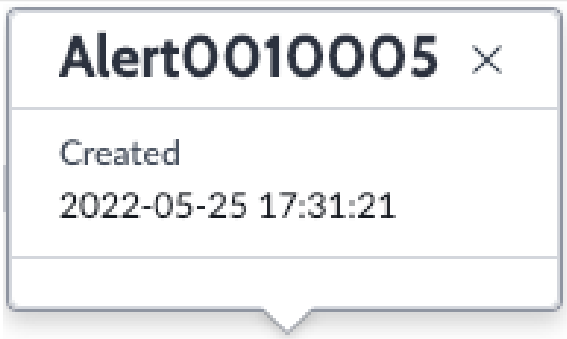
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de calendrier pour spécifier des heures de début et de fin personnalisées.
Chronologie / Afficher la légende	La chronologie affiche les déploiements d'instantanés et l'alerte. Sélectionnez **Afficher la légende** pour afficher les icônes qui identifient les instantanés et les événements sur la chronologie. En plus de l'instantané qui précède immédiatement l'instantané actuel (cible), vous pouvez comparer l'instantané cible à n'importe quel instantané antérieur apparaissant sur la chronologie. Pour afficher des instantanés supplémentaires, modifiez la plage de dates. Utilisez les icônes de zoom (icônes de) pour réduire ou agrandir la partie de la plage de dates qui apparaît sur la chronologie. Zoom ne modifie aucun des autres paramètres de la chronologie. Utilisez les flèches gauche et droite pour afficher les éléments qui ont défilé. Sélectionnez un instantané pour afficher son nom, l'enregistrement d'un changement associé et la date de déploiement. Sélectionnez le lien pour ouvrir la demande de changement associée.  Sélectionnez une alerte pour afficher son ID d'alerte et sa date de création.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	
Instantané de référence/instantané cible	L'instantané cible est l'instantané associé à la demande de changement. (L'alerte peut être associée à plusieurs demandes de changement, chacune d'entre elles étant associée à un instantané cible). Le plus souvent, l'instantané cible précède immédiatement l'alerte. Par défaut, le système sélectionne l'instantané qui a immédiatement précédé l'instantané cible comme instantané de référence. Tout en examinant la cause de l'alerte, vous pouvez utiliser la liste **des instantanés de référence** pour sélectionner n'importe quel instantané précédant l'instantané de référence dans la plage de dates sélectionnée sur la chronologie. (Les instantanés sur la chronologie après l'instantané cible n'apparaissent pas dans la liste.) Si vous sélectionnez un instantané de référence différent, sélectionnez **Comparer** pour générer la liste des différences entre les deux instantanés sélectionnés. Les informations sur la différence s'affichent dans la section Changements de configuration. Pour tout instantané de la chronologie, procédez comme suit pour l'ouvrir dans l'espace de travail pour l'exploitation des services. **a.** Choisissez l'instantané cible ou sélectionnez un instantané dans la liste **des instantanés de référence** . **b.** Sélectionnez **Ouvrir l'instantané**.

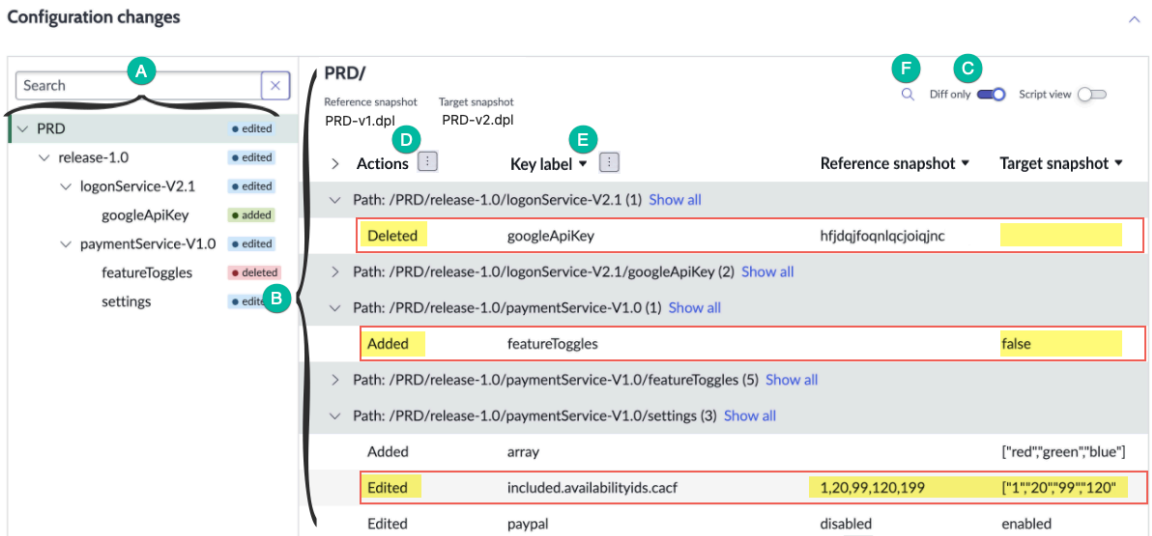
4. Travaillez maintenant avec les informations de la section Changements de configuration de l'onglet **Changements de configuration** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'onglet **Changements de configuration** s'ouvre, le système identifie immédiatement les différences de CDI entre l'instantané de référence et l'instantané cible. La section Changements de configuration affiche les différences.

Les lettres de l'illustration suivante identifient les outils que vous pouvez utiliser pour analyser les données.



A. Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure des nœuds de l'instantané. Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau de données. Les noeuds qui incluent des CDI modifiés (directement ou dans des noeuds descendants) sont annotés et **ajoutés**, **supprimés** ou **modifiés**, selon le cas. Utilisez le champ **Rechercher** pour rechercher du texte dans le panneau de navigation.

B : panneau de données

Le panneau de données affiche des groupes de CDI pour le nœud sélectionné. Par défaut, le nœud racine est sélectionné dans l'arborescence des nœuds, et la liste inclut tous les CDI pour les deux instantanés. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher uniquement les CDI de ce nœud et de ses descendants. Vous pouvez passer de cette vue de liste des données de configuration à une vue de script, comme décrit dans la section G : vue de script.

Développez et fermez les regroupements à l'aide de l'icône de développement ( ). Si une sélection comprend plus de 50 CDI, les CDI sont organisés en groupes de 50.

C : Différence uniquement

Sélectionnez **Diff uniquement** pour afficher uniquement les CDI qui diffèrent entre les deux instantanés.

D : filtrer les types de changements qui doivent apparaître dans la liste

L'icône Générateur de conditions ( ) s'affiche lorsque vous pointez sur le nom de la colonne **Actions** dans la vue de liste. Sélectionnez l'icône pour spécifier les types de changements de données de configuration qui doivent apparaître dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

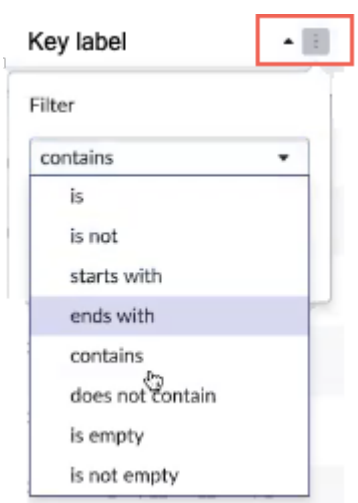
Filtres « Types de changements »

Filtre	Signification
(vide)	[Non utilisé.]
--	Aucune différence dans ce CDI entre les instantanés de référence et cible.
Ajouté	Le CDI a été ajouté à l'instantané cible.
Supprimé	Le CDI a été supprimé de l'instantané cible.
Modifié	La valeur du CDI a été modifiée dans l'instantané cible.

E : filtrer la liste en fonction des noms et des valeurs des CDI

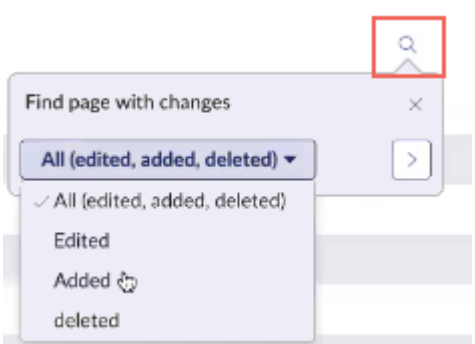
L'icône Générateur de conditions ( ) s'affiche lorsque vous pointez sur la colonne **Étiquette de clé** dans la vue de liste. Sélectionnez l'icône pour filtrer la liste des changements de données de configuration qui doivent apparaître dans la liste.

L'icône d'indicateur de tri ( ) indique que les CDI sont triés par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette de la clé.



F : Rechercher les nœuds avec un type particulier de changement

Dans la vue de liste, sélectionnez l'icône de recherche ( ) et spécifiez le type de changement à isoler.

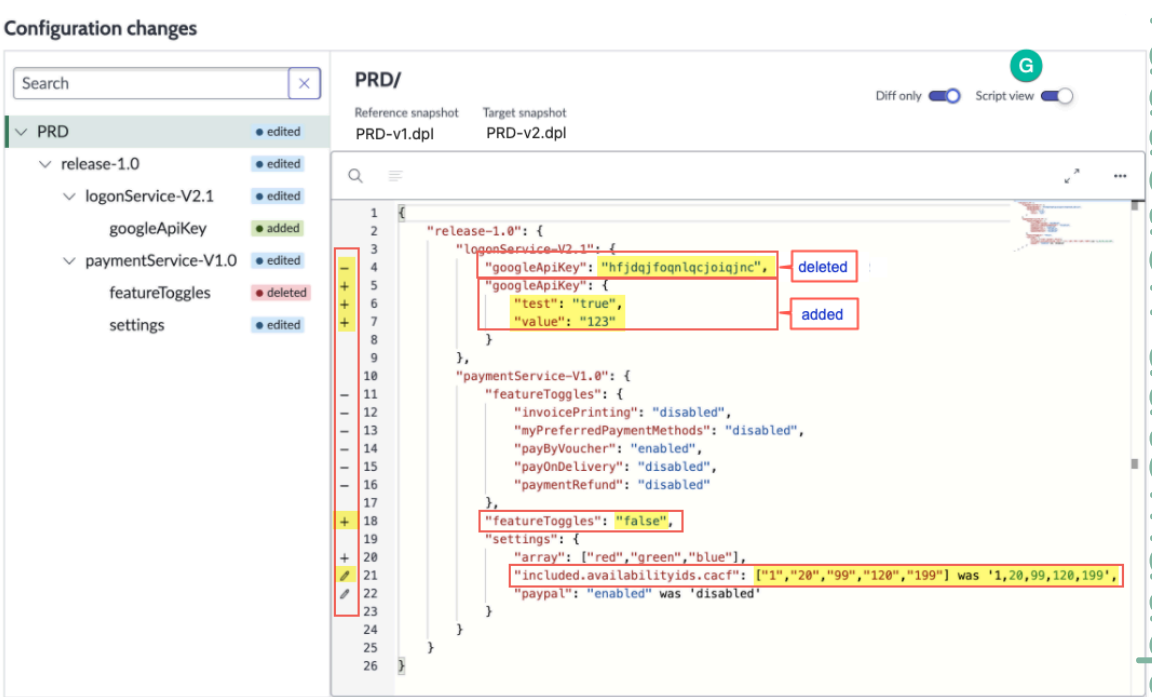


G : vue de script

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les données apparaissent initialement sous forme de liste. Sélectionnez **Vue de script** pour afficher les données de configuration sous forme de code.
- Les différences sont indiquées par des symboles en regard du numéro de ligne.
  - Les suppressions sont indiquées par :
  - Les ajouts sont indiqués par +
  - Les modifications sont indiquées par l'icône du crayon ( ) plus des notes dans le texte en ligne, comme illustré dans cet exemple « Diff uniquement ».
- Conversions de texte en tableau : dans l'exemple, étant donné que la structure de données du CDI googleApiKey est passée d'une valeur de texte à un tableau, le formulaire de texte est supprimé et le formulaire de tableau est ajouté.



Analyse et génération de rapports à l'aide du DevOps Config tableau de bord Insights

Utilisez le DevOps Config tableau de bord Insights pour Analyse des performances identifier rapidement les erreurs de configuration et prendre des mesures. Affichez la tendance de validation des instantanés, les ensembles de changements ouverts et les instantanés échoués pour toutes les applications et tous les déployables.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les seuils d’erreur sont configurables et les widgets sont personnalisables (vous pouvez les réorganiser ou les masquer).

Vous pouvez filtrer les résultats sur les applications, les déploiements et par date.

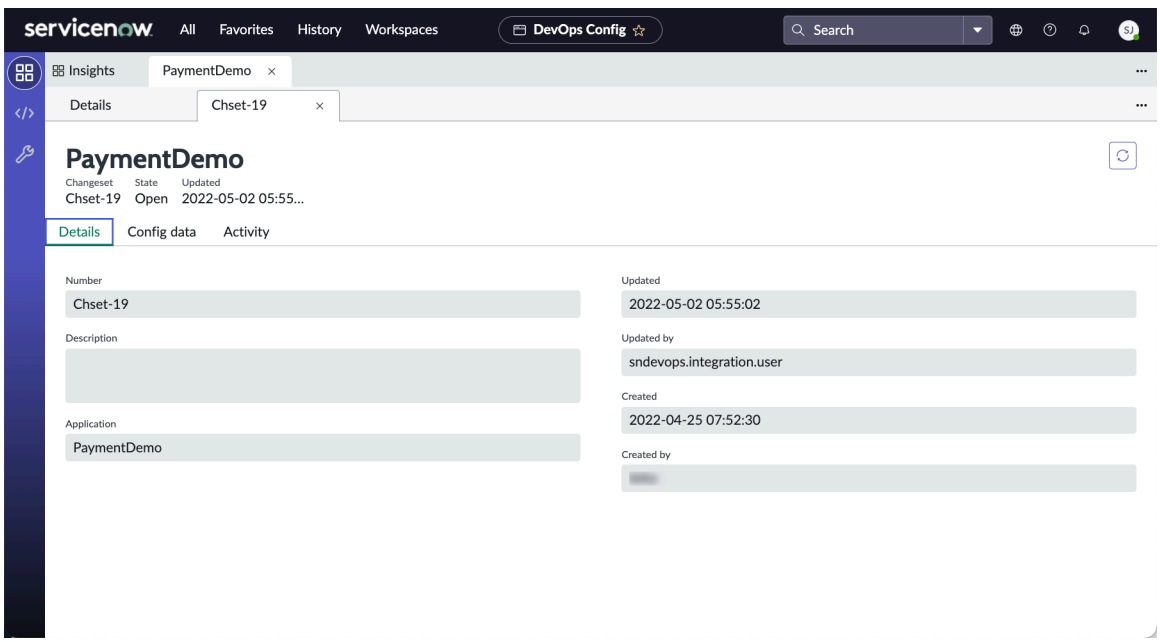
Rapport	Description et cas d’utilisation
Ouvrir des ensembles de changements	Ouvrez les détails de l’ensemble de changements. Cas d'utilisation: En tant qu’ingénieur ou ingénieur d’application DevOps , je souhaite passer en revue mes ensembles de modifications ouverts afin de pouvoir agir immédiatement sur eux et de ne pas les laisser devenir obsolètes. Une validation accidentelle des ensembles de changements ultérieurement pourrait ajouter des risques à mon modèle de données et, par conséquent, à la flotte.
Échec des instantanés	Instantanés non conformes pour les changements validés. Cas d'utilisation: En tant qu’ingénieur ou ingénieur d’application DevOps , je souhaite examiner les instantanés non conformes pour les changements que j’ai validés afin de m’assurer que mes changements sont conformes aux politiques de l’entreprise avant d’envoyer les données dans mon environnement de production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport	Description et cas d'utilisation
Exception de politique et actions recommandées	Actions recommandées pour les politiques qui ont des exceptions. Cas d'utilisation: DevOps Config En tant que client GRC, je souhaite pouvoir voir la liste des exceptions actives et, pour celles qui arrivent bientôt à expiration, l'action recommandée.

DevOps Config Ensembles de changements ouverts d'aperçus

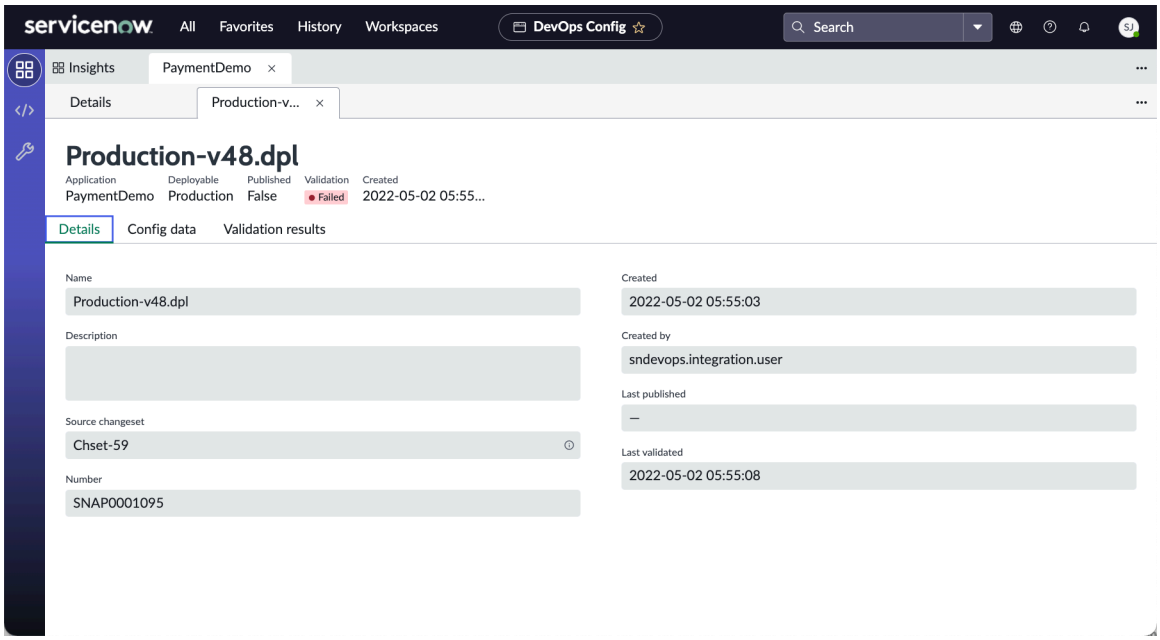


Passez en revue les détails de l'ensemble de changements et apportez des changements aux données de configuration et validez l'ensemble de changements, ou ignorez complètement l'ensemble de changements. Vous souhaitez généralement que ce nombre soit 0 sur le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Config Instantanés échoués des aperçus



Examinez les snapshots et corrigez les erreurs de configuration ou identifiez les changements qui doivent être apportés à une politique. Vous souhaitez généralement que ce nombre soit 0 sur le tableau de bord.

DevOps Config Exceptions de politique

Actions possibles	
Rien	Si le problème est déjà résolu et que le dernier statut d'instantané est transmis ; ou retirer l'exception si elle n'est plus nécessaire.
Résoudre le problème	Si le dernier état de validation d'instantané est transmis avec exception et qu'il y a le temps de résoudre le problème avant l'expiration de l'exception.
Étendre l'exception	Si le dernier état de validation de l'instantané est transmis avec exception et qu'il n'y a pas assez de temps pour résoudre le problème.

Référence DevOps Config

DevOps Config contenu de référence.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour les associations pour un élément déployable

Mettez à jour le nom et la description d'un déployable produit, ainsi que ses associations avec des applications et d'autres éléments. Cette procédure est facultative.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_policy_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure facultative explique comment mettre à jour les détails d'une déployable définition. Pour plus d'informations sur la configuration des données dans un déployable, reportez-vous à la section Créer et mettre à jour un déployable.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier le type d'environnement SDLC (développement, test ou production) d'un déployable car un tel changement aurait un impact important. Par exemple, les stratégies mappées et leurs entrées peuvent différer considérablement entre les versions de test et de production d'un jeu de données de configuration.

Procédure

1. Dans l'onglet **Paramètres** d'une application, sélectionnez **Déployables** dans l'arborescence.
2. Activez la case à cocher de , déployablesélectionnez **Modifier**, puis mettez à jour les paramètres du déployable.

Modifier les paramètres de déployables

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour le déployablefichier .
Nœud déployable CDM	Déployable dans le jeu de données.
Nœud principal	
Application CDM	CDM Application qui inclut l'extension déployable.
Domaine	
Appliquer la conformité	Option permettant de s'assurer que seuls les instantanés ayant passé la validation peuvent être exportés.
CMDB CI	Élément de configuration dans le CMDBfichier .
Environnement	l'environnement SDLC mis déployable en œuvre. ○ Développement ○ Test ○ Production

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description textuelle qui aide les autres utilisateurs à comprendre l'objectif, la portée et l'intention déployabledu .

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Créer ou mettre à jour un CDI de variable

Types de données de configuration pris en charge par DevOps Config

DevOps Config stocke les données de configuration de chaque couche de la pile informatique dans un emplacement centralisé.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les données de configuration comprennent :

- Configuration de l'application et du service
- Configuration d'intergiciels (bases de données, files d'attente de messages, équilibreurs de charge, par exemple)
- Configuration de Kubernetes et Service Mesh
- Configuration des ressources dans le cloud (AWS, GGP, Azure DevOpspar exemple)
- Configuration d'infrastructure traditionnelle (serveurs, machines virtuelles, réseau, par exemple)

Clés API	mots de passe	noms d'utilisateur	Activer/désactiver les fonctionnalités
Chemins d'installation	Méthodes d'équilibrage de charge	connexions à la base de données	Tailles de tas
Règles de mise à l'échelle	Régions géographiques	Noms d'hôtes	IP
Paramètres de grappe	dimensionnement	Listes d'utilisateurs sudo	ssh
Niveaux d'application de correctif	Pare-feu	URL	certificates
versions	Numéros de la version	Correctifs	--

En règle générale, les données de configuration sont stockées dans des fichiers (.json, .yaml, .properties, .ini, .xml, .csv) et se trouvent dans une variété d'endroits, y compris les dépôts GIT, les dossiers réseau, les outils tiers (JFrog artifactory, Sonatype Nexus) et d'autres bases de données.

DevOps Config gère et valide vos données de configuration dans un emplacement centralisé en tant que source unique de vérité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de données CDM

Le CDM modèle de données est une structure de données standardisée qui prend en charge le cycle de vie plus large de la livraison de logiciels : automatisation, validation de la qualité, CSDMetc. CDM importe les données de configuration existantes, les valide à l'aide de politiques que vous définissez et exporte les données de configuration valides vers le pipeline existant DevOps de votre entreprise pour implémenter des applications, des services et une infrastructure.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

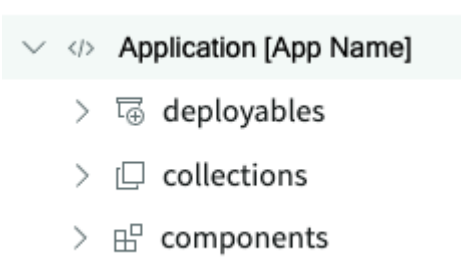
CDM Vue d'ensemble du modèle de données

Le CDM modèle de données ne change pas votre façon de concevoir la configuration. Vous utilisez plutôt l'API REST et l'interface CDM utilisateur pour mapper vos données de configuration JSON, YAML, INI, XML et autres existantes dans une structure de données intuitive qui offre les avantages suivants :

- Met en œuvre un contrôle rigoureux et transparent des versions et des changements.
- Vous permet de chiffrer les données sensibles et assure un contrôle d'accès approprié pour les données.
- Active la validation automatisée des données de configuration.
- Permet de réutiliser les structures de données de configuration à l'aide de variables, y compris des valeurs, et des valeurs de superposition.

Structure du modèle de CDM données

Un *application* dans CDM est la collection complète de données de configuration d'un service d'application, d'un modèle d'application ou groupe de CI dynamique d'une [infrastructure] dans le CMDB. L'utilisateur CDM crée un enregistrement d'application qui inclut les dossiers vides suivants dans une structure hiérarchique standard. Une fois que le système a ingéré vos données de configuration existantes, vous structurez les données en composants dans le dossier approprié. Vous créez des collections de composants, puis vous combinez les collections dans un *déployable* , c'est-à-dire un jeu de données de configuration (pour un environnement de développement, de test ou de production) qui peut être déployé par votre processus de livraison. Chaque composant, collection, variable et déployable est un *nœud dans* la structure.



Composants

Les composants sont les blocs de construction qui représentent généralement les données de configuration pour un élément logique d'une application ou une partie d'un service d'infrastructure. Par exemple, une application monolithique, un micro-service, un serveur physique ou un modèle Docker.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un composant peut inclure des composants descendants, directs ou inclus. Un composant peut inclure des variables qui peuvent prendre différentes valeurs dans les collections et déployables.

Vous pouvez regrouper des composants dans une bibliothèque de composants partagés.

Conseil :
Il est souvent utile de définir une valeur par défaut pour une variable dans un composant ou une collection. Il s'agit d'une stratégie puissante, car vous pouvez créer une grande variété d'éléments déployables à partir d'un petit ensemble de composants et de collections. Les déployables qui héritent d'un composant ou d'une collection peuvent utiliser des remplacements, des superpositions et des paramètres variables pour répondre aux besoins du type d'environnement. Par exemple, le développement déployable peut utiliser les mêmes composants et collections que le test déployable. Développement utilise la valeur de variable *de base de données* par défaut. Test, en revanche, utilise une valeur différente qui convient à l'environnement de test.

Dossier des variables des composants

Le dossier **des variables des** composants peut contenir des variables que n'importe quel CDI du dossier **Composants** peut utiliser. Il n'existe qu'un seul dossier **de variables de composants** .

Collections

Une collection est l'ensemble des composants qui, ensemble, définissent une version. Vous pouvez considérer une collection comme une composition de sortie.

Une collection peut inclure des paramètres variables ou de remplacement spécifiques à une version particulière. Par exemple, les données de configuration d'ordinateur virtuel utilisées dans la version-1 sont différentes de celles utilisées dans la version-2. release-1 peut utiliser la valeur 2Gb pour le paramètre *de mémoire* (« memory » : « 2Gb ») et release-2 peut spécifier une valeur différente (« memory » : « 4Gb »). En outre, une collection peut inclure des paramètres de configuration qui n'apparaissent pas dans ses composants. De telles valeurs sont appelées *superpositions*.

Une collection peut représenter une version particulière d'une application, d'une localisation ou d'un ensemble de fonctionnalités. Par exemple, une collection nommée collection-2 peut inclure l'ensemble des composants ou des versions de composant qui représentent la fonctionnalité de la version 2.0 pour l'application. En revanche, une collection nommée collection-3 qui représente la fonctionnalité de la version 3.0 peut inclure le même ensemble de composants ou de versions de composants, des composants supplémentaires ou des versions de composants, ainsi que d'autres paramètres variables, de remplacement et de superposition.

Dossier des variables des collections

Le dossier **de variables de** collection peut contenir des variables que n'importe quel CDI du dossier **Collections** peut utiliser. Chaque collection dispose d'un dossier **Vars** de collection. Une variable de collection a une priorité supérieure à celle d'une variable de composant.

Déployables

Vous ajoutez et configurez *des déployables* dans la structure de données. A déployable est un jeu de données de configuration (pour un environnement DEV, TEST ou PROD) qui peut être déployé par votre processus de livraison. Chacun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

déployable dans une application représente la configuration d'un service dans le CMDBfichier .

Un élément déployable est constitué de la collection ou de l'ensemble des collections qui définissent la version pour un environnement particulier. La combinaison collections + environnement est liée à un service d'application dans le CMDB ou à un service d'infrastructure.

A déployable peut inclure des paramètres variables ou de remplacement spécifiques à l'environnement. Par exemple, la variable de base de données a une valeur dans l'environnement de développement et une valeur différente dans l'environnement de production. Une valeur de remplacement dans la production déployable peut spécifier un paramètre de conteneur requis qui n'est pas nécessaire dans l'environnement de développement.

Un exemple déployable nommé DEV-2 inclurait la collection collection-2 et spécifierait les paramètres de variable, de remplacement et de superposition spécifiques à l'environnement de développement de la version 2.0. En revanche, le déployablePROD-2 nommé inclurait également la collection collection-2 mais, à la place, spécifierait des paramètres spécifiques à l'environnement de production de la version 2.0.

Lorsque vous êtes satisfait d'un ensemble de changements, vous pouvez enregistrer et valider les changements. Le système vérifie les conflits avec les ensembles de changements validés par d'autres utilisateurs. S'il n'y a pas de conflit, le système conserve les modifications, puis génère un instantané de toutes les déployable modifications affectées par celles-ci. Un instantané représente un ensemble de données de configuration potentiellement exportable. Le système valide les données de configuration en exécutant des politiques sur chaque instantané et en renvoyant les résultats de validation.

Dossier des variables déployables

Le dossier **des variables** déployables peut contenir des variables que n'importe quel CDI du dossier **Déployables** peut utiliser. Chaque déployable dispose **d'un dossier Vars** déployable. Une variable déployable a une priorité plus élevée qu'une variable de collection.

Exemple

Dans le diagramme suivant de l'exemple d'application BookStore, les nombres identifient les relations entre les composants, les collections et déployables.

1. Les composants sont regroupés pour former des ensembles qui représentent des environnements ou des versions d'environnements. La collection FS2 (ensemble de fonctionnalités 2) contient des données de configuration pour la version Core 2 de l'application qui est actuellement en cours de développement et de test. FS1, en revanche, contient la version antérieure de Core 1 qui a été minutieusement testée et qui exécute actuellement l'application dans l'environnement de production.
2. Dans l'exemple, FS2 (la collection utilisée dans les environnements de test) et FS1 (la collection utilisée dans l'environnement de production) utilisent des données de configuration pour les deux *S3* et un domaine particulier *VM template*. Les collections FS1 et FS2 héritent donc toutes deux de ces deux composants. Étant donné que les collections représentent des ensembles de fonctionnalités différents, il est probable que FS1 et FS2 utilisent des variables ou des remplacements pour spécifier quelques paramètres différents pour les composants.
3. Chaque déployable comprend la collection adaptée à son environnement (développement, test ou production). Dans l'exemple, le déployable TEST utilise la collection FS2, la version la plus récente de l'ensemble de fonctionnalités et d'autres paramètres de

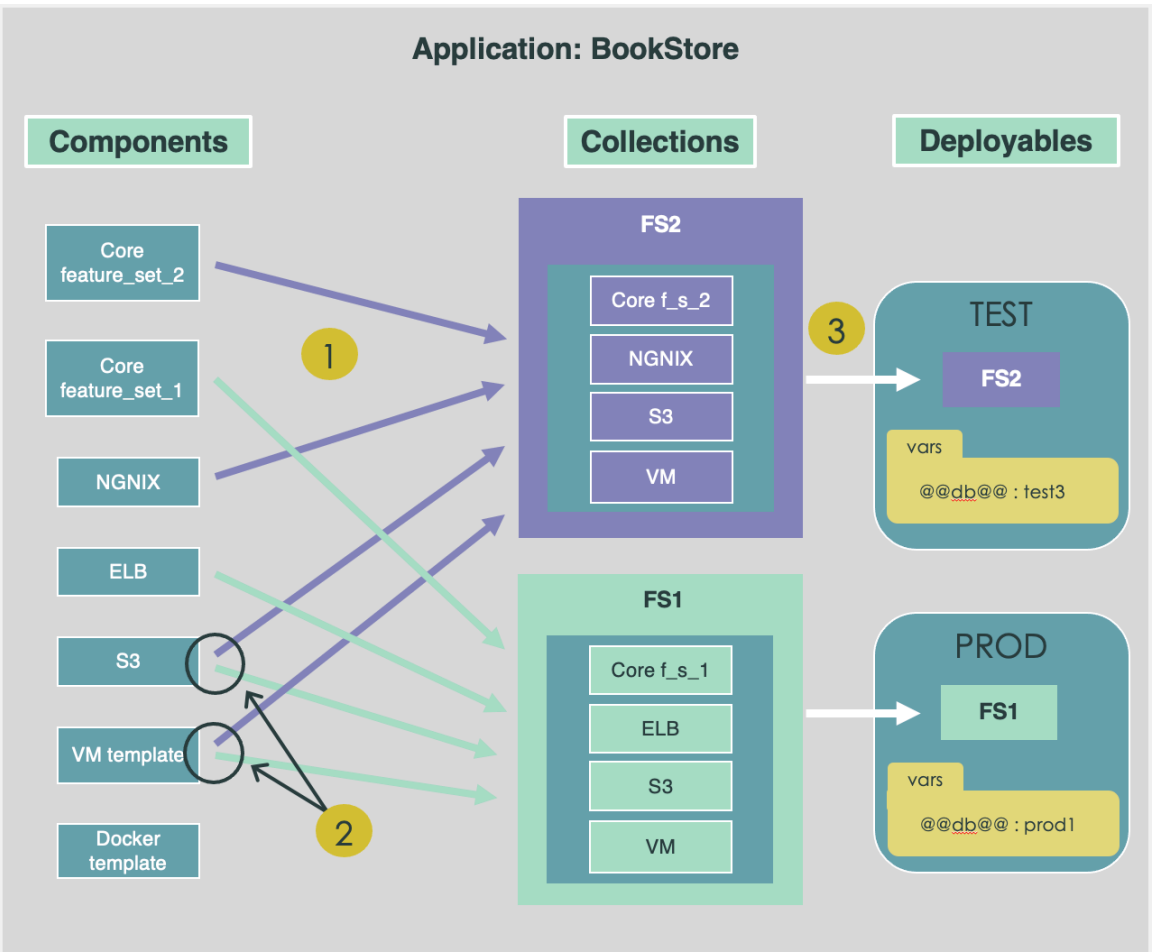
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configuration utilisés dans les environnements de test. Le déployable PROD, en revanche, utilise FS1 dans l'environnement de production. FS1 est la version antérieure de la collecte des données de configuration qui avait été validée pour la production.

Dans chaque déployable, les variables sont définies sur des valeurs appropriées à l'environnement. Par exemple, dans PROD, la variable de base de *données* est définie sur `prod1` (la base de données de production). L'élément déployable TEST, quant à lui, spécifie l'une des bases de données utilisée par l'équipe de test, test3.

Ce diagramme est simplifié. Dans votre implémentation, déployables il est possible d'inclure plusieurs collections, des paramètres variables et de remplacement, ainsi que des paramètres de superposition (paramètres qui n'apparaissent pas dans les composants et collections qui composent le déployable). En outre, vous pouvez avoir plusieurs déployables pour chaque type d'environnement.



Traduction automatique

Définitions

CDI

Un élément de données de configuration (CDI) est simplement un nœud clé-valeur.

Variable

Une variable est un élément clé-valeur qui peut être référencé dans un CDI.

Nœuds parents et nœuds enfants (terminaux)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les CDI et les variables sont des éléments clé-valeur. Les CDI et les variables ne peuvent être que des nœuds enfants.
- Les nœuds de composants, de collections, d'éléments déployables et de dossiers peuvent être des nœuds parents, c'est-à-dire des nœuds qui peuvent avoir des éléments clé-valeur ou d'autres nœuds parents.

Remarque :

À partir de la Gestion des données de configuration version 4.2, vous pouvez définir un nœud à l'aide de n'importe quel caractère UTF-8, y compris la barre oblique (/).

Chemin d'accès du nom

Le chemin d'accès du nom est le chemin d'accès complet du dossier du nœud sélectionné dans la liste. Dans l'API REST, vous pouvez fournir le chemin d'accès au nom sous forme de tableau dans les formats suivants :

- Format de barre oblique inverse : par exemple : testApp/deployables/Development1/cdi1

Remarque :

Si le nom de votre nœud contient une barre oblique inverse (« / »), vous ne pouvez pas utiliser ce format.

- Chemin d'accès au nom du back-end avec caractères de remplacement : Par exemple : testApp deployables Development1 cdi1
- Tableau : par exemple : ['testApp','deployables','Development1','cdi1']

Composants

Les composants sont les blocs de construction qui représentent généralement les données de configuration pour un élément logique d'une application ou une partie d'un service d'infrastructure. Par exemple, une application monolithique, un micro-service, un serveur physique ou un modèle Docker.

Un composant peut contenir des variables qui peuvent prendre différentes valeurs dans les collections et déployables. Des instructions plus détaillées apparaissent dans Définir ou mettre à jour un composant.

Collections

Une collection est l'ensemble des composants qui, ensemble, définissent une version. Vous pouvez considérer une collection comme une composition de sortie.

Une collection peut contenir des paramètres variables ou de remplacement spécifiques à une version particulière. Par exemple, les données de configuration d'ordinateur virtuel utilisées dans la version-1 sont différentes de celles utilisées dans la version-2. release-1 peut utiliser la valeur 2Gb pour le paramètre *de mémoire* (« memory » : « 2Gb ») et release-2 peut spécifier une valeur différente (« memory » : « 4Gb »). En outre, une collection peut inclure des paramètres de configuration qui n'apparaissent pas dans ses composants. Vous pourriez considérer ces valeurs comme des « superpositions ».

Déployables

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

A déployable est un jeu de données de configuration (pour un environnement de développement, de test ou de production) qui peut être déployé dans votre pipeline CI/CD en tant que service. Chacun déployable dans une application configure un service dans le CMDBfichier . Par exemple, vous pouvez créer trois déployables, un pour chaque type d'environnement : Développement, Test et Production.

A déployable est constitué de la collection ou de l'ensemble des collections qui définissent la mise en production pour un environnement particulier. La combinaison collections + environnement est liée à un service d'application dans le ou un service d'infrastructure CMDB .

A déployable peut contenir des paramètres variables ou de remplacement spécifiques à l'environnement. Par exemple, la variable de base de données a une valeur dans l'environnement de développement et une valeur différente dans l'environnement de production. Une valeur de remplacement dans la production déployable peut spécifier un paramètre de conteneur requis qui n'est pas nécessaire dans l'environnement de développement.

Ensembles de changements et instantanés

Lorsque vous validez les changements apportés à une CDM application, le système conserve les changements en tant *qu'ensemble de changements* de l'application. Le système génère également un *instantané* de tous ceux déployable qui sont affectés par les changements. Un instantané représente un ensemble de données de configuration potentiellement exportable. Le système valide les données de configuration en exécutant des politiques sur chaque instantané et en renvoyant les résultats de validation. Les instantanés qui passent la validation et qui sont publiés peuvent être exportés vers le pipeline de mise en production en tant que données de configuration.

Composants partagés et bibliothèques de composants

Composants partagés dans Gestion des données de configuration vous permet d'utiliser un composant dans plusieurs applications.

Pour une meilleure organisation, ces composants partagés sont gérés dans des bibliothèques de composants. Ces bibliothèques de composants améliorent la cohérence et la maintenabilité en garantissant une source unique de vérité pour les données de configuration d'un composant dans toutes les applications.

Nœuds de fichiers

Un nœud de fichier est créé lorsque vous joignez un fichier au modèle de données de configuration d'une CDM application ou d'une bibliothèque de composants. Il contient un lien vers le fichier joint. À l'aide de nœuds de fichiers, vous pouvez joindre des fichiers de n'importe quel type MIME pris en charge sur Now Platform.

Information associée

Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration

Créer et mettre à jour un déployable

Variables contextuelles pour les données de configuration

Les variables contextuelles sont des variables prêtes à l'emploi fournies par ServiceNow qui vous permettent d'utiliser le contexte d'un nœud pour définir une variable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Par exemple : CollectionA a défini les variables suivantes :

- « environnement » : « (#DEPLOYABLE. ENVIRONMENT_TYPE#)"
- « deployable » : « (#DEPLOYABLE.NAME#) »

Lorsque vous ajoutez la collection à un élément déployable, ces variables sont définies sur les valeurs définies dans le contexte, qui correspond au type d'environnement et au nom de l'élément déployable pour la collection A.

Les variables contextuelles prêtes à l'emploi disponibles sont les suivantes :

Variables contextuelles

Variable	Description
NOM	Nom du nœud.
APPLICATION.NAME	Nom de l'application.
DEPLOYABLE.NAME	Nom de l'élément déployable.
DÉPLOYABLE. ENVIRONMENT_TYPE	Type d'environnement de l'élément déployable.
COLLECTION.NAME	Nom de la collection.
FULL_PATH	Chemin d'accès complet à un fichier de la collection.
RELATIVE_PATH	Chemin d'accès au fichier de la collection par rapport à l'élément déployable.
RELATIVE_PARENT_PATH	Chemin d'accès de fichier du parent au nœud.

API et DevOps Config

Vous pouvez utiliser DevOps Config les API AND CDM pour accéder à vos données de configuration.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

DevOps Config

DevOps Config API

Gérez le cycle de vie de votre application à l'aide des opérations de suppression, d'obtention, d'application de correctif et de publication.

CDM

CdmApplicationsApi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chargez les données de configuration dans les dossiers de composant, de collection, de déployable et de variable de composant trouvés dans l'interface utilisateur de l'espace de travail de configuration DevOps. Exportez les données de configuration déployables vers votre pipeline DevOps et gérez les composants partagés et les applications partagées.

CdmChangesetsApi

Gérer vos ensembles de changements, y compris :

- Créer de nouveaux ensembles de changements.
- Déployer des ensembles de changements.
- Récupérez des listes d'ensembles de changements individuels ou des ensembles de changements.
- Récupérez les changements de nœud dans un ensemble de changements.
- Récupérez une liste d'applications ou d'éléments déployables affectés par un ensemble de changements.
- Supprimer les ensembles de changements.
- Renvoie une liste de composants partagés associés à un ensemble de changements spécifié.

CdmEditorApi

Créez des nœuds, mettez à jour des nœuds, incluez des nœuds existants sous d'autres nœuds, supprimez des nœuds et récupérez des nœuds et des inclusions de nœuds.

CdmPoliciesApi

Gérez les mappages de politiques des déployables dans CDM. Les politiques correctement mappées à un élément déployable sont exécutées lorsqu'un instantané du déployable est validé.

CdmSharedLibraryApi

Créer et gérer des bibliothèques partagées et des composants partagés. Chargez et exportez les données de configuration d'un composant partagé.

CdmSnapshotApi

Publier, annuler la publication et valider à nouveau les instantanés dans CDM.

CdmVersionApi

Publier, annuler la publication et exporter des versions (instantanés) CDM pour les composants partagés dans les bibliothèques partagées.

DevOps Config rôles

DevOps Config utilise ces rôles.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_devops.app_admin]	DevOps Config Administrateur d'application	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Peut créer/lire/mettre à jour/supprimer DevOps Config des applications.	
[sn_devops_config.viewer]	DevOps Config visionneuse Dispose d'un accès en lecture seule dans DevOps Config.	sn_cdm.cdm_viewer
[sn_devops_config.editeur]	DevOps Config éditeur Peut gérer les données de configuration, créer/valider des ensembles de changements, et publier/annuler la publication d'instantanés.	• sn_devops_config.viewer • sn_cdm.cdm_editor
[sn_devops_config.secrets]	DevOps Config Secrets Capable de gérer des données de configuration chiffrées au sein d'une application.	sn_cdm.cdm_secrets
[sn_devops_config.admin]	DevOps Config administrateur Dispose des autorisations du rôle d'éditeur et de la capacité à gérer les politiques, les exportateurs et les applications.	• sn_devops.app_admin • sn_devops_config.éditeur • sn_cdm.cdm_admin

Rôles dans CDM

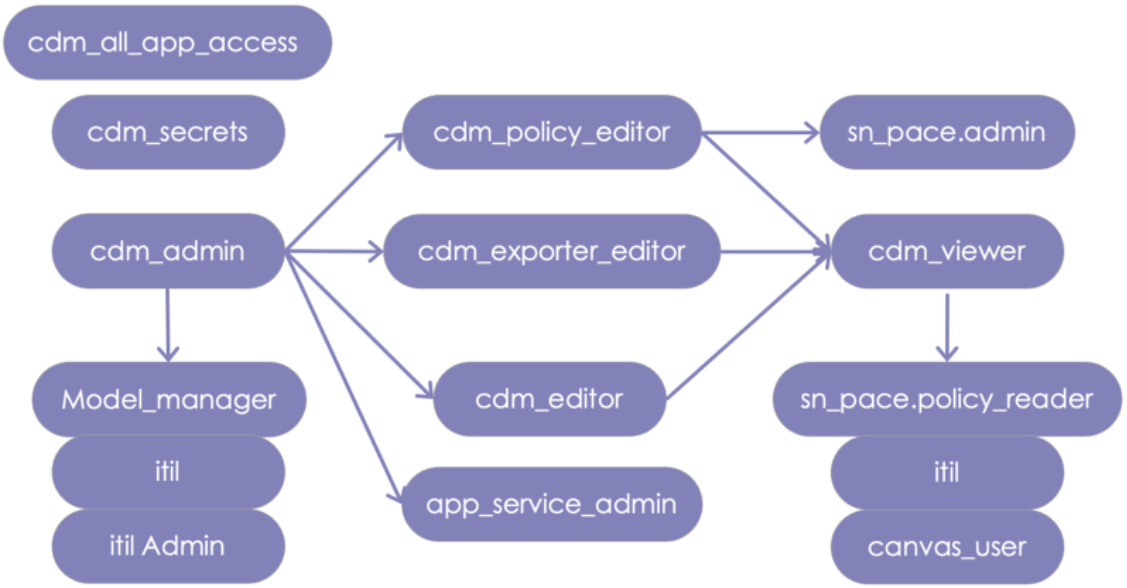
Liste des rôles et des autorisations dans CDM.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CDM rôles



Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient des rôles
Visionneuse CDM [sn_cdm.cdm_viewer]	• Lire les données de configuration à partir de n'importe quelle application à laquelle il a accès (régie par des groupes d'utilisateurs définis par la propriété **Maintenu par**). • Affichez la liste et le contenu des bibliothèques de composants, ainsi que les composants partagés qu'elles contiennent. • Affichez la liste et le contenu des ensembles de changements. • Affichez la liste et le contenu des instantanés et des résultats de validation. • Exporter des instantanés. • Afficher les exportateurs. • Affichez les politiques et les mappages de stratégies. • Affichez la page Examiner pour une demande de changement (CHG) sur l'espace de travail pour l'exploitation des services.	• [sn_pace.policy_reader] • [itil] • [canvas_user]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient des rôles
	Remarque : Si le groupe **Géré par** est défini au niveau de l'application pour afficher les données de configuration, cet utilisateur doit être membre du groupe.	
Utilisateur Gestion des événements [evt_mgmt_user]	• Affichez le contenu des instantanés. • Affichez la page Examiner pour une demande de changement (CHG) sur l'espace de travail pour l'exploitation des services. • Affichez les instantanés, les nœuds et les ensembles de changements, que cet utilisateur soit membre ou non de **Géré par** des groupes définis au niveau de l'application.	itil
Éditeur CDM [sn_cdm.cdm_editor]	• Créez/mettez à jour/ supprimez des données de configuration dans des composants et des collections, y compris les variables, les remplacements et les inclusions. • Créez et validez des ensembles de changements. • Validez les instantanés. • Publier et annuler la publication d'instantanés. • Créez, mettez à jour et supprimez des données de configuration au sein des CDM applications. • Ajouter et gérer des bibliothèques de composants. • Ajouter et supprimer des composants partagés dans une bibliothèque de composants.	cdm_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient des rôles
	Remarque : Le cdm_editor rôle n'accorde pas l'autorisation de créer/mettre à jour/ supprimer une application et ses éléments déployables, ni de modifier le paramètre **Appliquer la validation** aux éléments déployables. Si le groupe **Géré par** est défini au niveau de l'application pour afficher les données de configuration, cet utilisateur doit être membre du groupe.	
Éditeur de l'exportateur CDM [sn_cdm.cdm_exporter_editor]	Créer/mettre à jour/supprimer des exportateurs.	cdm_viewer
Éditeur de stratégie CDM [sn_cdm.cdm_policy_editor]	• Créer/mettre à jour/ supprimer des politiques. • Mappez les politiques aux déployables.	• cdm_viewer • [sn_pace.admin]
Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets]	• Lire et exporter des données chiffrées (lorsqu'elles sont accordées à un utilisateur disposant du cdm_viewer rôle). • Chiffrer/déchiffrer les données de façon permanente (lorsqu'elles sont accordées à un utilisateur disposant du cdm_editor rôle). • Modifier les données chiffrées (lorsqu'elles sont accordées à un utilisateur disposant du cdm_editor rôle). **Remarque :** Le cdm_secrets rôle n'est effectif qu'avec le cdm_viewerrôle , cdm_editor, ou cdm_admin	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient des rôles
Administrateur du service d'application [sn_cdm.app_service_admin]	Permet à l'administrateur CDM de créer un service d'application.	Aucun
Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]	• Créez/mettez à jour/supprimez des applications. • Créer/mettre à jour/supprimer des éléments déployables. • Créer/mettre à jour/supprimer des données de configuration. • Changez les paramètres des déployables pour appliquer la validation de l'instantané.	• cdm_editor • cdm_exporter_editor • cdm_policy_editor • app_service_admin • Model_manager (pour créer/mettre à jour/supprimer le modèle d'application) • [itil] (pour la création/la mise à jour/la suppression des composants SDLC) • [Administrateur itil]
Accès à toutes les applications CDM [sn_cdm.cdm_all_app_access]	**Remarque :** Le rôle cdm_all_app_access n'est effectif qu'avec les rôles cdm_admin, cdm_editor ou cdm_viewer. • Les utilisateurs disposant du rôle cdm_all_app_access et cdm_admin peuvent mettre à jour ou supprimer une application ou une bibliothèque de composants partagés, qu'ils soient membres des groupes d'utilisateurs qui gèrent l'application (champ **Géré par**) ou de la bibliothèque (champ **Groupes de création**). • Les utilisateurs disposant du rôle cdm_all_app_access et cdm_editor peuvent modifier une bibliothèque d'applications ou de composants partagés, qu'ils soient ou non membres de l'un des groupes d'utilisateurs qui	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient des rôles
	gèrent l'application ou la bibliothèque. • Les utilisateurs disposant du rôle cdm_all_app_access et cdm_viewer peuvent afficher une application, qu'ils soient membres ou non de l'un des groupes d'utilisateurs qui gèrent l'application.	

Comment les données chiffrées sont-elles traitées ?

Par défaut, les valeurs chiffrées apparaissent dans toutes les vues sous la forme . Seuls les utilisateurs disposant de ce Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] rôle peuvent afficher, créer, mettre à jour et supprimer des valeurs chiffrées dans les données de configuration. Le système valide et exporte les données chiffrées de manière appropriée.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Autorisations des utilisateurs ayant le rôle Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets]

- Les valeurs chiffrées apparaissent dans toutes les vues comme par défaut.
- Sélectionnez l'option de menu **Afficher les données chiffrées** pour afficher des valeurs chiffrées dans n'importe quelle vue.
- Validez et exportez un instantané qui inclut des données chiffrées. Toutes les données exportées sont lisibles par les applications de pipeline CI/CD.
- Créer, mettre à jour, supprimer des capacités :
  - Affichez une valeur chiffrée.
  - Modifiez une valeur chiffrée.
  - Lors de la création d'un CDI, spécifiez que la valeur doit être chiffrée.
  - Chiffrer définitivement une valeur qui n'est actuellement pas chiffrée.
  - Déchiffrer définitivement une valeur qui est actuellement chiffrée.
  - Supprimez un CDI dont la valeur est chiffrée.

Autorisations de tous les autres utilisateurs

- Les valeurs chiffrées apparaissent toujours dans toutes les vues sous la forme .
- Demandez la validation manuelle des instantanés qui incluent des données chiffrées.
- Supprimez les valeurs chiffrées dans les données de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Impossible d’afficher, de créer ou de mettre à jour des valeurs chiffrées dans les données de configuration.
- Impossible d’exporter un instantané qui inclut des données chiffrées.

Domain Separation et DevOps Config

DevOps Config ne prend pas en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Séparation de domaine et DevOps Config vue d’ensemble

L’application DevOps Config valide et gère les données de configuration de vos applications d’entreprise à chaque étape du DevOps pipeline. Séparation de domaine est pris en charge uniquement au niveau de la couche de ségrégation des données.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Séparation de domaine et CDM

CDM prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Niveau de prise en charge : basique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Séparation de domaine et CDM vue d'ensemble

Séparation de domaine signifie CDM que seul un utilisateur dans le domaine de l'application ou le domaine parent peut accéder aux données. Toutes les fonctionnalités de CDM fonctionne dans un environnement séparé par domaine, à condition que toutes les actions suivantes soient effectuées par des utilisateurs au sein de ce domaine :

- Créer une application
- Créer/charger des données de configuration
- Valider l'ensemble de changements
- Créer des instantanés
- Valider les instantanés
- Stratégies de carte
- Exporter les instantanés

Comment fonctionne Séparation de domaine dans CDM

Pour configurer Séparation de domaine pour CDM:

1. Créez votre domaine, puis créez CDM des utilisateurs dans ce domaine.
2. Seul un utilisateur spécifié (CDM administrateur dans ce domaine) doit renseigner les données de configuration dans le domaine de l'application.
3. Seuls les utilisateurs du domaine de l'application doivent charger ou créer des données dans le domaine.

Suivez ces conseils pour une séparation de domaine réussie :

- Créez un utilisateur distinct pour chaque domaine afin d'effectuer le chargement, la modification ou l'exportation des données de configuration.
- Seuls les utilisateurs du domaine de l'application doivent charger ou créer des données dans le domaine.
- Évitez de charger ou de créer des données de configuration pour une application donnée dans plusieurs domaines.
- Les politiques et les exportateurs doivent se trouver dans le domaine de l'application ou dans le domaine global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables séparées par domaine dans CDM

CDM les tables incluent une colonne **Domaine** .

- sn_cdm_application
- sn_cdm_changeset
- sn_cdm_deployable
- sn_cdm_exporter
- sn_cdm_exporter_execution
- sn_cdm_exporter_execution_log
- sn_cdm_exporter_version
- sn_cdm_exporter_version_argument
- sn_cdm_node
- sn_cdm_node_main
- sn_cdm_pace_policy_mapping
- sn_cdm_restricted_groups
- sn_cdm_snapshot

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Politiques par défaut DevOps Config

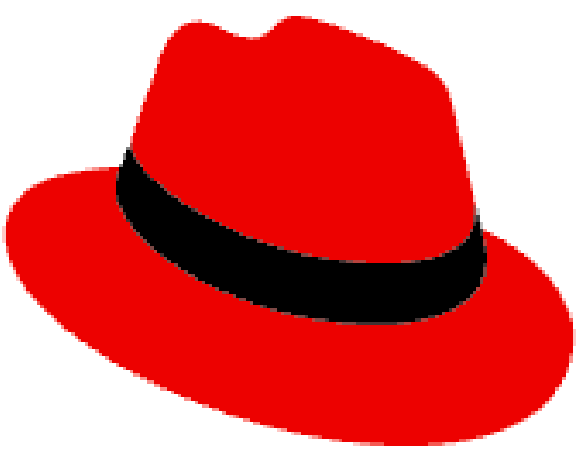
Le DevOps Config pack de contenu Politique contient un ensemble de politiques par défaut DevOps Config pour valider vos données de configuration.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Sélectionnez une catégorie pour afficher les DevOps Config politiques disponibles dans cette catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générique	Kubernetes
Red Hat OpenShift	
	

Traduction automatique

Politiques génériques dans DevOps Config

Par défaut, le DevOps Config pack de contenu Politique contient un ensemble de politiques génériques pour valider vos données de configuration.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vous pouvez utiliser ou personnaliser ces stratégies par défaut DevOps Config pour valider que le contenu de vos données de configuration est conformable, ou administrer le cycle de vie complet de PaCE politiques .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier les politiques par défaut. Toutefois, vous pouvez faire une copie de la politique et personnaliser votre copie.

Navigation de première lettre pour les politiques sur cette page

Un | C | D | L | L | K | L | M | N | L | U

Comparateur de toutes les clés et valeurs (allKeysValuesComparator)

Vérifie si toutes les combinaisons clé-valeur des éléments déployables supplémentaires sont identiques à celles du déployable principal.

Entraîne un statut non conforme pour les conditions suivantes :

- Lorsqu'une clé est présente dans le déployable principal, mais pas dans les déployables supplémentaires.
- Lorsqu'une clé est présente dans les éléments déployables supplémentaires, mais pas dans le déployable principal.
- Lorsqu'une clé est présente à la fois dans le déployable principal et dans le déployable supplémentaire, mais avec des valeurs différentes

Cas d'utilisation : détectez toute dérive de configuration entre les environnements de staging et de production.

Arguments d'entrée

- additionalDeployablesInput
  - Une liste d'éléments déployables supplémentaires à comparer avec le déployable principal.
  - Type : liste
  - Obligatoire : vrai
- includeNodes
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut inclure des nœuds autres que les éléments de données de configuration (CDI) pour la validation.
  - Par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent être ignorés pendant la comparaison.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Domaines d'e-mail autorisés (authorizedEmailDomains)

Vérifie si une valeur de domaine d'e-mail identifiée sur la base d'une expression régulière est incluse dans la liste de domaines d'e-mail autorisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'un domaine d'e-mail n'est pas un domaine autorisé.

Cas d'utilisation : empêchez les données (sensibles) de quitter un domaine de messagerie d'entreprise approuvé.

Arguments d'entrée

- Domaines autorisés
  - Une liste séparée par des virgules des domaines de messagerie autorisés.
  - Exemple :

    ```
    gmail.com,servicenow.com
    ```

  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui sont ignorés par la politique.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Hôtes autorisés dans les URL (authorisedHostsInURLS)

Vérifie si le format du composant hôte des valeurs d'URL dans un instantané est autorisé.

Entraîne un statut non conforme lorsque les valeurs d'URL d'un instantané ne sont pas conformes au format spécifié pour le composant hôte.

Cas d'utilisation : Empêchez l'exposition de données (sensibles) par le biais d'URL non autorisées.

Arguments d'entrée

- authorizedHostsRegex
  - Une liste séparée par des virgules d'expressions régulières utilisées pour valider le composant hôte dans les URL.
  - Exemple :

    ```
    notpresent$,code.devsnc+,mydomain.com
    ```

  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui sont ignorés par la politique.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Combinaisons clé-valeur autorisées (authorisedKVCombinations)

Vérifie si les valeurs clés d'entrée trouvées dans un instantané sont autorisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsqu'une clé a une valeur non autorisée.

Arguments d'entrée

- authorisedList
  - Liste JSON des clés avec une liste de valeurs de chaîne autorisées pour chaque clé.
  - Exemple :

```
{
  "image":"k8s.example.io,gke.example.io,docker.example.com:8444",
  "domain":"example.service-now.com"
}
```

  - Type : JSON
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si les clés autorisées et leurs valeurs clés utilisées pour la validation sont sensibles à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Plage de ports autorisés (authorisedPortsRange)

Vérifie si les valeurs de port d'entrée trouvées dans un instantané sont autorisées.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsqu'une valeur de port n'est pas dans la plage acceptable.

Cas d'utilisation : vérifiez que les noms de port se trouvent dans la plage acceptable pour l'environnement dans lequel ils sont utilisés. La politique peut être utilisée pour n'importe quelle vérification des valeurs de plage, pas seulement pour les numéros de port. Par exemple, pour vérifier que tous les paramètres définissant une taille de tas se trouvent dans la plage appropriée.

Arguments d'entrée

- keysRegexWithRange
  - Liste JSON des clés de port et de la plage de ports avec les valeurs minimale et maximale. Une clé est identifiée comme un port lorsque la clé correspond aux expressions régulières spécifiées dans l'entrée.
  - Exemple :

```
{
  "^web_port$": "5000-5003",
  "env.db.port": "10000-65535"
}
```

  - Type : JSON
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Liste de noms de clés séparés par des virgules qui sont ignorés par la politique.
- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

Validateur de certificat (certificateValidator)

Vérifie si les certificats existent dans un instantané et s'ils ont expiré ou vont expirer pendant la période d'expiration.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé `de date d'expiration` ou la clé de `certificat` avec la valeur de format codée PEM dans un instantané a expiré ou expirera pendant la période d'expiration. La période d'expiration est calculée à partir de la date d'exécution de la politique plus les jours d'expiration.

Arguments d'entrée

- certificatesNode
  - Nom du nœud qui contient les certificats.
  - Valeur par défaut : `certificats`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- expirationDays
  - Nombre de jours pour calculer la période d'expiration des certificats. La période d'expiration est calculée à partir de la date d'exécution de la politique plus les jours d'expiration.
  - Type : nombre entier
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste de noms de certificat séparés par des virgules qui sont ignorés par la politique.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Comparateur de nœuds cohérents (consistentNodesComparator)

Vérifie si toutes les combinaisons clé-valeur sont identiques pour chaque nœud de premier niveau d'un instantané.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsque deux nœuds de premier niveau dans un instantané ont des combinaisons clé-valeur différentes.

Cas d'utilisation : lorsque tous les nœuds d'un instantané sont un groupe d'appareils ou d'ordinateurs virtuels, ils ont la même configuration.

Argument d'entrée

exceptionList

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Liste séparée par des virgules de nœuds ou de combinaisons clé-valeur à exclure de la validation.
- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

Regex d'hôte correct (correctHostRegex)

Vérifie le format des clés liées à l'hôte pour s'assurer qu'un nom d'hôte est autorisé à être utilisé.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsqu'une clé avec une valeur d'URL dans un instantané ne correspond pas à l'expression régulière fournie pour les hôtes autorisés.

Arguments d'entrée

- authorizedHostRegex
  - Expression régulière utilisée pour valider le composant hôte dans les URL.
  - Exemple :

    ```
    mydomain.com
    ```

  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Liste de clés séparées par des virgules avec les valeurs d'URL à exclure de la comparaison.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Détecter les variables inutilisées (detectUnusedVariables)

Vérifie si le dossier de variables d'un déployable ou d'une collection inclut des variables qui ne sont pas utilisées dans un instantané.

Entraîne un avertissement lorsqu'une variable est déclarée, mais pas utilisée dans un instantané.

Noms de clés différents Mêmes valeurs (differentKeyNamesSameValues)

Vérifie si les valeurs sont identiques pour les paires de clés.

Entraîne un statut non conforme lorsque les paires de clés spécifiées n'ont pas la même valeur.

Cas d'utilisation : obtenez un contrôle plus précis des conditions en vérifiant que les valeurs sont les mêmes pour différentes clés.

Argument d'entrée

keyPairs

- Tableau de paires de clés qui doivent avoir les mêmes valeurs. Une paire de clés doit avoir des clés différentes et ne doit pas se composer d'une seule clé (`[key1`) ou de plusieurs clés (`[key1=key2=key3]`).
- Exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
["key1=key3","key2=key4"]
```

- Type : tableau de chaînes
- Obligatoire : vrai

Comparateur de nœuds de valeurs différentes (differentValuesNodesComparator)

Vérifie si la valeur de clé est différente dans tous les composants lorsqu'une clé existe dans plusieurs composants d'un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une clé a la même valeur dans plusieurs composants.

Remarque :
Si une clé comporte plusieurs occurrences dans le même composant, utilisez la politique Valeur de clé unique (uniqueKeyValue).

Argument d'entrée

keynameList

- Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent avoir des valeurs différentes pour les nœuds de premier niveau.
- Exemple :

```
key1,key2
```

- Type : chaîne
- Obligatoire : vrai

Validateur de format d'image Docker (dockerImageFormatValidator)

Vérifie si l'image de Docker d'un service suit la regex comme spécifié dans l'entrée. Par exemple, fournissez une valeur regex pour garantir que le balisage et la gestion des versions des images Docker suivent les bonnes pratiques.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'image ne correspond pas à la valeur d'entrée regex dans l'argument d'entrée `imageExpectedRegex` .

Arguments d'entrée

- imageExpectedRegex
  - Une valeur regex pour une image de Docker.

    Exemple de valeur d'entrée pour garantir que la balise d'une image est une valeur alphanumérique :

    ```
    ^.*:([0-9]+.?)+([-_]{1}[A-Za-z0-9.]+)?$
    ```

  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- serviceExceptionList

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Liste séparée par des virgules des services qui sont exemptés de la validation.
- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

Validateur du registre d'images Docker (dockerImageRegistryValidator)

Vérifie si le registre d'une image de Docker est inclus dans la liste autorisée de registres.

Analyse l'image de Docker pour chaque service, extrait la valeur d'un registre dans une image, puis vérifie si la valeur de registre extraite est incluse dans l'entrée *`authorizedRegistryList`* .

Entraîne un statut non conforme lorsque le registre d'images n'est pas dans l'entrée *`authorizedRegistryList`* .

Argument d'entrée

authorizedRegistryList

- Liste de registres séparés par des virgules.

  Exemple :

  ```
  k8s.example.io,gke.example.io,docker.example.com:8444
  ```

- Type : chaîne
- Obligatoire : vrai

Validateur de réseau Docker (dockerNetworkValidator)

Vérifie si le réseau d'un service Docker est défini dans les sections du réseau.

Entraîne un statut non conforme lorsque le réseau d'un service n'est pas défini dans la section de réseau de niveau supérieur ou lorsque le réseau d'un service configuré dans la *`labels/com.docker.lb.network`* propriété n'est pas défini dans la section de niveau de service et la section de réseau de niveau supérieur.

Valeurs en double (duplicateValues)

Recherche les valeurs dupliquées dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'il existe des valeurs de clé en double dans un instantané, à l'exception des valeurs définies dans la liste d'exception.

Cas d'utilisation : obtenez un contrôle plus précis des conditions en vérifiant que les valeurs des instantanés sont différentes.

Arguments d'entrée

- includePath
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut inclure le chemin d'accès complet du nœud dans la sortie.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : vrai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- pathSeparator
  - Chaîne indiquant le séparateur de chemin pour les nœuds.
  - Valeur par défaut : `/`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Tableau de chaînes à exclure de la validation.
  - Valeur par défaut : `["vrai », « faux », « oui », « non », « activé », « désactivé"]`
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : faux

Combinaisons clé-valeur interdites (forbiddenKVcombinations)

Vérifie s'il existe des combinaisons clé-valeur interdites dans un instantané.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsqu'une clé trouvée dans un instantané a une valeur interdite comme spécifié dans la liste d'entrée.

Argument d'entrée

forbiddenKV

- Liste JSON de clés avec une liste de valeurs interdites pour chaque clé.
- Exemple :

```
{
  "username":"root,admin",
   "password":"qwerty123"
}
```

- Type : JSON
- Obligatoire : vrai

Validateur de liste générique (genericListValidator)

Compare les valeurs clés d'un instantané avec la liste des valeurs fournies dans l'entrée. La valeur clé peut être une chaîne, une liste de chaînes séparées par des virgules, un tableau de chaînes ou un objet. Lorsque la valeur de clé est un objet, les clés de l'objet sont utilisées dans la comparaison.

Notez les points suivants concernant la conformité à la politique :

- Lorsque l'opérateur est `IN`, la politique est conforme lorsque toutes les chaînes de la valeur de clé sont incluses dans la liste d'entrée.
- Lorsque l'opérateur est `EQUALS`, la politique est conforme lorsque toutes les chaînes de la valeur de clé correspondent à toutes les chaînes, répertoriées dans n'importe quel ordre, dans la liste d'entrée.
- Lorsque l'opérateur est `CONTAINS`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé contient toutes les chaînes de la liste d'entrée.
- Lorsque l'opérateur est `NOT CONTAINS`, la politique est conforme lorsqu'aucune des chaînes de la valeur de clé n'existe dans la liste d'entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Arguments d'entrée

- keysToValidateObject
  - Tableau d'objets où chaque objet contient un chemin d'accès de clé, un opérateur et une liste de référence.
  - Les opérateurs autorisés sont `IN`,`CONTAINS`,`NOT CONTAINS` et`EQUALS`.
  - Exemple de valeur d'entrée pour imposer qu'un utilisateur défini dans le chemin d'accès `système/root/utilisateur` soit `user1` ou `user2` :

```
[
 {
  keyPath: ["system", “root”, "user"]

  operator: "IN"

  referenceList: [user1, user2]

  }
]
```

  - Valeur par défaut : []
  - Type : tableau d'objets
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de liste doit être sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Validateur générique (genericValidator)

Vérifie si la valeur d'une clé est valide en fonction de l'opérateur et de la valeur d'entrée de référence.

Notez les points suivants concernant la conformité à la politique :

- Lorsque l'opérateur est `=` ou `==`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé correspond à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `<`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est inférieure à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `>`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est supérieure à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `<=`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est inférieure ou égale à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `>=`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est supérieure ou égale à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `!=` ou `<>`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé ne correspond pas à la valeur d'entrée de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque l'opérateur est IN, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est incluse dans la liste d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur n'est PAS dedans, la politique est conforme lorsque la valeur de clé n'est pas incluse dans la liste d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est CONTAINS, la politique est conforme lorsque la valeur de clé contient la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est NOT CONTAINS, la politique est conforme lorsque la valeur de clé ne contient pas la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est REGEX, la politique est conforme lorsque la valeur de clé correspond au modèle d'expression régulière spécifié dans la valeur d'entrée de référence.

Arguments d'entrée

- keysToValidate
  - Tableau d'objets où chaque objet contient une clé, un opérateur et une valeur de référence.
  - Les opérateurs autorisés sont <, <=, >, >=, = or ==, <> or !=, RANGE,CONTAINS,NOT CONTAINS, IN ,NOT IN et REGEX.
  - Exemple :

```
[
    {
     "key": "webport-KO",
     "operator": "RANGE",
     "refValue": "8000-9000"
    },
    {
     "key": "webport-OK",
     "operator": ">=",
     "refValue": 8000
    },
    {
     "key": "fqdn-OK",
     "operator": "REGEX",
     "refValue": ".francecentral.cloudapp.azure.com$"
    },
    {
     "key": "trace_level-KO",
     "operator": "IN",
     "refValue": "INFO,ERROR,FATAL"
    },
    {
     "key": "trace_level-KO",
     "operator": "NOT IN",
     "refValue": "DEBUG,VERBOSE"
    },
    {
     "key": "trace-KO-ifcasesensitive",
     "operator": "CONTAINS",
     "refValue": "ERROR"
    }
  ]
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : chaîne
- Obligatoire : vrai

- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de liste doit être sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Comparateur d'existence de clé (keyExistenceComparator)

Vérifie si toutes les clés d'un déployable principal existent également dans les déployables supplémentaires fournis dans l'entrée.

Entraîne un statut non conforme si une clé est présente dans le déployable principal, mais pas dans les déployables supplémentaires.

Cas d'utilisation : comparez vos variables environnementales et vérifiez qu'elles sont cohérentes.

Arguments d'entrée

- additionalDeployablesInput
  - Une liste d'éléments déployables supplémentaires à comparer avec le déployable principal.
  - Type : liste
  - Obligatoire : vrai
- includeNodes
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut inclure les nœuds enfants des déployables au cours de la comparaison.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent être ignorés pendant la comparaison.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Convention de dénomination de clé (keyNamingConvention)

Vérifie si les noms de clés suivent un modèle d'affectation de nom donné.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsque les clés ne suivent pas le modèle de dénomination préfixe-suffixe comme spécifié dans les arguments d'entrée.

Arguments d'entrée

- maxLength
  - Valeur entière indiquant la longueur maximale d'un nom de clé.
  - Type : nombre entier
  - Obligatoire : faux
- approvedPrefixArray
  - Tableau de chaînes qui indiquent les préfixes approuvés pour un nom de clé.
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : faux
- includePath
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut inclure le chemin d'accès complet du nœud dans la sortie.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : vrai
- approvedSuffixArray
  - Tableau de chaînes qui indiquent les suffixes approuvés pour un nom de clé.
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste séparée par des virgules des clés à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Validateur du chemin d'accès de la clé (keyPathValidator)

Vérifie si une clé pour le chemin d'accès à la clé spécifié est trouvée dans un instantané et, si elle est trouvée, la valeur de la clé est valide en fonction de la valeur de l'opérateur et de la valeur d'entrée de référence.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsque la clé du chemin d'accès de clé spécifié a une valeur non valide. En outre, si l'argument d'entrée `ignoreIfNotFound` est `défini sur faux`, cela entraîne un statut de non-réclamation lorsque le chemin d'accès à la clé spécifié dans l'argument d'entrée n'est pas trouvé dans un instantané.

Arguments d'entrée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- pathAndDesiredValues
  - Objet JSON qui contient un ensemble de clés et un mappage de condition et de valeur que les clés doivent avoir.
  - Exemple :

```
{
   "release-1.0/paymentService-V1.0/integerValues": ["<","3"],
   "release-1.0/paymentService-V1.0/database/dbPort": [">","8000"]
}
```

  - Type : JSON
  - Obligatoire : vrai
- pathSeparator
  - Chaîne indiquant le séparateur de chemin pour les nœuds.
  - Valeur par défaut : `/`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- ignoreIfNotFound
  - Valeur booléenne indiquant si la clé du chemin d'accès à la clé spécifié doit exister dans un instantané.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Vérification de sous-chaîne de valeur de clé (keyValueSubstringCheck)

Recherche la sous-chaîne spécifiée dans la valeur d'un instantané pour un nom de clé spécifié.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsque la valeur d'un nom de clé ne contient pas la sous-chaîne spécifiée dans l'argument d'entrée.

Argument d'entrée

keyNameWithKeyValues

- Objet JSON qui contient un ensemble de sous-chaînes obligatoire, incluant des paires de sous-chaînes de nom de clé, de sous-chaîne et de sous-chaînes de valeur de clé.
- Exemple :

```
{
  "live": "2022"
  "environment": "aws"
}
```

- Type : JSON
- Obligatoire : vrai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparateur de liste (listComparator)

Vérifie si deux clés ont les mêmes valeurs en comparant la liste de valeurs entre les deux clés. La comparaison n'est pas sensible à la casse.

Entraîne un statut non conforme lorsque toutes les listes de valeurs de la première clé correspondent à toutes les valeurs, répertoriées dans n'importe quel ordre, de la deuxième clé.

Arguments d'entrée

- list1Node
  - Nom de la clé du nœud primaire.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- list2Node
  - Nom de clé du nœud à comparer avec le nœud principal.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai

Clés obligatoires (mandatoryKeys)

Vérifie si la liste des noms de clés spécifiés dans l'entrée est présente dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsque le nom de clé spécifié n'est pas présent dans un instantané.

Arguments d'entrée

- mandatoryKeys
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Validateur de limite de mémoire (memoryLimitValidator)

Vérifie si les ressources affectées à une valeur de clé se trouvent dans les limites spécifiées d'une unité de mémoire. #Compare des valeurs clés non sensibles à la casse des unités de mesure (y compris Ko, Mo et Go) et des unités binaires (y compris Kio, Mio et Gio). Convertit une valeur de clé et ses valeurs d'entrée en octets avant la comparaison.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une valeur de clé ne se trouve pas dans les limites spécifiées ou n'est pas une unité de mémoire.

Argument d'entrée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cheminAndLimitsArray

- Tableau des chemins d'accès aux clés et des valeurs minimales et maximales des limites d'unités de mémoire telles que min. et max.
- Type : tableau d'objets
- Obligatoire : vrai

Exemple :

```
[
 {
 keyPath: ["deploy", "resources", "limits", "cpu"],
 min: "250m",
 max: "500m"
 },
 {
 keyPath: ["deploy", "resources", "limits", "cpu"],
 min: "1GB",
 max: "8GB"
 }
]
```

Liste de balises obligatoires (mandatoryTagsList)

Vérifie si les nœuds de balise trouvés dans un instantané ont des valeurs autorisées.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsqu'un nœud de balise a une valeur qui n'est pas incluse dans la liste des balises autorisées.

Arguments d'entrée

- tagsNodeName
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- tagsList
  - Une liste séparée par des virgules des valeurs de balises autorisées.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Valeur obligatoire (mandatoryValue)

Vérifie si toutes les clés fournies en tant qu'entrée ont une valeur non vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'une clé est nulle ou vide, ou un avertissement lorsque le nom de clé spécifié dans l'entrée est introuvable dans un instantané.

Arguments d'entrée

- keysList
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- stopAtFirstFound
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut vérifier uniquement la première occurrence de la valeur de clé dans un instantané.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : vrai
- trimValue
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut supprimer les espaces de début ou de fin de la valeur de clé avant la comparaison.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Valeur obligatoire par type (mandatoryValueByType)

Vérifie si toutes les clés fournies en tant qu'entrée ont une valeur non vide.

Entraîne un statut non conforme pour les conditions suivantes :

- Lorsque la valeur d'une clé spécifiée dans l'argument d'entrée `keyNamesString` n'est pas une valeur de chaîne ou est vide.
- Lorsque la valeur d'une clé spécifiée dans l'argument d'entrée `keyNamesInteger` n'est pas une valeur entière ou est vide.
- Lorsque la valeur d'une clé spécifiée dans l'argument d'entrée `keyNamesBoolean` n'est pas une valeur booléenne ou est vide.

Arguments d'entrée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- keyNamesString
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent avoir une valeur de chaîne.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux
- keyNamesInteger
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent avoir une valeur entière.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux
- keyNamesBoolean
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent avoir une valeur booléenne.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Aucune donnée sensible claire (noClearSensitiveData)

Vérifie si les valeurs sont chiffrées pour les noms de clés contenant les mots clés spécifiés.

Entraîne un statut non conforme lorsque le nom de la clé contenant les mots clés spécifiés n'est pas chiffré.

Cas d'utilisation : DevOps Config est utilisé par les organisations pour gérer et gouverner les données sensibles (mots de passe, clés API et jetons) grâce à ses contrôles d'accès basés sur les autorisations.

Arguments d'entrée

- keyWords
  - Liste de chaînes séparées par des virgules utilisées pour identifier les clés sensibles dans un instantané. La politique utilise la méthode de comparaison insensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `pass,pwd,secret`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Liste séparée par des virgules des clés à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Aucune clé en double (noDuplicateKeys)

Vérifie s'il n'y a pas de noms de clés en double dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme si un nom de clé comporte plusieurs occurrences dans un instantané.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation : les outils d'automatisation du déploiement peuvent mal gérer plusieurs occurrences de paramètres, ce qui entraîne des temps d'arrêt des services.

Argument d'entrée

keyNames

- Liste de noms de clés séparés par des virgules.
- Valeur par défaut : `dbConnectionString,dbUserName`
- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

Aucune valeur vide (noEmptyValues)

Vérifie si toutes les clés ont une valeur non vide.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'une clé non incluse dans la liste d'exceptions est nulle ou vide.

Arguments d'entrée

- trimValue
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut supprimer les espaces de début ou de fin de la valeur de clé avant la comparaison.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste séparée par des virgules des clés à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Aucune valeur interdite (noForbiddenValues)

Vérifie s'il existe des noms de clés avec des valeurs interdites dans un instantané.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsqu'une clé trouvée dans un instantané a une valeur interdite comme spécifié dans la liste d'entrée.

Arguments d'entrée

- forbiddenValues
  - Une liste de valeurs interdites séparées par des virgules.
  - Valeur par défaut : `racine`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

- excludedKeyNames
  - Liste séparée par des virgules des clés à exclure de la validation.
  - Valeur par défaut : `name,*desc*`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Pas de FTP (noFTP)

Vérifie si toutes les URL d'un instantané utilisent le protocole FTPS.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une URL contient FTP dans un instantané.

Arguments d'entrée

- searchValue
  - Un terme de recherche qui ne doit pas figurer dans la valeur de clé.
  - Valeur par défaut : `FTP :/`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste séparée par des virgules des clés à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Pas de HTTP (noHTTP)

Vérifie si toutes les URL d'un instantané utilisent le protocole HTTPS.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une URL contient HTTP dans un instantané.

Arguments d'entrée

- searchValue
  - Un terme de recherche qui ne doit pas figurer dans la valeur de clé.
  - Valeur par défaut : `HTTP :/`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste séparée par des virgules des clés à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Comparateur de clés de nœud (nodeKeysComparator)

Vérifie si toutes les clés du nœud primaire sont identiques dans le nœud secondaire.

Entraîne un statut non conforme si une clé est présente dans le nœud primaire, mais pas dans le nœud secondaire ou inversement.

Arguments d'entrée

- fromNode
  - Tableau de chaînes indiquant le chemin d'accès du nœud primaire dans un instantané.
  - Valeur par défaut : []
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : vrai
- toNode
  - Tableau de chaînes indiquant le chemin d'accès du nœud secondaire dans un instantané.
  - Valeur par défaut : []
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : vrai
- includePath
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut inclure le chemin d'accès complet du nœud dans la sortie.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Aucun LDAP (noLDAP)

Vérifie si toutes les URL d'un instantané utilisent le protocole LDAPS.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une URL contient LDAP dans un instantané.

Arguments d'entrée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- searchValue
  - Un terme de recherche qui ne doit pas figurer dans la valeur de clé.
  - Valeur par défaut : `LDAP :/`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste séparée par des virgules des clés à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Comparateur de valeurs de nœuds (nodesValueComparator)

Compare toutes les combinaisons clé-valeur entre deux nœuds dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme pour les conditions suivantes :

- Lorsqu'une clé spécifiée dans l'argument d'entrée `sameValueKeys` a une valeur différente dans deux nœuds.
- Lorsqu'une clé spécifiée dans l'argument `d'entrée diffValueKeys` a la même valeur dans deux nœuds.
- Lorsque l'argument d'entrée `allowMissingKeys` est défini sur `False` et si une clé est présente dans le nœud primaire mais pas dans le nœud secondaire ou inversement.

Cas d'utilisation : assurez la cohérence entre les nœuds en comparant les valeurs des clés entre deux nœuds.

Arguments d'entrée

- fromNode
  - Tableau de chaînes indiquant le chemin d'accès du nœud primaire dans un instantané.
  - Valeur par défaut : []
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : vrai
- toNode
  - Tableau de chaînes indiquant le chemin d'accès du nœud secondaire dans un instantané.
  - Valeur par défaut : []

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : tableau de chaînes
- Obligatoire : vrai

- includePath
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut inclure le chemin d'accès complet du nœud dans la sortie.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- sameValueKeys
  - Une liste séparée par des virgules de noms de clés ayant les mêmes valeurs.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux
- diffValueKeys
  - Une liste de noms de clés séparés par des virgules avec des valeurs différentes.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux
- allowMissingKeys
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut vérifier que toutes les clés du nœud primaire sont identiques dans le nœud secondaire.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Aucun caractère d'espace autorisé (noWhiteSpaceAllowed)

Vérifie si les valeurs de clé ne contiennent pas d'espaces, y compris des espaces de début et de fin.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une valeur de clé inclut un caractère d'espace blanc.

Cas d'utilisation : Empêchez les caractères d'espace de causer des problèmes pour les outils ou les applications lors de l'application des paramètres.

Argument d'entrée

excludedKeyNames

- Liste séparée par des virgules des clés à exclure de la validation.
- Valeur par défaut : `description`
- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur de clé identique (sameKeyValue)

Vérifie que les valeurs d'une clé incluse dans plusieurs composants d'un instantané sont les mêmes dans tous les composants.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une clé a des valeurs différentes dans plusieurs composants.

Argument d'entrée

keyList

- Une liste de noms de clés séparés par des virgules
- Obligatoire : vrai
- Type : chaîne

Comparateur de valeurs identiques (sameValuesComparator)

Vérifie si toutes les clés fournies en tant qu'argument d'entrée `keyList` ont la même valeur dans les déployables.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'une clé est différente dans plusieurs déployables ou entraîne un avertissement lorsque le nom de clé spécifié dans l'entrée n'est trouvé dans aucun des déployables.

Cas d'utilisation : détectez toute dérive de configuration entre les environnements de staging et de production.

Arguments d'entrée

- additionalDeployablesInput
  - Une liste d'éléments déployables supplémentaires à comparer avec le déployable principal.
  - Type : liste
  - Obligatoire : vrai
- keysList
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- stopAtFirstFound
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut vérifier uniquement la première occurrence de la valeur de clé dans un instantané.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `true`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : true | false
- Obligatoire : faux

Valeur de clé unique (uniqueKeyValue)

Vérifie si la valeur de clé est différente pour une clé lorsque la clé a plusieurs occurrences dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une clé a la même valeur à plusieurs reprises.

Argument d'entrée

keyList

- Liste de noms de clés séparés par des virgules.
- Obligatoire : vrai
- Type : chaîne

Valeurs uniques entre les déployables (checkUniqueKeyValue_crossDeployables)

Vérifie si toutes les clés fournies en tant qu'argument d'entrée `keyName` ont des valeurs différentes dans les déployables.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'une clé est la même dans plusieurs déployables ou un avertissement lorsque le nom de clé spécifié dans l'entrée n'est trouvé dans aucun des déployables.

Cas d'utilisation : détectez toute dérive de configuration entre les environnements de staging et de production.

Arguments d'entrée

- additionalDeployablesInput
  - Une liste d'éléments déployables supplémentaires à comparer avec le déployable principal.
  - Type : liste
  - Obligatoire : vrai
- keyName
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai

Variables non résolues (unresolvedVariables)

Vérifie s'il existe des variables non résolues dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une variable utilisée dans une valeur de clé ne peut pas être résolue.

Cas d'utilisation : assurez-vous que toutes les variables utilisées dans les paramètres des données de configuration sont remplacées par une valeur, car toute variable non résolue peut interrompre l'opération de déploiement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Kubernetes Politiques dans DevOps Config

Par défaut, le DevOps Config pack de contenu Politique contient un ensemble de politiques pour valider votre Kubernetes configuration.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vous pouvez utiliser ou personnaliser ces stratégies par défaut DevOps Config pour valider que le contenu de vos données de configuration est conformable, ou administrer le cycle de vie complet de PaCE politiques .

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier les politiques par défaut. Toutefois, vous pouvez faire une copie de la politique et personnaliser votre copie.

Navigation de première lettre pour les politiques sur cette page

Un | L | C | D | J'ai | K | M | N | P | L | L | L

Toujours extraire les images Le module d'extension de contrôle d'admission est activé (container_always_pull_images_plugin_is_enabled)

Vérifie si le module d'extension du contrôleur d'admission `AlwaysPullImages` est activé pour le serveur d'API Kubernetes .

Entraîne un statut non conforme lorsque le module d'extension `AlwaysPullImages` n'est pas spécifié avec l'argument `--enable-admission-plugins` lors de l'utilisation de la commande `kube-apiserver` .

Le fichier d'authentification de base n'est pas défini (container_basic_auth_file_is not_set)

Vérifie si le serveur d'API n'utilise Kubernetes pas le mécanisme d'authentification utilisateur de base.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--basic-auth-file` est spécifié pour un conteneur lors de l'utilisation de la commande `kube-apiserver` .

L'adresse de liaison n'est pas définie (container_bind_address_not_set_to_localhost)

Vérifie si l'adresse de liaison du planificateur ou Kubernetes du gestionnaire de contrôleur n'est Kubernetes pas `127.0.0.1`.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--bind-address` est défini sur `127.0.0.1` pour un conteneur lors de l'utilisation de la commande `kube-controller-manager` ou `kube-scheduler` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les conteneurs ne s'exécutent pas avec un UID bas (container_uid_minimum_limit)

Vérifie si l'UID de chaque conteneur d'un Kubernetes pod est supérieur ou égal à la valeur d'UID minimum spécifiée.

Entraîne un statut non conforme si l'UID défini pour un conteneur est inférieur à la valeur d'UID minimum. Si l'UID n'est pas défini pour un conteneur, l'UID du pod associé est validé.

Argument d'entrée

min_uid

- La valeur UID minimum requise pour les conteneurs dans un pod.
- Valeur par défaut : `10000`
- Type : nombre entier
- Obligatoire : faux

Les conteneurs nécessitent des options de dépôt (container_requires_drop_capabilities)

Vérifie si les options de dépôt sont définies pour les conteneurs dans un Kubernetes pod.

Entraîne un statut non conforme lorsque les options de dépôt d'un conteneur ne sont pas définies.

Les conteneurs s'exécutent en tant qu'utilisateur non racine (container_run_as_nonroot_user)

Vérifie si les conteneurs d'un Kubernetes pod s'exécutent uniquement en tant qu'utilisateur non racine afin de limiter l'exploitabilité d'une mauvaise configuration de sécurité et de restreindre les possibilités d'un attaquant en cas de compromission.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé `runAsNonRoot` d'un conteneur est définie sur `false` ou lorsque l'ID d'utilisateur (UID) d'un conteneur est zéro.

Les conteneurs fonctionnent sans accès privilégié (container_is_not_privileged)

Vérifie si les conteneurs dans un Kubernetes pod sont exécutés sans accès privilégié.

Entraîne un statut non conforme lorsque le champ privilégié pour un conteneur est défini sur `vrai`.

Les conteneurs s'exécutent sans la capacité d'administration système (container_is_without_sys_admin_capability)

Vérifie si les conteneurs d'un Kubernetes pod sont exécutés sans l'aptitude SYS_ADMIN.

Entraîne un statut non conforme lorsque les privilèges SYS_ADMIN sont affectés à un conteneur.

Les demandes de processeur sont dans les limites (container_cpu_request_within _limits)

Vérifie si les conteneurs d'un Kubernetes pod demandent les ressources de l'unité centrale (CPU) dans la limite de CPU spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé limits.cpu n'est pas définie ou lorsque la valeur de la clé requests.cpu dépasse la valeur de la clé limits.cpu .

Le socket démon de Docker n'est pas exposé (docker_daemon_socket_not_exposed)

Vérifie si le socket démon de Docker n'est pas exposé aux conteneurs.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé hostPath.path pour un volume est définie sur /var/run/docker.sock.

La politique d'extraction d'image est toujours (container_imagePullPolicy_is_always)

Vérifie si le champ imagePullPolicy de chaque conteneur d'un Kubernetes pod est défini sur Toujours.

Entraîne un statut non conforme si le champ imagePullPolicy n'est pas défini ou si le critère Toujours n'est pas respecté.

L'adresse de liaison non sécurisée n'est pas définie (container_insecure_bind_address_is_not_set)

Vérifie si le serveur d'API Kubernetes ne se lie pas à une adresse non sécurisée qui, autrement, pourrait permettre aux attaquants de se connecter au serveur via le port non sécurisé et potentiellement de lire des données sensibles en transit.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument insecure-bind-address est spécifié lors de l'utilisation de la commande kube-apiserver .

Kubelet HTTPS est vrai (container_kubelet_https_is_true)

Vérifie si les connexions entre le serveur d'API Kubernetes et le kubelet utilisent le protocole HTTPS pour sécuriser le transfert de données.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument kubelet-https est défini sur faux lors de l'utilisation de la commande kube-apiserver .

Les demandes de mémoire sont dans les limites (container_memory_request_within _limits)

Vérifie si les conteneurs d'un pod consomment des Kubernetes ressources dans la limite de mémoire spécifiée.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé limits.memory n'est pas définie ou lorsque la valeur de la clé requests.memory dépasse la valeur de la clé limits.memory .

Aucun caractère générique dans la règle RBAC (rbac_no_wildcard_in_rule)

Vérifie si les ressources Rôle et ClusterRole n'utilisent pas de caractères génériques pour désigner des objets ou des actions pour la règle de contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC).

Renvoie un statut non conforme lorsque les caractères génériques sont utilisés dans apiGroups, resources ou verbs pour la règle RBAC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Escalade de privilège non autorisée (container_privilege_escalation_not_allowed)

Vérifie si les conteneurs d'un Kubernetes pod ont des privilèges inférieurs à ceux de leur processus parent.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé `allowPrivilegeEscalation` pour un conteneur est définie sur `vrai` ou pas défini.

Conteneurs racines admis (container_read_only_root_file_system)

Vérifie si le système de fichiers racine des conteneurs d'un Kubernetes pod est défini sur lecture seule.

Renvoie un statut non conforme lorsque la clé `readOnlyRootFilesystem` d'un conteneur n'est pas définie ou est définie sur `faux`.

Le profil Seccomp est configuré (container_seccomp_profile_is_configured)

Vérifie si les conteneurs d'un pod Kubernetes sont configurés avec un profil de mode de calcul sécurisé (seccomp) pour restreindre les appels système potentiellement dangereux (syscalls).

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé `seccompProfile.type` d'un conteneur n'est pas définie ou est définie sur une valeur autre que `Localhost` ou `RuntimeDefault`.

Le fichier de clé privée de compte de service est spécifié (container_service_account_private_key_file_is_specified)

Vérifie si l'argument `--service-account-private-key-file` est spécifié avec la commande `kube-controller-manager` pour un conteneur.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--service-account-private-key-file` n'est pas spécifié pour un conteneur lors de l'utilisation de la commande `kube-controller-manager` .

Le port sécurisé n'est pas défini sur zéro (container_secure_port_not_set_to_zero)

Vérifie si le serveur d'API n'utilise pas le Kubernetes port `0` pour l'authentification et l'autorisation HTTPS.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--secure-port` est défini sur `0` pour un conteneur lors de l'utilisation de la commande `kube-apiserver` .

Le fichier d'authentification par jeton n'est pas défini (token_auth_file_is_not_set)

Vérifie si le serveur d'API n'utilise pas un fichier de jeton statique pour l'authentification Kubernetes utilisateur.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `token-auth-file` est spécifié lors de l'utilisation de la commande `kube-apiserver` .

Red Hat OpenShift Politiques dans DevOps Config

Par défaut, le DevOps Config pack de contenu Politique contient un ensemble de politiques pour valider votre Red Hat OpenShift configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vous pouvez utiliser ou personnaliser ces stratégies par défaut DevOps Config pour valider que le contenu de vos données de configuration est conformable, ou administrer le cycle de vie complet de PaCE politiques .

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier les politiques par défaut. Toutefois, vous pouvez faire une copie de la politique et personnaliser votre copie.

Navigation de première lettre pour les politiques sur cette page

Un | L | C | H | N | L | L | L

La copie de sauvegarde maximale du journal d'audit est définie (openshift_audit_log_maxbackup_is_set)

Vérifie si le nombre maximum de fichiers journaux d'audit à conserver pour les serveurs d'API est défini.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--audit-log-maxbackup` n'est pas défini ou n'est pas dans les limites spécifiées.

Arguments d'entrée

- lowerLimit
  - La limite inférieure de l'argument `--audit-log-maxbackup` .
  - Type : nombre entier
  - Obligatoire : faux
- upperLimit
  - Limite supérieure de l'argument `--audit-log-maxbackup` .
  - Type : nombre entier
  - Obligatoire : faux

La taille maximale de fichier du journal d'audit est définie (openshift_audit_log_maxsize_is_set)

Vérifie si la taille de fichier maximum spécifiée comme seuil de déploiement des fichiers journaux d'audit est définie. Une fois qu'un fichier journal d'audit atteint la taille maximale, le fichier journal d'audit d'origine est renommé et un nouveau fichier journal avec le nom d'origine.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--audit-log-maxsize` n'est pas défini ou ne se trouve pas dans les limites spécifiées.

Arguments d'entrée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- lowerLimit
  - La limite inférieure de mémoire de l'argument `--audit-log-maxsize` .
  - Type : nombre entier
  - Obligatoire : vrai
- upperLimit
  - Limite supérieure de mémoire de l'argument `--audit-log-maxsize` .
  - Type : nombre entier
  - Obligatoire : vrai

Le chemin d'accès du journal d'audit n'est pas défini (openshift_audit_log_path_is_not_set)

Vérifie si l'audit est activé et OpenShift si le chemin d'accès au fichier journal d'audit est défini.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--audit-log-path` pour `openshift-kube-apiserver` n'est pas défini sur `/var/log/kube-apiserver/audit.log` ou lorsque l'argument `--audit-log-path` pour `openshift-apiserver` n'est pas défini sur `/var/log/openshift-apiserver/audit.log`.

Le fichier d'authentification de base n'est pas défini (openshift_basic_auth_file_is_not_set)

Vérifie s'il OpenShift n'utilise pas le mécanisme d'authentification de base pour authentifier les demandes au serveur d'API.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--basic-auth-file` est défini.

Les conteneurs fonctionnent sans accès privilégié (openshift_container_is_not_privileged)

Vérifie si les conteneurs dans un OpenShift pod sont exécutés sans accès privilégié.

Entraîne un statut non conforme lorsque le champ privilégié pour un conteneur est défini sur `vrai`.

L'espace de noms du PID de l'hôte est désactivé (openshift_scc_with_hostPID_namespace_disabled)

Vérifie s'il existe au moins une contrainte de contexte de sécurité (SCC) définie qui n'autorise pas les conteneurs à partager l'espace de noms PID de l'hôte.

Entraîne un avertissement lorsqu'un SCC est défini avec le champ **allowHostPID** défini sur `vrai`.

Le module d'extension NamespaceLifecycle est activé (openshift_namespacelifecycle_plugin_is_enabled)

Vérifie si le module d'extension de contrôle d'admission NamespaceLifecycle est activé.

Entraîne un statut non conforme lorsque le module d'extension NamespaceLifecycle est désactivé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le port en lecture seule est désactivé (openshift_read_only_port_disabled)

Vérifie si le serveur d'API Kubelet n'utilise pas le port en lecture seule ou si le port en lecture seule est défini sur 0.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `kubelet-read-only-port` n'est pas défini sur 0.

Le délai d'expiration de la demande est défini (openshift_request_timeout_is_set)

Vérifie si le délai d'expiration de demande globale pour les serveurs d'API est défini.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--min-request-timeout` n'est pas défini ou ne se trouve pas dans les limites spécifiées.

Arguments d'entrée

- lowerLimit
  - Limite inférieure de l'argument `--min-request-timeout` .
  - Type : nombre entier
  - Obligatoire : faux
- upperLimit
  - Limite supérieure de l'argument `--min-request-timeout` .
  - Type : nombre entier
  - Obligatoire : faux

Le délai des connexions de diffusion n'est pas désactivé (openshift_streaming_connections_timeout_not_disabled)

Vérifie si les délais d'expiration sont définis sur des connexions de diffusion pour assurer la protection contre les attaques par déni de service, les connexions inactives et l'épuisement éphémère des ports.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `streamingConnectionIdleTimeout` est défini sur 0 dans le fichier de configuration Kubelet .

Le fichier d'authentification par jeton n'est pas défini (openshift_token_auth_file_is_not_set)

Vérifie s'il OpenShift n'utilise pas un fichier de jeton statique pour authentifier les demandes au serveur d'API.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--token-auth-file` est défini.

Exportateurs par défaut DevOps Config

Le DevOps Config pack de contenu de l'exportateur contient un ensemble d'exportateurs de données par défaut DevOps Config qui peuvent être utilisés comme entrée pour d'autres activités de déploiement et de mise en service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

DevOps Config Les exportateurs permettent à d'autres outils d'utiliser les données des instantanés déployables.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier les exportateurs par défaut. Toutefois, vous pouvez créer une copie de l'exportateur et personnaliser votre copie.

Ces exportateurs se trouvent dans le pack de contenu de l'exportateur DevOps Config .

- returnAllData-now
- returnAllData_noVars maintenant
- returnDataforNodeName-now
- returnDataForNodeNames-now
- returnDataForPath-now
- returnNodeListForLevel-now
- returnNodeListForPath-now
- returnValueForKeyAtNodeName-now
- returnValueForKeyPath-now
- returnValueForUniqueKeyName-now

Renvoyer toutes les données (returnAllData-now)

Renvoie le contenu complet de l'instantané sans aucun filtrage ni modification, y compris le dossier var system.

Remarque :
L'exportateur échoue si l'application/le déployable n'est pas à l'état Actif (supprimé).

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)

Logique spéciale

Aucun.

Gestion des erreurs

Aucun.

Renvoyer toutes les données sauf les variables (returnAllData_noVars à présent)

Renvoie toutes les données de configuration du déployable, à l'exception du nom et des variables du déployable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La réponse n'inclut pas :

- `Dossier VARS` au niveau du déployable
- `variables` dans chacune des collections incluses
- Nom de l'élément déployable au niveau racine de la réponse

Remarque :
Cet exportateur ne fonctionne pas pour les applications/déployables supprimés.

Arguments

Arguments (peuvent être fournis sur la ligne de commande ou saisis de manière interactive en mode d'exécution).

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)

Logique spéciale

Aucun.

Gestion des erreurs

Aucun.

Renvoyer les données d'un nom de nœud (returnDataforNodeName-now)

Renvoie le sous-ensemble des données de l'instantané pour un nom de nœud donné, qui est fourni en tant qu'argument. La valeur de l'argument doit être transmise sous forme de texte de chaîne.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodeName : nom du nœud (chaîne, entre guillemets)
- includeNodeInOutput : (chaîne, vrai par défaut)

Logique spéciale

- Si nodeName est vide, toutes les données sont renvoyées.
- Si includeNodeInOutput est faux, les données de nœud sont renvoyées à l'exclusion du nom du nœud.

Gestion des erreurs

- Si le nodeName n'est pas unique, `plusieurs instances de nodeName trouvées`.
- Si le nodeName est introuvable, `nœud introuvable : <nodeName>`.
- Si includeNodeInOutput est faux et que les données de nœud sont une paire clé-valeur, une erreur est renvoyée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Renvoyer les données pour la liste des nœuds (returnDataForNodeNames-now)

Renvoie les données complètes de l'instantané pour une liste de nœuds. Identique à Renvoyer des données pour un nom de nœud , mais renvoie un JSON imbriqué avec des données de configuration pour une liste de noms de nœuds donnés (y compris les nœuds enfants).

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodeNames : noms des nœuds (chaîne, entre guillemets, séparés par des virgules)

Logique spéciale

Si nodeNamesList est vide, renvoie toutes les données de configuration.

Gestion des erreurs

Aucun.

Détails de la réponse

{"node1 » :{"contentKey » :"contentValue"},"node2 » :{ « error » :"nodeName not found"}}.

Gestion des erreurs

- Si le nodeName n'est pas unique, l'exportateur renvoie une réponse d'erreur indiquant « plusieurs instances de nodeName trouvées » pour ce nodeName spécifique. D'autres nodeNames contiennent les données
- Si un nodeName est introuvable, il doit contenir le message d'erreur pour ce nœud

Renvoyer les données pour le chemin d'accès (returnDataForPath-now)

Renvoie toutes les données de configuration pour un chemin d'accès de nœud donné dans l'instantané.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodePath : chemin d'accès du nœud (chaîne, entre guillemets)

Logique spéciale

Si nodePath est vide, renvoie tout le contenu (comme toutes les données de configuration).

Gestion des erreurs

Si nodePath est introuvable, le dernier nom de nœud qui n'a pas été trouvé est le chemin d'accès indiqué introuvable : <nodeName>.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Renvoyer la liste de nœuds pour le niveau (returnNodeListForLevel-now)

Renvoie une liste de noms de nœuds qui sont des enfants du nœud racine au niveau spécifié (profondeur) dans l'instantané. Par exemple, le niveau 1 est un enfant direct du nœud racine, le niveau 2 est un petit-enfant, etc.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- ExcludeVarsNode [true|false] : exclut le nœud vars du résultat (vrai ou faux, vrai par défaut)
- nodeLevel : niveau du nœud (nombre entier, la valeur par défaut est de 0)

Logique spéciale

Si aucun niveau n'est spécifié, l'exportateur renvoie la valeur du niveau 0 (par exemple, le nom du nœud racine déployable).

Gestion des erreurs

Aucun.

Détails de la réponse

["noeud1, « noeud2 », « noeud3"]

Renvoyer la liste de nœuds pour le chemin d'accès (returnNodeListForPath-now)

Renvoie la liste des nœuds pour un chemin d'accès de nœud donné dans l'instantané (sans tenir compte des sous-nœuds).

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- ExcludeVarsNode [true|false] : exclut le nœud vars du résultat (vrai ou faux, vrai par défaut)
- nodePath : chemin d'accès à suivre avec la liste des nœuds séparés par pathSeparator (chaîne, entre guillemets)
- pathSeparator : caractère pour séparer la liste de nodePaths (chaîne, la valeur par défaut est ',')

Logique spéciale

Aucun.

Gestion des erreurs

Aucun.

Détails de la réponse

["noeud1, « noeud2 », « noeud3"]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur de retour pour la clé dans un nœud (returnValueForKeyAtNodeName-now)

Renvoie la valeur d'une clé spécifique qui fait partie d'un nœud dans l'instantané. La clé peut être définie directement pour le nœud ou plus bas dans le modèle de données pour l'un des enfants du nœud.

La différence entre cette valeur d'exportation et `d'exportation pour keyName unique` réside dans le fait que le nom de clé doit uniquement être unique dans la sous-arborescence du nœud.

La combinaison clé/nœud est censée être unique dans l'instantané. Si la combinaison clé/nœud est trouvée plusieurs fois, il y a une erreur.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- keyName : nom de la clé (chaîne, entre guillemets)
- nodeName : nom du nœud (chaîne, entre guillemets)

Logique spéciale

Aucun.

Gestion d'erreur

Si la combinaison keyName nodeName n'est pas trouvée, une réponse vide est renvoyée.

Valeur de retour pour keyPath (returnValueForKeyPath-now)

Renvoie la valeur d'une clé spécifique dans un chemin spécifique.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- keyPath : liste des noms de nœuds dont le nom de clé se trouve à la fin, séparés par pathSeparator (chaîne, entre guillemets)
- pathSeparator : caractère pour séparer la liste de keyPaths (chaîne, la valeur par défaut est ',')

Logique spéciale

Aucun.

Gestion des erreurs

- Si le keyPath n'est pas fourni, `aucun argument keyPath n'est fourni`.
- Si le keyPath est introuvable, indique le nom du dernier nœud introuvable `chemin d'accès introuvable : <chemin>/<nom_noeud>`.
- Si le keyPath est trouvé et qu'il s'agit d'un nœud (et non d'une clé), `le keyPath fourni est un nœud et non une clé`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur de retour pour keyName unique (returnValueForUniqueKeyName-now)

Renvoie la valeur d'une clé spécifique en fonction de son nom dans l'instantané. Contrairement à la valeur d'exportation pour la clé au sein d'un nœud, la clé est censée être unique dans le modèle de données de l'instantané. Plusieurs clés sont prises en charge.

Remarque :
Les formats xml et ini ne sont pas pris en charge pour cet exportateur.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/raw)
- keyName : nom de la clé (tableau de données)

Logique spéciale

Si la clé est présente plusieurs fois dans l'instantané, l'exportateur renvoie la première valeur trouvée (renvoie une erreur).

Gestion des erreurs

- Si le keyName n'est pas fourni, `aucun argument keyName n'est fourni`.
- Si la clé est introuvable, `clé introuvable : <keyName>`.

Version digitale du produit

Version digitale du produit (DPR) est une solution de gestion des mises en production qui aide les gestionnaires de mise en production, les chefs de produit et les gestionnaires de programme à gérer le processus de mise en production.

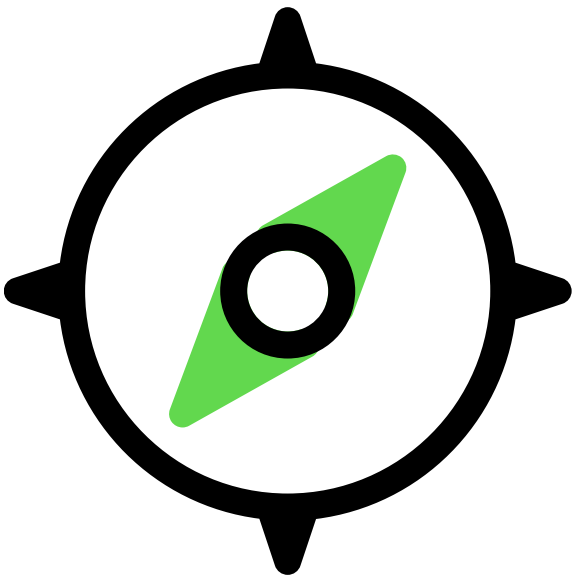
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

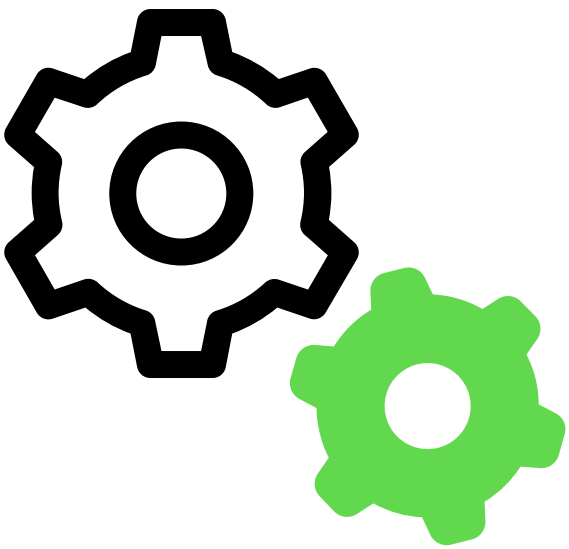
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment Version digitale du produit vous aider à gérer le processus de mise en production pour la livraison de produits digitaux.

Configurer

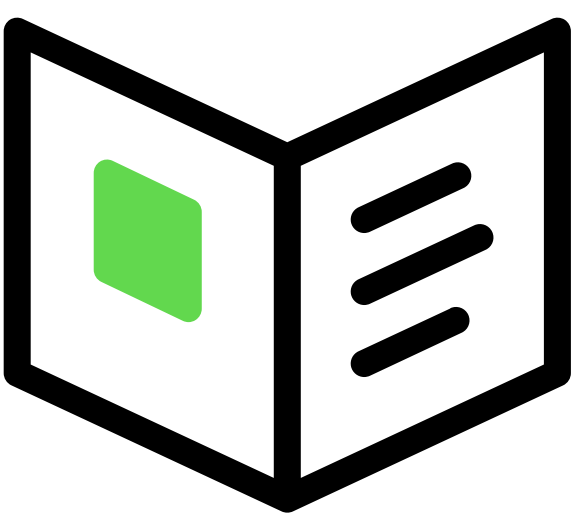


Planifiez et configurez votre préparation de la mise en production.

Utiliser

Gérez et suivez le processus de livraison des produits numériques, de la planification à la livraison.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Version digitale du produit Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Version digitale du produit

L'application ServiceNow® Version digitale du produit vous permet de rationaliser le processus de livraison des produits numériques en gérant le processus de la planification à la livraison.

Vue d'ensemble de Version digitale du produit

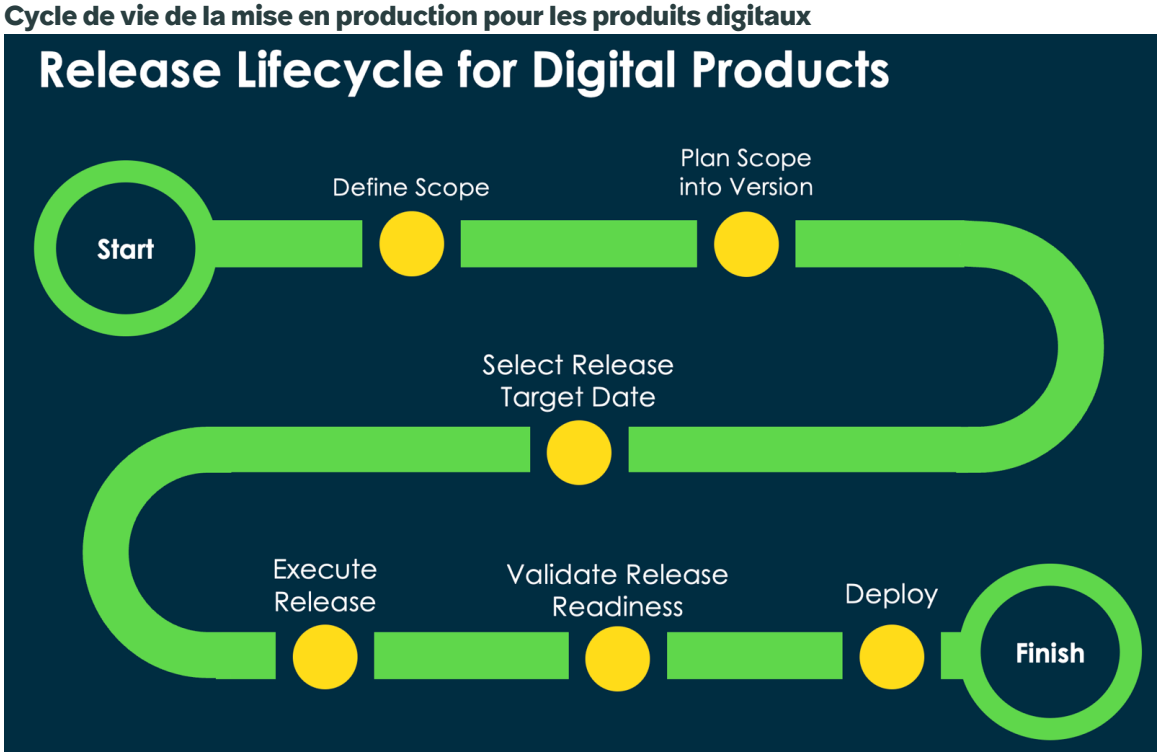
Version digitale du produit (DPR) est une solution de gestion des mises en production qui aide les gestionnaires de mise en production, les chefs de produit et les gestionnaires de programme à gérer le processus de mise en production. Ils peuvent suivre la progression des mises en production tout en s'assurant que les mises en production respectent les politiques de l'entreprise.

Cette solution automatise les processus qui favorisent la collaboration entre les parties prenantes, afin que tout le monde puisse suivre l'état de la mise en production, du début à la fin.

Workflow Version digitale du produit

Un produit numérique a un cycle de vie de mise en production qui commence par la planification, passe par le développement et se termine par la livraison. Le cycle de vie d'un produit comporte de nombreuses phases différentes, et chaque phase peut avoir son propre ensemble d'activités. L'infographie suivante illustre le cycle de vie d'un produit numérique.

Cycle de vie de la mise en production pour les produits digitaux



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Créez un produit et ajoutez-lui des fonctionnalités et des versions.
2. Planifiez le champ d'application d'une mise en production en déplaçant des fonctionnalités vers des versions.
3. Initiez une mise en production et définissez sa date cible de préparation de la mise en production.
4. Exécutez la mise en production en suivant sa progression et en effectuant les phases et les tâches de chaque phase.
5. Validez la phase de mise en production par rapport aux stratégies mappées pour vous assurer que la mise en production respecte les normes organisationnelles.
6. Préparez le produit à la date cible spécifiée pour qu'il soit disponible pour le déploiement.

Profils

Version digitale du produit s'adresse aux profils suivants :

Gestionnaire de publication	• Gère un calendrier de mise en production • Établit un processus de mise en production, y compris des portails de politique
Coordonnateur de mise en production ou gestionnaire de programme	• Communique les dépendances au sein d'une mise en production • Approuve le champ d'application d'une mise en production • Fournit des mises à jour de statut à l'équipe de mise en production
Chef de produit	• Lance de nouveaux produits et fonctionnalités • Communique les mises à jour de l'état de développement • Planifie le champ d'application d'une mise en production • Initie une mise en production
Responsable de l'ingénierie	• Assure le développement de nouveaux produits et fonctionnalités • Connecte le périmètre de développement à une mise en production

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Version digitale du produit avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Définissez des cibles de préparation de mise en production pour les calendriers de mise en production uniques ou récurrents.	Cible de préparation à la mise en production	Gestionnaire de publication
Définissez des modèles de mise en production qui incluent des phases, des tâches, des politiques et des tâches d'approbation.	Modèles de mise en production	Gestionnaire de publication
Créez des politiques pour automatiser le processus de mise en production.	Administration des politiques	Gestionnaire de publication
Gérez les produits, les fonctionnalités et les versions, et lancez une mise en production.	Planification de version	Chef de produit
Planifiez et gérez le processus de mise en production du début à la fin.	Exécution de la mise en production	Gestionnaire de publication

Termes clés de Version digitale du produit

Produits inclus

Les produits inclus vous aident à organiser et à gérer les produits digitaux connexes. En créant une hiérarchie de produits à l'aide des produits inclus, vous pouvez comprendre les relations entre les différents produits et prendre des décisions éclairées en matière de gestion des produits.

Mise en production axée sur la chronologie

Une mise en production qui suit un processus orienté vers la chronologie. Ce processus a défini des dates de fin pour chaque phase de la mise en production. Il convient aux équipes qui travaillent dans les délais prévus et qui ont des phases avec une durée spécifique.

Mise en production orientée étape

Une version qui suit un processus axé sur l'étape. Ce processus n'a pas de phases avec des dates de fin prédéfinies. Il convient aux équipes qui travaillent à la réalisation des fonctionnalités et des objectifs. Les équipes peuvent passer à la phase suivante une fois qu'elles ont terminé leurs tâches et respecté la conformité aux politiques pour la phase actuelle. Les équipes ont la possibilité de redémarrer n'importe quelle phase terminée si elles rencontrent un problème qui les oblige à revenir en arrière.

Ensemble de mise en production

Un ensemble de mises en production vous permet de regrouper plusieurs mises en production pour les suivre et les gérer simultanément à partir d'un seul endroit. Ils vous aident également à identifier les dépendances et les conflits potentiels, et à apporter les ajustements nécessaires pour assurer un processus de publication fluide et coordonné.

Calendrier de mise en production

Un calendrier de mise en production vous aide à regrouper plusieurs cibles de préparation de la mise en production. Il peut également contenir des calendriers de proscription, de maintenance et autres définis par l'utilisateur afin d'éviter le chevauchement des cibles de mise en production à ces dates.

Cible de préparation à la mise en production

Une cible de préparation de la mise en production correspond au moment où une mise en production est prête à être mise en production. Elle aide les gestionnaires de mise en production à déterminer les dates auxquelles les produits doivent être prêts pour le déploiement par l'équipe.

Planification des versions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La planification de version est une activité qui consiste à planifier les fonctionnalités d'un produit dans des versions afin de définir l'étendue du travail pour chaque version.

Vous pouvez créer une mise en production une fois la planification de version terminée. La mise en production doit être associée à une cible de préparation de la mise en production, qui détermine les dates des phases et des tâches en fonction de la date cible.

Exécution de la mise en production

L'exécution de la mise en production est un processus continu qui permet de suivre et de surveiller la progression d'une mise en production. Cela vous permet de vous assurer que tous les produits de la mise en production sont prêts à la date cible de préparation de la mise en production.

Modèle de mise en production

Un modèle de mise en production est comme un plan pour un processus de mise en production, qui comprend un ensemble prédéfini de phases, de tâches, de politiques et de tâches d'approbation.

Les équipes de mise en production peuvent utiliser ces modèles de mise en production pour créer une mise en production. Toutes les phases, tâches, approbations et portails de phase du modèle sont automatiquement appliqués à la mise en production nouvellement créée. Cela permet aux équipes de mise en production d'éviter les activités redondantes et de se concentrer sur le suivi et l'exécution de toutes les tâches nécessaires pour terminer la mise en production dans les délais prévus.

Définition d'approbation

Une définition d'approbation est un ensemble de règles qui spécifient comment les tâches seront approuvées par un ensemble de personnes concernées pour une mise en production. Par exemple, l'équipe QA peut approuver la qualité du code ou l'équipe de sécurité peut approuver les aspects de sécurité. L'approbation d'une tâche peut être demandée à un utilisateur individuel ou à un groupe d'utilisateurs.

Version digitale du produit Espace

L'espace Version digitale du produit de travail fournit un emplacement unique pour que les administrateurs de mise en production définissent les processus de mise en production et les cibles de préparation de la mise en production. Les chefs de produit peuvent l'utiliser pour créer et gérer des produits et des fonctionnalités, définir le champ d'application des versions, ainsi que planifier et exécuter des mises en production.

Version digitale du produit Utilisateurs de l'espace de travail

Les utilisateurs suivants peuvent utiliser l'espace de Version digitale du produit travail. L'espace de travail est personnalisé pour différents rôles.

Version digitale du produit Utilisateurs de l'espace de travail	
Gestionnaire de publication	• Gère un calendrier de mise en production • Établit un processus de mise en production, y compris des portails de politique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Version digitale du produit Utilisateurs de l'espace de travail (suite)

Coordonnateur de mise en production ou gestionnaire de programme	• Communique les dépendances au sein d'une mise en production • Approuve le champ d'application d'une mise en production • Fournit des mises à jour de statut à l'équipe de mise en production
Chef de produit	• Lance de nouveaux produits et fonctionnalités • Communique les mises à jour de l'état de développement • Planifie le champ d'application d'une mise en production • Initie une mise en production
Responsable de l'ingénierie	• Assure le développement de nouveaux produits et fonctionnalités • Connecte le périmètre de développement à une mise en production

Accès à l'espace de travail

Pour ouvrir l'espace de travail, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.

Page de destination

Sur la page de destination de l'espace de travail, obtenez un aperçu rapide des mises en production actives, des tâches d'approbation ouvertes et de l'état de conformité des politiques.

En tant que gestionnaire de version, vous pouvez utiliser l'outil d'intégration pour créer et gérer des processus de mise en production.

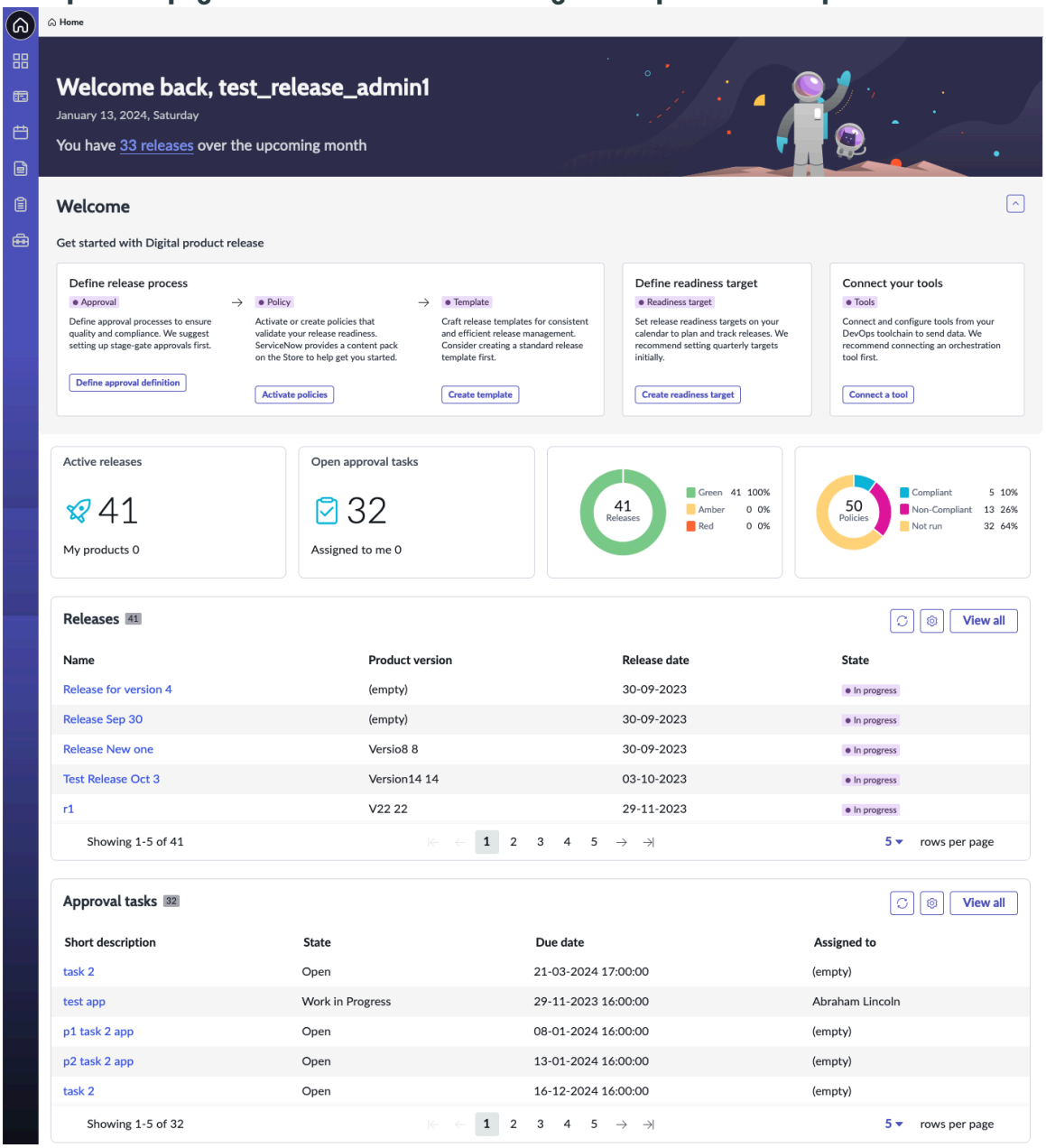
Remarque :
Les widgets et les données qui s'affichent dans les widgets dépendent de votre rôle.

Voici un exemple de page de destination de l'espace de travail pour l'application Version digitale du produit .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de la page de destination de Version digitale du produit Workspace



Modèle de mise en production Playbook

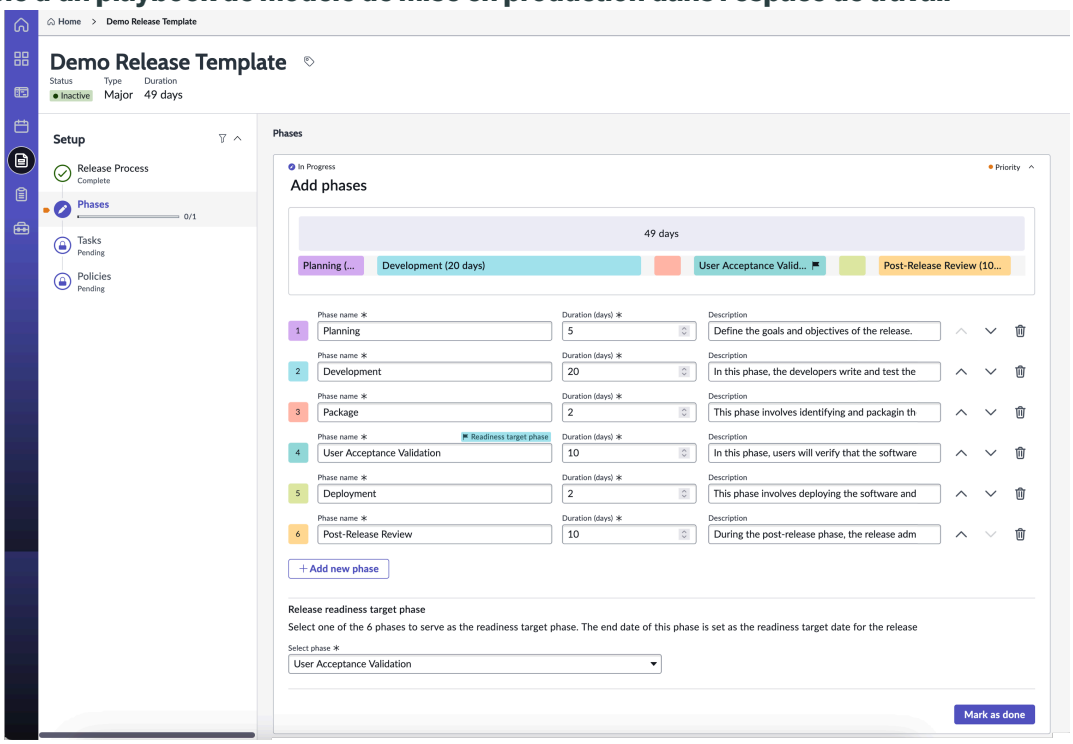
Dans l'espace de travail, vous pouvez utiliser le Playbook pour créer des modèles de mise en production.

Voici un exemple de playbook de modèle de mise en production. Pour plus d'informations, consultez Créer une mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'un playbook de modèle de mise en production dans l'espace de travail



Mise en production d'un produit

Une mise en production regroupe toutes les tâches (projets, épopées, stories, améliorations, défauts, problèmes, incidents, etc.) planifiées pour une version spécifique d'un produit ou d'un service.

Une mise en production est divisée en plusieurs phases. Au cours de chaque phase, une liste définie de tâches, de processus d'approbation et de politiques doit être remplie.

Un processus de mise en production défini garantit que les éléments de travail des mises en production sont développés, testés et prêts pour le déploiement. Version digitale du produit fournit deux processus différents qui vous aident à exécuter vos mises en production : orienté chronologie et étape.

Processus de mise en production axé sur la chronologie

Le processus orienté chronologie convient à la création de mises en production qui ont des échéances fixes et suivent un calendrier strict.

Ce processus vous aide à classer les tâches par ordre de priorité, à allouer des ressources et à suivre la progression par rapport à la chronologie afin que vous puissiez effectuer les ajustements nécessaires pour rester sur la bonne voie. Utilisez ce processus de mise en production pour :

- Fixez des délais clairs pour chaque étape de votre déploiement, afin de pouvoir planifier et exécuter votre déploiement en douceur.
- Maintenez votre équipe sur la bonne voie en définissant des objectifs clairs afin de pouvoir gérer efficacement vos ressources.
- Suivez votre progression par rapport aux dates clés et ajustez vos plans si nécessaire pour respecter le calendrier.

Voici le flux général par lequel passe une mise en production orientée chronologie :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le flux commence par la première phase dans l'état En attente, qui est l'état par défaut. L'état de la phase passe à En cours lorsqu'elle démarre à la date de début planifiée.
- Lorsque toutes les tâches sont terminées et que les politiques sont conformes, la phase se termine automatiquement à sa date de fin planifiée. L'état de phase est mis à jour vers l'état Terminé.
- Une fois la phase en cours terminée, la phase suivante passe à l'état En cours. Une seule phase peut être en cours à la fois.
- Lorsque toutes les phases de la mise en production sont terminées, la mise en production passe à l'état de révision.
- Lorsque l'examen de la mise en production est terminé, la mise en production passe à l'état Terminé.

Processus de mise en production axé sur l'étape

Le processus axé sur l'étape convient à la création de mises en production qui privilégient l'atteinte des objectifs et des fonctionnalités plutôt que le respect d'une chronologie stricte.

Certains produits ne sont pas limités par un délai spécifique pour la durée pendant laquelle ils doivent rester dans une phase particulière. Les mises en production de ces produits peuvent suivre le processus de mise en production axé sur l'étape. Ce processus vise à s'assurer que le produit est prêt à être commercialisé, plutôt que de suivre un calendrier ou une phase stricte.

Vous pouvez terminer une mise en production dès que le produit répond aux critères définis, au lieu d'attendre la fin d'une chronologie ou d'une phase spécifique. Cependant, vous devez vous assurer que tous les aspects de la version, y compris le développement, les tests et l'assurance qualité, sont bien effectués pour maintenir la qualité du produit.

Utilisez ce processus de mise en production pour :

- Définissez des priorités pour les fonctionnalités et les objectifs, plutôt que des délais, afin de pouvoir ajuster vos plans tout au long du processus de développement.
- Redémarrez la version à partir de l'une des phases précédentes pour ajuster les objectifs et les fonctionnalités en fonction des résultats des tests et des commentaires des utilisateurs.
- Suivez votre progression en vous assurant que les fonctionnalités sont terminées et que les objectifs sont atteints pour un résultat de haute qualité.

Voici le flux général par lequel passe une mise en production orientée étape :

- Le flux commence par la première phase dans l'état En attente, qui est l'état par défaut. L'état de la phase passe à En cours lorsque vous la démarrez manuellement.
- Lorsque toutes les tâches sont terminées et que toutes les politiques sont conformes ou conformes avec des exceptions pour la phase en cours, le processus passe automatiquement à l'état Terminé.
- Une fois la phase en cours terminée, la phase suivante passe à l'état En cours. Une seule phase peut être en cours à la fois.
- Si vous rencontrez des problèmes à un moment donné, vous pouvez redémarrer à partir d'une phase précédemment terminée. Cette phase et les phases suivantes sont réinitialisées, y compris les tâches et l'état de la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque toutes les phases de la mise en production sont terminées, la mise en production passe à l'état de révision.
- Lorsque l'examen de la mise en production est terminé, la mise en production passe à l'état Terminé.

Propriétés système pour contrôler les processus de mise en production

Les propriétés système suivantes contrôlent le lancement d'actions automatisées au cours des différentes étapes du processus de mise en production.

- stage_workflow_auto_transition
- auto_transition_release_to_review
- auto_transition_release_to_completed

Pour en savoir plus sur ces propriétés, reportez-vous à la section Propriétés du Version digitale du produit.

Information associée

Créer une version pour un produit

Travailler sur une mise en production orientée chronologie

Travailler sur une mise en production orientée étape

Suivi de plusieurs mises en production par le biais d'ensembles de mises en production

Tableaux de bord de mise en production dans Version digitale du produit

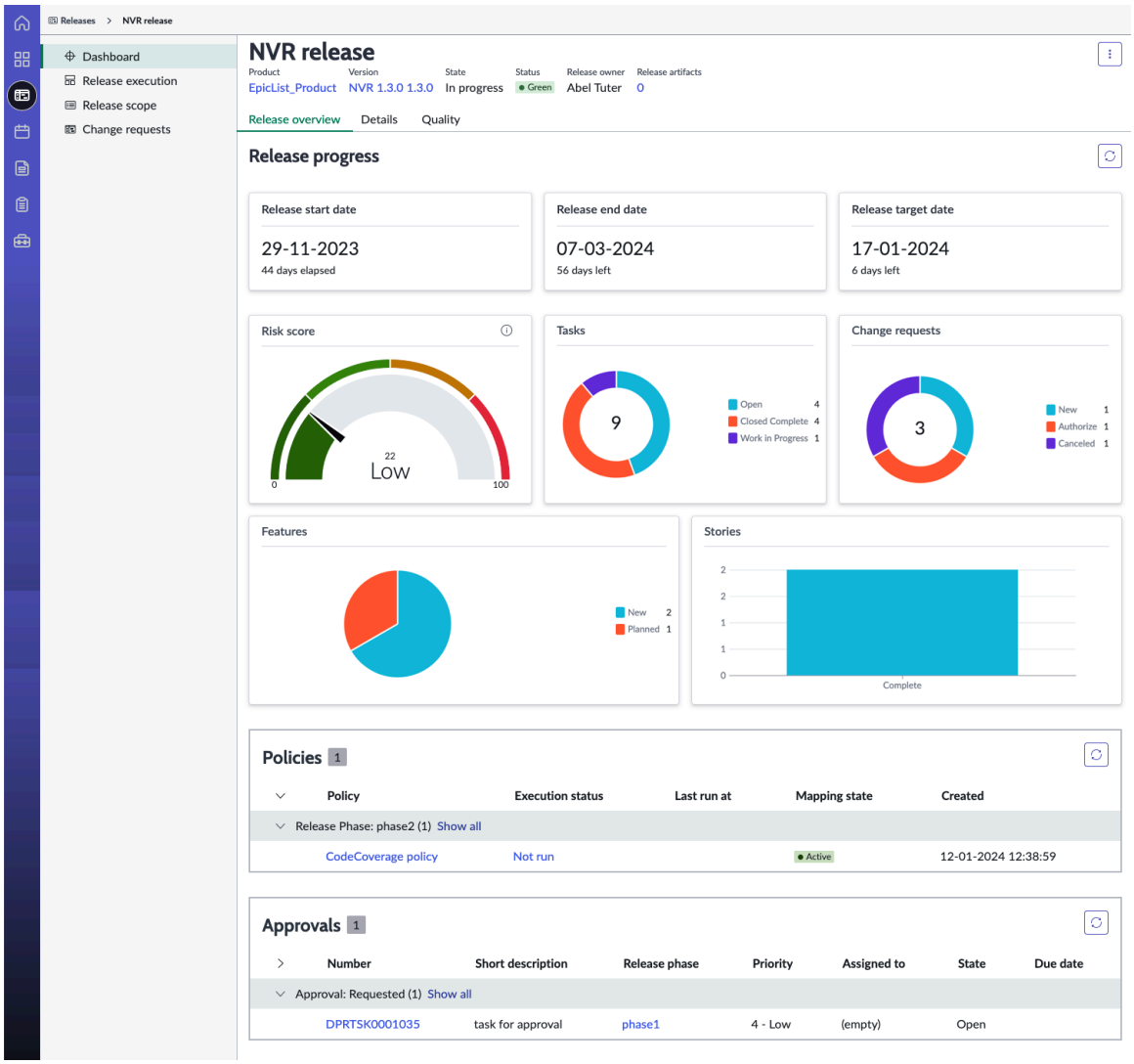
Les tableaux de bord des mises en production fournissent des informations sur vos mises en production. Vous pouvez voir leur progression, identifier les risques potentiels et suivre la qualité de leurs logiciels. Ces informations peuvent vous aider à prendre des décisions éclairées concernant vos mises en production et à assurer leur succès.

Tableau de bord Vue d'ensemble de la mise en production

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la mise en production fournit une vue d'ensemble de toutes les informations relatives à la mise en production, que l'équipe produit peut utiliser pour évaluer son état de préparation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rôles Now Platform requis

sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_admin, sn_dpr_model.release_coordinator ou sn_dpr_model.release_user avaient besoin pour voir le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble de la mise en production

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**. Sélectionnez l'icône des versions (icône), puis sélectionnez une mise en production dans la liste des versions.

Widgets

Widget	Description
Date de début de la mise en production	Date de début de la mise en production. Si la mise en production n'est pas démarrée, la date de début prévue est affichée. Une fois la mise en production démarrée, la date de début réelle s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget	Description
Date de fin de mise en production	Date de fin de la mise en production. Si la mise en production n'est pas fermée, la date de fin prévue est affichée. Une fois la mise en production fermée, la date de fin réelle s'affiche.
Date de la cible de mise en production	Date cible de préparation de la mise en production.
Score du risque	Niveau de risque d'une mise en production, calculé en fonction des tâches en retard et des échecs de politiques. Pour plus d'informations, consultez le calcul du score de risque dans la section suivante.
Tâches	Nombre de tâches de la mise en production, regroupées par état.
Demandes de changement	Nombre de demandes de changement dans la mise en production, regroupées par état.
Fonctionnalités	Nombre de fonctionnalités de produit de la version, regroupées par état.
Stories	Nombre de stories dans la version, regroupées par état.
Politiques	Liste de toutes les politiques, regroupées selon les phases auxquelles elles sont mappées.
Approbations	Liste de toutes les tâches d'approbation, regroupées par leur état d'approbation.

Calcul du score de risque d'une mise en production

Le calcul suivant est utilisé pour mesurer le score de risque d'une mise en production.

Étant donné `overdue_weight + policy_failure_weight = 1`, le score de risque d'une mise en production est calculé selon la formule suivante :

`Score de risque = Arrondi((Score de tâche en retard * overdue_weight + Score d'échec de politique * policy_failure_weight) * (Nombre de jours écoulés dans la mise en production / Nombre total de jours dans la mise en production))`

Où le score de la tâche en retard est calculé comme suit :

- Si <10 % des tâches sont en retard, le score de tâche en retard est de 0
- Si 10 à 40 % des tâches sont en retard, le score de tâche en retard est de 1
- Si >40 % des tâches sont en retard, le score de tâche en retard est de 2

Si la tâche n'a pas de date de fin, la date de fin de la phase est considérée comme la date d'échéance de la tâche.

De plus, le score d'échec de la politique est calculé comme suit :

- Si <10 % des politiques ont échoué, le score d'échec de la politique est de 0
- Si 10 à 40 % des politiques ont échoué, le score d'échec de la politique est de 1
- Si >40 % des politiques ont échoué, le score d'échec de la politique est de 2

Le score de risque est catégorisé comme suit, en fonction de sa valeur :

- 0 ou 1 - Faible
- 2 – Moyen

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 3 - Élevé
- 4 - Très élevé

Tableau de bord de la qualité de mise en production

Le tableau de bord Qualité de la mise en production fournit des informations sur la qualité d'une mise en production en fonction des résumés de l'analyse de la qualité logicielle et des résumés des tests.

Les résumés de l'analyse de la qualité logicielle donnent une vue d'ensemble du code, en mettant en évidence les bogues ou les vulnérabilités potentiels susceptibles d'avoir un impact sur la version. Les résumés des tests fournissent une vue complète du processus de test, y compris le nombre de tests exécutés, réussis et échoués.

Configuration requise pour le suivi de la qualité de la mise en production

Les données affichées dans l'onglet **Qualité** sont extraites de l'exécution du pipeline, de l'exécution des tâches et de leurs résumés de tests et de qualité logicielle associés. Vous devez configurer les pipelines via la configuration des outils externes avant de pouvoir voir les mesures provenant de diverses sources de données sur le tableau de bord de qualité de la mise en production.

Pour plus d'informations, consultez Intégrer des outils externes à partir de l'espace de Version digitale du produit travail.

Accéder au tableau de bord de la qualité de mise en production

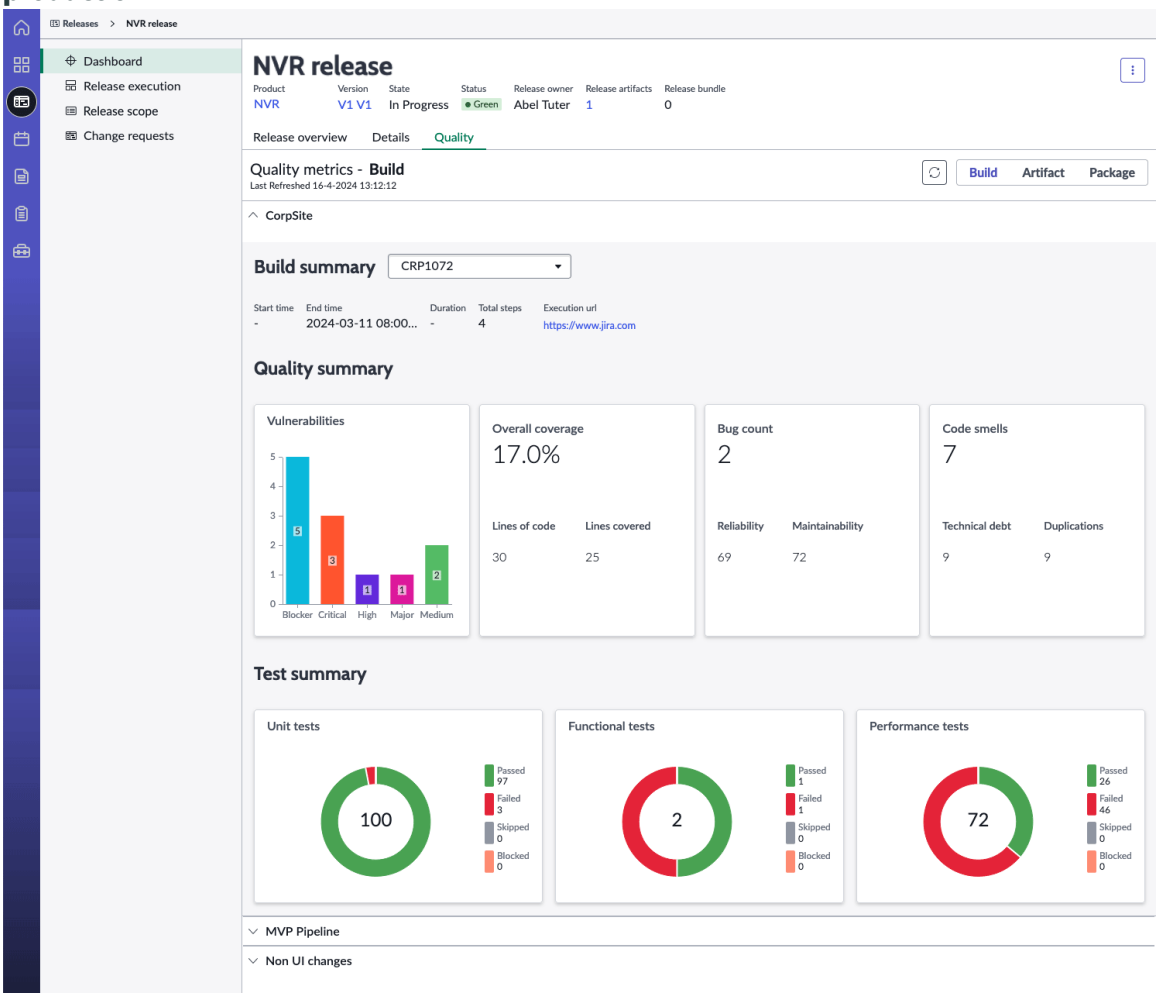
Pour ouvrir le tableau de bord Qualité de la version, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**. Sélectionnez l'icône des versions (icône), puis sélectionnez une mise en production dans la liste des versions. Sélectionnez l'onglet **Qualité** sur l'enregistrement de version.

Remarque :
L'onglet Qualité n'apparaît que pour les versions en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets Version, Artefact et Package du tableau de bord de qualité de mise en production



Données dans Mesures de qualité

Les données du tableau de bord Qualité sont organisées en deux sections pour résumer la qualité du code logiciel et les résultats des tests. Vous pouvez filtrer la qualité et les résultats des tests à l'aide des options suivantes :

- **Version** : cette option affiche tous les pipelines pour le produit associé à la mise en production à partir de la table sn_devops_pipeline.

  La liste **récapitulative des versions** comprend des numéros de version qui représentent les exécutions de pipelines de la table sn_devops_pipeline_execution_list.

  Pour une mise en production active, le **résumé de version** affiche toutes les exécutions de pipeline du pipeline sélectionné au cours des 30 derniers jours. Pour une mise en production terminée, le **résumé de la version** affiche les exécutions de pipelines jusqu'à 30 jours avant la date de fin réelle de la mise en production.

- **Artefact** : cette option affiche toutes les données d'artefacts de la table sn_devops_artifact.

  La liste des **versions de l'artefact** affiche toutes les versions d'artefacts générées au cours des 30 derniers jours pour l'artefact. Si l'option Utiliser la **dernière version** de l'artefact est sélectionnée, les versions sémantiques sont répertoriées. Pour en savoir plus sur la version de l'artefact, reportez-vous à Gérer les artefacts d'une mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Package** : cette option affiche toutes les versions d'artefacts associées au dernier package. Les données de version de l'artefact proviennent de la table sn_devops_m2m_artifact_version_package et les données de package proviennent de la table sn_devops_package. Toutefois, si un package est marqué comme Release Candidate, ce package est utilisé même s'il ne s'agit pas de la dernière version.

Remarque :
Les options Artefact et Package n'apparaissent que lorsqu'un artefact et un package sont associés à la mise en production.

Section Récapitulatif de la qualité

La section Résumé de la qualité affiche un résumé des analyses exécutées sur les pipelines. La source de données de ces widgets est le résumé de l'analyse de la qualité logicielle associé à l'exécution des tâches. Cette section contient les mesures suivantes :

Widgets de section de résumé de la qualité

Widget	Description
Vulnérabilités	Nombre total de vulnérabilités de sécurité pour la version sélectionnée. Ces données proviennent de la *`Vulnerabilities`* catégorie dans les détails de l'analyse de la qualité logicielle. Utilisez la *`VulnerabilitiesTypeMapping`* propriété système pour normaliser chaque type de vulnérabilité, en mappant les valeurs personnalisées aux valeurs standard. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Propriétés de la version de produit numérique.
Couverture globale	Pourcentage de code couvert par vos scénarios de test. Ces données proviennent de la *`Coverage (%)`* catégorie dans les détails de l'analyse de la qualité logicielle. S'il existe plusieurs résultats de résumé de la qualité logicielle, le pourcentage n'est pas disponible. Le nombre total de lignes de code et de lignes couvertes pour tous les résultats du résumé de la qualité logicielle est affiché sur ce widget.
Nombres de bogues	Nombre total de bogues et évaluations moyennes des données de fiabilité et de maintenabilité pour tous les résultats du résumé de la qualité logicielle. Ces données proviennent de la *`Bugs`* catégorie dans les détails de l'analyse de la qualité logicielle.
Odeurs de code	Nombre total d'odeurs de code et nombre total de dettes techniques et de duplications pour tous les résultats du résumé de la qualité logicielle. Ces données proviennent de la *`Code Smells`* catégorie dans les détails de l'analyse de la qualité logicielle.

Section Résumé du test

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La section Résumé du test affiche un résumé des résultats de l'exécution du test. La source des données de ces widgets est le résumé du test associé à l'exécution des tâches. Cette section contient les mesures suivantes :

Widgets de la section de résumé du test

Widget	Description
Tests unitaires	Nombre total de tests unitaires exécutés sur toutes les exécutions de tâches d'une exécution de pipeline, y compris le nombre de tests réussis, échoués, ignorés et bloqués.
Tests fonctionnels	Nombre total de tests fonctionnels exécutés sur toutes les exécutions de tâches d'une exécution de pipeline, y compris le nombre de tests réussis, échoués, ignorés et bloqués.
Tests de performances	Nombre total de tests de performances exécutés sur toutes les exécutions de tâches d'une exécution de pipeline, y compris le nombre de tests réussis, échoués, ignorés et bloqués.

Information associée

Tableau de bord des mesures de qualité

Configurer Version digitale du produit

Planifiez et configurez l'application Version digitale du produit .

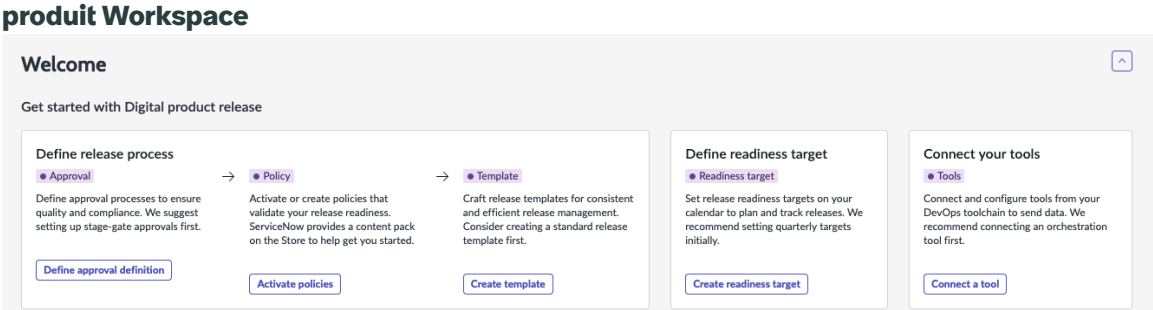
Vue d'ensemble de la configuration

- Installer Version digitale du produit
- Intégrer des outils externes à partir de l'espace de Version digitale du produit travail
- Créer une cible de préparation de la mise en production
- Créer une définition d'approbation dans Version digitale du produit
- Définir des politiques dans Version digitale du produit
- Créer une mise en production

Premiers pas via Version digitale du produit la section Intégration

Si vous disposez du rôle sn_dpr_model.release_admin ou admin, une section Intégration s'affiche sur la page d'accueil de l'espace de travail qui vous aide à commencer avec les Version digitale du produit tâches de configuration.

Exemple de la section Onboarding sur la page d'accueil de Version digitale du produit Workspace



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Version digitale du produit

Vous pouvez installer l'application Version digitale du produit (sn_dpr) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir l'autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Version digitale du produit dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Version digitale du produit :

- Modules d'extension :

  Module d'extension Global Ranking Application (com.snc.sdlc.ranking)

- Applications de stockage :
  - Version digitale du produit Modèle de données (sn_dpr_model) v1.2.12 : contient le modèle de données principal pour Version digitale du produit.
  - Version digitale du produit Espace de travail (sn_dpr_workspace) v1.1.0 : fournit un emplacement unique pour que les gestionnaires de programme planifient les versions des produits numériques et que les gestionnaires de publication gèrent les processus de mise en production.
  - Version digitale du produit Policy Content Pack v1.0.0 : contient un ensemble de politiques et de collecteurs de données permettant l'automatisation de la vérification de la porte de phase dans votre Version digitale du produit.
  - Composant de chronologie de mise en production v1.1.0 : composant de chronologie permettant Version digitale du produit de visualiser les phases des mises en production.

  Les applications suivantes sont également installées :
  - Policy as Code Engine (sn_pace) v2.9.0
  - Policy as Code Engine Interface utilisateur (sn_pace_builder) v2.9.0
  - CMDB Modèles de classe CI (sn_cmdb_ci_class) v1.49.0
  - Composant du générateur d'IU de feuille de route (sn_roadmap) v22.5.0
  - Expérience de playbook (sn_playbook_exp) v24.0.6
  - Expérience de playbook Composants (now_playbook_exp) v24.0.4
  - DevOps (sn_devops) v4.0.0
  - DevOps Espace de travail (sn_devops_ws) v4.0.0
  - DevOps Intégrations (sn_devops_ints) v4.0.0
- Rôles

Traduction automatique

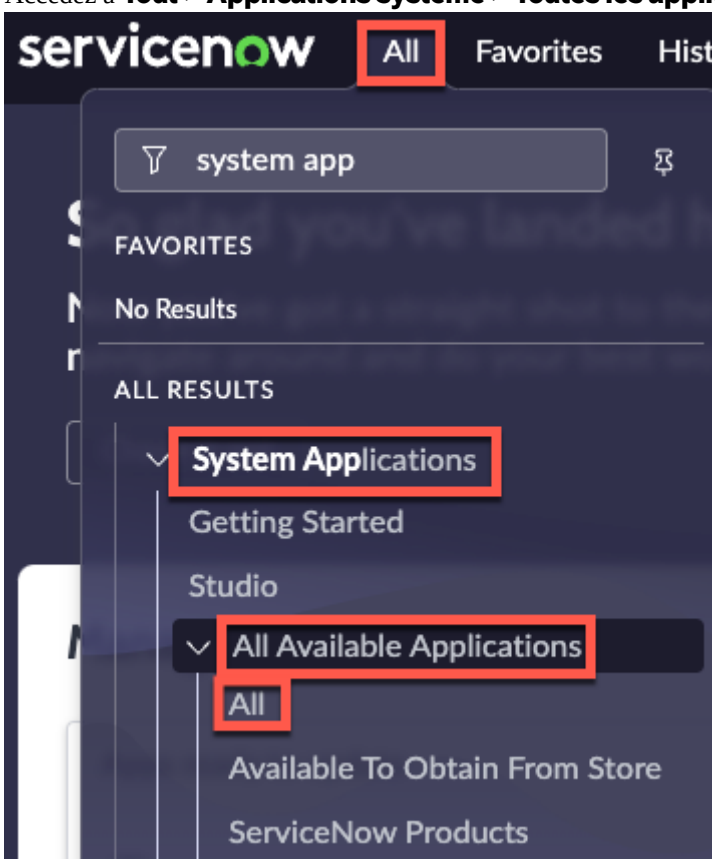
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Travaux planifiés
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Version digitale du produit.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Version digitale du produit (sn_dpr).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Intégrer des outils externes à partir de l'espace de Version digitale du produit travail

Intégrez des outils d'orchestration, de planification, de codage, d'artefact, de qualité logicielle et de sécurité à partir de l'espace de travail pour assurer la Version digitale du produit traçabilité et l'automatisation des changements de bout en bout.

Avant de commencer

Cette intégration avec des outils externes est accessible dans le Changements de vélocité DevOpscadre du fichier . Pour plus d'informations, consultez Intégrations de Changements de vélocité DevOps et Intégration Changements de vélocité DevOps à des outils tiers.

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données provenant des outils externes intégrés vous donnent un aperçu de la répartition des fonctionnalités des produits en épopées et de leurs histoires. Ces données vous permettent également de créer et d'automatiser des politiques et de déterminer si la mise en production répond aux critères de sortie de la mise en production. Pour plus d'informations, consultez Afficher et gérer les données à partir d'outils externes.

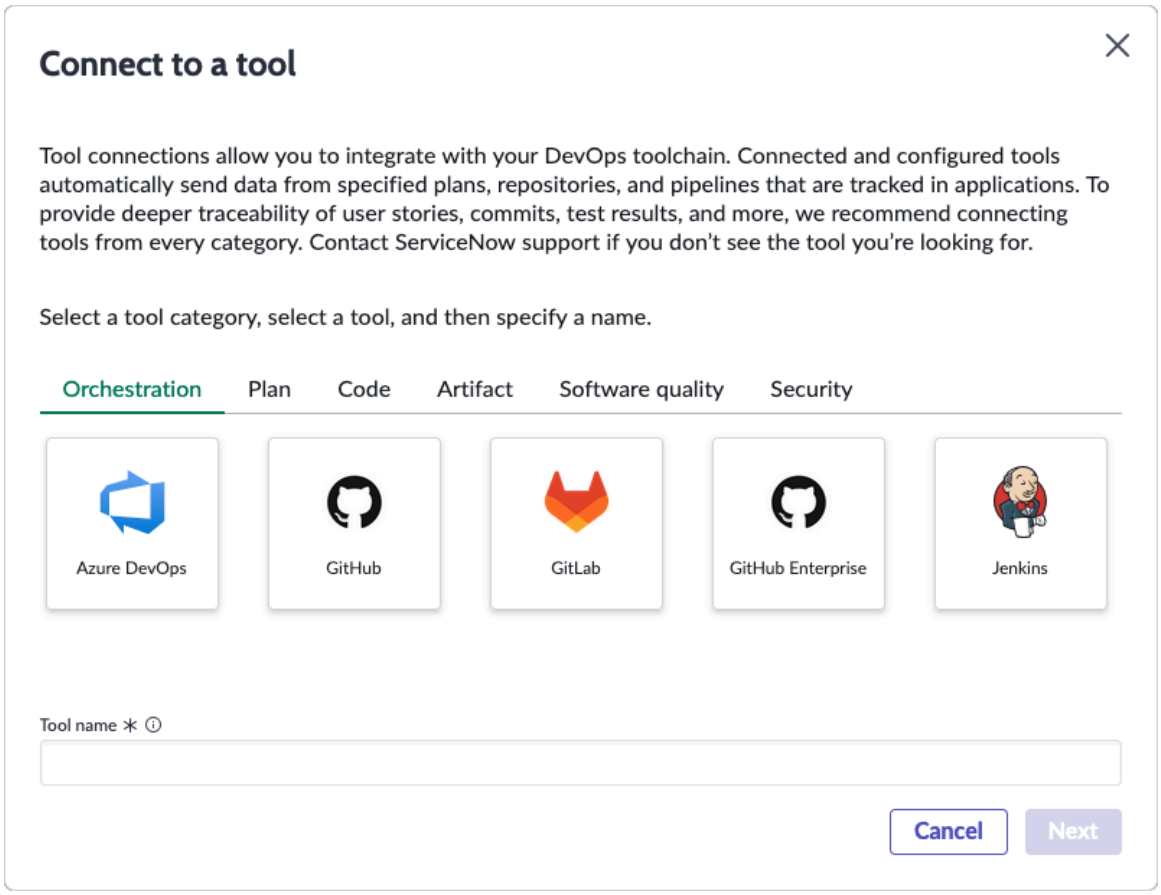
Vous pouvez également suivre la qualité logicielle de vos versions sur leTableau de bord de la qualité de mise en production qui utilise ces données pour s'afficher sur différents widgets.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Outils (icône
3. Sélectionnez le **bouton Connecter un outil**.
   La boîte de dialogue Se connecter à un outil s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez une catégorie d'outil, sélectionnez un outil, puis donnez-lui un nom.
5. Sélectionnez **Suivant** et suivez l'expérience guidée pour vous connecter et configurer l'outil.
   Pour plus d'informations sur la configuration d'un outil, reportez-vous à son intégration sous Intégration Changements de vélocité DevOps à des outils tiers.

Créer un calendrier de mise en production

Créez un calendrier de mise en production pour définir les cibles de préparation de la mise en production dans celui-ci.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier de mise en production (icône
3. Créez un calendrier de mise en production ou mettez à jour un calendrier existant.
   - Pour créer un calendrier de mise en production, sélectionnez le bouton d'actions du calendrier de mise en production (
   - Pour modifier un calendrier de mise en production existant, ouvrez-le dans la liste déroulante, sélectionnez le bouton d'actions du calendrier de mise en production, puis sélectionnez **Modifier le calendrier de mise en production**.
4. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Boîte de dialogue Calendrier de mise en production

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier de la mise en production.
Administrateur de mise en production	Nom de l'administrateur de mise en production qui sera propriétaire du calendrier de mise en production.
Description	Brève description du calendrier de la mise en production.
Calendriers d'exclusion	Les calendriers pour les pannes, la maintenance ou les jours fériés sont des listes de dates pour les fermetures planifiées ou les jours fériés. Ajoutez ces calendriers au calendrier de mise en production pour éviter d'avoir des cibles de mise en production pour certaines dates. Les proscriptions et les calendriers de maintenance sont affichés dans la table Calendrier [cmn_schedule]. Pour plus d'informations, consultez Define a schedule . Pour inclure les calendriers d'exclusion définis par l'utilisateur dans la catégorie **Autres** , vous pouvez configurer la propriété `sn_dpr.release_calendar_exclusions`système . Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Version digitale du produit.

5. Enregistrez le calendrier de la mise en production.
   - Enregistrez un nouveau calendrier de mise en production en sélectionnant **Créer**.
   - Enregistrez les modifications apportées à un calendrier de mise en production existant en sélectionnant **Enregistrer**.

Résultats

Le calendrier de mise en production est enregistré et affiché dans la mise en page du calendrier. Les événements des calendriers d'exclusion qui sont ajoutés au calendrier de la mise en production sont affichés à des dates spécifiques sur le calendrier.

Que faire ensuite

Créer une cible de préparation de la mise en production

Créer une cible de préparation de la mise en production

Créez des cibles de préparation de la mise en production pour définir les dates auxquelles les mises en production doivent être prêtes pour le déploiement. Ces cibles vous aident à suivre et à gérer la capacité et les conflits tout en assurant une livraison fluide de vos produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les dates cibles de préparation de la mise en production indiquent quand les produits doivent être prêts. Il ne s'agit pas des dates de déploiement réelles.
- Vous pouvez définir une cible de préparation de la mise en production unique ou récurrente sur un calendrier de mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier de mise en production (icône
3. Sélectionnez un calendrier sur lequel vous souhaitez créer des cibles de préparation de la mise en production.
4. Créez une cible de préparation de la mise en production ou mettez à jour une cible existante.
   - Pour créer une cible de préparation de la mise en production, sélectionnez **Créer une cible de mise en production**.
   - Pour modifier une cible de préparation de la mise en production existante, ouvrez-la à partir du calendrier ou de la liste.
5. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.
   Pour en savoir plus sur les descriptions des champs de cibles de préparation de la mise en production, reportez-vous à Formulaire de cible de préparation à la mise en production.
6. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

Les cibles de préparation de la mise en production sont créées et affichées sur le calendrier sélectionné. Les cibles de mise en production qui chevauchent des dates du calendrier d'exclusion sont marquées comme inactives.

Créer une définition d'approbation dans Version digitale du produit

Créez une définition d'approbation qui peut être utilisée dans les tâches de mise en production pour obtenir des approbations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une définition d'approbation est un ensemble de règles qui spécifient comment les tâches seront approuvées par un ensemble de personnes concernées pour une mise en production. Par exemple, l'équipe QA peut approuver la qualité du code ou l'équipe de sécurité peut approuver les aspects de sécurité. L'approbation d'une tâche peut être demandée à un utilisateur individuel ou à un groupe d'utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Administration des mises en production (icône
3. Sur la page Administration des mises en production, sélectionnez l'onglet **Définitions d'approbation** .
4. Créez une définition d'approbation ou mettez à jour une définition existante.
   - Pour créer une définition d'approbation, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une définition d'approbation existante, ouvrez la définition d'approbation à partir de la liste.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la description des champs de définition d'approbation, reportez-vous Formulaire de définition d'approbationà .

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir des politiques dans Version digitale du produit

Définissez des politiques pour automatiser le workflow de la mise en production en fonction des différents états de la mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les politiques sont définies à l'aide ServiceNow® Policy as Code Engine de (PaCE), alors assurez-vous de connaître les principes de base. Pour plus d'informations, consultez Understanding PaCE .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Administration des politiques ( ).
3. Créez une politique ou mettez à jour une politique existante.
   - Pour créer une politique, sélectionnez **Nouveau**.

     Pour en savoir plus sur la création d'une politique, reportez-vous à la section Create a PaCE policy .
   - Pour modifier une politique existante, ouvrez-la à partir de la liste.

   Une politique est créée à l'état inactif et une version brouillon de la politique est ajoutée.
4. Sélectionnez l'onglet **Version** et ouvrez la version brouillon.
5. Dans le formulaire d'enregistrement Version, sélectionnez l'onglet **Créateur de stratégie** pour écrire la politique .

   a. Dans le volet **Define Variables (Définir des variables**), utilisez des variables API, des paramètres de configuration, des références d'enregistrement et des collecteurs de données pour rédiger votre stratégie.

   b. Traitez les données du modèle de données de l'application DevOps lié au produit à l'aide des collecteurs de données du système de base.
   Les collecteurs de données collectent des entrées en traitant les données à partir d'une source de données externe ServiceNow ou d'une source de données pour fournir une sortie. Le résultat peut être utilisé dans la logique de politique pour prendre une décision. Pour plus d'informations, consultez Version digitale du produit Collecteurs de données.
6. Testez votre stratégie dans l'onglet **Terrain de jeu pour les tests** .
   Pour plus d'informations, consultez Use the Test Playground for PaCE policies .
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la version de stratégie.
   Vous pouvez également enregistrer la version en tant que modèle en sélectionnant l'option **Enregistrer en tant que modèle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Publier** pour publier la version de la stratégie et permettre son utilisation.
9. Dans la boîte de dialogue Publier un brouillon, sélectionnez **Activer cette stratégie** pour l'activer en même temps que la publication de la version.

Résultats

La version de la stratégie est mise à jour en tant que Version actuelle et est utilisée la prochaine fois que la politique est invoquée.

Pour plus d'informations, consultez Manage PaCE policy versions .

Créer une mise en production

Créez un modèle de mise en production pour prédéfinir le processus de mise en production. Le modèle contient des modèles pour les phases de mise en production, les tâches, les critères de sortie pour chacune des phases et les approbations.

Avant de commencer

Identifiez les phases, les tâches au sein de chaque phase, les critères de sortie pour chaque phase et les approbations requises pour une mise en production. Si différents processus sont suivis pour chaque type de mise en production ou de produit, vous devez créer plusieurs modèles de mise en production.

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les équipes de mise en production peuvent utiliser ces modèles pour créer une mise en production. Tous les critères de sortie des phases, des tâches, des approbations et des phases du modèle sont appliqués à la nouvelle mise en production. Le modèle de mise en production permet à l'équipe de mise en production de suivre et d'effectuer toutes les tâches requises pour terminer la mise en production dans les délais.

Important :
Une fois que vous avez marqué une activité comme terminée, vous ne pouvez pas ajouter ni modifier de phases, de tâches ou de stratégies de carte. Assurez-vous donc d'examiner et de vérifier tous les détails de l'activité avant de marquer comme terminé.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Administration des mises en production (icône
3. Sur la page Administration des mises en production, sélectionnez l'onglet **Modèles de mise en production** .
4. Créez une mise en production ou mettez à jour un modèle existant.
   - Pour créer un modèle de mise en production, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un modèle de mise en production existant, ouvrez le modèle de mise en production dans la liste.
5. Dans la boîte de dialogue Créer un modèle de mise en production, ajoutez des détails tels que le nom et une brève description.
6. Dans la liste **Type** , sélectionnez un type de mise en production.
7. Sélectionnez **Créer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un modèle de mise en production est créé et s'ouvre dans la page Playbook de configuration du modèle de mise en production pour définir le modèle.

8. Dans l'activité Processus de mise en production, choisissez entre un processus de mise en production axé sur la chronologie ou sur l'étape.

9. Dans l'activité Phases, ajoutez des phases au modèle de mise en production.

   a. Entrez un nom de phase unique, la durée de la phase en jours et une brève description.
   Le champ **Durée** s'affiche uniquement pour le processus orienté chronologie.

   b. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle phase** pour ajouter une autre phase.
   Répétez les étapes pour ajouter d'autres phases si nécessaire.

   c. Dans la section **Phase de la cible de préparation** de la mise en production, choisissez une phase dans la liste **Sélectionner une phase pour l'aligner** sur la préparation de la mise en production.
   La date de fin de la phase sélectionnée est considérée comme la date cible de préparation de la mise en production.

   d. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer l'ajout de toutes les phases requises au modèle de mise en production.
   L'activité Phases est marquée comme terminée et ne peut plus être modifiée. L'activité Tâches devient modifiable et affiche chaque phase dans des onglets distincts.

10. Dans l'activité Tâches, ajoutez des tâches à chaque phase.

    a. Sélectionnez un onglet de phase dans lequel vous souhaitez ajouter une tâche.

    b. Dans le champ **Nom de la tâche** , saisissez un nom unique pour la tâche.

    c. Dans le champ **Approbation requise** , indiquez si la tâche requiert une approbation.

    d. Si l'approbation est requise pour la tâche, sélectionnez une définition d'approbation dans la liste **Définition d'approbation** .
    Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d'approbation dans Version digitale du produit.

    e. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle tâche** pour ajouter une autre tâche à la phase.

    f. Une fois que toutes les tâches sont ajoutées à la phase actuelle, sélectionnez **Phase suivante**.
    Les tâches que vous avez ajoutées à la phase actuelle sont enregistrées. L'onglet de phase disponible suivant est sélectionné afin que vous puissiez ajouter des tâches pour cette phase.

    Répétez les étapes pour ajouter d'autres tâches au besoin pour chaque phase.

    g. Une fois que toutes les tâches sont ajoutées à toutes les phases disponibles, sélectionnez **Enregistrer** dans l'onglet Dernière phase.

    h. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer l'ajout de tâches aux phases selon les besoins.
    L'activité Tâches est marquée comme terminée et ne peut pas être modifiée davantage. L'activité suivante devient modifiable et affiche chaque phase dans des onglets séparés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Dans l'activité Dates clés, ajoutez des dates clés selon vos besoins.

    a. Sélectionnez un onglet de phase dans lequel vous souhaitez ajouter une date clé.

    b. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle date clé** pour ajouter une autre date clé à la phase.

    c. Sélectionnez le type de date clé à mapper à la phase.
    Pour plus d'informations, consultez Ajouter un formulaire de dates clés dans DPR.

    d. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer l'ajout de dates clés aux phases selon les besoins.
    L'activité Dates clés est marquée comme terminée et ne peut plus être modifiée. L'activité Politiques devient modifiable et affiche chaque phase dans des onglets distincts.

12. Dans l'activité Politiques, mappez les politiques à chaque phase selon les besoins.

    a. Sélectionnez un onglet de phase auquel vous souhaitez mapper les stratégies.

    b. Sélectionnez **Stratégies de carte**.

    c. Dans la boîte de dialogue Stratégies de carte, sélectionnez les stratégies de la liste à mapper à la phase, puis sélectionnez **Stratégies de carte**.

    d. Sélectionnez **la phase suivante** pour enregistrer les stratégies mappées pour la phase actuelle et passer à la phase suivante.

    e. Une fois les stratégies mappées aux phases disponibles, sélectionnez **Enregistrer** dans l'onglet Dernière phase.

    f. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer l'activité Politiques.
    L'activité Politiques est marquée comme terminée et ne peut plus être modifiée.

13. Dans la fenêtre contextuelle Publier le modèle, indiquez si vous souhaitez publier le modèle.
    - Sélectionnez **Oui** pour publier et activer le modèle.
    - Sélectionnez **Non** pour que la publication du modèle ne soit pas effectuée. Vous pouvez le publier et l'activer ultérieurement à partir du formulaire d'enregistrement du modèle de mise en production.

Résultats

- Le modèle de mise en production est créé et s'ouvre dans le formulaire d'enregistrement du modèle de mise en production.
- Un modèle de mise en production publié peut être utilisé pour créer des mises en production.

Que faire ensuite

Sur le formulaire d'enregistrement du modèle de mise en production, vous pouvez le mettre à jour, le publier, le supprimer ou le dupliquer dans un nouveau modèle.

Action	Étapes
Publier le modèle de mise en production	Sélectionnez **Publier un modèle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
	Remarque : L'option de publication du modèle n'est disponible que si vous n'avez pas choisi de le publier dans la fenêtre contextuelle Publier le modèle.
Modifier le modèle de mise en production	1. Sélectionnez le bouton Actions supplémentaires (et sélectionnez **Modifier**. 2. Dans la fenêtre contextuelle Modifier le modèle, sélectionnez **Oui** pour confirmer la modification. Le modèle de mise en production devient inactif et ne peut pas être utilisé pour créer une mise en production. Le modèle de mise en production s'ouvre dans Playbook pour modification. 3. Mettez à jour le modèle pour ajouter ou modifier les phases, les tâches et les politiques selon vos besoins. 4. Pour enregistrer tous les changements apportés au modèle, sélectionnez **Marquer comme terminé** dans l'activité Politiques.
Dupliquer le modèle de mise en production	1. Sélectionnez **Cloner un modèle**. 2. Dans la fenêtre contextuelle Créer un modèle de mise en production, saisissez le nom, le type et la description du modèle en double, puis sélectionnez **Créer**. Un nouveau modèle de mise en production est créé à l'identique du modèle de mise en production actuel et est ouvert dans le Playbook pour modification. 3. Mettez à jour le modèle pour ajouter ou modifier les phases, les tâches, les dates clés et les politiques selon vos besoins. 4. Sélectionnez **Marquer comme terminé** dans l'activité Politiques pour enregistrer tous les changements dans le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
Supprimer le modèle de mise en production	Sélectionnez le bouton Actions supplémentaires (et sélectionnez **Supprimer**.

Pour créer une mise en production à l'aide du modèle, sélectionnez **Créer une mise en production**.

Information associée

- Mise en production d'un produit
- Créer une version pour un produit
- Travailler sur une mise en production orientée chronologie
- Suivi de plusieurs mises en production par le biais d'ensembles de mises en production

Migrer les données de v2 Gestion des mises en production vers Version digitale du produit

Migrez vos données de v2 Gestion des mises en production (RM v2) vers Version digitale du produit.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pour fournir l'accès à des rôles supplémentaires, vous pouvez ajouter les valeurs séparées par des virgules des autres rôles installés avec DPR dans la propriété *sn_dpr_model.rmv2.migration_roles*système . Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Version digitale du produit.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'utilitaire de migration effectue les tâches suivantes :

- Migrer le produit RM v2 vers le produit numérique : copie les données du rm_product dans les modèles de produits d'application nouvellement créés.
- Créer un modèle de mise en production à partir de la mise en production RM v2 : crée un modèle de mise en production DPR en exploitant les phases et les tâches d'un enregistrement de mise en production RM v2 existant.

Pour plus d'informations sur la migration de données de V2 vers Version digitale du produit, consultez l'article Migration de Gestion des mises en productionproduit RMV2 [KB1644412] dans la base de connaissances Now Support.

Procédure

1. Définissez vos mappages de champs personnalisés selon vos besoins.
2. Ajoutez toutes les instructions de post-traitement supplémentaires après la création de l'enregistrement de cmdb_application_product_model.
3. Effectuez la migration à partir de la vue de liste rm_product ou en exécutant le script de migration à partir du périmètre de l'application sn_dpr_model.

Utiliser Version digitale du produit

Version digitale du produit vous aide à rationaliser le processus de livraison des produits digitaux en gérant l'ensemble du cycle de vie de la version, de la planification à la livraison.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez Version digitale du produit Workspace pour effectuer ces tâches afin de gérer le cycle de mise en production de vos produits digitaux.

Demander un nouveau produit digital

Demandez un nouveau produit pour gérer les fonctionnalités et les versions.

Avant de commencer

- Identifiez, hiérarchisez et créez un backlog des fonctionnalités requises pour le produit.
- Définissez une feuille de route des fonctionnalités du produit à inclure dans plusieurs versions.
- Planifiez chaque version des besoins du produit.

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements de produit sont enregistrés dans la table Modèle d'application [cmdb_application_product_model].

Si le modèle d'application dispose d'une application d'entreprise correspondante, le lien connexe **Afficher l'application d'entreprise** s'affiche sur le formulaire Produit. Sélectionnez **Afficher l'application d'entreprise** pour afficher les détails de l'application d'entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits (icône
3. Demandez un produit ou mettez à jour un produit existant.
   - Pour demander un nouveau produit, sélectionnez **Demander un produit**.
   - Pour modifier un produit existant, ouvrez-le à partir de la liste.
4. Dans la boîte de dialogue Demander un produit, indiquez le nom du produit, son propriétaire et une brève description.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- Une demande est envoyée pour créer un produit.
- Le flux **Demander un produit** est déclenché, il approuve automatiquement la demande et crée le produit.

> **Remarque :**
> Vous pouvez modifier le flux de **demande de produit** en Studio de workflow fonction des besoins de votre entreprise.

- Le nouveau produit est répertorié dans la liste des produits numériques.
- Une application DevOps correspondant au produit est également créée.

Que faire ensuite

Sélectionnez le nom du produit dans la liste pour l'ouvrir sur la page Présentation du produit avec l'onglet **Détails** sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer la hiérarchie de produits à l'aide des produits inclus

Ajoutez les produits digitaux que vous gérez en tant que produits inclus dans un produit digital pour créer une hiérarchie de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La hiérarchie de produits créée à l'aide des produits inclus vous aide à voir les relations entre les différents produits et à prendre des décisions éclairées sur le développement et la gestion des produits.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits (icône
3. Sélectionnez un produit dans la liste à ouvrir.
4. Sélectionnez l'onglet **Produits inclus** .
5. Affichez et gérez les produits inclus.
   - Pour ajouter un produit existant, sélectionnez **Ajouter**, sélectionnez dans la liste des produits, puis sélectionnez **Confirmer**.
   - Pour ajouter un nouveau produit, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône) en regard du bouton **Ajouter** , puis sélectionnez **Demander un nouveau produit**. Le nouveau produit apparaît dans la liste après sa création.
   - Pour supprimer un produit existant de la hiérarchie, sélectionnez-le dans la liste, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Pour afficher les détails d'un produit, sélectionnez-le dans la liste à ouvrir.

Définir le champ d'application de la mise en production à l'aide des fonctionnalités et versions du produit

Définissez le champ d'application de la mise en production des produits digitaux en ajoutant des fonctionnalités de produit, des versions et des éléments de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Lorsqu'une version de plan du modèle de données DevOps est mappée à un modèle logiciel dans , tous les éléments de travail associés à cette version du plan sont automatiquement répertoriés dans la page Champ d'application de la mise en DPRproduction. Si un élément de travail est associé à une fonctionnalité de produit, il s'affiche comme enfant sous cette fonctionnalité de produit dans la liste. Vous pouvez suivre ces éléments de travail sur la page Champ d'application de la mise en production d'une version du produit.

Cette option est disponible lorsque vous avez sélectionné **l'option Créer automatiquement des versions de produit pour les versions correctives de Jira** tout en associant le produit à un plan de Jira.

Les mappages entre les versions du plan et les modèles logiciels sont stockés dans la table Version du plan vers les modèles logiciels (sn_devops_m2m_plan_version_software_model). Les mappages entre les éléments de travail et les versions de plan sont stockés dans la table Élément de travail pour les versions de mise en production (sn_devops_m2m_work_item_plan_version).

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits (icône
3. Sélectionnez un produit dans la liste à ouvrir.
4. Ajoutez des fonctionnalités au produit manuellement ou ajoutez-les à partir d'une épopée.
   - Ajouter une fonctionnalité à un produit
   - Ajouter une fonctionnalité de produit à partir d'une épopée
5. Demander une nouvelle version pour un produit digital.

Ajouter une fonctionnalité à un produit

Ajoutez une fonctionnalité de produit à un produit pour vous aider à planifier et à gérer le champ d'application d'une version du produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également ajouter des fonctionnalités à partir d'une épopée. Pour plus d'informations, voir Ajouter une fonctionnalité de produit à partir d'une épopée

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits (icône
3. Sélectionnez un produit dans la liste à ouvrir.
4. Sélectionnez l'onglet **Champ d'application** de la mise en production des du produit pour ajouter une fonctionnalité au produit.
5. Ajoutez ou modifiez une fonctionnalité du produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour ajouter une nouvelle fonctionnalité de produit, sélectionnez **Ajouter une fonctionnalité**.
- Pour modifier une fonctionnalité de produit existante, sélectionnez-la dans la liste.

6. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Add feature (Ajouter une entité).

Formulaire Ajouter une fonctionnalité

Champ	Description
Nom de la fonctionnalité	Nom de la fonctionnalité du produit.
Version	Version à laquelle la fonctionnalité est attachée. La liste affiche les versions du produit qui sont à l'état Planification. Si vous ne sélectionnez pas de version, la fonctionnalité est ajoutée au backlog du produit.
Priorité	Niveau de priorité de la fonctionnalité. Le niveau détermine la quantité d'efforts nécessaires pour atteindre les objectifs de la fonctionnalité.
Description	Description brève et de haut niveau de la nouvelle fonctionnalité.

7. Sélectionnez **Confirmer**.
   La fonctionnalité du produit est créée et ouverte dans la page d'enregistrement de la fonctionnalité du produit avec l'onglet **Détails** sélectionné.
8. **Facultatif :** Mettez à jour les détails de la fonctionnalité dans l'onglet **Détails** .
9. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône de pièce jointe ( ) pour ouvrir le volet **Pièces jointes afin de** charger et de joindre un fichier lié à la fonctionnalité.

Ajouter une fonctionnalité de produit à partir d'une épopée

Ajouter manuellement une fonctionnalité d'un produit d'une épopée à un produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les fonctionnalités du produit peuvent également être générées automatiquement à partir des épopées principales importées dans l'instance ServiceNow via le DevOps modèle de données si les paramètres suivants ont été définis :

- L'intégration avec l'outil de planification externe est terminée.
- Un projet de l'outil de planification est lié au produit. Pour plus d'informations, consultez Afficher et gérer les données à partir d'outils externes.
- La propriété *auto_create_product_feature_for_primary_epic* système est définie sur **true**. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Version digitale du produit.

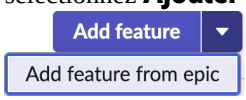
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits (icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez un produit dans la liste à ouvrir.
4. Sélectionnez l'onglet **Champ d'application de la mise en production**.
5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires en regard du bouton **Ajouter une fonctionnalité** , puis sélectionnez **Ajouter une fonctionnalité à partir de l'épopée**.



La boîte de dialogue Add features from epics (Ajouter des entités à partir des épopées) s'affiche. Il contient une liste de toutes les épopées de niveau supérieur du projet lié qui n'ont pas de fonctionnalité de produit.

6. Dans la boîte de dialogue Ajouter des entités à partir des épopées, sélectionnez les épopées de la liste, puis sélectionnez **Ajouter des entités**.
Les fonctionnalités du produit sont créées pour les épopées sélectionnées et répertoriées dans la liste Fonctionnalités du produit.

Information associée

Ajouter une fonctionnalité à un produit

Demander une nouvelle version pour un produit digital

Demander une version pour un produit dans Version digitale du produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de l'association d'un plan depuis Jira, si vous avez sélectionné l'option **Créer automatiquement des versions de produit pour les versions correctives de Jira** , une version du produit est automatiquement créée en DPR correspondant à une version de correctif créée dans Jira. Vous n'avez pas besoin de créer manuellement la version du produit et de planifier les fonctionnalités du produit, car ce paramètre permet une synchronisation avec Jira au fur et à mesure de leur importation.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits (icône
3. Sélectionnez un produit dans la liste à ouvrir.
4. Sélectionnez l'onglet **Versions** pour ajouter une version au produit.
5. Dans l'onglet **Versions** , ajoutez ou modifiez une version.
   - Pour ajouter une nouvelle version, sélectionnez **Demander une version**.
   - Pour modifier une version existante, sélectionnez-la dans la liste.

   Suivez les étapes à partir de l'étape 8.
6. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Demander une version.

Formulaire de nouvelle version

Champ	Description
Nom	Nom de la version.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Version	Identificateur de version.
Description brève	Informations brèves sur la version.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une demande est soumise pour créer une version et déclenche le flux **Demander une version de produit** . Le flux s'exécute pour approuver automatiquement la demande et créer une version du produit.

   Remarque :
   Vous pouvez modifier le flux **Demander la version du produit** en Studio de workflow fonction des besoins de votre entreprise.

   La version du produit est enregistrée dans la table Modèle logiciel [cmdb_software_product_model].

   La nouvelle version est répertoriée dans l'onglet **Versions** ; sélectionnez le nom de la version dans la liste pour ouvrir la vue d'enregistrement de version.

8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Détails** , mettez à jour l'état de la version dans **État**.

9. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône de pièce jointe (icône) pour ouvrir le volet **Pièces jointes afin de** sélectionner et de charger un fichier lié à la version.

10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Afficher et gérer les données à partir d'outils externes

Affichez et gérez les données provenant de l'application DevOps correspondant à votre produit qui a été importé via des outils externes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces données provenant d'outils externes vous donnent un aperçu de la répartition des fonctionnalités des produits en épopées et de leurs histoires. Ces données vous permettent également de créer et d'automatiser des politiques et de déterminer si la mise en production répond ou non aux critères de sortie de la mise en production.

Les données sont également utilisées pour vous fournir une vue d'ensemble de la qualité logicielle de vos mises en production sur le tableau de bord Qualité d'une mise en production. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de la qualité de mise en production.

Cette intégration avec des outils externes est accessible dans le Changements de vélocité DevOpscadre du fichier . Pour plus d'informations, consultez Intégrations de Changements de vélocité DevOps et Intégration Changements de vélocité DevOps à des outils tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits (icône
3. Sélectionnez un produit dans la liste à ouvrir.
4. Sélectionnez l'onglet **Outils externes** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Associez des plans, des référentiels et des pipelines à partir des onglets **Plans**, **Référentiels** et **Pipelines** respectivement.
   Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.
6. Si vous souhaitez créer automatiquement des versions de produit pour chaque version de correctif importée de Jira, sélectionnez l'option Créer **automatiquement des versions de produit pour les versions de correctifs de Jira** lors de l'association de plans de Jira.

   Remarque :
   Cette option n'est disponible que lorsque vous sélectionnez un seul plan Jira pour l'association. Assurez-vous d'avoir terminé le mappage entre les applications dans DevOps et les produits dans DPR. Pour toutes les nouvelles versions de correctifs créées dans Jira pour le plan associé, une version de produit est automatiquement créée dans DPR.

7. Sélectionnez l'onglet **Référentiels de l'artefact** pour associer un référentiel d'artefact au produit.
8. Sélectionnez l'onglet **Artefacts** pour établir une relation entre les artefacts et le produit.
   Lorsque vous créez une mise en production pour le produit, une relation est établie entre la version de l'artefact et la mise en production afin que les politiques puissent être exécutées par rapport à la mise en production.

Planifier les fonctionnalités du produit dans différentes versions

Déplacez les fonctionnalités du produit dans différentes versions du produit pour planifier la portée de votre version du produit dans chaque version.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La planification de la mise en production se fait à l'aide d'un tableau Kanban. Les voies verticales représentent les versions, tandis que les cartes représentent les fonctionnalités du produit.

Lors de l'association d'un plan depuis Jira, si vous avez sélectionné l'option **Créer automatiquement des versions de produit pour les versions correctives de Jira** , une version du produit est automatiquement créée en DPR correspondant à une version de correctif créée dans Jira. Lorsqu'une version de produit est créée à partir de la version du correctif Jira, les fonctionnalités du produit sont également planifiées pour la version de produit appropriée. Cette option garantit que la planification de version dans DPR reflète l'état de planification de Jira.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits (icône
3. Sélectionnez un produit dans la liste à ouvrir.
4. Sélectionnez **Planification de version**.
5. Sur le tableau Kanban, terminez votre planification de mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une version pour un produit

Créez une version du produit lorsque toutes les fonctionnalités planifiées d'une version sont prêtes.

Avant de commencer

- Définir le champ d'application de la mise en production à l'aide des fonctionnalités et versions du produit
- Terminer la planification de mise en production en déplaçant des fonctionnalités dans différentes versions

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les mises en production peuvent suivre un processus de mise en production axé sur la chronologie et l'étape. Pour plus d'informations, consultez Mise en production d'un produit.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Créez une version d'une version de produit à partir de la page Planification de mise en production ou de la vue de liste Mises en production.
3. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.
   Pour plus d'informations sur la description des champs de mise en production, reportez-vous à Formulaire de mise en production.
4. Sélectionnez **Confirmer**.

Résultats

- Une mise en production est créée et ouverte dans la page Tableau de bord de la mise en production.
- Dans le cas d'une mise en production hors bande, si elle est créée avec la même date qu'une cible de mise en production existante, cette même cible est utilisée. Toutefois, s'il n'y a pas de cible pour cette date, une cible de mise en production est créée. L'administrateur de mise en production de cette nouvelle cible de mise en production est défini en tant qu'administrateur de mise en production du calendrier de mise en production sélectionné.
- Tous les artefacts associés au produit sont ajoutés à la mise en production. Pour plus d'informations, consultez Afficher et gérer les données à partir d'outils externes.

  Vous pouvez ajouter ou supprimer des artefacts d'une mise en production selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Gérer les artefacts d'une mise en production.

Travailler sur une mise en production orientée chronologie

Travaillez sur une mise en production qui suit un processus de mise en production axé sur la chronologie et suivez sa progression.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l’icône de mise en production (icône
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l’ouvrir.
4. Si la mise en production n’est pas en cours, sélectionnez **Démarrer la mise en production**.
5. Sélectionnez **Tableau de bord** pour modifier les détails de la mise en production et examiner ses mesures et statistiques pour prendre les mesures nécessaires.
   - Sélectionnez l’onglet **Détails** pour apporter les changements nécessaires aux détails de la mise en production, tels que le nom, le propriétaire, l’état ou la description de la mise en production.
   - Sélectionnez l’onglet **Vue d’ensemble** pour afficher la période de mise en production, les scores de risque, la politique et l’état d’approbation.

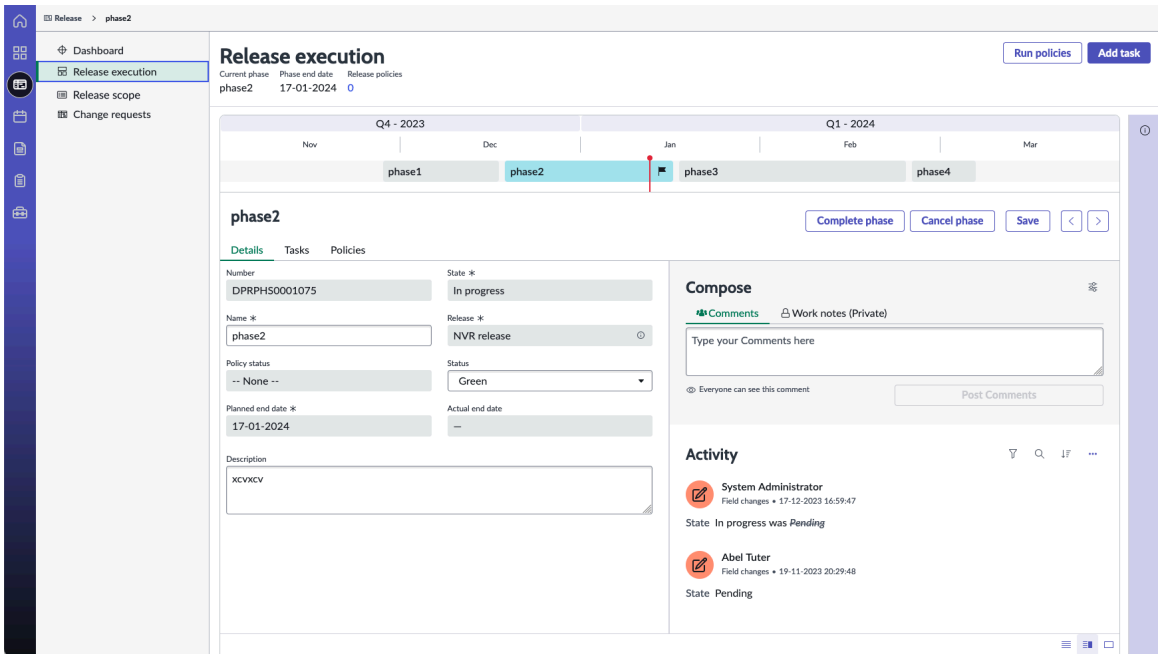
     Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord Vue d’ensemble de la mise en production.
   - Sélectionnez l’onglet **Qualité** pour examiner les résumés de qualité des logiciels et des tests pour une version continue.

     Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de la qualité de mise en production.
6. **Facultatif :** Sélectionner **Champ d’application** de la mise en production pour gérer les fonctionnalités du produit dans la mise en production.
   - Ajouter manuellement des fonctionnalités du produit à la mise en production
   - Ajouter des fonctionnalités de produit à partir d’une épopée

   Les fonctionnalités du produit ajoutées à la version sont répertoriées dans la liste Fonctionnalités du produit.
7. Sélectionnez **Demandes de changement** pour gérer les demandes de changement dans la mise en production.
   Pour plus d'informations, consultez Gérer les demandes de changement dans une mise en production.
8. Ajoutez ou supprimez des artefacts de la mise en production.
   Pour plus d'informations, consultez Gérer les artefacts d’une mise en production.
9. Sélectionnez **Exécution** de la mise en production pour afficher l’état de la mise en production et travailler sur ses phases et tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Facultatif : Ajouter une tâche à une phase de mise en production.

a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

b. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.

c. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche, ajoutez les détails de la tâche, tels que son nom, la phase à laquelle elle appartient, la date de fin et la description.

d. Si la tâche doit être approuvée, procédez comme suit :

i. Sélectionnez **Oui** dans le champ **Approbation requise** .

Les champs Affecté à et **Définition d'approbations'affichent**.

ii. Dans la liste **Affecté à** , sélectionnez l'utilisateur qui approuvera la tâche.

iii. Dans la liste **Définition d'approbation** , sélectionnez une définition d'approbation pour déclencher l'approbation en fonction de la condition prédéfinie.

e. Sélectionnez **Créer une tâche**.

> **Important :**
> Vous pouvez choisir si la tâche requiert une approbation lors de sa création. Cette option ne peut pas être modifiée une fois enregistrée.

La tâche est ajoutée à la phase sélectionnée.

11. Suivez et gérez l'avancement des tâches pour la phase sélectionnée.

a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

b. Sélectionnez l'onglet **Tâches** pour afficher toutes les tâches de la phase.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez appliquer des filtres pour afficher des tâches spécifiques ou modifier le type de vue en sélectionnant l'option **Kanban** ou **Liste** .

c. Sélectionnez une tâche à ouvrir dans le volet des détails de la tâche.

d. Examinez la tâche dans le volet Détails de la tâche ou sélectionnez **Détails complets** pour ouvrir l'enregistrement de tâche dans la vue de formulaire.

e. Affectez la tâche dans le champ **Affecté à** à l'utilisateur qui travaillera dessus.

f. Examinez l'état d'approbation d'une tâche d'approbation dans le champ **Approbation** .

g. Mettez à jour le champ **État** avec l'état de la tâche.

h. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les modifications.

12. Facultatif : Mappez les politiques à une phase de mise en production pour valider cela.

a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

Remarque :
Les politiques ne peuvent pas être mappées à une phase terminée ou annulée.

b. Sélectionnez l'onglet **Politiques** , puis **Ajouter**.

c. Dans la boîte de dialogue Stratégies de carte, sélectionnez une ou plusieurs stratégies de la liste à mapper à la phase.

d. Sélectionnez **Stratégies de carte**.

13. Sélectionnez **Exécuter les politiques** pour exécuter les politiques sur la phase actuelle.
Toutes les stratégies mappées sont exécutées en arrière-plan pour la phase actuelle (état **En cours**). Vous pouvez vérifier l'état d'exécution en actualisant la liste dans l'onglet **Politiques** .

Une tâche planifiée s'exécute quotidiennement pour exécuter les politiques qui sont mappées à la phase. La colonne État d'exécution de la liste Politiques de chaque phase est mise à jour pour afficher l'état de conformité après chaque exécution.

14. Mettre à jour une phase de mise en production.

a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

b. Lorsque toutes les tâches de la phase actuelle sont terminées et que les politiques mappées sont conformes, marquez la phase comme terminée en sélectionnant **Phase terminée**.

Remarque :
seul un administrateur de mise en production peut terminer manuellement la phase.

L'état de la phase actuelle est mis à jour sur Terminé et la phase suivante est démarrée. La date de fin réelle de la phase en cours est mise à jour avec la date actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

15. **Facultatif :** Changez la cible de préparation de la mise en production.

    a. Sélectionnez l'icône d'action de mise en puis sélectionnez **Recibler la mise en production**.

    b. Dans la boîte de dialogue Recibler la mise en production, sélectionnez une cible de préparation de la mise en production différente de la **cible de préparation de la mise en production**.

    c. Vous pouvez également effectuer la mise en production en tant que mise en production hors bande en sélectionnant **Hors bande**.
    Cette option dépend des propriétés`out_of_band_release_allowed` système et `out_of_band_release_roles`. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Version digitale du produit.

    d. Si vous avez sélectionné l'option hors bande, sélectionnez un calendrier de mise en production dans le **calendrier de mise en production** pour baliser la mise en production et utiliser sa cible de mise en production.

    e. Sélectionnez **Confirmer**.

Travailler sur une mise en production orientée étape

Travaillez sur une mise en production qui suit un processus de mise en production axé sur les étapes et suivez sa progression.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône de mise en production (icône
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Si la mise en production n'est pas en cours, sélectionnez **Démarrer la mise en production**.
5. Sélectionnez **Tableau de bord** pour modifier les détails de la mise en production et examiner ses mesures et statistiques pour prendre les mesures nécessaires.
    - Sélectionnez l'onglet **Détails** pour apporter les changements nécessaires aux détails de la mise en production, tels que le nom, le propriétaire, l'état ou la description de la mise en production.
    - Sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble** pour afficher la période de mise en production, les scores de risque, la politique et l'état d'approbation.

      Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord Vue d'ensemble de la mise en production.

    - Sélectionnez l'onglet **Qualité** pour examiner les résumés de qualité des logiciels et des tests pour une version continue.

      Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de la qualité de mise en production.

6. **Facultatif :** Sélectionner **Champ d'application** de la mise en production pour gérer les fonctionnalités du produit dans la mise en production.

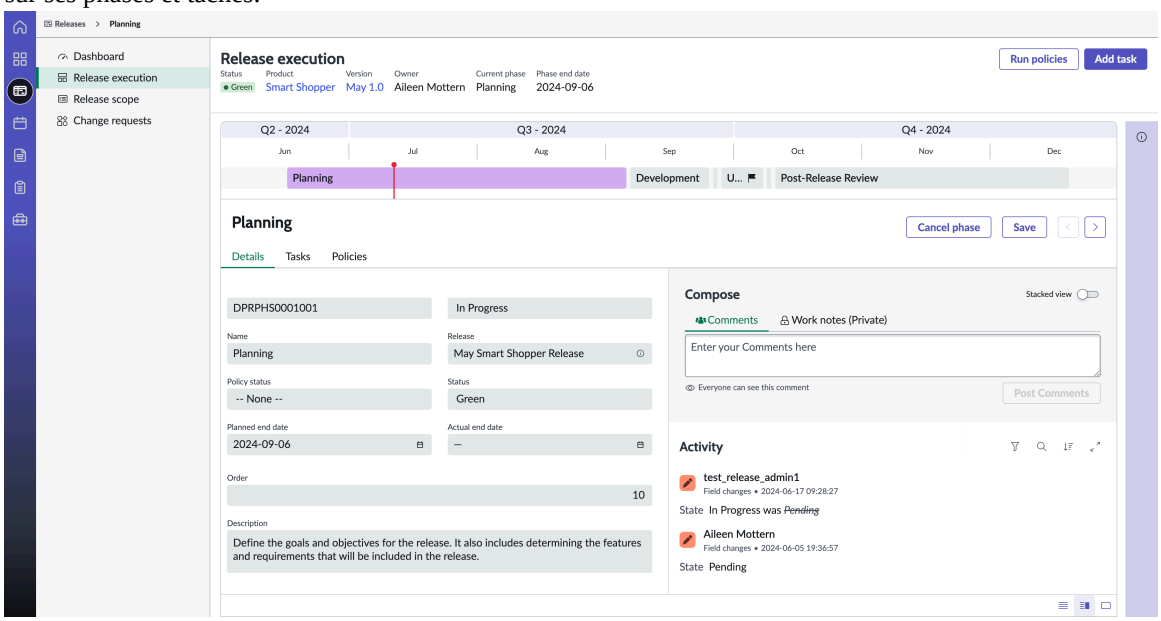
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajouter manuellement des fonctionnalités du produit à la mise en production
- Ajouter des fonctionnalités de produit à partir d'une épopée

Les fonctionnalités du produit ajoutées à la version sont répertoriées dans la liste Fonctionnalités du produit.

7. Sélectionnez **Demandes de changement** pour gérer les demandes de changement dans la mise en production.
   Pour plus d'informations, consultez Gérer les demandes de changement dans une mise en production.
8. Ajoutez ou supprimez des artefacts de la mise en production.
   Pour plus d'informations, consultez Gérer les artefacts d'une mise en production.
9. Sélectionnez **Exécution** de la mise en production pour afficher l'état de la mise en production et travailler sur ses phases et tâches.



10. **Facultatif :** Ajouter une tâche à une phase de mise en production.

    a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

    b. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.

    c. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche, ajoutez les détails de la tâche, tels que son nom, la phase à laquelle elle appartient, la date de fin et la description.

    d. Si la tâche doit être approuvée, procédez comme suit :

       i. Sélectionnez **Oui** dans le champ **Approbation requise** .

          Les champs Affecté à et **Définition d'approbations'affichent**.

       ii. Dans la liste **Affecté à** , sélectionnez l'utilisateur qui approuvera la tâche.

       iii. Dans la liste **Définition d'approbation** , sélectionnez une définition d'approbation pour déclencher l'approbation en fonction de la condition prédéfinie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Créer une tâche**.

> **Important :**
> Vous pouvez choisir si la tâche requiert une approbation lors de sa création. Cette option ne peut pas être modifiée une fois enregistrée.

La tâche est ajoutée à la phase sélectionnée.

11. Suivez et gérez l'avancement des tâches pour la phase sélectionnée.

a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

b. Sélectionnez l'onglet **Tâches** pour afficher toutes les tâches de la phase.
Vous pouvez appliquer des filtres pour afficher des tâches spécifiques ou modifier le type de vue en sélectionnant l'option **Kanban** ou **Liste** .

c. Sélectionnez une tâche à ouvrir dans le volet des détails de la tâche.

d. Examinez la tâche dans le volet Détails de la tâche ou sélectionnez **Détails complets** pour ouvrir l'enregistrement de tâche dans la vue de formulaire.

e. Dans le champ **Affecté à** , sélectionnez l'utilisateur qui travaillera sur la tâche.

f. Examinez l'état d'approbation d'une tâche d'approbation dans le champ **Approbation** .

g. Mettez à jour le champ **État** avec l'état de la tâche.

h. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les modifications.

12. **Facultatif :** Mappez les politiques à une phase de mise en production pour valider cela.

a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

> **Remarque :**
> Les politiques ne peuvent pas être mappées à une phase terminée ou annulée.

b. Sélectionnez l'onglet **Politiques** , puis **Ajouter**.

c. Dans la boîte de dialogue Stratégies de carte, sélectionnez une ou plusieurs stratégies de la liste à mapper à la phase.

d. Sélectionnez **Stratégies de carte**.

13. Sélectionnez **Exécuter les politiques** pour exécuter les politiques sur la phase actuelle.
Toutes les stratégies mappées sont exécutées en arrière-plan pour la phase actuelle (état **En cours**). Vous pouvez vérifier l'état d'exécution en actualisant la liste dans l'onglet **Politiques** .

14. Mettre à jour une phase de mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si la propriété système `stage_workflow_auto_transition` est définie sur true, les phases sont automatiquement fermées lorsque toutes les tâches qu'elles contiennent sont fermées et que les politiques sont conformes.

a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

b. Lorsque toutes les tâches de la phase actuelle sont terminées et que les politiques mappées sont conformes, marquez la phase comme terminée en sélectionnant **Phase terminée**.

Remarque :
Si l'une des stratégies mappées n'est pas conforme, vous ne pouvez terminer une phase que si vous disposez du rôle sn_dpr_model.release_admin ou de l'un des rôles définis dans la propriété système`sn_dpr.complete_phase_override`.

L'état de la phase actuelle est mis à jour sur Terminé et la phase suivante est démarrée. La date de fin réelle de la phase en cours est mise à jour avec la date actuelle.

15. Redémarrez à partir de n'importe quelle phase terminée lorsque vous rencontrez un problème et que vous souhaitez revenir en arrière.
Pour plus d'informations, consultez Redémarrer une phase de mise en production.

16. Facultatif : Changez la cible de préparation de la mise en production.

a. Sélectionnez l'icône d'action de mise en puis sélectionnez **Recibler la mise en production**.

b. Dans la boîte de dialogue Recibler la mise en production, sélectionnez une cible de préparation de la mise en production différente de la **cible de préparation de la mise en production**.

c. Vous pouvez également effectuer la mise en production en tant que mise en production hors bande en sélectionnant **Hors bande**.
Cette option dépend des propriétés`out_of_band_release_allowed` système et `out_of_band_release_roles`. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Version digitale du produit.

d. Si vous avez sélectionné l'option hors bande, sélectionnez un calendrier de mise en production dans le **calendrier de mise en production** pour baliser la mise en production et utiliser sa cible de mise en production.

e. Sélectionnez **Confirmer**.

Redémarrer une phase de mise en production

Vous pouvez recommencer une mise en production orientée étape à partir d'une phase précédemment terminée si vous rencontrez un problème qui vous oblige à revenir en arrière.

Avant de commencer

Remarque :
Lorsque vous redémarrez une mise en production à partir d'une phase terminée, cette phase et toutes les phases ultérieures sont réinitialisées à la phase actuelle. Il réinitialise également l'état des tâches, des demandes d'approbation et des politiques liées à chaque phase affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En redémarrant une phase, vous pouvez réévaluer et ajuster le plan pour surmonter les nouveaux problèmes, en veillant à ce que la mise en production reste sur la bonne voie et atteigne ses objectifs globaux. Par exemple, si une certaine version d'un artefact est en cours de certification pendant le processus de mise en production et qu'elle ne passe pas la validation, une nouvelle version de l'artefact peut être choisie. Ensuite, vous pouvez redémarrer la mise en production à partir d'une phase antérieure pour répéter les mêmes tâches, stratégies mappées et approbations de ces phases.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône de mise en production (icône
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sélectionnez **Exécution de la mise en production**.
5. Sur la page Exécution de la mise en production, sélectionnez le bouton d'action de phase de mise en puis sélectionnez **Redémarrer la phase**.
6. Dans la boîte de dialogue Phase de redémarrage, sélectionnez une phase à partir de l'endroit où vous souhaitez redémarrer.
   La liste affiche les phases terminées.
7. Sélectionnez **Redémarrer**.

Résultats

- L'état de la phase sélectionnée passe à En cours et celui de toutes les mises à jour ultérieures à En attente.
- L'état de la phase actuelle est défini sur Redémarré.
- L'état de toutes les tâches dans les phases affectées est mis à jour sur Ouvert.
- L'état de la dernière exécution des politiques mappées à ces phases est mis à jour sur Non exécuté.

Gérer les artefacts d'une mise en production

Ajoutez ou supprimez des artefacts d'une mise en production.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_coordinator

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône de mise en production (icône
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sur la page Tableau de bord, sélectionnez le numéro sous Artefacts de mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la vue de liste Artefacts de mise en production, ajoutez ou supprimez des artefacts.

Gérer les demandes de changement dans une mise en production

Affichez et gérez les demandes de changement liées à une version du produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône de mise en production (icône
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sélectionnez **Demandes de changement**.
   La liste Demandes de changement affiche toutes les demandes de changement associées à la version actuelle du produit. Une mise en production est associée à une demande de changement en saisissant la version du produit correspondante dans le champ **Modèle logiciel** de l'enregistrement de demande de changement.
5. Pour ajouter une nouvelle demande de changement à la mise en production, sélectionnez **Nouveau**.
6. Sélectionnez un modèle de demande de changement, puis sélectionnez **Suivant**.
7. Renseignez les détails dans le formulaire Demande de changement et sélectionnez **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une demande de changement.
   La demande de changement est créée et répertoriée dans la liste Demandes de changement.

Fermer une mise en production

Termine une mise en production une fois que toutes les tâches ont été accomplies et que toutes les phases sont conformes aux stratégies mappées.

Avant de commencer

Une mise en production doit être à l'état Révision pour être marquée comme terminée.

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Une mise en production qui suit un processus orienté étape passe automatiquement à l'état Terminé si la `stage_workflow_auto_transition` propriété système est définie sur vrai.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône de mise en production (icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Vérifiez l'exhaustivité de la mise en production pour déterminer si toutes les tâches de mise en production sont terminées.
5. Sur la page Tableau de bord, sélectionnez **Achever la mise en production**.
   La mise en production est fermée et son état est mis à jour sur Terminé.

Afficher les mises en production planifiées dans une cible de préparation de la mise en production

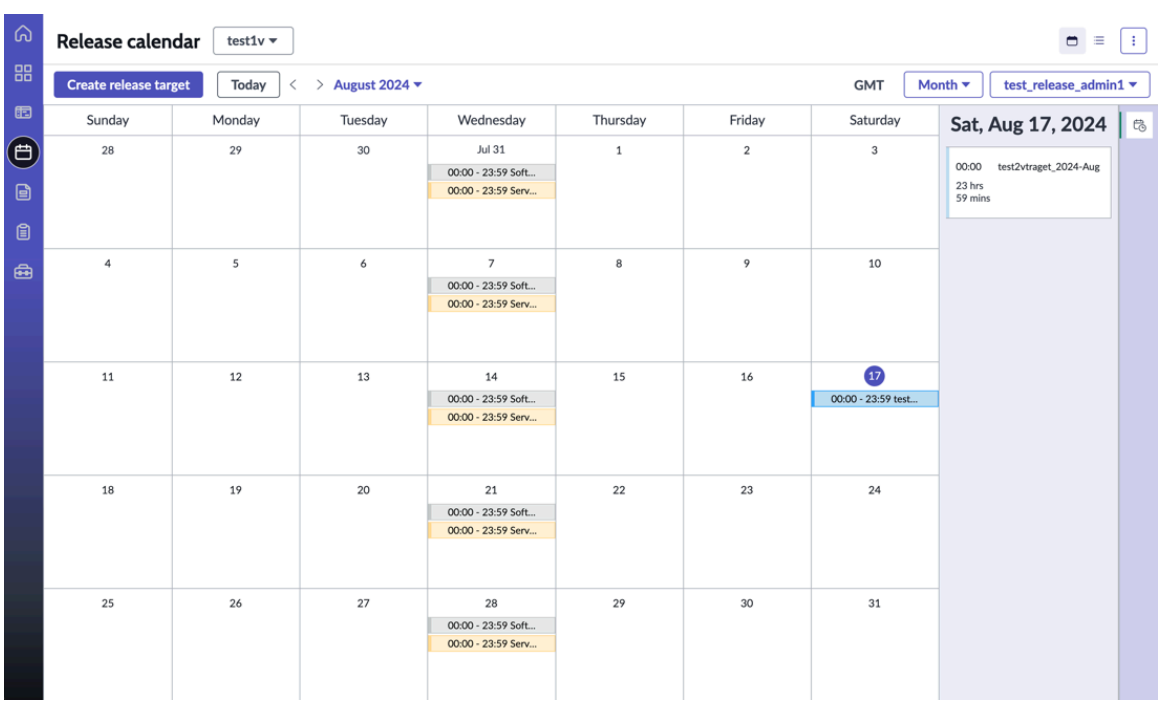
Affichez et suivez toutes les versions de produits planifiées dans une cible de préparation de la mise en production et suivez leur progression.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier de mise en production (icône
   Le calendrier de mise en production s'affiche.



3. Sélectionnez un calendrier de mise en production sur lequel vous souhaitez afficher les mises en production.
4. **Facultatif :** Filtrez les calendriers de mise en production en sélectionnant un gestionnaire de mise en production dans la liste de filtres.
   Les cibles de mise en production sont affichées par défaut pour tous les gestionnaires de mise en production.
5. Sélectionnez une cible de préparation de la mise en production dans le calendrier, la vue de listes ou le volet de la vue Ordre du jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le formulaire Cible de mise en production, sélectionnez l'onglet **Mises en production** pour afficher toutes les mises en production planifiées dans la cible de préparation.
   La liste affiche toutes les mises en production associées à cette cible de préparation.
7. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour examiner son état et d'autres détails.

Suivi de plusieurs mises en production par le biais d'ensembles de mises en production

Les ensembles de mises en production vous permettent de regrouper plusieurs mises en production pour les suivre et les gérer simultanément à partir d'un seul endroit.

Les coordonnateurs de mise en production et les chefs de produit peuvent facilement suivre la progression de chaque mise en production à l'aide des ensembles de mises en production. Les ensembles de mises en production permettent d'identifier les dépendances et les conflits potentiels et d'apporter les ajustements nécessaires pour garantir un processus de mise en production fluide et coordonné. Ils permettent également la communication et la collaboration entre les membres de l'équipe, car tout le monde peut accéder aux mêmes informations et rester informé de l'état de chaque version.

Vous pouvez inclure une mise en production dans plusieurs ensembles de mises en production, ce qui peut être utile pour les projets de plus grande envergure. Cela peut aider à une meilleure coordination entre plusieurs équipes travaillant sur différentes fonctionnalités. Il peut également aider à gérer et à classer par ordre de priorité les mises à jour.

Caractéristiques et avantages

Les ensembles de mises en production offrent les fonctionnalités et avantages suivants :

Gestion centralisée

Fournit aux coordonnateurs de mise en production et aux chefs de projet la possibilité de gérer plusieurs mises en production simultanément à partir d'un seul endroit.

Suivi des progrès et de la qualité

Surveillez la progression des mises en production dans plusieurs équipes et projets et assurez-vous de la qualité des mises en production au sein de l'ensemble.

Suivi des demandes de changement

Suivez toutes les demandes de changement dans les versions.

Créer un ensemble de mise en production

Créez un ensemble de mises en production pour gérer et suivre plusieurs mises en production à partir d'un seul endroit. Ces mises en production peuvent avoir différentes cibles de préparation de la mise en production, mais les regrouper en groupes vous aide à les gérer efficacement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône des versions (icône), puis sélectionnez **Groupes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ensemble de mise en production, indiquez le nom, le propriétaire et une description de l'ensemble de mise en production.
5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Ajoutez des mises en production à l'ensemble ou ignorez pour les ajouter ultérieurement.
   - Pour ajouter des mises en production à l'ensemble, sélectionnez-les dans la liste, puis sélectionnez **Ajouter**.
   - Pour ajouter ultérieurement des mises en production à l'ensemble, sélectionnez **Ignorer**.

Suivre plusieurs mises en production à partir d'un ensemble de mises en production

Suivez simultanément la progression des mises en production dans un ensemble de mises en production afin d'améliorer l'efficacité et de rationaliser le processus de gestion des mises en production. Vous pouvez également identifier les dépendances et les conflits potentiels dans vos mises en production et vous coordonner avec les membres de l'équipe travaillant sur différentes versions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône des versions (icône), puis sélectionnez **Groupes**.
3. Sélectionnez un ensemble de mises en production dans la liste à ouvrir.
4. Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , passez en revue les mesures clés pour toutes les mises en production de l'ensemble.

Widget	Description
Mises en production par état	Nombre total de mises en production dans l'ensemble, regroupées par état.
Tâches	Nombre total de tâches dans toutes les versions de l'ensemble, regroupées par état.
Politiques	Nombre total de politiques dans toutes les versions de l'ensemble, regroupées en fonction de leur état conforme.
Approbations	Liste de toutes les tâches d'approbation dans toutes les versions de l'ensemble, regroupées par leur état d'approbation.
Fonctionnalités	Nombre total de fonctionnalités du produit dans toutes les versions de l'ensemble, regroupées par état.

5. **Facultatif :** Dans l'onglet **Détails** , affichez et modifiez les détails de l'ensemble de mise en production.
6. Dans l'onglet **Mise en production** , affichez et gérez les mises en production de l'ensemble.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour ajouter une mise en production à l'ensemble, sélectionnez **Ajouter** , puis sélectionnez dans la liste des versions.
- Pour supprimer une mise en production existante de l'ensemble, sélectionnez la mise en production dans la liste, puis sélectionnez **Supprimer**.
- Pour afficher les détails d'une mise en production, sélectionnez-la dans la liste.

7. Dans l'onglet **Demandes de changement** , affichez les demandes de changement pour toutes les versions de l'ensemble.
   Pour afficher les détails d'une demande de changement, sélectionnez-la dans la liste.

Version digitale du produit Pack de contenu de politique

Le Version digitale du produit pack de contenu de politique comprend des collecteurs de données et des politiques pour automatiser la vérification de la porte de phase dans Version digitale du produit.

- Les collecteurs de données vous permettent de créer des politiques low-code pour l'application DevOps de modèle de données.

  Pour plus d'informations, consultez Version digitale du produit Collecteurs de données.

- Les politiques vous permettent d'automatiser la vérification de la porte de phase et l'évaluation continue des artefacts logiciels pour vous assurer qu'ils répondent aux exigences et normes de l'entreprise.

  Pour plus d'informations, consultez Politiques Version digitale du produit.

Version digitale du produit Collecteurs de données

Le Version digitale du produit pack de contenu de politique contient un ensemble de collecteurs de données pour collecter des données DevOps à valider par rapport aux politiques.

Achèvement de la tâche d'approbation

Le collecteur de données d'exhaustivité des tâches d'approbation vérifie si toutes les tâches de mise en production d'approbation associées à une phase de mise en production sont terminées.

Entrée : Phase de mise en production.

Sortie :

- vrai : toutes les tâches d'approbation sont approuvées.
- faux : une ou plusieurs tâches d'approbation ne sont pas approuvées, ou il n'existe aucune tâche d'approbation pour la phase de mise en production.

Story de l'artefact terminée

Le collecteur de données Story terminée de l'artefact renvoie le pourcentage de stories terminées qui sont associées à un artefact de mise en production. La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : `Pourcentage d'histoires terminées = (Nombre d'histoires terminées / (Nombre total d'histoires - Nombre d'histoires à l'état Annulé - Nombre d'histoires à l'état supprimé)) * 100`.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sortie : % de stories terminées.

Couverture du code

Le collecteur de données Couverture du code renvoie la couverture du code actuelle calculée en fonction des versions de l'artefact.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Sortie : % de la couverture du code.

Validations sans élément de travail

Le collecteur de données Validations sans élément de travail renvoie le pourcentage de validations qui n'ont pas d'élément de travail associé. La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : Pourcentage de validations sans élément de travail = (Nombre de validations sans élément de travail / Nombre total de validations dans l'artefact) * 100.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Sortie : % de validations sans élément de travail.

Achèvement planifié de la story

Le collecteur de données Exhaustivité des stories planifiées renvoie le pourcentage de stories planifiées marquées comme terminées. Les stories des épopées associées à la version sont prises en compte. La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : Pourcentage d'histoires terminées = (Nombre d'histoires terminées / (Nombre total d'histoires - Nombre d'histoires à l'état Annulé - Nombre d'histoires à l'état supprimé)) * 100 ;.

Entrée : liste des épopées associées à une mise en production.

Sortie : % de stories planifiées marquées comme terminées.

Vulnérabilité de sécurité

Le collecteur de données de vulnérabilité de sécurité renvoie le nombre de vulnérabilités de sécurité associées à une catégorie particulière. Les vulnérabilités de sécurité sont identifiées en fonction des versions de l'artefact et de la catégorie de vulnérabilité comme suit :

- Bloqueur : renvoie la somme des problèmes de bloqueur. Valide uniquement pour les données DevOps.
- Problèmes de priorité critique : pour les données DevOps, renvoie la somme des problèmes critiques. Pour les données SecOps, renvoie la somme des problèmes de très haute priorité. Pour les données DevOps et SecOps, renvoie le cumul des problèmes critiques et de priorité très élevée.
- Problèmes de priorité élevée : renvoie la somme des problèmes de priorité élevée à partir des données DevOps et SecOps.
- Problèmes de priorité moyenne : renvoie la somme des problèmes de priorité moyenne à partir des données DevOps et SecOps.
- Problèmes majeurs : renvoie la somme des problèmes majeurs de tous les artefacts. Valide uniquement pour les données DevOps.
- Problèmes mineurs : renvoie la somme des problèmes mineurs de tous les artefacts. Valide uniquement pour les données DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Sortie : nombre total de vulnérabilités.

Passage de test

Le collecteur de données de passage aux tests renvoie le pourcentage de tests réussis en fonction des versions de l'artefact. Si le type de test est fourni, il renvoie les résultats du test uniquement pour le type de test donné, sinon pour tous les types de test pour la version de l'artefact. La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : `Pourcentage de tests réussis = (Nombre de tests réussis / (Nombre total de tests - Nombre de tests ignorés)) * 100`.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production et un type de test (facultatif).

Sortie : % de tests réussis.

Les éléments de travail ont des validations

Le collecteur de données Les éléments de travail ont des validations renvoie si tous les éléments de travail ont une validation connexe. Les éléments de travail sont identifiés en fonction des épopées associées à la mise en production. La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : `Pourcentage de stories sans validations = (Nombre de stories terminées sans validations / Nombre total de stories à l'état Terminé) * 100`.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Sortie : % de validations sans élément de travail.

Information associée

Politiques Version digitale du produit

Passing parameters to PaCE policies

Politiques Version digitale du produit

Par défaut, le Version digitale du produit pack de contenu de politique contient un ensemble de politiques pour automatiser la vérification de la porte de phase et l'évaluation continue des artefacts logiciels.

Vous pouvez utiliser ou personnaliser ces stratégies par défaut DPR pour valider que le contenu de vos données de configuration est conformable, ou administrer le cycle de vie complet des PaCE stratégies. Pour plus d'informations, consultez Policy as Code Engine (PaCE) .

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier les politiques par défaut. Toutefois, vous pouvez créer une copie de la politique et la personnaliser.

Toutes les stories terminées ont des validations associées (all_completed_stories_have_associated_commits)

Vérifie si toutes les stories terminées d'une mise en production ont des validations associées.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une story terminée d'une mise en production n'a aucune validation associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les stories planifiées sont terminées (all_planned_stories_are_completed)

Vérifie si toutes les stories planifiées d'une mise en production sont terminées.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage d'achèvement des stories planifiées pour une mise en production n'est pas de 100 %. Le pourcentage d'achèvement des stories planifiées est calculé comme suit : (Total des stories terminées/Total des stories planifiées) * 100.

La couverture du code dépasse le seuil (code_coverage_threshold)

Vérifie si le pourcentage de couverture du code dépasse la valeur de seuil.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de couverture du code est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de couverture du code pour une mise en production est la couverture du code moyenne calculée pour toutes les versions d'artefacts incluses dans la mise en production.

Remarque :
Les versions d'artefacts sans données de couverture du code sont exclues du calcul de la couverture du code moyenne.

Arguments d'entrée

minCodeCoverageThreshold

- La valeur minimum acceptée pour la couverture du code d'une mise en production.
- Valeur par défaut : 100
- Type : nombre entier
- Utilisation : obligatoire

Les tests d'intégration réussis dépassent le seuil (integration_test_pass_threshold)

Vérifie si le pourcentage de tests d'intégration réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests d'intégration réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests d'intégration réussis est calculé comme suit (Total des tests d'intégration réussis pour toutes les versions d'artefacts/ Total des tests d'intégration pour toutes les versions d'artefacts) * 100.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- La valeur minimum acceptée pour le pourcentage de tests d'intégration réussis.
- Valeur par défaut : 100
- Type : nombre entier
- Utilisation : obligatoire

La réussite du test de charge dépasse le seuil (load_test_pass_threshold)

Vérifie si le pourcentage de tests de charge réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests de charge réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests de charge réussis est calculé comme suit (Total des tests de charge réussis pour toutes les versions d'artefacts/Total des tests de charge pour toutes les versions d'artefacts) * 100.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- La valeur minimum acceptée pour le pourcentage de tests de charge réussis.
- Valeur par défaut : 100
- Type : nombre entier
- Utilisation : obligatoire

Aucune vulnérabilité critique trouvée (no_critical_vulnerabilities)

Vérifie si aucune vulnérabilité critique n'a été détectée dans une mise en production.

Entraîne un statut non conforme lorsque le nombre total de vulnérabilités catégorisées comme bloquantes, critiques, élevées ou majeures est supérieur à zéro.

La réussite au test de régression dépasse le seuil (regression_test_pass_threshold)

Vérifie si le pourcentage de tests de régression réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests de régression réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests de régression réussis est calculé comme suit (Total des tests de régression réussis pour toutes les versions d'artefacts/Total des tests de régression pour toutes les versions d'artefacts) * 100.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- La valeur minimum acceptée pour le pourcentage de tests de régression réussis.
- Valeur par défaut : 100
- Type : nombre entier
- Utilisation : obligatoire

La réussite du test de fumée dépasse le seuil (smoke_test_pass_threshold)

Vérifie si le pourcentage de tests de fumée réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests de fumée réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests de fumée réussis est calculé comme suit (Total des tests de fumée réussis pour toutes les versions d'artefacts/Total des tests de fumée pour toutes les versions d'artefacts) * 100.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- La valeur minimum acceptée pour le pourcentage de tests de fumée réussis.
- Valeur par défaut : 100

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Utilisation : obligatoire

La réussite des tests du système dépasse le seuil (system_test_pass_threshold)

Vérifie si le pourcentage de tests système réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests système réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests système réussis est calculé comme suit (Total des tests système réussis pour toutes les versions d'artefacts/Total des tests système pour toutes les versions d'artefacts) * 100.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- La valeur minimum acceptée pour le pourcentage de tests système réussis.
- Valeur par défaut : 100
- Type : nombre entier
- Utilisation : obligatoire

La réussite du test d'acceptation de l'utilisateur dépasse le seuil (user_acceptance_test_pass_threshold)

Vérifie si le pourcentage de tests d'acceptation utilisateur réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests d'acceptation utilisateur réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests d'acceptation utilisateur réussis est calculé comme suit (Total des tests d'acceptation utilisateur réussis pour toutes les versions d'artefacts/Total des tests d'acceptation utilisateur pour toutes les versions d'artefacts) * 100.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- La valeur minimum acceptée pour le pourcentage de tests d'acceptation utilisateur réussis.
- Valeur par défaut : 100
- Type : nombre entier
- Utilisation : obligatoire

Information associée

Version digitale du produit Collecteurs de données

Référence Version digitale du produit

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et administrer Version digitale du produit (DPR).

Composants installés avec Version digitale du produit

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application, y compris les tables et les Version digitale du produit rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Création d'une fonctionnalité du produit [sn_dpr_model.product_feature_create]	Crée des fonctionnalités dans un produit.	Aucun
Suppression de la fonctionnalité du produit [sn_dpr_model.product_feature_delete]	Supprime les fonctionnalités d'un produit.	Aucun
Lecture des fonctionnalités du produit [sn_dpr_model.product_feature_read]	Lit les caractéristiques d'un produit. Impossible de créer ou de modifier une fonctionnalité du produit.	Aucun
Écriture de la fonctionnalité du produit [sn_dpr_model.product_feature_write]	Met à jour les fonctionnalités d'un produit.	Aucun
Chef de produit digital [sn_dpr_model.product_manager]	Gère les produits numériques.	• model_manager • pd_operator • sn_change_write • sn_devops.app_propriétaire • sn_dpr_model.product_feature_create • sn_dpr_model.product_feature_delete • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_model.product_feature_write • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_pace.code_reader • sn_pace.execution_reader • sn_pace.lecteur_politique • task_editor • template_read_global
Administrateur de mise en production de produits digitaux	Définit le processus de mise en	• pd_operator • sn_change_write

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_dpr_model.release_admin]	production et surveille la mise en production.	• sn_devops.tool_owner • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_pace.admin • sn_pace.mapping_admin • task_editor • template_editor_global
Coordinateur de mise en production de produits digitaux [sn_dpr_model.coordinateur_de_la_version]	Aide les équipes produit dans leurs responsabilités.	• pd_operator • sn_change_write • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_pace.code_reader • sn_pace.execution_reader • sn_pace.lecteur_politique • task_editor • template_read_global
Utilisateur de la mise en production de produits digitaux [sn_dpr_model.release_user]	Accède à l'espace de travail pour la mise en production de produits digitaux pour afficher les détails de la mise en production et mettre à jour et approuver les tâches de mise en production. Impossible de créer ou de modifier des mises en production.	• sn_change_read • sn_devops.viewer • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_pace.lecteur_politique • task_editor
Utilisateur de l'espace de travail pour la mise en production de produits digitaux [sn_dpr_workspace.workspace_user]	Accède à l'espace de travail pour la mise en production	cmdb_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de produits digitaux.	

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Nettoyer la cible de mise en production inutilisée vieille de 6 mois	Supprime les enregistrements cibles de mise en production datant de plus de six mois et inutilisés. Exécutions : quotidien
Politiques d'exécution DPR pour toutes les phases de mise en production actives	Exécute des politiques mappées à des phases actuellement en cours pour toutes les mises en production. Exécutions : quotidien **Remarque :** Cette tâche planifiée est désactivée par défaut. Pour l'exécuter, vous devez l'activer.
Transition d'état de la phase de mise en production	Gère l'état des phases pour les mises en production en cours. Cette tâche vérifie toutes les mises en production en cours et leurs phases. Si une phase est en cours, que sa date de fin prévue est aujourd'hui et que son état de politique est conforme, elle sera marquée comme terminée et la phase suivante commencera. Exécutions : toutes les heures
Transition d'état de mise en production	Gère les états des mises en production en attente ou en cours. • Si une mise en production est dans l'état En attente et que sa date de début prévue est aujourd'hui, son état est mis à jour sur En cours. • Si une mise en production est à l'état En cours et que toutes ses phases sont terminées, son état est mis à jour sur Révision. Exécutions : toutes les heures

Tables installées

Table	Description
Définition d'approbation [sn_dpr_model_approval_definition]	Définitions d'approbation qui sont utilisées pour diriger les demandes d'approbation pour les tâches de mise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	en production vers un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs.
Périple [sn_dpr_model_product_feature_epic_mapping]	Mappage des épopées liées à une fonctionnalité du produit.
[sn_dpr_pace_policy_mapping]	Stratégies mappées à une mise en production. Étend la table de mappage de stratégie [sn_pace_policy_mapping] à partir de PaCE.
Fonctionnalité du produit [sn_dpr_model_product_feature]	Caractéristiques d'un produit.
Version [sn_dpr_model_release]	Mise en production d'un produit qui contient des phases, des tâches, des politiques et des approbations.
Artefact de mise en production [sn_dpr_model_release_artifact]	Artefacts dans une version d'un produit.
Ensemble de mise en production [sn_dpr_model_release_bundle]	Les ensembles de mises en production sont des regroupements de mises en production qui peuvent être suivies simultanément.
Ensemble de mise en production M2M [sn_dpr_model_release_bundle_m2m]	Mises en production regroupées en différents ensembles de mises en production.
Calendrier de mise en production [sn_dpr_model.release_calendar]	Calendriers pouvant contenir des cibles de préparation de la mise en production connexes. Des calendriers d'exclusion peuvent être associés aux calendriers de mise en production, de sorte qu'aucune cible de mise en production n'est créée à des dates comprises dans ces calendriers d'exclusion.
Phase de mise en production [sn_dpr_model_release_phase]	Phases d'une mise en production pour un produit.
Exécution de la politique de mise en production	Les résultats des politiques sont appliqués à la mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_dpr_policy_execution]	
Cible de préparation à la mise en production [sn_dpr_model_release_target]	Cible de préparation de la mise en production qui définit les calendriers pour une mise en production unique ou récurrente. Les cibles de mise en production sont ajoutées à un calendrier de mise en production.
Tâche de mise en production [sn_dpr_model_release_task]	Tâches par phases pour une mise en production.
Rétablir le modèle [sn_dpr_model_release_template]	Modèles de mise en production contenant des phases, des tâches, des approbations et des politiques prédéfinies. Lors de la création d'une mise en production, vous pouvez appliquer un modèle de mise en production pour préremplir ces phases, tâches, approbations et politiques.

Propriétés du Version digitale du produit

Configurez les propriétés système pour activer la création automatique des fonctionnalités du produit à partir des épopées primaires.

Ces propriétés sont disponibles pour le Version digitale du produit.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Version digitale du produit

Propriété	Description
sn_dpr.allow_multiple_release	Détermine s'il est possible de créer plusieurs versions pour un produit. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux • Autres valeurs possibles : true
sn_dpr_workspace.allowed_states_for_create_auto_product_feature	États des épopées primaires prises en compte pour la création automatique des fonctionnalités du produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Version digitale du produit (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : créé, planifié, wip, terminé, proposé, actif, conception, prêt • Autres valeurs possibles : vous pouvez fournir de nouveaux états ou modifier la liste des états existants.
sn_dpr_workspace.auto_create_product_feature_for_primary_epic	Détermine si les fonctionnalités du produit peuvent être créées automatiquement pour les épopées primaires. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux • Autres valeurs possibles : true
sn_dpr.out_of_band_release_allowed	Détermine si une mise en production peut être créée à une date donnée, sans cible de mise en production. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : true • Autres valeurs possibles : false
sn_dpr.out_of_band_release_roles	Spécifie la liste délimitée par des virgules des rôles qui peuvent créer une mise en production unique. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_dpr_model.release_admin
sn_dpr.release_calendar_exclusions	Limite les calendriers affichés dans le cadre du calendrier de mise en production à l'aide de la requête codée. Vous pouvez utiliser une requête codée sur la table cmn_schedule pour filtrer et afficher des calendriers spécifiques dans le champ **Calendriers d'exclusion** de la boîte de dialogue Calendrier de mise en production . Les calendriers de proscription et de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Version digitale du produit (suite)

Propriété	Description
	maintenance sont toujours inclus par défaut. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_dpr_model.release_admin
sn_dpr.release_kanban_lanes	Affiche les voies sur le tableau Kanban dans la page Exécution de la mise en production. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 1,2,3
sn_dpr.exclude_release_readiness_targets	Détermine s'il convient d'exclure les cibles de préparation de la mise en production qui chevauchent les dates des calendriers exclus. Si cette propriété est définie sur vrai, les cibles de préparation de la mise en production sont créées comme inactives si elles chevauchent les dates du calendrier d'exclusion. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : true • Autres valeurs possibles : false
sn_dpr.stage_workflow_auto_transition	Détermine si une mise en production orientée étape et ses phases peuvent passer automatiquement d'un état à l'autre via la tâche planifiée. Si cette propriété est définie sur faux, les phases de la mise en production ne passeront pas d'un état à l'autre, même si elles sont conformes aux stratégies mappées. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : true • Autres valeurs possibles : false
sn_dpr.auto_transition_release_to_review	Détermine si une mise en production peut être automatiquement passée de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Version digitale du produit (suite)

Propriété	Description
	l'état En cours à l'état Révision lorsque toutes ses phases sont terminées. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : true • Autres valeurs possibles : false
sn_dpr.auto_transition_release_to_completed	Détermine si une mise en production peut être automatiquement passée de l'état de révision à l'état Terminé lorsque sa révision est terminée. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux • Autres valeurs possibles : true
sn_dpr.complete_phase_override	Permet aux utilisateurs ayant des rôles spécifiques de terminer une phase de mise en production. Le rôle par défaut, sn_dpr_model.release_admin, est défini dans le champ **Valeur** . Vous pouvez ajouter des rôles supplémentaires disposant d'un accès en écriture à l'état Phase de mise en production, séparés par des virgules. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_dpr_model.release_admin • Autres valeurs possibles : rôles disposant d'un accès en écriture à l'état de phase de mise en production.
sn_dpr. Mappage du type de vulnérabilités	Personnalisez les niveaux mappés à différents types de vulnérabilités afin qu'ils puissent être représentés dans le widget Vulnérabilités du Tableau de bord de la qualité de mise en production.
sn_dpr_model.rmv2.migration_roles	Spécifie la liste séparée par des virgules des rôles supplémentaires en plus du rôle administrateur pour effectuer la migration des données de Gestion des mises en production

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Version digitale du produit (suite)

Propriété	Description
	v2 vers DPR. La migration copie les données de la table rm_product vers la table cmdb_application_product_model.

Formulaire de définition d'approbation

Les administrateurs de mise en production peuvent créer des définitions d'approbation pour obtenir les approbations des tâches de phase d'une mise en production.

Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d'approbation dans Version digitale du produit.

Formulaire de définition d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de la définition d'approbation. Fournir un nom significatif qui aide à identifier l'objectif de l'approbation.
Actif	Option permettant de marquer la définition d'approbation comme active. Seules les définitions d'approbation actives peuvent être sélectionnées lors de la création d'une tâche ou d'un modèle de tâche.
Source de l'approbateur	Source de l'utilisateur ou du groupe qui approuve les tâches. • **Définition d'approbation** : sélectionne un utilisateur ou un groupe spécifique. • **Produit numérique** : sélectionne l'utilisateur ou le groupe déterminé dynamiquement via un champ de référence dans la table Produit.
Action d'approbation	Options pour diriger l'approbation vers : • Un utilisateur individuel en fonction du rôle • Un groupe d'utilisateurs
Champ d'utilisateur	Champs de la table Utilisateur [sys_user]. Sélectionnez un champ d'utilisateur. Lorsqu'une approbation est initiée à partir d'une tâche, la demande d'approbation est dirigée vers la personne dont le nom figure dans ce champ **d'utilisateur** . Par exemple, si vous sélectionnez le champ **Utilisateur gestionnaire** , l'enregistrement d'approbation est affecté au gestionnaire de la personne affectée à la tâche. Ce champ **s'affiche uniquement lorsque l'utilisateur** est sélectionné à partir de l'action **d'approbation**.
Champ de groupe	Champs de la table Groupes [sys_user_group].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition d'approbation (suite)

Champ	Description
	Sélectionnez un champ de groupe. Lorsqu'une approbation est initiée à partir d'une tâche, la demande d'approbation est dirigée vers les membres du groupe répertorié dans le champ **Groupe** . Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le groupe** est sélectionné dans **Action d'approbation**.
Attendre	Option permettant de déterminer à quel moment une demande d'approbation doit être considérée comme approuvée. • Toutes les réponses : la demande est considérée comme approuvée lorsque tous les membres du groupe l'approuvent. • Première réponse : la demande est considérée comme approuvée lorsque l'un des membres du groupe l'approuve. • Pourcentage d'utilisateurs : la demande est considérée comme approuvée lorsque le pourcentage minimal spécifié de membres du groupe l'approuve. Lorsque vous sélectionnez cette option, entrez le pourcentage dans le champ **Pourcentage** . Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le groupe** est sélectionné dans **Action d'approbation**.

Ajouter un formulaire de dates clés dans DPR

Les administrateurs de mise en production peuvent ajouter des dates clés à un modèle de mise en production pour définir des dates importantes par rapport à la cible de la mise en production.

Pour plus d'informations, consultez Créer une mise en production.

Ajouter un formulaire de dates clés

Champ	Description
Type	Type de date. Vous avez le choix entre une étape importante, un événement clé, une échéance ou une date importante.
Date clé	Brève description de la date clé.
jours	Nombre de jours à partir du début ou avant la fin de la phase

Formulaire de cible de préparation à la mise en production

Les administrateurs de mise en production peuvent créer des cibles de préparation de la mise en production sur un calendrier de mise en production pour définir les dates auxquelles les mises en production doivent être prêtes pour le déploiement. Version digitale du produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Créer une cible de préparation de la mise en production.

Formulaire de cible de préparation à la mise en production

Champ	Description
Nom	Nom de la cible de préparation de la mise en production.
Administrateur de mise en production	Nom de l'administrateur de mise en production qui gère le processus de mise en production. Votre nom est pré-rempli par défaut ; Toutefois, vous pouvez sélectionner un autre utilisateur en tant qu'administrateur de mise en production pour la cible de préparation.
Description	Brève description de la cible de préparation de la mise en production.
Date	Date à laquelle le produit doit être prêt à être mis en production. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible pour les cibles de préparation de la mise en production qui ont une mise en production associée. Le champ **Date** est remplacé par le champ **Date de début** lorsque vous sélectionnez l'option **Récurrent** .
Récurrent	Option permettant de définir la cible récurrente. Sélectionnez une option dans **Répéter**, choisissez la date de début, les options de périodicité et la date de fin pour définir les cibles récurrentes.
Calendriers exclus de la cible	Planifie lorsque les cibles de préparation de la mise en production sont exclues de la création qui chevauche des calendriers de proscription, de maintenance ou autres. Ces calendriers sont renseignés automatiquement à partir du calendrier sélectionné.

Formulaire de mise en production

Les chefs de produit ou les administrateurs de mise en production peuvent créer une version pour une version du produit au format Version digitale du produit.

Pour plus d'informations, consultez Créer une version pour un produit.

Créer un formulaire de mise en production

Champ	Description
Nom de mise en production	Nom de mise en production unique pour identifier la mise en production.
Produit	Produit pour lequel la mise en production est créée.
Version	Version du produit incluse dans la mise en production.
Modèle de mise en production	Modèle qui définit le processus de mise en production. Le modèle applique les phases, les tâches, les politiques et les approbations prédéfinies à cette mise en production. Pour plus d'informations, consultez Créer une mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire de mise en production (suite)

Champ	Description
	Selon le modèle que vous sélectionnez, la mise en production suit un processus de mise en production axé sur la chronologie ou sur l'étape. Pour plus d'informations, consultez Mise en production d'un produit.
Cible de préparation à la mise en production	Cible de préparation pour indiquer quand le produit doit être prêt pour la mise en production. **Remarque :** Ce champ est facultatif pour les mises en production orientées étape. Pour plus d'informations, consultez Créer une cible de préparation de la mise en production. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Hors bande** est définie.
Hors bande	Option permettant de définir cette mise en production en tant que mise en production hors bande, ce qui signifie qu'elle n'est associée à aucune cible de préparation de mise en production existante. Au lieu de cela, une nouvelle cible de préparation de la mise en production est créée pour la date sélectionnée. L'option permettant de créer des mises en production hors bande dépend de la configuration des propriétés système suivante : • `out_of_band_release_allowed` est défini sur **vrai**. • Vous disposez de l'un des rôles répertoriés dans `out_of_band_release_roles`. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Version digitale du produit.
Date de mise en production	Date de mise en production pour une mise en production hors bande. Ce champ **s'affiche uniquement lorsque l'option Hors bande** est sélectionnée.
Calendrier de mise en production	Calendrier de mise en production sur lequel la mise en production est ciblée. Si une cible de mise en production existe à la date sélectionnée dans le calendrier de mise en production, la mise en production y est ajoutée. Si ce n'est pas le cas, une cible de mise en production est créée et la mise en production y est ajoutée. Pour plus d'informations, consultez Créer un calendrier de mise en production. Ce champ **s'affiche uniquement lorsque l'option Hors bande** est sélectionnée.

Traduction automatique

Expérience numérique de l'utilisateur final

ServiceNow® Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) du cloud ServiceNow assure la surveillance complète des applications, des réseaux et des appareils, favorisant des performances optimales dans tous les canaux. DEX inclut Application & Device Health pour surveiller les performances et la conformité, Playbook de contenu pour DEX pour faciliter le rattrapage grâce à des politiques et des vérifications de mesures et Desktop Assistant pour intégrer les fonctionnalités ServiceNow dans les workflows quotidiens des utilisateurs finaux.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DEX Vue d'ensemble

ServiceNow DEX vous permet, en tant que professionnels de l'informatique, de bénéficier d'une surveillance proactive des applications, des appareils et des réseaux des utilisateurs finaux. Desktop Assistant permet aux employés de résoudre les problèmes, de recevoir des notifications et d'interagir avec l'Agent virtuel.

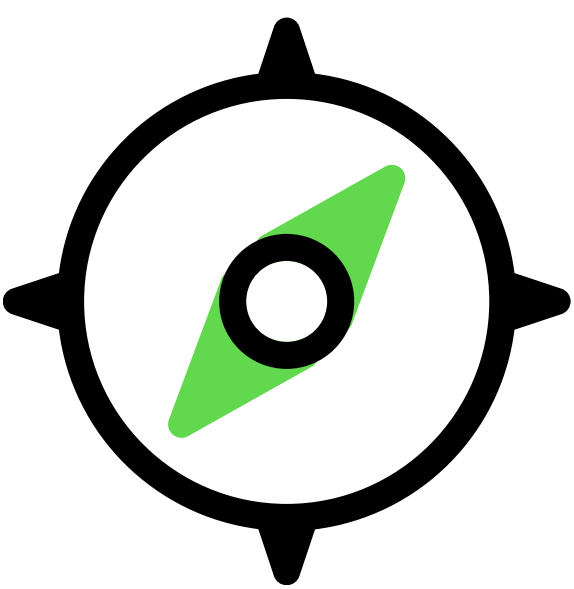
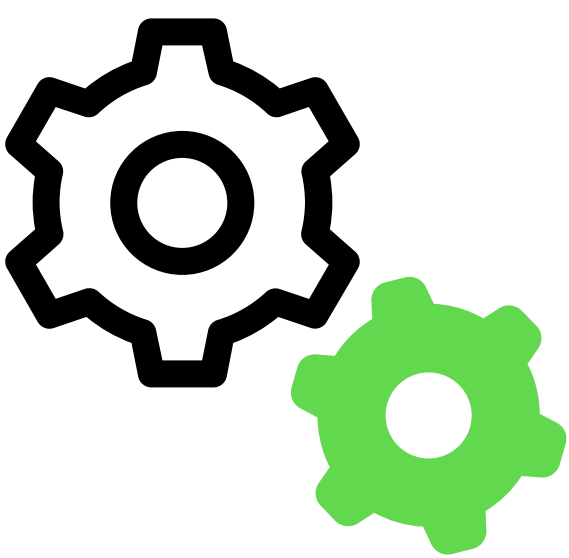
DEX Application & Device Health collecte et suit les données d'expérience utilisateur et les mesures des performances, prenant en charge la gestion des applications, des utilisateurs et des appareils.

Le Playbook de contenu pour DEX inclut généralement la surveillance des applications Web/SaaS ou des applications installées, la surveillance de l'intégrité des appareils utilisateur, les rattrapages, ainsi que les actions de diagnostic que les utilisateurs peuvent exécuter sur leurs appareils connectés à des fins de dépannage.

Pour disposer d'un espace de travail de surveillance unifié et d'un contenu pertinent (politiques, définitions de vérification et actions), consultez Application & Device Health et Playbook de contenu pour DEX.

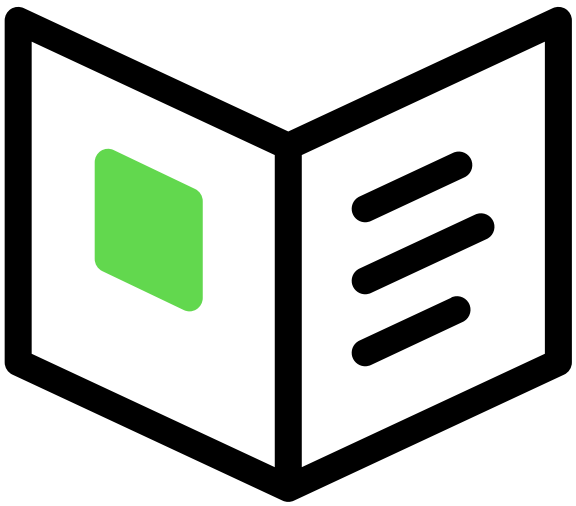
L'application DEX Desktop Assistant offre aux employés un accès pratique pour surveiller les applications locales, les demandes et effectuer des tests réseau. Grâce à l'Agent virtuel, vous pouvez obtenir des réponses à vos questions rapidement et en toute transparence, sans avoir à attendre ou à parler à un représentant par téléphone.

Introduction à DEX

Explorer	Configurer
	
Tirez parti du système pour répondre aux objectifs de surveillance et de rattrapage	Configurez Expérience numérique de l'utilisateur final

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	Référence
	
Surveillez et gérez l'espace de travail numérique avec Expérience numérique de l'utilisateur final	Obtenez des informations sur l'administration de l'espace de travail DEX

Traduction automatique

L'union fait la force

Expérience numérique de l'utilisateur pour les agents du Centre de services

En tant qu'agent du Centre de services, accédez à la page Intégrité de l'appareil DEX à partir de l'expérience de gestion des incidents UI16 ou de l'onglet Examiner dans l'expérience Incident de SOW. Configurez un CI d'ordinateur et installez le module d'extension DEX pour pouvoir analyser les mesures des appareils à partir de la plateforme, afin d'obtenir des informations précieuses pour procéder à un examen efficace des problèmes.

Software Asset Management

L'expérience unifiée entre l'application DEX et le logiciel Gestion des actifs logiciels (SAM) vous permet d'accéder au contenu logiciel normalisé par SAM. Cette intégration fournit les données de mesure logicielle de DEX dans SAM pour la réclamation des licences logicielles, ce qui permet de réduire les coûts de licence de logiciel.

Dépannage et demande d'aide

Contacter Now Support.

Explorer Expérience numérique de l'utilisateur final

La suite Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) offre une visibilité proactive pour vous aider à comprendre l'expérience de l'utilisateur final dans votre organisation et à l'améliorer. Elle comprend les applications Application & Device Health, Playbook de contenu pour DEX et Desktop Assistant qui sont combinées pour offrir des avantages uniques pour diagnostiquer et traiter toute expérience négative.

Vue d'ensemble de Expérience numérique de l'utilisateur final

Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) fournit une visibilité de bout en bout sur l'intégrité des applications, des réseaux et des appareils de l'utilisateur final. DEX fournit des

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fonctionnalités telles que la navigation dans les applications, les utilisateurs et les appareils, l'analyse des tendances et diverses mesures utiles. Avec DEX, vous pouvez identifier la cause première d'un problème au lieu de vous contenter de traiter les symptômes.

Avantages de Expérience numérique de l'utilisateur final

Une expérience digitale positive peut avoir de nombreux avantages, notamment :

Visibilité proactive sur l'expérience de l'utilisateur final

Obtenez un aperçu de l'expérience digitale de l'utilisateur final vis-à-vis de votre application et de vos services, et ce, quels que soient le lieu où se trouve l'utilisateur, le type d'appareil utilisé ou la connectivité réseau. Identifiez et mesurez l'intégrité des systèmes des utilisateurs : découvrez les pannes d'application et de système qui se produisent. Toutes ces données de fiabilité sont rassemblées dans un espace de travail central, ce qui permet à votre équipe informatique d'examiner plus précisément les données sans déployer de surveillances supplémentaires.

Productivité accrue

Accédez facilement à des outils et des ressources numériques pour résoudre des problèmes informatiques, réinitialiser des mots de passe ou utiliser des logiciels. Cette capacité peut entraîner l'augmentation de la productivité en réduisant la charge de travail du personnel informatique. Le Playbook de contenu pour DEX comprend des politiques et des vérifications pour les mesures et les actions ultérieures requises pour les deux systèmes d'exploitation.

L'analyse des problèmes

Identifiez et analysez les problèmes en fournissant des informations sur les points sensibles, les modèles d'utilisation, les performances et l'impact. En analysant les données DEX, les organisations peuvent identifier les domaines à améliorer et prendre des décisions basées sur les données pour améliorer l'expérience de l'espace de travail numérique de leurs utilisateurs finaux.

L'évaluation des performances

Obtenez des informations sur la productivité, l'efficacité, le comportement des utilisateurs et l'engagement. DEX propose une multitude d'informations sur les performances et l'intégrité des appareils. Ces données peuvent aider les équipes informatiques à comprendre comment une application donnée est utilisée et à identifier les domaines à améliorer.

L'amélioration de l'engagement

Optimisez l'expérience et la productivité de l'utilisateur final en évaluant et en surveillant en permanence les mesures d'intégrité des applications et des appareils. Bénéficiez d'une visibilité et d'informations de bout en bout sur l'expérience utilisateur globale et identifiez rapidement les utilisateurs, les applications et les appareils qui requièrent votre attention en raison d'une expérience médiocre. Une expérience numérique positive vous aide à améliorer l'engagement des utilisateurs finaux, ce qui se traduit par une motivation accrue, une meilleure satisfaction au travail et des taux de rotation plus faibles.

Expérience numérique de l'utilisateur final optimisée

Offrez à vos employés les moyens d'agir grâce à Desktop Assistant, un concentrateur centralisé qui propose une vue complète des demandes et de l'intégrité des appareils, permet de tester les connexions Internet et fournit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un tableau de bord des mesures d'utilisation pour assurer une communication transparente avec l'instance ServiceNow®.

Cas d'utilisation de Expérience numérique de l'utilisateur final

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes dans votre organisation utilisent DEX Application & Device Health, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateurs et responsabilités

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur DEX [sn_dex.admin]	En charge de la gestion de l'accès des utilisateurs à DEX, de la gestion des applications surveillées et du traitement des tâches liées à l'intégration et à la séparation. Il résout également tous les problèmes qui surviennent dans l'application.	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_admin
Ingénieur DEX [sn_dex.engineer]	Gestionnaire de l'accès et de l'exécution des actions de rattrapage.	sn_dex.user
Utilisateur DEX [sn_dex.user]	Responsable de l'accès et de l'utilisation des fonctionnalités de DEX.	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
Agent Service Desk DEX [sn_dex.service_desk_user]	Responsable des représentants de l'assistance L1 ou L2 accédant à l'DEX à partir de la plateforme d'incident pour explorer et enquêter sur les détails des appareils liés à l'incident.	Non applicable

Reportez-vous aux cas d'utilisation ci-dessous présentant des exemples illustrant l'utilisation de l'Desktop Assistant par différentes personnes de votre organisation.

Utilisateurs et responsabilités

Utilisateur	Responsabilités
Administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin]	Responsable de la gestion des configurations et de la résolution des problèmes pouvant survenir dans l'application.
Utilisateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.user]	Responsable de l'utilisation de l'Desktop Assistant. L'utilisateur ne peut pas configurer d'éléments dans l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

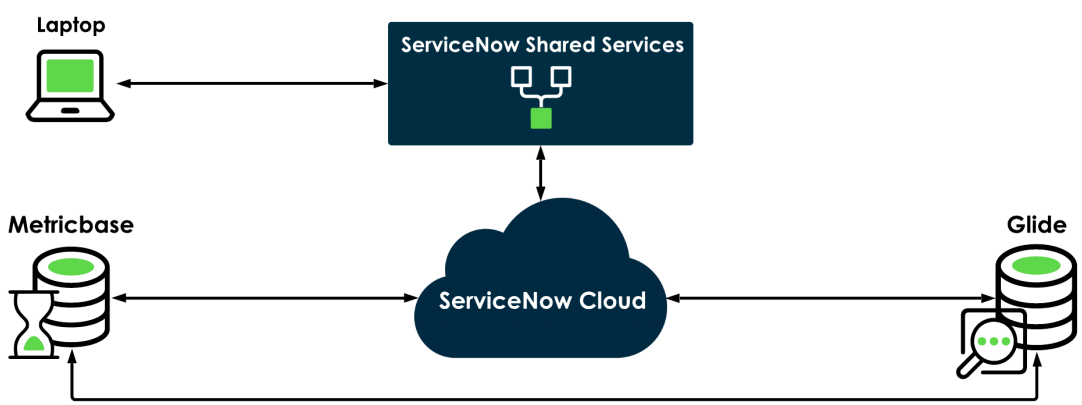
Pour en savoir plus sur l'architecture, consultez Architecture de l'application DEX et pour la prise en main de DEX, consultez Configurer Expérience numérique de l'utilisateur final.

Architecture de l'application DEX

L'architecture de l'application Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) offre une expérience numérique transparente et intégrée aux utilisateurs finaux. Cette rubrique fournit une vue d'ensemble complète de la façon dont DEX fonctionne, y compris sa structure.

DEX utilise un ensemble de nouveaux services cloud natifs multilocataires appelé services dans le cloud ServiceNow. Dans cette architecture, les agents de point de terminaison DEX (Agent Client Collector) sont en mesure de communiquer avec le cloud ServiceNow sans serveur MID. Les services Cloud ServiceNow fournissent l'authentification aux agents DEX et activent la mise en mémoire tampon des messages et le traitement de flux avec état des données qui sont finalement envoyées à la banque de données Glide et de séries chronologiques spécifique du client (MetricBase). Les services ServiceNow Cloud Services offrent également un moyen sécurisé d'envoyer des mises à jour de politique et l'exécution à la demande de vérifications sur les agents DEX à partir de Glide. Ainsi, les services ServiceNow Cloud Services permettent une communication bidirectionnelle sécurisée entre Glide et les agents de point de terminaison DEX.

Diagramme de l'architecture DEX

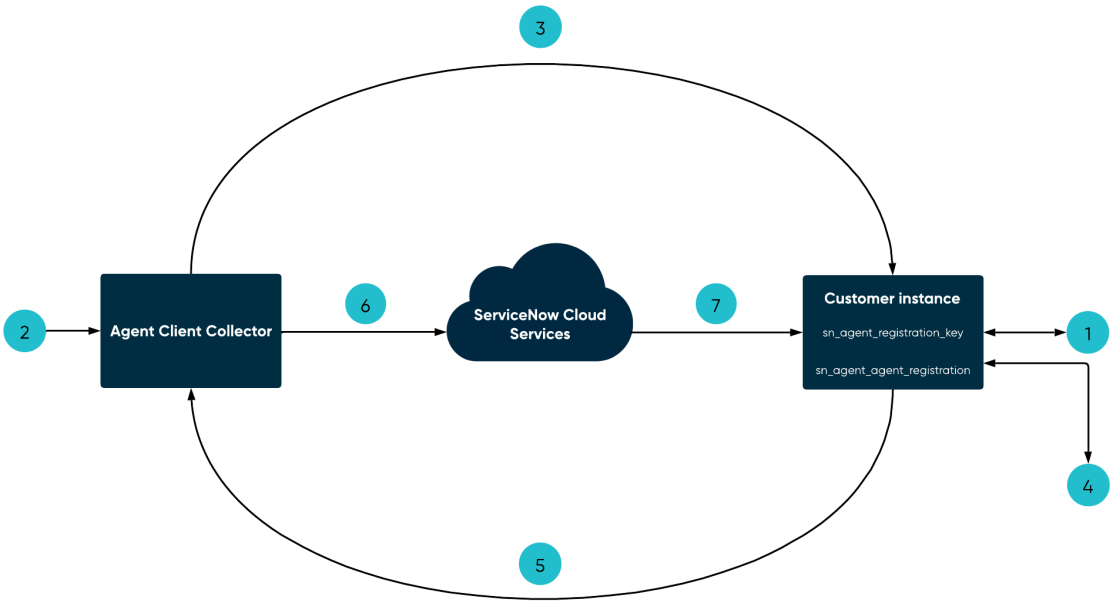


Flux d'inscription de l'agent

Pour que le point de terminaison Découverte puisse commencer, l'Agent Client Collector (agent) d'un point de terminaison doit terminer l'inscription via le flux d'inscription de l'agent et recevoir un certificat client TLS de l'instance Glide du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le processus d'inscription de l'agent comporte les étapes suivantes.

1. Sur l'instance client, une clé d'inscription est automatiquement générée pour l'Agent Client Collector (agent).
2. L'agent est installé dans l'instance client à l'aide de la clé d'inscription, de l'URL d'instance et du point de terminaison public.

   L'URL d'instance correspond à la variable INSTANCE_URL dans la commande du programme d'installation à une ligne. Le point de terminaison public fait référence au nom DNS du point de terminaison ServiceNow Cloud Services le plus proche, qui est représenté par la valeur de la variable ACC_CNC dans la commande du programme d'installation à une ligne. Pour en savoir plus sur la commande et les paramètres, consultez Install Agent Client Collector on Windows using ITOM Cloud Services et Perform a single-line Agent Client Collector installation on macOS by using ITOM Cloud Services .
3. L'agent envoie une demande d'inscription à l'instance client.
4. L'agent auquel un certificat a été délivré est enregistré dans l'instance client.
5. L'agent enregistre à la fois le certificat émis et la clé publique utilisée pour vérifier les signatures de code.
6. L'agent communique avec l'instance client via les services ServiceNow Cloud Services en envoyant des messages.
7. Les services ServiceNow Cloud Services identifient l'instance client correcte à laquelle les messages de l'agent doivent être envoyés.

Détection d'un point de terminaison

Le point de terminaison DEX doit d'abord être détecté et ajouté à CMDB pour que les mesures de l'application DEX puissent être collectées et traitées. Une fois l'agent DEX inscrit, il se connecte aux services ServiceNow Cloud Services et utilise l'API de maintien de connexion pour s'enregistrer avec Glide. L'état de l'agent est alors mis à jour dans le tableau de bord de l'intégrité d'Agent Client Collector . Glide transmet ensuite Checks and policies à l'agent via les services ServiceNow Cloud Services. Certaines des politiques déclenchent la détection et le remplissage de la CMDB. Pour en savoir plus sur l'utilisation d'ACC pour la détection et le remplissage de la CMDB, consultez Agent Client Collector for Visibility .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Des politiques spécifiques de l'application DEX transmises à l'agent l'informent des mesures à collecter pour les applications SaaS, les applications installées et le point de terminaison. Ces politiques déclenchent d'abord le téléchargement des Agent Client Collector plugins (qui contiennent les scripts et le code nécessaires pour effectuer la détection et collecter les mesures) vers le point de terminaison de l'agent via les services ServiceNow Cloud Services en appelant une API REST directe sur Glide.

Traitement des mesures DEX

- L'extension Chrome DEX effectue un appel d'API interne à l'agent pour obtenir la liste des URL d'applications SaaS pour lesquelles elle doit collecter des mesures. L'extension Chrome DEX se concentre principalement sur la capture des mesures de performance telles que le temps de chargement des pages et le délai de réponse. Elle ne capture pas d'informations détaillées sur le comportement, les interactions et l'engagement des utilisateurs.
- ACC effectue le prétraitement ou le filtrage des données et envoie les données collectées aux services ServiceNow Cloud Services.
- Les services ServiceNow Cloud Services mettent en mémoire tampon les données des mesures brutes pour un traitement ultérieur.
- Les données des mesures brutes sont ensuite consommées par une tâche de traitement de flux avec état qui effectue l'enrichissement, la transformation, le filtrage, l'agrégation et l'analyse des données propres à l'application DEX ou la création d'événements.
- Les métadonnées de mesure requises par la tâche de traitement de flux DEX sont récupérées à partir de Glide.
- Les données enrichies et agrégées sont écrites dans les rubriques correspondantes des services ServiceNow Cloud Services.
- Les données de ces rubriques sont consommées directement par MetricBase qui les stocke dans les tables DEX MetricBase pour une analyse ultérieure.
- Certaines données traitées autres que des mesures sont stockées directement dans les tables Glide par la tâche de traitement de flux.
- Les données de mesures sont lues à partir de MetricBase pour être visualisées dans le tableau de bord DEX .

Abonnement à DEX

Le calcul des licences Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) permet de calculer la consommation d'unité d'abonnement (SU) pour les ordinateurs sur lesquels l'une des fonctionnalités DEX (Desktop Assistant, Application & Device Health et Playbook de contenu pour DEX) est active.

Si plusieurs fonctionnalités DEX signalent l'utilisation sur les mêmes CI, le nombre de SU supprimera la duplication.

Limites de capacité de DEX

DEX utilise la banque de données MetricBase pour stocker les données de séries chronologiques échantillonnées à intervalles réguliers. La limite de la série MetricBase est contrôlée par les politiques de collecte et de conservation des données pour les applications et les appareils qui ne peuvent pas être modifiés. Par exemple, les données de mesures des applications et des appareils collectées toutes les 5 minutes à partir de chaque appareil sont conservées pendant 7 jours maximum à des fins de dépannage. Des déploiements de données agrégées sont disponibles pour des périodes plus longues

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

afin d'analyser les performances et les tendances d'utilisation. Pour en savoir plus sur les politiques et les définitions de vérification, consultez Référence Playbook de contenu pour DEX.

DEX peut surveiller jusqu'à 50 applications actives dans une instance. Les applications actives sont les logiciels en tant que service (SaaS) et les applications installées sur les appareils informatiques de l'utilisateur final qui sont surveillés par DEX.

DEX utilise des règles de mesures pour analyser les flux de données de mesures par rapport à des ensembles de critères et de seuils, déclenchant des alertes lorsque les mesures de performances s'écartent des paramètres spécifiés. Une instance peut avoir jusqu'à 50 règles de mesures actives.

Calcul d'unités d'abonnements DEX

DEX comprend une autorisation allant jusqu'au nombre de SU achetées. Une SU est une unité de mesure appliquée aux ressources informatiques gérées à l'aide de ratios définis. Pour DEX, le type Ressource informatique gérée est un appareil de calcul de l'utilisateur final (EUC). Le rapport entre les SU et les appareils EUC est de 1:4. Par exemple, 1 000 SU = 4 000 EUC.

Informations de contact

Contactez votre équipe de compte pour en savoir plus sur les prix et l'emballage de l'application DEX.

Configurer Expérience numérique de l'utilisateur final

Installez et configurez Expérience numérique de l'utilisateur final. Découvrez comment intégrer des applications Web/SaaS ou installées et effectuer des modifications ou des suppressions à partir du système de surveillance Application & Device Health. Personnalisez Desktop Assistant en organisant la page d'accueil en sections et en ajoutant des cartes à ces sections, améliorant ainsi votre efficacité et votre accessibilité.

Avant de configurer et d'utiliser Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX), vérifiez que le système répond aux exigences minimales pour garantir des performances optimales. Pour plus d'informations, consultez Configuration requise pour DEX.

Pour configurer DEX et commencer à explorer l'espace de travail, vous devez effectuer les configurations suivantes.

1. Installez Application & Device Health.
2. Créer une clé d'inscription ACC.
3. Installer Agent Client Collector pour DEX - Windows à l'aide du programme d'installation à une ligne ou Installer Agent Client Collector pour DEX : Mac à l'aide du programme d'installation à une ligne.

   - Si vous souhaitez installer Agent Client Collector (ACC) manuellement sur Windows et Mac, consultez Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually ou Manually install Agent Client Collector on macOS. Veillez à configurer ACC sans MID avant de passer à l'étape de configuration suivante.
   - Si vous disposez d'un ACC basé sur MID, vous devez le convertir en ACC sans MID. Pour en savoir plus sur la conversion, reportez-vous à la section Convertir ACC basé sur MID en ACC sans MID.
   - Si vous souhaitez extraire les données complètes du playbook pour un appareil Windows, consultez Exécuter Agent Client Collector en tant que compte système local.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Activer l'extension du navigateur pour DEX pour assurer la surveillance des applications Web/SaaS.
5. Intégrez Application & Device Health.
6. Explorez l'Interface Santé des applications et des appareils.

> **Remarque :**
> Playbook de contenu pour DEX fournit des politiques, des définitions de vérification et des actions qui peuvent être utilisées par Application & Device Health pour faciliter la surveillance des applications et des appareils et pour prendre en charge la remédiation des applications. Vous pouvez également vous reporter à Référence Playbook de contenu pour DEX pour connaître le contenu fourni.

7. Configurer DEX Desktop Assistant.

Configuration requise pour DEX

La configuration requise correspond aux spécifications et à la configuration fondamentales nécessaires pour installer et exécuter DEX de manière efficace.

La version Glide minimale requise pour DEX est Vancouver Correctif 6.

DEX prend en charge Agent Client Collector (ACC) en version 3.4.1 et 3.5.1. Pour l'extension de navigateur DEX, les versions minimales requises du navigateur sont Google Chrome 114 ou une version ultérieure et Microsoft Edge version 96 ou supérieure.

Configuration requise pour le système d'exploitation

DEX est disponible pour Microsoft Windows et Apple macOS dans les versions suivantes :

Configuration requise pour le système d'exploitation

Système d'exploitation	Versions prises en charge
Windows	• Windows 10 Édition Entreprise • Windows 11 Professionnel et Entreprise
macOS	• Monterey • Ventura • Sonoma Pour Desktop Assistant, la configuration minimale requise pour le système d'exploitation est Ventura 13 et Sonoma 14.

Installer Expérience numérique de l'utilisateur final

Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) est disponible avec l'activation du module d'extension Expérience numérique de l'utilisateur final [sn_dex]. Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer le produit DEX [sn_dex]. Lors de l'installation, Application & Device Health est inclus en tant que composant dans DEX.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Passez en revue la liste des applications Intégrité des applications et des appareils pour DEX dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Expérience numérique de l'utilisateur final :

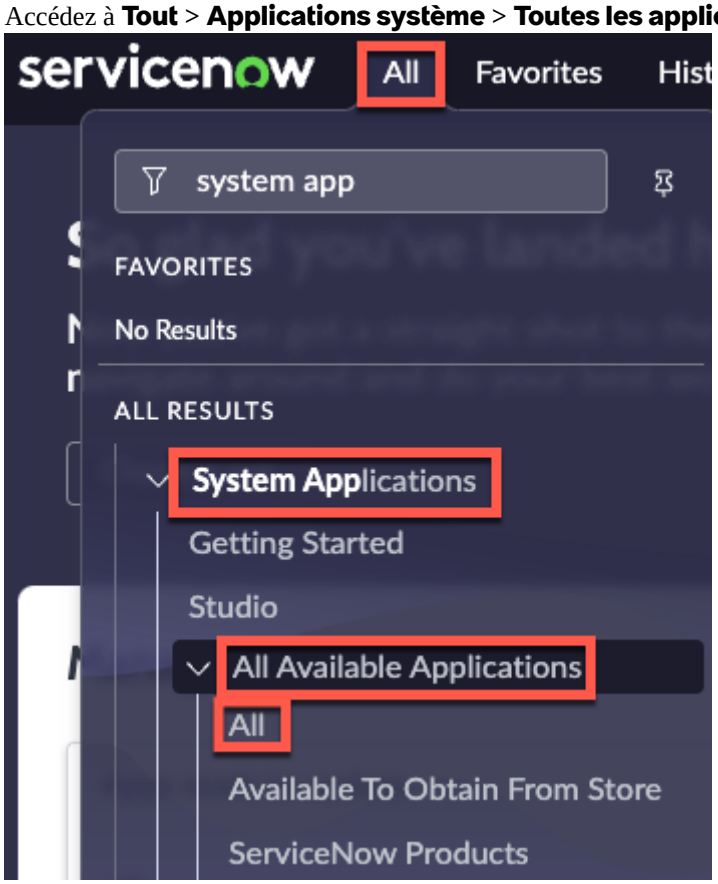
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec DEX.

Pour plus d'informations sur la migration des données DEX, consultez l'article KB1646364 dans la base de connaissances HI.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher l'application Expérience numérique de l'utilisateur final [sn_dex].

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Créer une clé d'inscription ACC

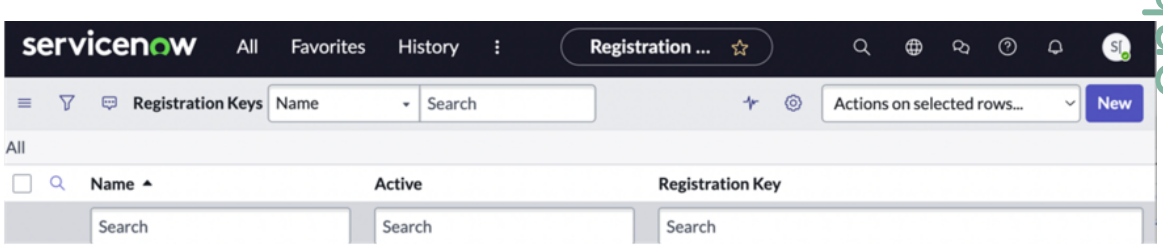
Configurez un Agent Client Collector (ACC) en créant une clé d'inscription d'agent pour identifier et authentifier de façon unique les agents autorisés à envoyer des données au collecteur. La clé permet de s'assurer de la sécurité et de l'intégrité des données collectées à partir du système.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

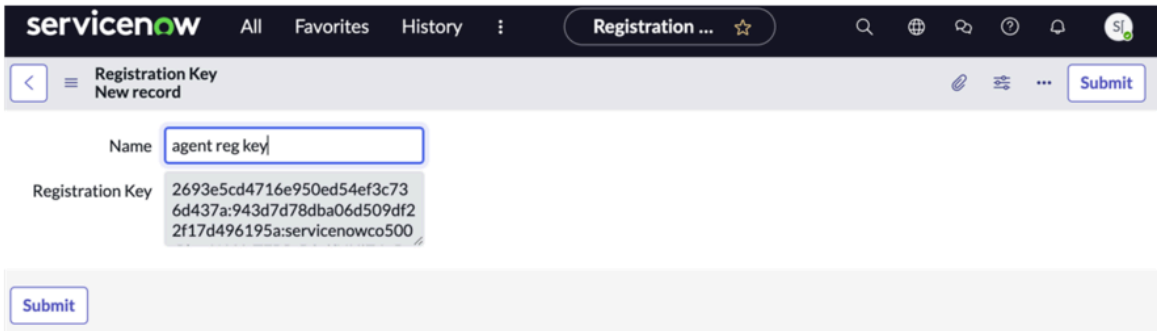
1. Accédez à **Libre-service** > **Agent Client Collector** > **Déploiement** > **Clé d'inscription de l'agent** ou recherchez la table `sn_agent_registration_key`.
2. Dans la fenêtre Clés d'inscription, sélectionnez **Nouveau**.



3. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de la clé d'inscription.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le champ **Clé d'inscription** génère automatiquement la clé d'inscription.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   Vous pouvez utiliser la clé d'inscription pour vous connecter aux services dans le cloud ServiceNow. Veillez à enregistrer la clé, car elle est requise dans le fichier de configuration acc.yml.

Que faire ensuite

Installer Agent Client Collector pour DEX - Windows à l'aide du programme d'installation à une ligne ou Installer Agent Client Collector pour DEX : Mac à l'aide du programme d'installation à une ligne.

Installer Agent Client Collector pour DEX - Windows à l'aide du programme d'installation à une ligne

Installez Agent Client Collector (ACC) pour surveiller et collecter les données de manière centralisée et organisée, fournir des informations sur les performances du système, identifier les problèmes et permettre une maintenance proactive.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir configuré la clé d'inscription ACC.

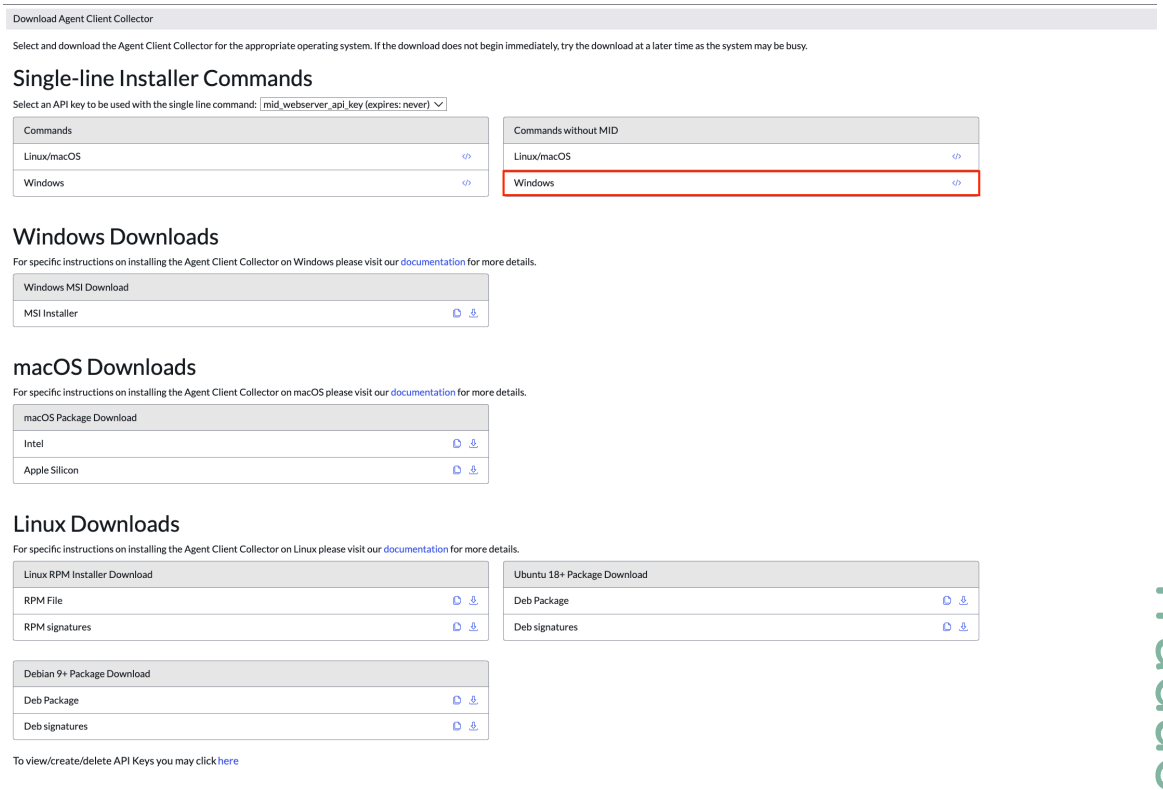
Rôle requis : agent_client_collector_admin

Procédure

1. Accédez à **Libre-service** > **Agent Client Collector** > **Déploiement** > **Téléchargements d'Agent Client Collector**.
2. Copiez la commande ou le script à exécuter en sélectionnant l'icône de commande (</>) sous **Commandes du programme d'installation sur ligne unique** > **Commandes sans MID** > **Windows**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

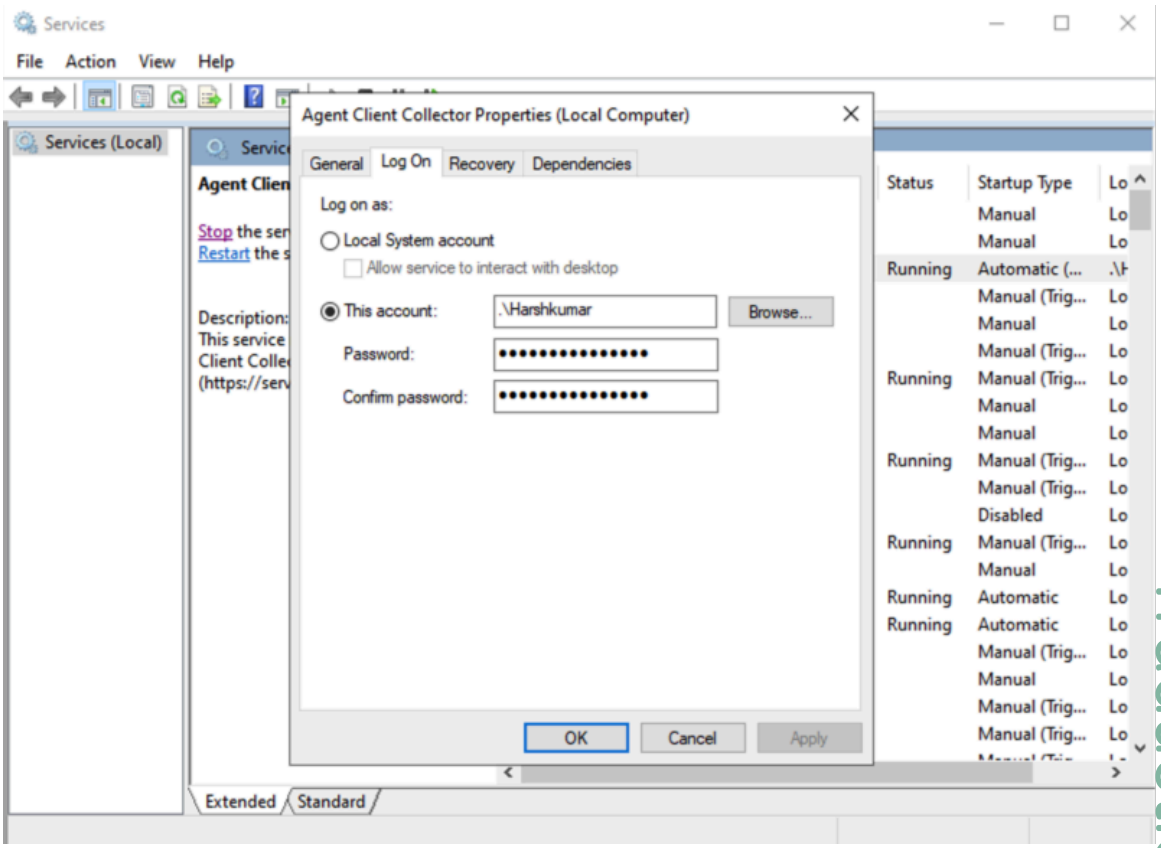


Pour en savoir plus sur la commande et les valeurs des paramètres, consultez Install Agent Client Collector on Windows using ITOM Cloud Services .

3. Dans la section Téléchargement Windows, téléchargez le programme d'installation MSI en sélectionnant l'icône de téléchargement ( ).
4. Sur votre système, ouvrez l'invite de commande en mode administrateur.
5. Collez la commande, puis appuyez sur Entrée.
   ACC est installé.
6. Sur l'hôte Windows, accédez à **Services**.
7. Démarrez le service ACC à l'aide d'un rôle d'administrateur ou d'utilisateur de compte système local.
   ACC se connecte à votre instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Redémarrez le service.

Que faire ensuite

Activer l'extension du navigateur pour DEX pour assurer la surveillance des applications Web/SaaS.

Installer Agent Client Collector pour DEX : Mac à l'aide du programme d'installation à une ligne

Installez Agent Client Collector (ACC) pour surveiller et collecter les données de manière centralisée et organisée, fournir des informations sur les performances du système, identifier les problèmes et permettre une maintenance proactive.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir configuré la clé d'inscription ACC.

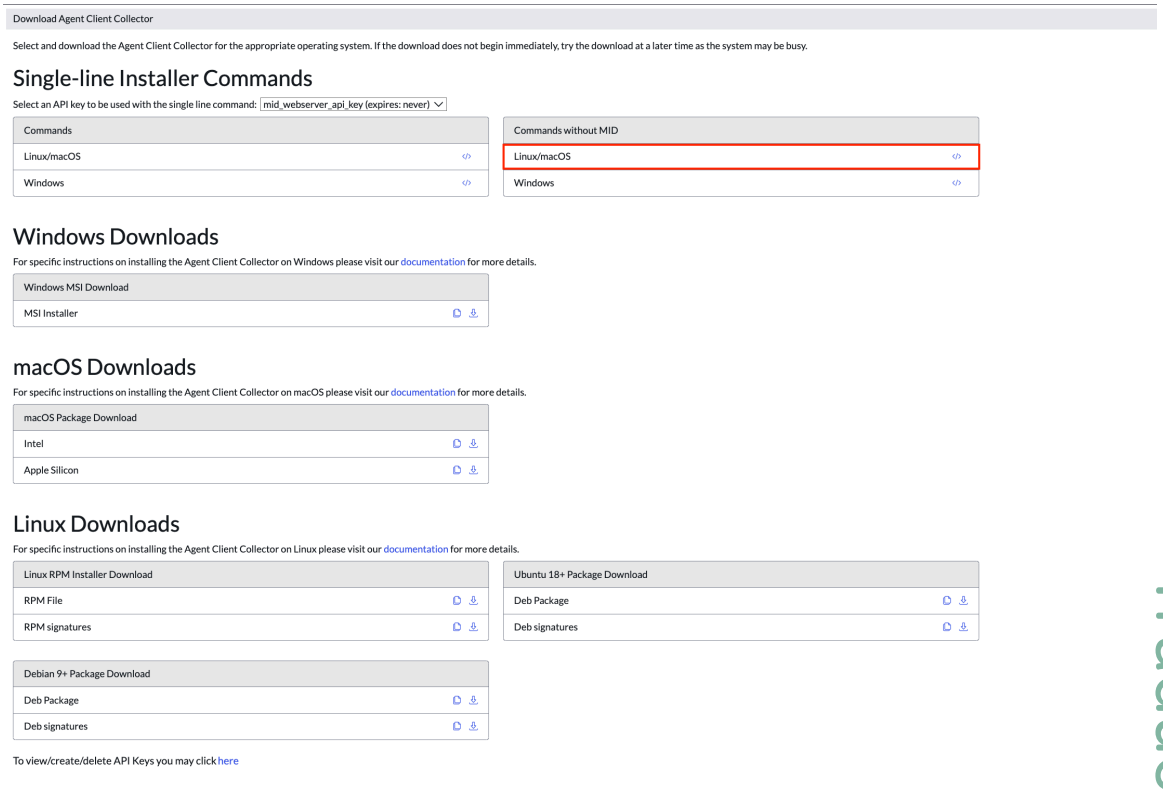
Rôle requis : agent_client_collector_admin

Procédure

1. Accédez à **Libre-service** > **Agent Client Collector** > **Déploiement** > **Téléchargements d'Agent Client Collector**.
2. Copiez la commande ou le script à exécuter en sélectionnant l'icône de commande (</>) sous **Commandes du programme d'installation sur ligne unique** > **Commandes sans MID** > **Linux/macOS**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour en savoir plus sur la commande et les valeurs des paramètres, consultez Perform a single-line Agent Client Collector installation on macOS by using ITOM Cloud Services .

3. Dans votre système, ouvrez Terminal.app.
4. Collez la commande, puis appuyez sur Entrée.
5. Pour arrêter ACC, exécutez `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist`.
6. Accédez à `/Library/Application\ Support/servicenow/agent-client-collector` et modifiez le fichier `acc.yml`.
7. Redémarrez ACC en exécutant `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ACC se connecte à votre instance ServiceNow.

Conseil :
Pour déployer ACC sur Mac à l'aide de la fenêtre de terminal :

a. Installez les éléments suivants :

i. `cd /tmp;`

ii.
```
sudo curl -L -O -k
 https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/app-signed/agent-client-collector-3.1.0-macos_x64.pkg
sudo installer -pkg agent-client-collector-3.1.0-macos_x64.pkg -target /;
sudo cp -p "/Library/Application
 Support/servicenow/agent-client-collector/acc.yml.example" "/Library/Application
 Support/servicenow/agent-client-collector/acc.yml";
```

b. Lancez et exécutez les éléments suivants :

```
sudo launchctl load /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;
sudo launchctl load /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist
sudo launchctl unload /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist
sudo tail -f /var/log/servicenow/agent-client-collector/acc.log (only for version 3.4.0)
sudo tail -f /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/log/acc.log (for version 3.4.1 or later)
cd "/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector"
```

c. Arrêtez le service ACC et supprimez-le :

```
sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;
sudo rm /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;
sudo rm -rf /opt/servicenow/agent-client-collector;
sudo rm -rf /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector; (only for version
 3.4.0)
sudo rm -rf /var/run/servicenow/agent-client-collector;
sudo rm -rf /var/log/servicenow/agent-client-collector; (only for version 3.4.0)
sudo rm -rf "/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector";
```

Que faire ensuite

Activer l'extension du navigateur pour DEX pour assurer la surveillance des applications Web/SaaS.

Exécuter Agent Client Collector en tant que compte système local

Pour extraire les données complètes du playbook pour un appareil Windows, Agent Client Collector (ACC) doit s'exécuter en tant que compte système local.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

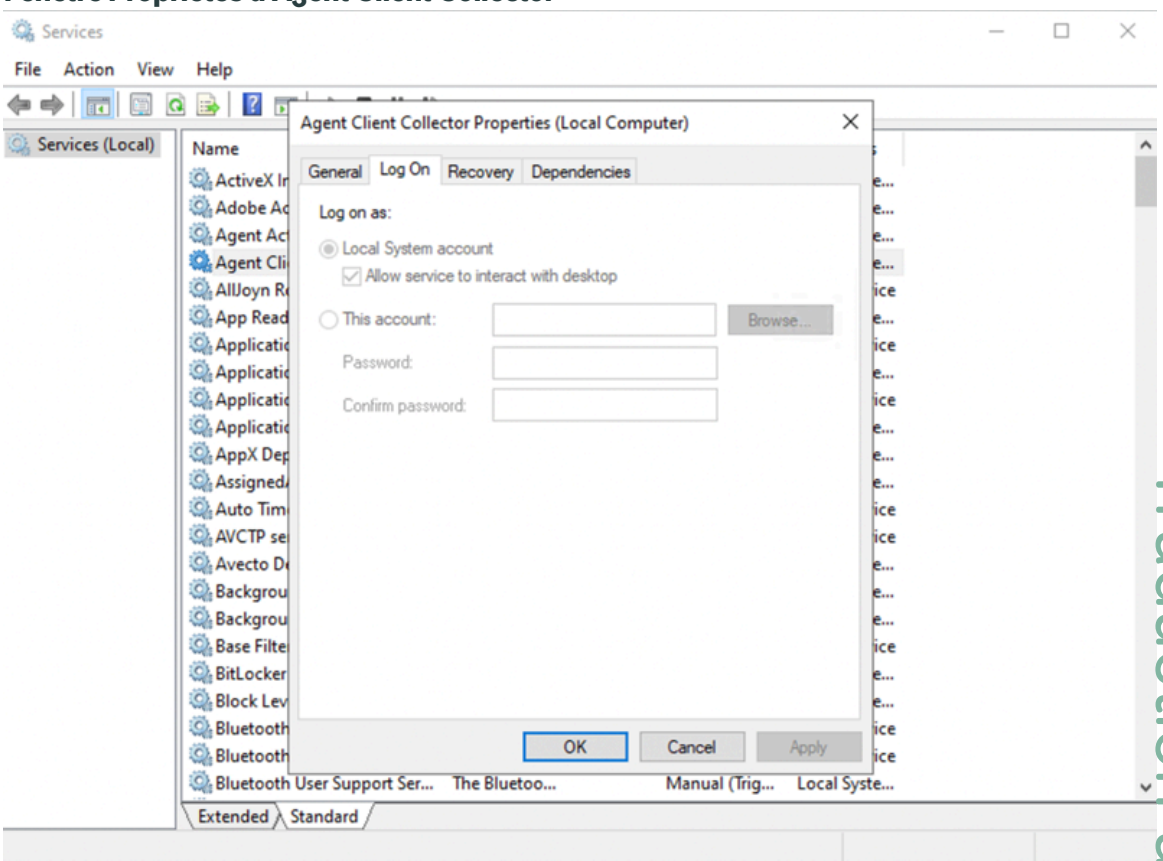
1. Dans la barre des tâches Windows, accédez à **Services** > **Exécuter en tant qu'administrateur**.
2. Ouvrez le service Agent Client Collector et cliquez sur l'onglet **Se connecter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Compte système local** et cliquez sur **Appliquer**.

Fenêtre Propriétés d'Agent Client Collector



Activer l'extension du navigateur pour DEX pour assurer la surveillance des applications Web/SaaS

Activez l'extension Chrome ou Edge pour DEX sur votre système pour collecter différentes mesures opérationnelles ou basées sur les performances pour les applications Web/SaaS.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Assurez-vous que, pour l'extension de navigateur DEX, les versions du navigateur sont Google Chrome 114 ou une version ultérieure et Microsoft Edge version 96 ou ultérieure.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Pour installer l'extension de navigateur DEX sur le navigateur Chrome, procédez comme suit :
   a. Accédez à DEX l'extension du navigateur .
   b. Cliquez sur **Add to Chrome (Ajouter à Chrome)**.
   c. Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Add extension (Ajouter l'extension)**.
2. Pour installer l'extension de navigateur DEX sur le navigateur Edge, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à DEX l'extension du navigateur .

b. Cliquez sur **Télécharger**.

c. Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Add extension (Ajouter l'extension)**.

Résultats

L'extension Chrome ou Edge est activée par défaut. Lorsqu'elle commence à surveiller les applications Web/SaaS, elle envoie les mesures collectées à l'instance ServiceNow.

Que faire ensuite

Intégrer DEX Application & Device Health.

Intégrer DEX Application & Device Health

Pendant le processus d'intégration, s'il n'y a aucune application répertoriée à surveiller, vous pouvez commencer par accéder à la liste des applications disponibles. Vous pouvez également ajouter vos propres applications personnalisées et les activer pour la surveillance avec les applications existantes.

Avant de commencer

Pour ajouter une application Web/SaaS à surveiller, assurez-vous d'avoir effectué les tâches suivantes :

- Créer une clé d'inscription ACC
- Installer Agent Client Collector pour DEX - Windows à l'aide du programme d'installation à une ligne ou Installer Agent Client Collector pour DEX : Mac à l'aide du programme d'installation à une ligne
- Activer l'extension du navigateur pour DEX pour assurer la surveillance des applications Web/SaaS

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
2. Sélectionnez **Gérer les applications**.

   Une liste préexistante des applications compatibles avec la surveillance est fournie, initialement désactivée. Vous pouvez ajouter votre propre application à la liste.

3. Pour ajouter une nouvelle application, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **+ Nouvelle application**.
   b. Renseignez les champs du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

      Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Formulaire d'application personnalisée.

4. Pour surveiller une application de la liste préexistante, activez la surveillance des applications.
   Pour plus d'informations sur l'activation d'une application, consultez Activer la surveillance des applications.

Que faire ensuite

Accédez à Intégrité des applications et des appareils pour explorer le produit et en savoir plus sur les différentes pages et leurs offres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Agent Client Collector sans MID pour DEX

Configurez le fichier acc.yml pour Agent Client Collector (ACC). ACC peut être configuré sans composants logiciels supplémentaires, ce qui en fait un processus plus simple et plus efficace.

Avant de commencer

Vérifiez que la clé d'inscription ACC a été configurée et qu'ACC a été installé. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une clé d'inscription ACC.
- Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually ou Manually install Agent Client Collector on macOS .

Rôle requis : agent_admin et agent_client_collector_admin

Pour plus d'informations, consultez Agent Client Collector user roles .

Procédure

1. Ouvrez le fichier acc.yml.
2. Modifiez le paramètre *`backend-url`* pour qu'il pointe vers <ITOM Cloud Services Gateway>.

   Utilisez l'une des passerelles suivantes en fonction de l'emplacement de l'instance :

   - AMER : itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443
   - EMEA : itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443
   - APAC : itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443

   Pour en savoir plus sur la façon dont l'agent utilise la passerelle des services dans le cloud ITOM, consultez Architecture de l'application DEX.

3. Configurez les paramètres suivants :
   - connect-without-mid : true
   - URL de l'instance : <full_instance_url>

     Par exemple : https://dex.servicenow.com.

   - insecure-skip-tls-verify : false
   - registration-key : <valeur de clé d'inscription>

     Pour plus d'informations, consultez Créer une clé d'inscription ACC.

4. Commentez le paramètre de clé API :
   api-key : « ... chiffrée »
5. Enregistrez le fichier.

Convertir ACC basé sur MID en ACC sans MID

Convertissez Agent Client Collector (ACC) basé sur MID en ACC sans MID en ajustant la configuration dans le fichier acc.yml et en le dissociant d'un MID spécifique afin d'améliorer la flexibilité et l'adaptabilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vérifiez que la clé d'inscription ACC a été configurée et qu'ACC a été installé. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une clé d'inscription ACC.
- Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually ou Manually install Agent Client Collector on macOS .

Rôle requis : agent_admin et agent_client_collector_admin

Pour plus d'informations, consultez Agent Client Collector user roles .

Procédure

1. Arrêtez ACC en fonction de votre système d'exploitation :
   - Sur Windows, accédez aux services en tant qu'administrateur et arrêtez le service Agent Client Collector.
   - Sur Mac, exécutez la commande : `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;`.
2. Ouvrez le fichier acc.yml.
3. Modifiez l'URL de l'instance.
4. Modifiez le paramètre *backend-url* pour qu'il pointe vers <ITOM Cloud Services Gateway>.

   Utilisez l'une des passerelles suivantes en fonction de l'emplacement de l'instance :
   - AMER : itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443
   - EMEA : itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443
   - APAC : itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443

   Pour en savoir plus sur la façon dont l'agent utilise la passerelle des services dans le cloud ITOM, consultez Architecture de l'application DEX.
5. Configurez les paramètres suivants :
   - connect-without-mid : true
   - URL de l'instance : <full_instance_url>

     Par exemple : https://dex.servicenow.com.
   - insecure-skip-tls-verify : false
   - registration-key : <valeur de clé d'inscription>

     Pour plus d'informations, consultez Créer une clé d'inscription ACC.
6. Commentez le paramètre de clé API :
   api-key : « ... chiffrée »
7. Enregistrez le fichier.
8. Supprimez les fichiers en fonction de votre système d'exploitation :
   - Sous Windows, accédez à /agent-client-collector/config/cert/cnc et supprimez les fichiers suivants : cnc_chain.crt et priv_key.pem.go.
   - Sur macOS, accédez à /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc et supprimez les fichiers : cnc_chain.crt et priv_key.pem.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Supprimez les dossiers suivants en fonction de votre système d'exploitation :
   - Sous Windows, supprimez le dossier : /agent-client-collector/cache.
   - Sur macOS :
     - Pour Agent 3.4.1 ou versions ultérieures, supprimez le dossier : /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache.
     - Pour Agent 3.4.0 ou une version antérieure, supprimez le dossier : /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector.
10. Lancez le service ACC en fonction de votre système d'exploitation :
    - Sur Windows, ouvrez Services en tant qu'administrateur, puis démarrez le service Agent Client Collector.
    - Sur macOS, utilisez la commande : `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist`.

Convertir ACC d'une instance à une autre

Convertissez les instances Agent Client Collector (ACC) pour la surveillance afin d'améliorer la collecte de données, la visibilité et la compatibilité des outils, ou de répondre à des besoins spécifiques de surveillance.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir configuré la clé d'inscription ACC et d'avoir installé ACC. Pour en savoir plus sur la configuration et l'installation, consultez :

- Créer une clé d'inscription ACC.
- Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually ou Manually install Agent Client Collector on macOS .

Rôle requis : agent_admin et agent_client_collector_admin

Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Agent Client Collector user roles .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si Agent Client Collector (ACC) est déjà connecté à une instance, vous pouvez convertir l'agent en une autre instance en modifiant la configuration dans acc.yml.

Procédure

1. Arrêtez ACC en suivant les étapes appropriées à votre système d'exploitation.
   - Sous Windows, accédez aux services en tant qu'administrateur et arrêtez le service Agent Client Collector.
   - Sur Mac, exécutez la commande : `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;`
2. Ouvrez le fichier acc.yml.
3. Remplacez l'URL d'instance par la nouvelle instance.
4. Modifiez le paramètre *`backend-url`* pour qu'il pointe vers <ITOM Cloud Services Gateway>.

   Utilisez l'une des passerelles suivantes en fonction de l'emplacement de l'instance :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- AMER : itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443
- EMEA : itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443
- APAC : itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443

Pour en savoir plus sur la façon dont l'agent utilise la passerelle des services dans le cloud ITOM, consultez Architecture de l'application DEX.

5. Ajoutez les nouveaux paramètres suivants :
   - connect-without-mid : true
   - instance-url : <url d'instance complète>, exemple : https://dex.servicenow.com
   - registration-key : <valeur de clé d'inscription>

     Pour en savoir plus sur la création d'une clé d'inscription, consultez Créer une clé d'inscription ACC.
6. Commentez le paramètre : `api-key: "encrypted...."`
7. Enregistrez le fichier.
8. Supprimez les fichiers en fonction de votre système d'exploitation.
   - Sous Windows, accédez à /agent-client-collector/config/cert/cnc et supprimez les fichiers suivants : cnc_chain.crt et priv_key.pem.go.
   - Sur Mac, accédez à /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc et supprimez les fichiers : cnc_chain.crt et priv_key.pem.
9. Supprimez les dossiers suivants en fonction de votre système d'exploitation.
   - Sous Windows, supprimez le dossier : /agent-client-collector/cache.
   - Sur Mac :
     - Pour Agent 3.4.1 ou versions ultérieures, supprimez le dossier : /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache.
     - Pour Agent 3.4.0 ou une version antérieure, supprimez le dossier : /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector.
10. Lancez le service ACC en suivant les étapes spécifiques à votre système d'exploitation.
    - Sous Windows, ouvrez Services en tant qu'administrateur, puis démarrez le service Agent Client Collector.
    - Sur Mac, utilisez la commande : `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist`.

Ajouter une nouvelle application à surveiller

Ajoutez une nouvelle application à la liste de toutes les applications surveillées et assurez-vous de disposer d'une vue complète de vos applications et de pouvoir rapidement identifier et résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Pour ajouter une application Web/SaaS à surveiller, assurez-vous d'avoir effectué les tâches suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer une clé d'inscription ACC
- Installer Agent Client Collector pour DEX - Windows à l'aide du programme d'installation à une ligne ou Installer Agent Client Collector pour DEX : Mac à l'aide du programme d'installation à une ligne
- Activer l'extension du navigateur pour DEX pour assurer la surveillance des applications Web/SaaS

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
2. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
3. Sélectionnez **+ Nouvelle application**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Formulaire d'application personnalisée.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
La nouvelle application est ajoutée à la liste des applications surveillées.

Modifier les détails de l'application

Modifiez divers détails concernant l'application, tels que son nom, son éditeur et son groupe de support.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
2. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
3. Sélectionnez le nom de l'application dont vous souhaitez modifier les détails.
   Le formulaire Modifier l'application s'affiche.
4. Dans le formulaire, modifiez les champs requis.
   Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Formulaire d'application personnalisée.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Les détails de l'application sont mis à jour.

Ajouter un logo pour votre application

Ajoutez un logo pour améliorer l'attrait visuel de votre application et la distinguer des autres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez ajouter un logo que pour une application existante.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le panneau de gauche, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
2. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
3. Sélectionnez le nom de l'application à laquelle vous souhaitez ajouter un logo.
   Le formulaire Modifier l'application s'affiche.
4. Sélectionnez le lien **Ajouter/modifier une image**.
   Le formulaire d'application s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.
5. Dans le champ **Logo**, sélectionnez **Cliquer pour ajouter**.
6. Sélectionnez **Choisir un fichier**, sélectionnez **Ouvrir**, puis sélectionnez **OK**.
7. Fermer la fenêtre.

Que faire ensuite
Pour afficher le nouveau logo de l'application, procédez comme suit.

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de gauche, sélectionnez l'icône Applications ( ).
3. Ouvrez l'application pour laquelle vous avez ajouté le logo.

   Le logo apparaît avant le nom de l'application.

Activer la surveillance des applications

Activez la surveillance des applications pour bénéficier d'un aperçu des mesures de performance, diagnostiquer les problèmes et garantir un fonctionnement optimal, en améliorant les performances et en traitant de manière proactive les éventuels goulets d'étranglement ou défaillances.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
2. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
3. Cochez la case en regard du nom de l'application que vous souhaitez désactiver.
4. Sélectionnez la liste déroulante **Actions**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Activer la surveillance**.
   La surveillance de l'application est activée.

Désactiver la surveillance des applications

Désactivez la surveillance d'une application dans les cas où elle entraîne des problèmes de performance ou interfère avec les fonctionnalités de l'application.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
2. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
3. Cochez la case en regard du nom de l'application que vous souhaitez désactiver.
4. Sélectionnez la liste déroulante **Actions**.
5. Sélectionnez **Désactiver la surveillance**.
   La surveillance de l'application est désactivée.

Supprimer une application de la liste de surveillance

Supprimez une application de la liste de surveillance lorsqu'il n'est plus nécessaire de suivre ses performances ni son activité. Si nécessaire, vous pouvez ajouter ultérieurement l'application à la liste de surveillance.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
2. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
3. Cochez la case en regard du nom de l'application que vous souhaitez supprimer.
4. Sélectionnez la liste déroulante **Actions**.
5. Sélectionnez **Supprimer les applications**.
6. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats

L'application est supprimée de la liste des applications surveillées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les administrateurs d'application

Identifiez les administrateurs d'application qui sont responsables de la gestion de l'application, de son bon fonctionnement et du traitement des problèmes éventuels.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
2. Sélectionnez la carte **Administrateurs**.

Résultats

La liste affiche tous les administrateurs disponibles pour l'application.

Arrêter un processus sur votre appareil

Arrêtez un processus sur votre appareil pour améliorer les performances et libérer des ressources précieuses pour un fonctionnement plus fluide.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.engineer ou sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et, dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône Appareils ( ).
2. Sélectionnez l'appareil pour lequel vous souhaitez arrêter un processus.
3. Sélectionnez **Processus en cours**.
4. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône de la bibliothèque d'actions ( ).
5. Dans la carte Fin du processus, sélectionnez **Démarrer**.
6. Sélectionnez la carte Fin du processus qui affiche maintenant l'état du processus comme **Nouveau**.
7. Sous Obtenir la carte d'approbation de l'utilisateur, cochez la case **J'ai reçu l'approbation pour déclencher cette action**, puis sélectionnez **Soumettre**.
8. Dans le champ **ID du processus**, saisissez l'ID de processus correspondant indiqué dans la colonne PID.
9. Sélectionnez **Soumettre**.

Le processus est arrêté.

Que faire ensuite

Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Playbook ( ) pour accéder à l'action actuelle de l'appareil et pour consulter l'historique d'exécution des actions de l'appareil.

Règles de mesures pour Expérience numérique de l'utilisateur final

Les règles de mesures définissent des critères et des seuils, qui déclenchent des alertes lorsque les mesures des performances s'écartent des paramètres spécifiés et facilitent une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

surveillance et une gestion efficaces du système. Cette approche globale de génération d'alertes vous permet d'identifier et de résoudre les problèmes potentiels, ce qui contribue à améliorer la fiabilité du système et l'efficacité opérationnelle.

Pour ouvrir la page règles de mesure, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et, dans la navigation principale, sélectionnez l'icône Administration ( ). Sélectionnez la carte **Règles de mesure**.

Remarque :
Lors de l'installation initiale de l'Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX), un ensemble de règles de mesures préconfigurées est disponible avec le système de base. Ces règles restent inactives lors de l'installation. Pour savoir comment les activer, consultez Activer ou désactiver les règles de mesures. Si vous supprimez ces règles, elles sont définitivement supprimées et ne peuvent pas être récupérées.

Si vous avez installé l'application d'DEX ServiceNow Engagement proactif et ajouté une action d'alerte pour l'une des règles, le champ **Action** affiche l'action que vous avez ajoutée pour cette règle de mesure.

Pour en savoir plus sur les champs de la page des règles de mesures et leur description, consultez Page Règles de mesures.

Créer des règles de mesures

Créez des règles de mesures pour établir des critères et des seuils pour les mesures de performances, permettant de recevoir des alertes en temps opportun et de gérer le système de manière proactive.

Pour créer une règle de mesure, vous devez procéder comme suit.

1. Spécifier l'élément de configuration pour les règles de mesures.
2. Définir des critères de mesure d'alerte.
3. Ajouter une action d'alerte.
4. Définir le nom et l'état d'une règle de mesure.

Spécifier l'élément de configuration pour les règles de mesures

Choisissez une application ou un appareil et définissez des conditions de filtre pour les règles de mesures.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé et que vous êtes sur la page Règles de mesures.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Sélectionnez **Créer une règle**.

   Un nouvel onglet s'ouvre pour la fenêtre Créer une règle de mesures avec l'option **Sélectionner le CI** présélectionnée dans le panneau de gauche.

2. Sélectionnez l'un des types d'éléments de configuration suivants que vous souhaitez surveiller.
   - Application Web/SaaS
   - Application installée (.exe, .app)
   - Appareil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour **Application Web/SaaS** ou **Application installée**, sélectionnez l'application à surveiller.

   Remarque :
   Si vous sélectionnez **Appareil**, l'option permettant de choisir une application ne sera pas disponible.

4. **Facultatif :** Appliquez un filtrage conditionnel sur les éléments de configuration.
   Les choix de filtrage prédéterminés incluent le département, l'emplacement, le système d'exploitation, l'utilisateur et la version, l'option Version étant spécialement conçue pour les applications installées.

   (Optional) Pour ajouter des filtres supplémentaires, sélectionnez **+ Nouvel ensemble de conditions**.

5. Sélectionnez **Suivant**.
   L'option **Ajouter des critères** est sélectionnée dans le panneau gauche.

Que faire ensuite

Définir des critères de mesure d'alerte.

Définir des critères de mesure d'alerte

Pour spécifier des critères de mesure d'alerte, sélectionnez la gravité d'alerte, définissez des seuils et spécifiez les conditions de déclenchement d'une alerte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Dans le champ **Gravité de l'alerte**, sélectionnez une gravité pour l'alerte.
2. Définissez les seuils pour l'alerte.
   Les mesures prédéterminées sont basées sur le type d'élément de configuration (CI), tel que SaaS/Web, Installé ou Appareil.

   Remarque :
   Pour ajouter un autre niveau de gravité d'alerte et définir un seuil d'alerte, sélectionnez **Ajouter une autre gravité d'alerte**.

3. Cochez la case **Définir le seuil pour les utilisateurs** et définissez les critères en fonction du nombre d'utilisateurs concernés pour déclencher l'alerte.
4. Dans la section Alerte quand, effectuez l'une des étapes ci-dessous.
   - Sélectionnez **Toutes les valeurs échantillonnées doivent ne pas satisfaire aux critères au cours de la période suivante** et définissez la période.
   - Sélectionnez **La moyenne des valeurs échantillonnées doivent ne pas satisfaire aux critères au cours de la période suivante** et définissez la période.
5. **Facultatif :** Pour définir les conditions dans lesquelles effacer l'alerte, indiquez-les sous **Effacer l'alerte lorsque**.

   (Optional) Les champs de condition sont activés lorsque vous créez au moins une condition.

6. Sélectionnez **Suivant**.
   L'option **Définir une action d'alerte (facultative)** est sélectionnée dans le panneau gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Définir le nom et l'état d'une règle de mesure.

Ajouter une action d'alerte

Configurez une action d'alerte avec ServiceNow Engagement proactif pour Expérience numérique de l'utilisateur final afin de détecter les problèmes d'expérience numérique et d'automatiser les actions de résolution.

Avant de commencer

- Confirmez que le module d'extension ServiceNow Engagement proactif (sn_pren) pour Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) est installé.
- Assurez-vous que les éléments de configuration de la règle de mesure sont spécifiés et que les critères de mesure d'alerte sont définis. Pour plus d'informations, consultez Spécifier l'élément de configuration pour les règles de mesures et Définir des critères de mesure d'alerte.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Sur la page **Ajouter une action d'alerte (facultatif),** sélectionnez **Ajouter une résolution**.
2. Sur la page de contenu Résolution proactive, renseignez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Résolution pour ServiceNow Engagement proactif.
3. Sélectionnez **Continuer vers les paramètres d'engagement**.
4. Configurez les paramètres d'engagement pour faciliter l'auto-résolution des problèmes grâce à des solutions prédéfinies.

   Pour en savoir plus sur les paramètres d'engagement, consultez Paramètres d'engagement pour ServiceNow Engagement proactif.
5. Sélectionnez **Ajouter une résolution**.

Définir le nom et l'état d'une règle de mesure

Définissez les attributs de règle de mesure, y compris le nom et l'état, comme actif ou inactif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la règle.
   Cette règle de mesure est activée par défaut.
2. Pour définir l'état de la règle de mesure, utilisez le curseur **Actif** ( ) pour activer ou désactiver la règle.
3. Sélectionnez **Finish** (Terminer).

   Une règle de mesure est créée et affichée dans la fenêtre Règles de mesures.

Afficher les alertes générées à partir des règles de mesures

Suivez facilement l'aperçu des performances avec les alertes des règles de mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.user ou sn_dex.admin

Procédure

Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et, dans le panneau gauche, sélectionnez l'icône Liste express ( ).

Remarque :
Lorsque plusieurs alertes sont déclenchées pour des événements qui font partie de la même règle, ces alertes sont automatiquement regroupées.

Pour en savoir plus sur le regroupement d'alertes, consultez Regroupement d'alertes de l'DEX.

Regroupement d'alertes de l'DEX

Lorsque plusieurs alertes sont déclenchées à partir d'événements régis par la même règle de mesure dans DEX, le mécanisme de regroupement d'alertes les consolide automatiquement. Ce mécanisme évite aux utilisateurs de devoir gérer des alertes individuelles, rationalise leur processus de réponse et accélère la résolution des problèmes.

Lorsque les alertes sont regroupées, le nombre total d'alertes secondaires regroupées s'affiche en regard du numéro d'alerte primaire.

Représentation des événements et des alertes DEX

Dans la table Événements [em_event], tout événement dont la valeur du champ **Source** est DEX est classé comme un événement DEX. Pour DEX, le champ **Type** affiche les **règles de mesures DEX** lorsque les alertes DEX sont générées en fonction des règles de mesures DEX. Lorsque, pour un événement, l'**état** de l'événement est **Traité**, une alerte est générée et enregistrée dans la table Alertes [em_alert].

Dans la table Alertes [em_alert], sélectionnez une alerte pour accéder à ses détails. Une alerte créée à partir d'un événement DEX affiche la valeur du champ **Source** sous la forme DEX. La valeur du champ **Nom de la mesure** s'affiche sous la forme Mesure de l'application DEX ou Mesure de l'appareil DEX. Pour une alerte, la valeur du champ **Nom de la mesure** est Mesure de l'appareil DEX. Le champ **Élément de configuration** affiche le nom de l'application ou de l'appareil correspondant. Les groupes d'alertes DEX sont disponibles pour l'alerte dont le champ **Groupe** correspondant indique **Basé sur des règles**.

Règle pour la corrélation des alertes

Dans **Tout** > **Gestion des événements** > **Règles** > **Règles de corrélation des alertes**, la règle de corrélation des mesures DEX détermine quand les alertes doivent être regroupées et fournit les détails nécessaires.

Remarque :
Pour une application et une règle de mesure, il n'existe qu'une seule alerte dans DEX. DEX crée des groupes d'alertes pour lesquels la règle de mesure est la même, que les éléments de configuration soient identiques ou différents. Lorsque le problème est résolu, la fermeture de l'alerte primaire ferme également les alertes secondaires au sein du même groupe.

Regroupement d'alertes basé sur le temps

Le regroupement d'alertes basé sur le temps regroupe automatiquement les alertes en fonction d'intervalles de temps prédéfinis, ce qui est avantageux pour les services générant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de nombreuses alertes. Les alertes consolidées entraînent moins d'interruptions pour les intervenants et contribuent à réduire les délais de résolution.

Dans la table Propriétés système [sys_properties], la propriété *sn_dex.alert.correlation_rule.device.period* définit la période en secondes pour le regroupement et la corrélation d'alertes DEX similaires basées sur des règles de mesures. Dans le champ **Valeur**, vous pouvez saisir la durée souhaitée en secondes. Par exemple, pour définir un écart de 5 minutes entre les regroupements d'alertes, saisissez 300. Saisissez 0 pour désactiver la règle.

Prenons un exemple : l'alerte A1 est générée pour la règle R1 à partir de l'appareil D1. Au bout de deux minutes, les alertes A2 et A3 sont générées pour la même règle R1, mais à partir des appareils D2 et D3 respectivement. A1 étant la première alerte, elle est désignée comme l'alerte primaire, et A2 et A3 sont regroupées en tant qu'alertes secondaires sous A1.

Supposons maintenant que vous ayez réglé la durée sur 300 secondes (5 minutes). Si aucune alerte n'est générée pour la règle R1 dans les cinq minutes, puis après cette période, les alertes A4, A5 et A6 sont générées pour la même règle, un nouveau groupe est formé. L'alerte A4 devient l'alerte primaire, et les alertes A5 et A6 sont regroupées sous A4.

Toutefois, si une alerte est générée pour la règle R1 dans les cinq minutes, elle est considérée comme une alerte secondaire à A1 et regroupée en conséquence.

Désactiver le regroupement d'alertes DEX

La désactivation du regroupement d'alertes DEX permet d'avoir une visibilité sur chaque alerte, ce qui facilite une analyse détaillée et une réponse ciblée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

Effectuez l'une des options suivantes.

Activer ou désactiver les règles de mesures

Activez ou désactivez les règles de mesure pour rationaliser la surveillance et vous adapter à l'évolution des besoins, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Sélectionnez le nom de la règle de mesure pour l'ouvrir.
2. Sur la page Mettre à jour la règle de mesure, dans le panneau gauche, sélectionnez **Nommer la règle**.
3. Pour définir l'état de la règle, utilisez le curseur **Actif** ( ) pour activer la règle.

   Si vous souhaitez désactiver une règle de mesure active, glissez simplement le commutateur sur la position d'arrêt.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier les règles de mesures

Modifiez les règles de mesures pour affiner les seuils et les critères de surveillance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le panneau de gauche, sélectionnez l'icône Administration ( ).
2. Sélectionnez la carte **Règles de mesure**.
   La page d'accueil des règles de mesures s'affiche.
3. Sélectionnez le nom de la règle de mesure que vous souhaitez mettre à jour.
4. Modifiez les valeurs requises.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Si vous modifiez une action d'alerte existante ou une résolution proactive, les modifications sont enregistrées même si la règle de mesure est fermée sans enregistrement.

Résultats
La règle de mesure est mise à jour.

Supprimer les règles de mesures

Supprimez les règles de mesures pour ajuster les seuils et les critères de surveillance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La suppression d'une règle entraîne sa suppression définitive et elle ne peut pas être récupérée.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Administration ( ).
2. Sélectionnez la carte **Règles de mesure**.
   La page d'accueil des règles de mesures s'affiche.
3. Cochez la case qui précède le nom de la règle de mesure à supprimer.

4. Sélectionnez **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.
   La règle de mesure est supprimée de la liste.

Configurer DEX Desktop Assistant

Téléchargez Desktop Assistant et personnalisez la page d'accueil en la divisant en sections de cartes pour accéder plus efficacement aux applications.

Si vous disposez d'un rôle d'administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin], vous pouvez configurer l'application.

Consultez la documentation OAuth pour obtenir des instructions sur la configuration du fournisseur SSO dans l'instance.

Remarque :
Si vous rencontrez des problèmes avec Desktop Assistant, vous pouvez les résoudre en accédant aux journaux aux emplacements suivants :

- Mac : Users/[nom d'utilisateur]/Library/Application Support/desktop_assistant_app/logs
- Windows : Users\[nom d'utilisateur]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs

Télécharger Desktop Assistant

Sélectionnez un système d'exploitation pour télécharger l'Desktop Assistant. Vous pouvez également exécuter les commandes du programme d'installation pour télécharger l'Desktop Assistant pour le système d'exploitation correspondant.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

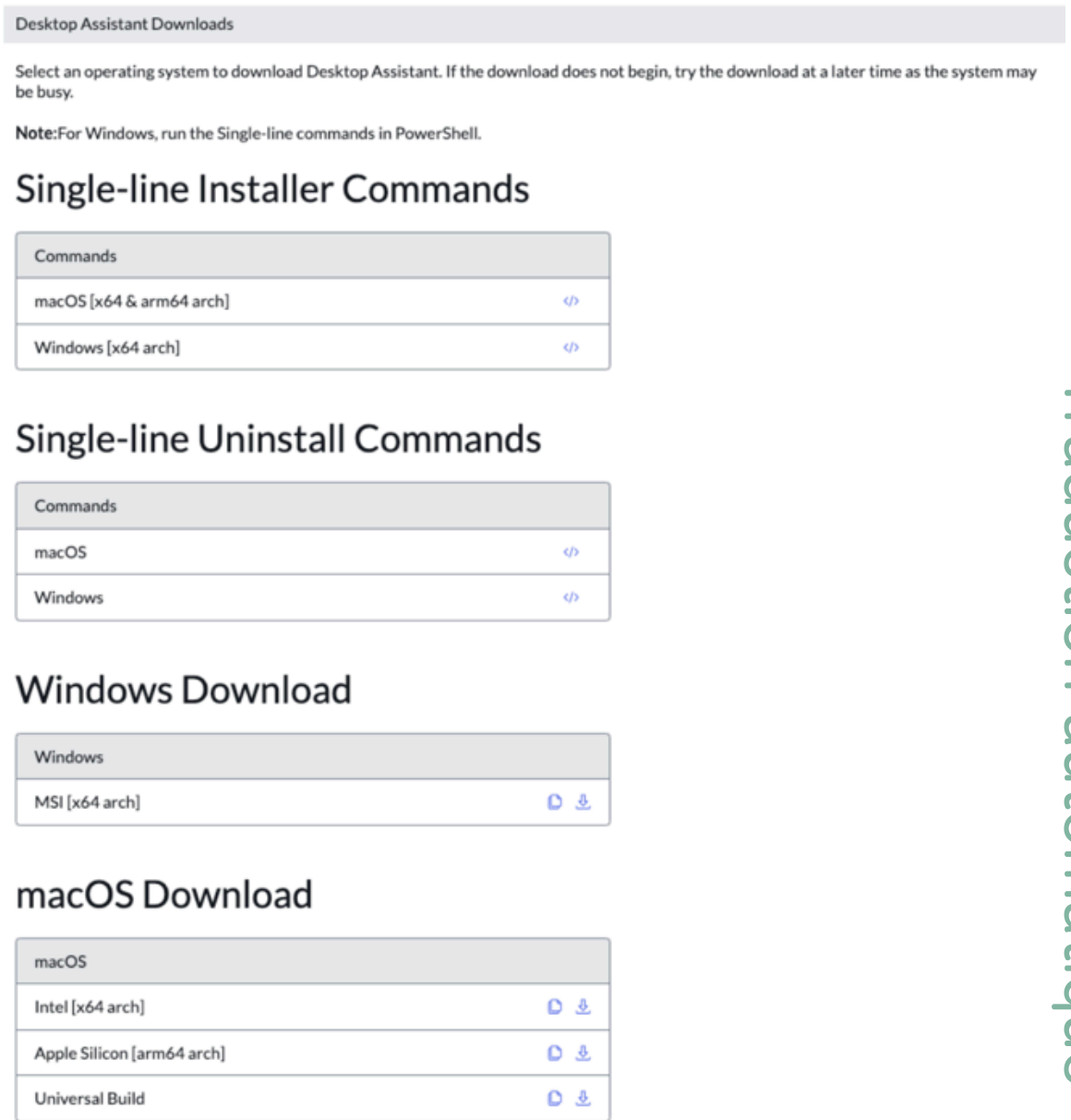
Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Déploiement** > **Programme d'installation et programme de désinstallation**.



2. Pour obtenir l'Desktop Assistant en utilisant les commandes du programme d'installation à ligne unique, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône de commande (</>) pour copier la commande ou le script à exécuter.
   b. Dans votre système, ouvrez Terminal.app (Mac) ou PowerShell (Windows) en tant qu'administrateur.
   c. Collez la commande, puis appuyez sur Entrée.

> **Remarque :**
> vous devez disposer des privilèges d'administrateur pour exécuter le script sur une ligne de l'Desktop Assistant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, saisissez votre mot de passe Active Directory et appuyez sur Entrée.

Le programme d'installation est téléchargé.

Remarque :
L'URL d'instance du programme d'installation est automatiquement renseignée dans le champ **URL d'instance** de la page de connexion de l'Desktop Assistant.

3. Pour obtenir l'Desktop Assistant sur votre appareil Windows ou Mac, exécutez les étapes détaillées dans Télécharger Desktop Assistant pour Windows ou Télécharger Desktop Assistant pour Mac.

Résultats
L'Desktop Assistant est téléchargé.

Télécharger Desktop Assistant pour Windows

Installez Desktop Assistant sur votre appareil Windows pour accéder aux demandes et effectuer des tests de réseau.

Avant de commencer
Vérifiez que vous êtes sur la page Téléchargements de l'*Desktop Assistant*.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Si vous souhaitez utiliser une ligne de commande, procédez comme suit :

a. Sélectionnez l'icône de copie (</>) pour copier la commande ou le script à exécuter.

b. Dans votre système, ouvrez PowerShell.

c. Collez la commande, puis appuyez sur Entrée.

d. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, saisissez votre mot de passe Active Directory et appuyez sur Entrée.

L'Desktop Assistant est installé et l'URL d'instance est renseignée dans la page de destination de l'Desktop Assistant.

2. Facultatif : Si vous souhaitez télécharger le fichier d'installation, procédez comme suit :

a. Sélectionnez l'icône de téléchargement ( ).

Le fichier d'installation (Desktop_Assistant_<Version>.msi) de l'Desktop Assistant est téléchargé.

Remarque :
À l'aide du programme d'installation MSI, l'URL de l'instance est automatiquement renseignée dans l'Desktop Assistant à l'aide d'une méthode d'installation sur une ligne. Le fichier MSI propose un processus d'installation standardisé pour assurer des installations cohérentes, prend en charge les opérations silencieuses pour une gestion efficace et facilite le contrôle de version et la restauration, ce qui aide à la maintenance logicielle et la résolution des problèmes de compatibilité.

b. Double-cliquez sur le fichier d'installation et effectuez les étapes de l'assistant d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

L'Desktop Assistant est installé, et vous pouvez voir l'application Desktop Assistant dans le menu Démarrer et l'icône Desktop Assistant ( ) dans la barre d'état système.

Télécharger Desktop Assistant pour Mac

Utilisez Desktop Assistant sur votre appareil Mac pour accéder aux demandes et effectuer des tests de réseau.

Avant de commencer

Vérifiez que vous êtes sur la page Téléchargements de l'*`Desktop Assistant`*.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

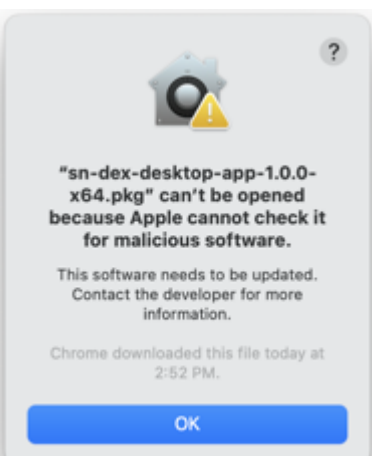
Procédure

1. Si vous souhaitez utiliser des commandes sur ligne unique dans l'interface de ligne de commande, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône de copie ( ) pour copier la commande ou le script à exécuter.
   b. Dans votre système, ouvrez Terminal.app (Mac).
   c. Collez la commande, puis appuyez sur Entrée.
   d. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, saisissez votre mot de passe Active Directory et appuyez sur Entrée.

      Le programme d'installation est téléchargé.

      Remarque :
      L'URL d'instance du programme d'installation est automatiquement renseignée dans le champ **URL d'instance** de la page de connexion de l'Desktop Assistant.

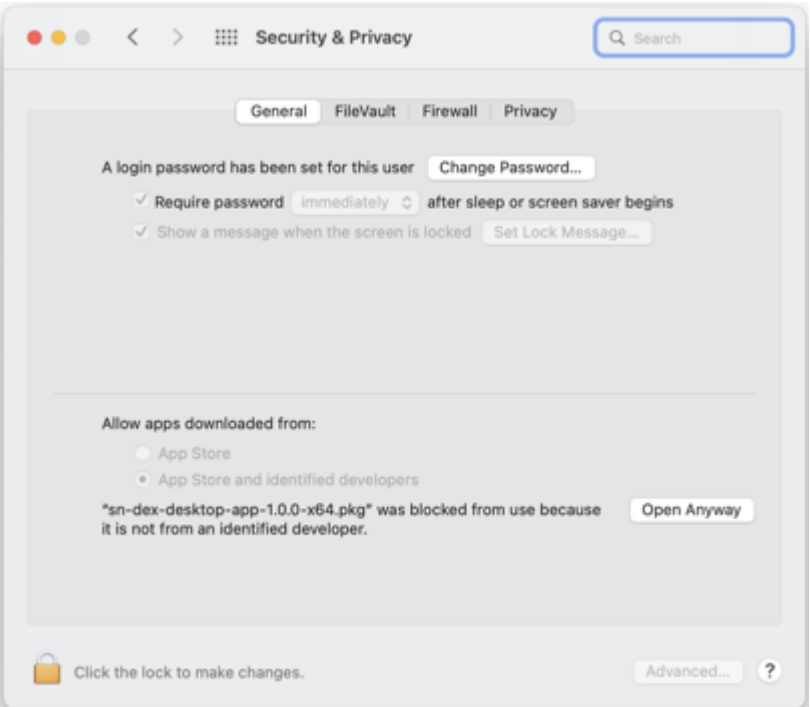
2. **Facultatif :** Pour effectuer le téléchargement sur un appareil Mac équipé d'une puce Intel, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône de téléchargement ( ) pour télécharger le fichier PKG et double-cliquez sur le fichier pour lancer le programme d'installation.
   b. Ouvrez le fichier .x64.pkg.
   c. Dans la fenêtre contextuelle qui affiche le message indiquant que le fichier ne peut pas être ouvert, car Apple ne peut pas vérifier s'il contient des logiciels malveillants, sélectionnez **OK**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. À partir du logo Mac, accédez à **Réglages Système** > **Confidentialité et sécurité**, puis sélectionnez **Ouvrir quand même**.

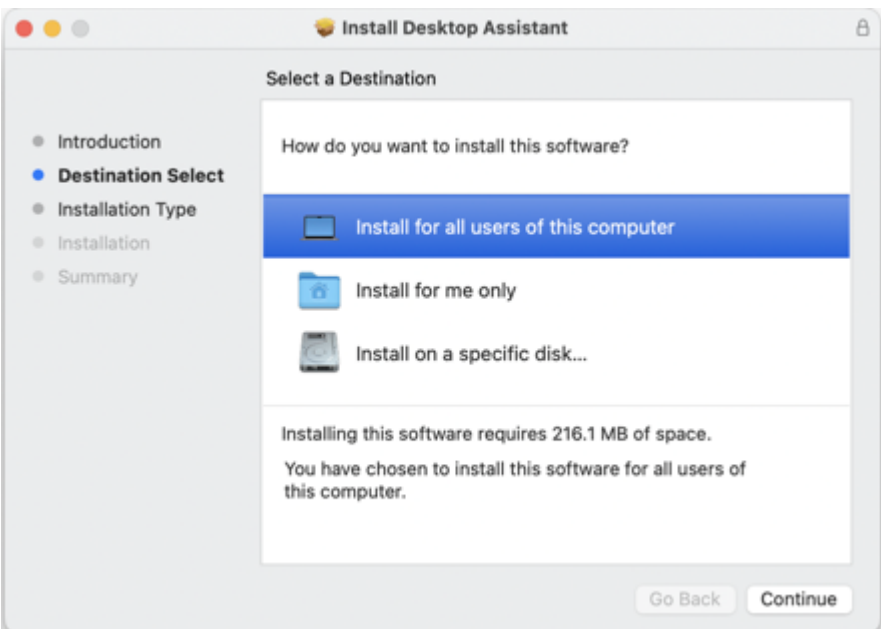


e. Dans la fenêtre contextuelle qui affiche le message indiquant que le fichier ne peut pas être ouvert, car Apple ne peut pas vérifier s'il contient des logiciels malveillants, sélectionnez **Ouvrir**.

La fenêtre Installer Desktop Assistant s'ouvre.

f. Sélectionnez **Continuer**.

g. Sélectionnez une destination, puis **Continuer**.

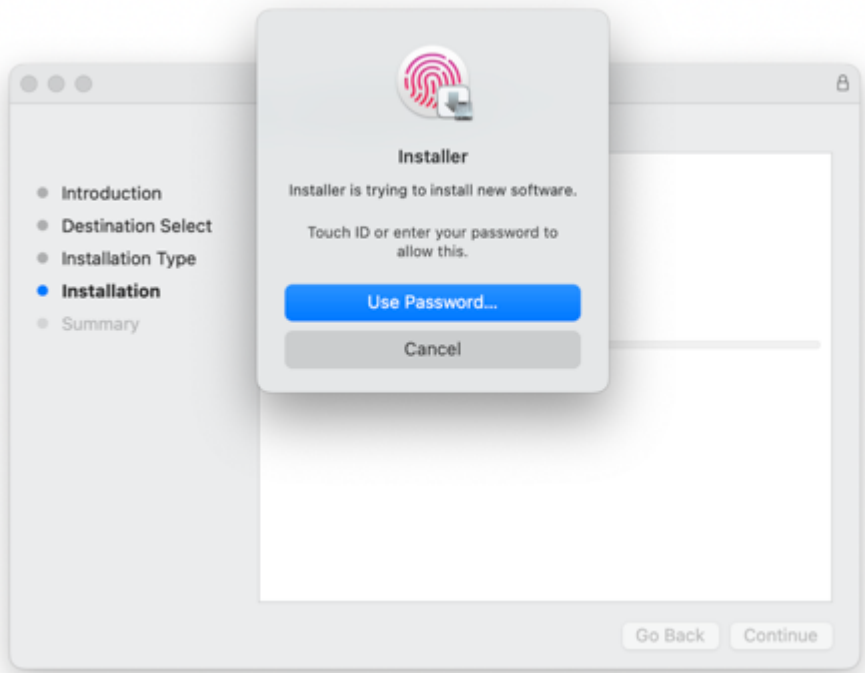


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

h. Dans la section Type d'installation, sélectionnez **Installer**.

i. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, sélectionnez **Utiliser le mot de passe** et entrez votre mot de passe pour autoriser l'installation, puis sélectionnez **Continuer**.



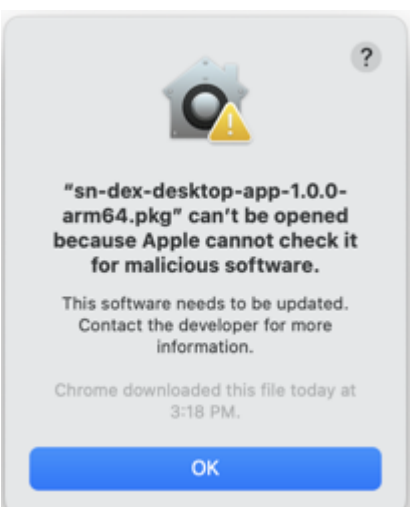
L'application Desktop Assistant est installée.

3. Facultatif : Pour effectuer le téléchargement sur un appareil Mac équipé d'une puce Apple Silicon, procédez comme suit :

a. Sélectionnez l'icône de téléchargement ( ) pour télécharger le fichier PKG et double-cliquez sur le fichier pour lancer le programme d'installation.

b. Ouvrez le fichier -arm64.pkg.

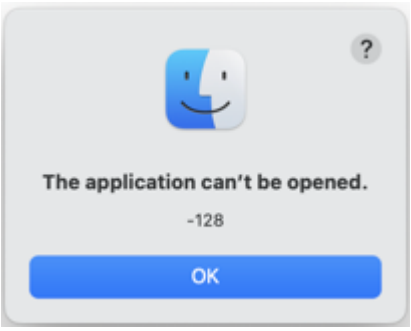
c. Dans la fenêtre contextuelle qui affiche le message indiquant que le fichier ne peut pas être ouvert, car Apple ne peut pas vérifier s'il contient des logiciels malveillants, sélectionnez **OK**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Dans la fenêtre contextuelle indiquant que l'application ne peut pas être ouverte, sélectionnez **OK**.



e. À partir du logo Mac, accédez à **Réglages Système** > **Confidentialité et sécurité**, puis sélectionnez **Ouvrir quand même**.

f. Dans la fenêtre contextuelle qui affiche le message indiquant que le fichier ne peut pas être ouvert, car Apple ne peut pas vérifier s'il contient des logiciels malveillants, sélectionnez **Ouvrir**.

La fenêtre Installer Desktop Assistant s'ouvre.

g. Sélectionnez **Continuer**.

h. Sélectionnez une destination, puis **Continuer**.

i. Dans la section Type d'installation, sélectionnez **Installer**.

j. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, sélectionnez **Utiliser le mot de passe** et entrez votre mot de passe pour autoriser l'installation, puis sélectionnez **Continuer**.

L'application Desktop Assistant est installée.

4. Facultatif : Pour effectuer le téléchargement sur un appareil Mac équipé d'une puce Intel ou d'une puce Apple Silicon, procédez comme suit :

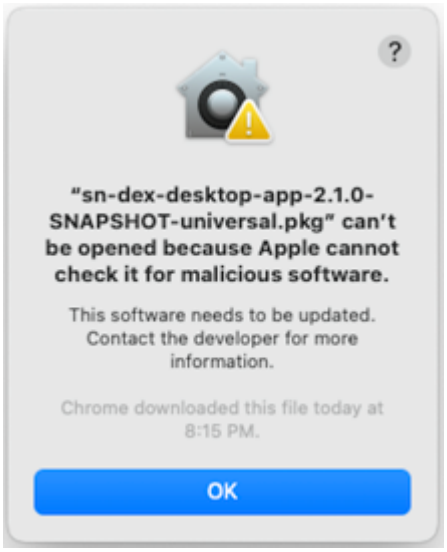
a. Sélectionnez l'icône de téléchargement ( ) pour télécharger le fichier PKG et double-cliquez sur le fichier pour lancer le programme d'installation.

b. Ouvrez le fichier -universal.pkg.

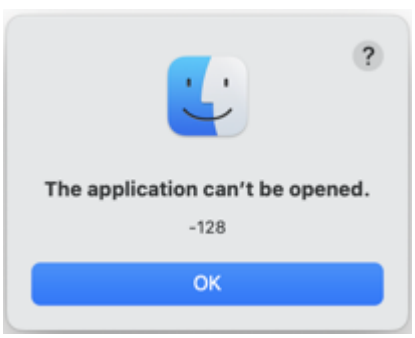
c. Dans la fenêtre contextuelle qui affiche le message indiquant que le fichier ne peut pas être ouvert, car Apple ne peut pas vérifier s'il contient des logiciels malveillants, sélectionnez **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



d. Dans la fenêtre contextuelle indiquant que l'application ne peut pas être ouverte, sélectionnez **OK**.



e. À partir du logo Mac, accédez à **Réglages Système** > **Confidentialité et sécurité**, puis sélectionnez **Ouvrir quand même**.

f. Dans la fenêtre contextuelle qui affiche le message indiquant que le fichier ne peut pas être ouvert, car Apple ne peut pas vérifier s'il contient des logiciels malveillants, sélectionnez **Ouvrir**.

La fenêtre Installer Desktop Assistant s'ouvre.

g. Sélectionnez **Continuer**.

h. Sélectionnez une destination, puis **Continuer**.

i. Dans la section Type d'installation, sélectionnez **Installer**.

j. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, sélectionnez **Utiliser le mot de passe** et entrez votre mot de passe pour autoriser l'installation, puis sélectionnez **Continuer**.

Résultats
L'application Desktop Assistant est installée.

Configurer les détails OAuth

Modifiez les valeurs des champs OAuth selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

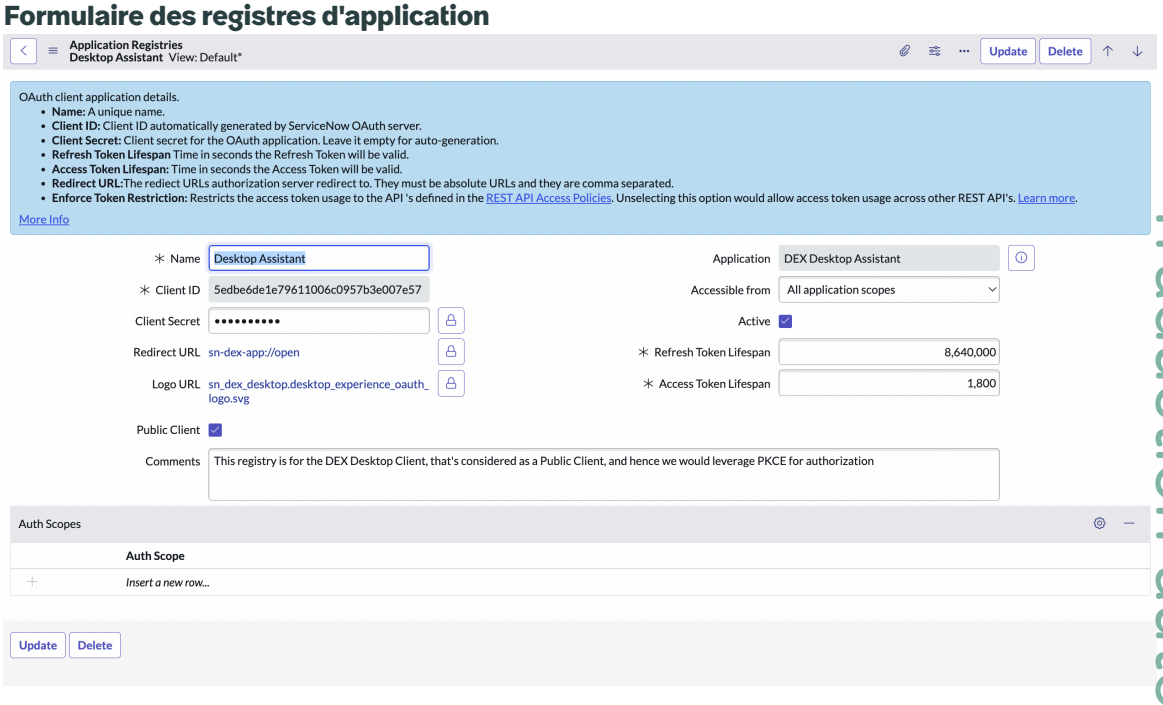
Assurez-vous d'avoir configuré le fournisseur SSO et définissez-le dans l'instance pour garantir sa fonctionnalité.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Dans votre instance, accédez à **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Dans la liste, sélectionnez **Desktop Assistant**.

Formulaire des registres d'application



3. Dans le formulaire, modifiez les champs requis.
   Pour en savoir plus sur les champs et leur description, consultez Formulaire des registres d'application.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les détails de l'application cliente OAuth sont mis à jour.

Désinstaller DEX Desktop Assistant

Supprimez Desktop Assistant sans effort à l'aide des commandes de désinstallation à ligne unique pour obtenir un système propre.

Avant de commencer

Assurez-vous de disposer des privilèges d'administrateur pour le système d'exploitation afin d'exécuter le script one-liner.

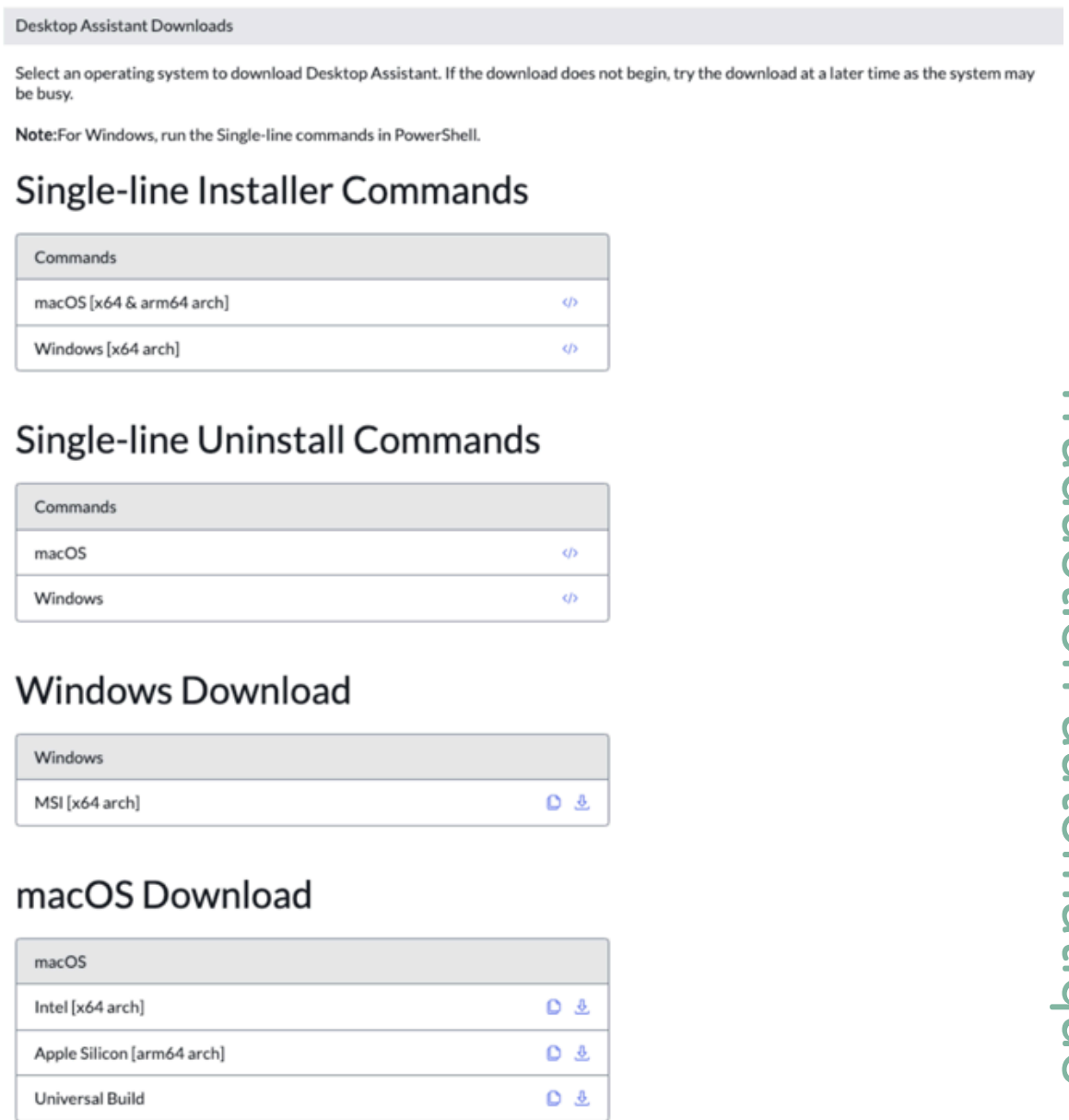
Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Déploiement** > **Programme d'installation et programme de désinstallation**.



2. Dans la section Single-line Uninstall Commands (Commandes de désinstallation sur ligne unique), procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône de commande (</>) pour copier la commande ou le script à exécuter.
   b. Dans votre système, ouvrez Terminal.app (Mac) ou PowerShell (Windows).
   c. Collez la commande, puis appuyez sur Entrée.
   d. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, saisissez votre mot de passe Active Directory et appuyez sur Entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'application Desktop Assistant est désinstallée.

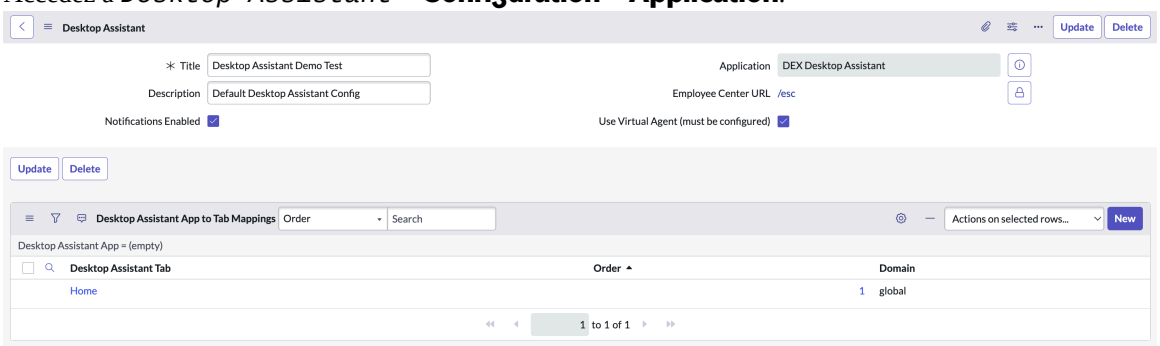
Modifier le titre et la description de la page d'accueil

Modifiez le titre et la description de la page d'accueil, selon vos besoins.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure
1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Application**.



2. Dans le formulaire, modifiez les champs requis.

Champ	Description
Titre	Titre de la page d'accueil.
Description	Aperçu du contenu et de la finalité du produit.
URL d'Employee Center	URL du Centre des employés où les employés peuvent accéder à des ressources, des informations et des outils importants liés à leur travail.
Notifications activées	Option permettant d'activer ou de désactiver l'icône de notification en forme de cloche.
Utiliser l'Agent virtuel (doit être configuré)	Option permettant d'activer ou de désactiver l'icône de messagerie instantanée.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Les informations de la page d'accueil sont mises à jour.

Activer les notifications

Restez informé et engagé en recevant des mises à jour et des notifications en temps opportun sur les événements et les activités importants au sein du système.

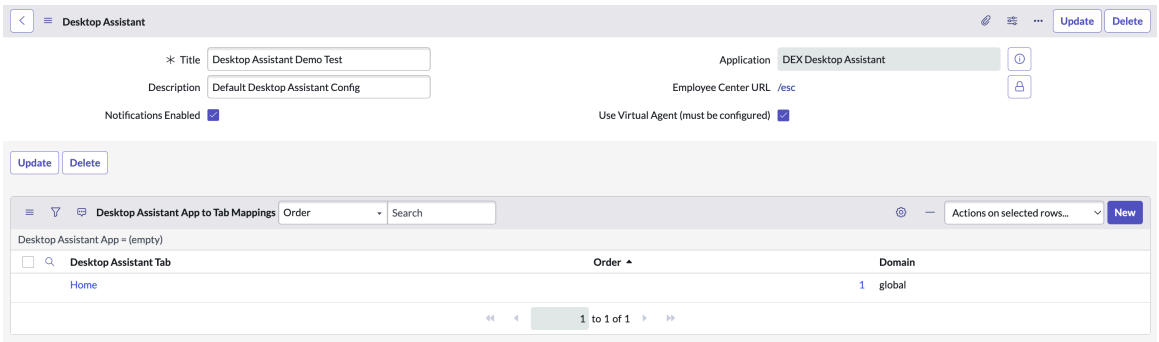
Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Application**.



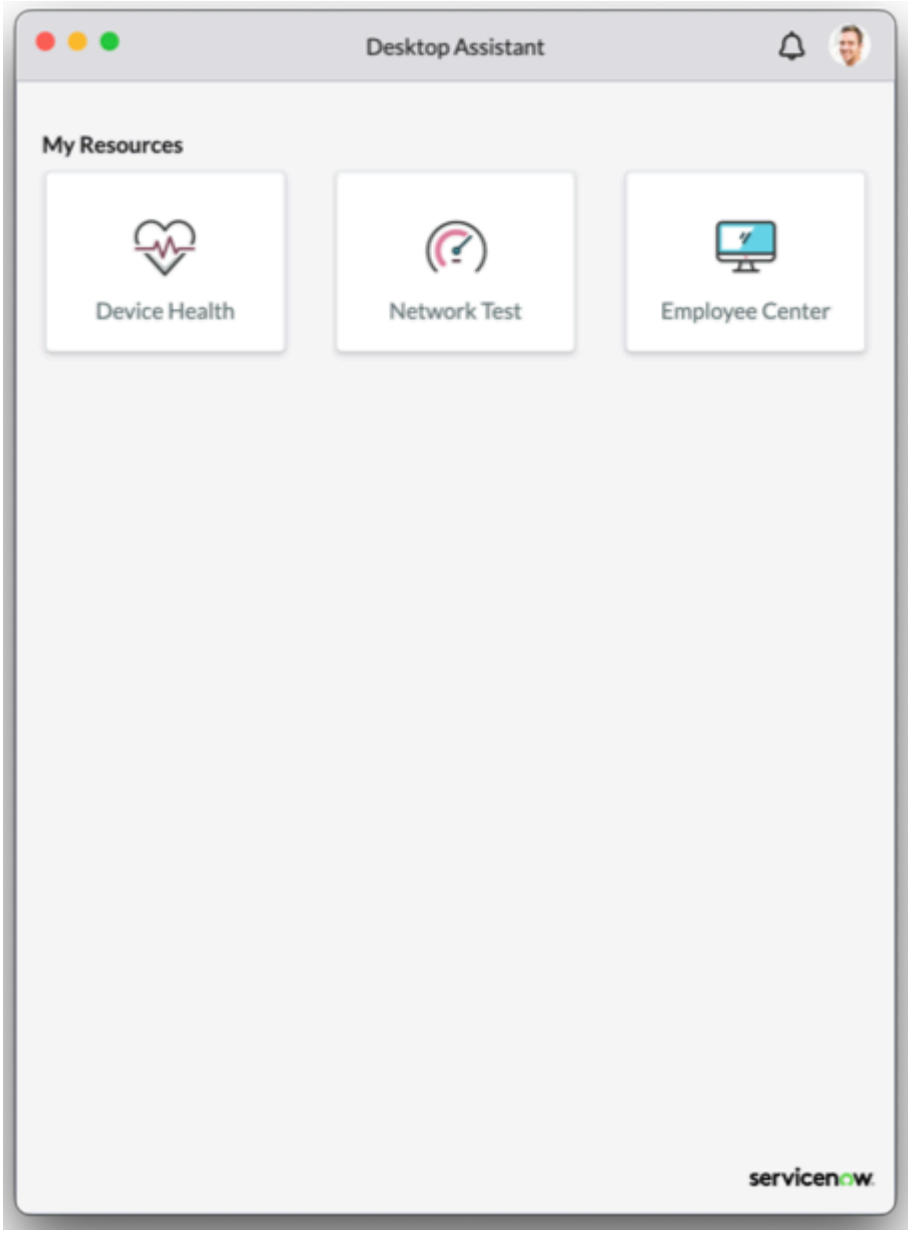
2. Sur la page Desktop Assistant, sélectionnez **Notifications activées**.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'icône de notifications en forme de cloche ( ) apparaît dans l'en-tête Desktop Assistant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour afficher les notifications et vous tenir au courant des informations et événements importants, consultez Afficher les notifications.

Activer l'Agent virtuel ou la messagerie instantanée

Activez l'Agent virtuel pour trouver des solutions à vos demandes rapidement et de façon transparente, sans avoir à attendre ou à parler à un représentant par téléphone.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir installé le module d'extension Agent virtuel Glide [com.glide.cs.chatbot] et vérifiez qu'il est actif.

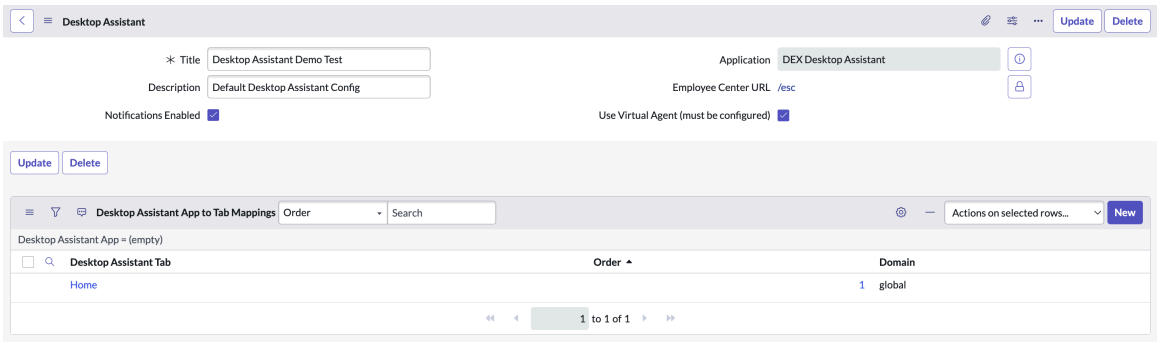
Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Application**.



2. Dans la page Desktop Assistant, sélectionnez **Utiliser l'Agent virtuel (doit être configuré)**.
   Pour en savoir plus sur la configuration de l'Agent virtuel, consultez Configuring Virtual Agent .
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

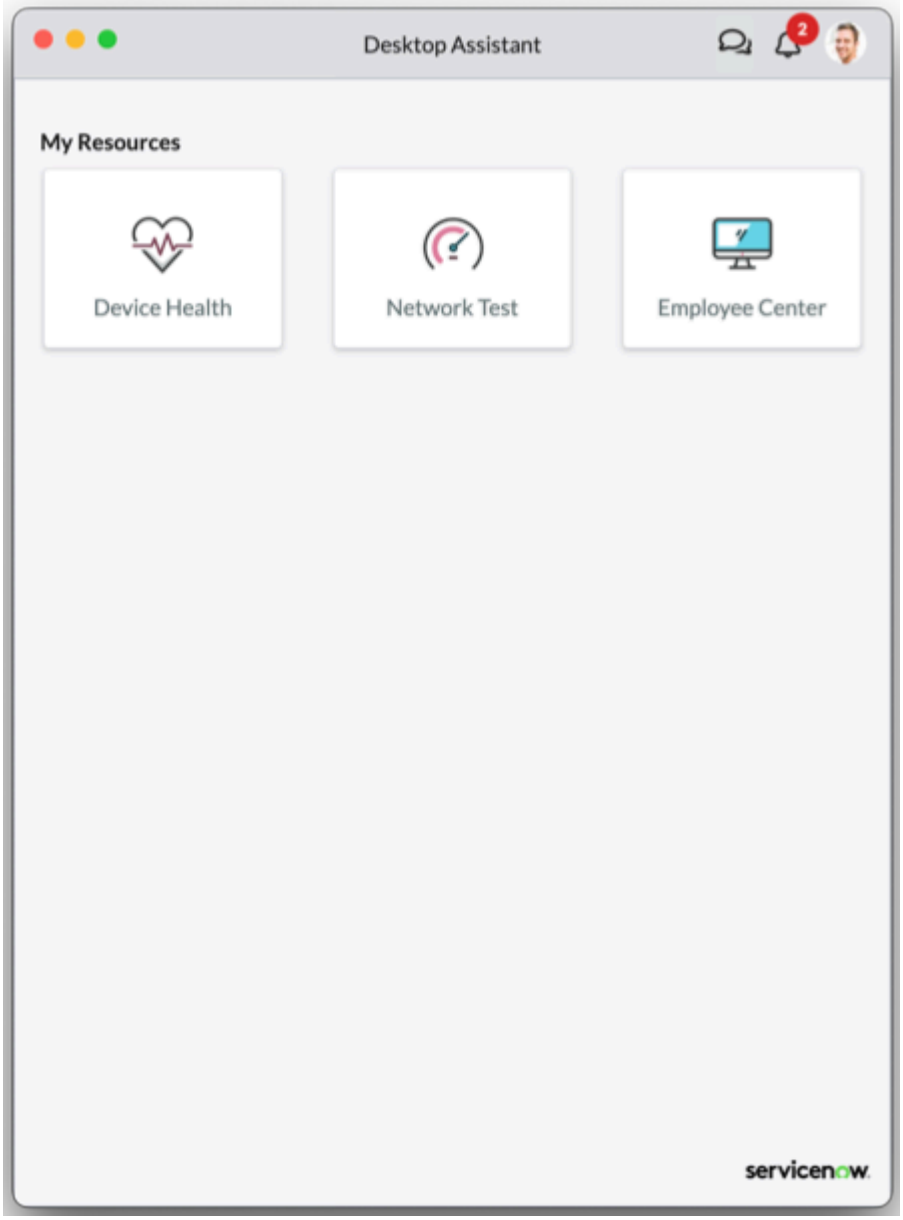
Résultats

L'icône de l'Agent virtuel ou de la messagerie instantanée ( ) apparaît dans l'en-tête de l'Desktop Assistant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Desktop Assistant avec l'icône Agent virtuel

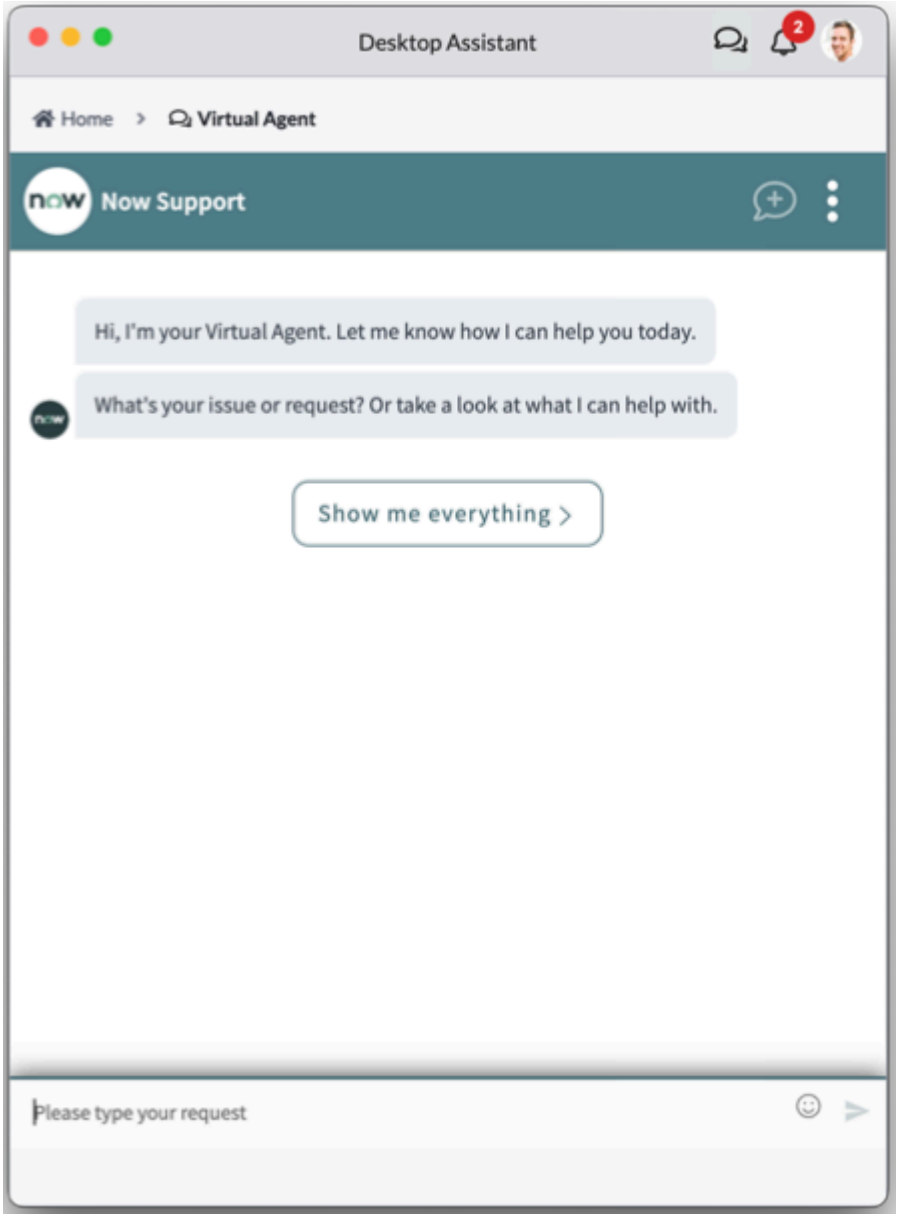


Pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée, sélectionnez l'icône de l'Agent virtuel ou de messagerie instantanée ( ).

La fenêtre de messagerie instantanée s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Pour configurer la personnalisation de la messagerie instantanée, consultez Set up your Virtual Agent bot's branding .

Créer une carte de vue d'enregistrements

Créez une carte de vue d'enregistrements afin d'avoir un accès direct à la liste des enregistrements dans une table cible.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

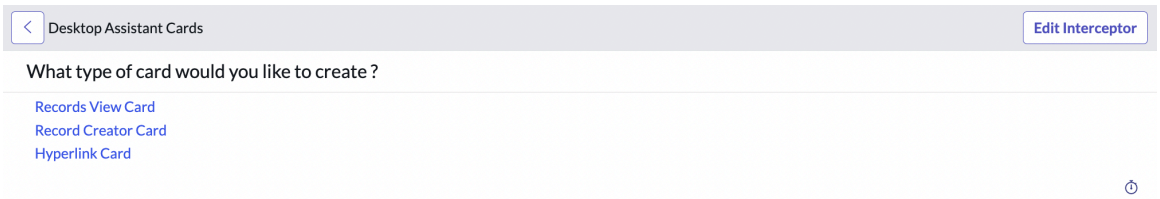
Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Traduction automatique

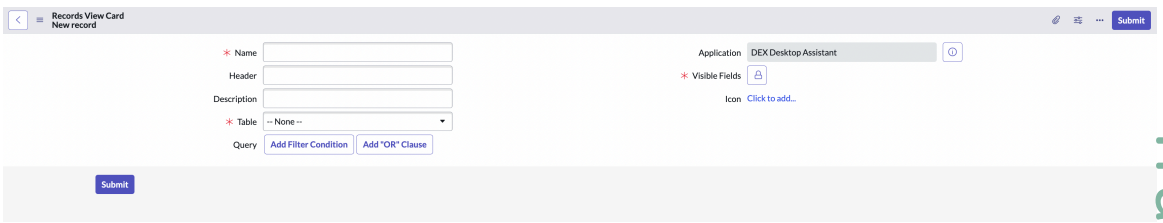
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Nouvelle carte**.



2. Sélectionnez **Carte de vue d'enregistrements**.



3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et leur description, consultez Créer une carte de vue d'enregistrements.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Une nouvelle carte de vue d'enregistrements est créée.

Que faire ensuite

Mappez la carte à la section sous laquelle elle doit être affichée. Pour plus d'informations, consultez Mapper une carte à une section.

Créer une carte de créateur d'enregistrement

Créez une carte de créateur d'enregistrement qui vous permet de créer un enregistrement plutôt que de le consulter.

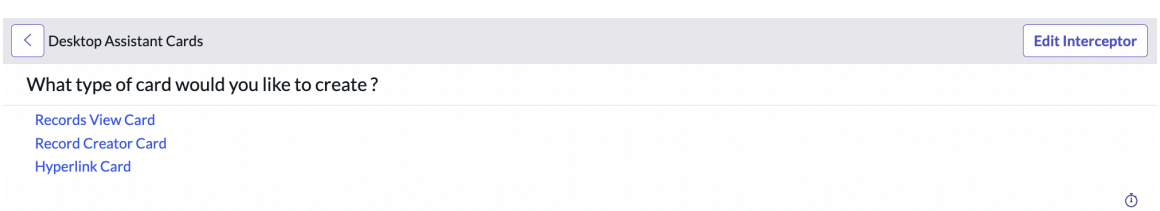
Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

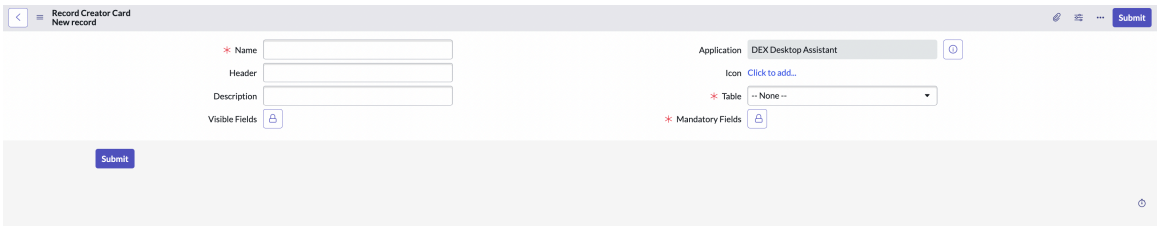
1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Nouvelle carte**.



2. Sélectionnez **Carte du créateur d'enregistrement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et leur description, consultez Formulaire Carte du créateur d'enregistrement.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Une nouvelle carte de créateur d'enregistrement est créée.

Que faire ensuite
Mappez la carte à la section sous laquelle elle doit être affichée. Pour plus d'informations, consultez Mapper une carte à une section.

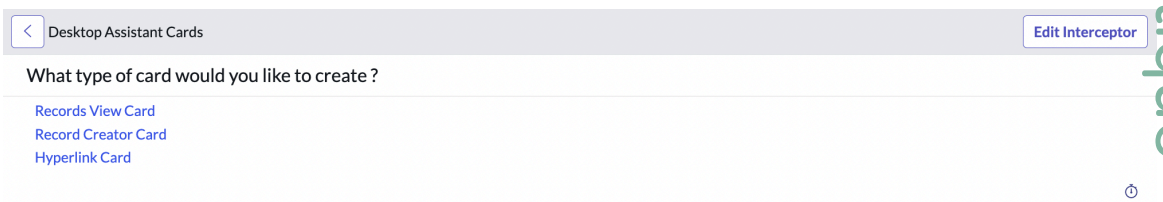
Créer une carte de lien hypertexte

Créez une carte de lien hypertexte afin d'avoir un accès direct à un site, une page ou des enregistrements ciblés.

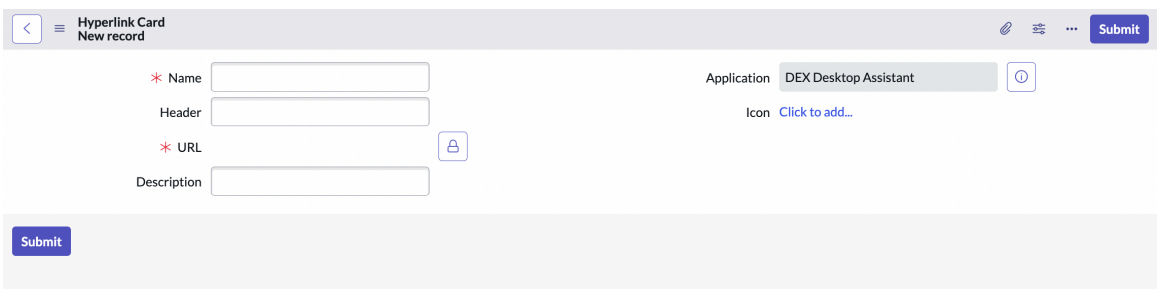
Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure
1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Nouvelle carte**.



2. Sélectionnez **Carte de lien hypertexte**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et leur description, consultez Formulaire Carte de lien hypertexte.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Une nouvelle carte de lien hypertexte est créée.

Que faire ensuite
Mappez la carte à la section sous laquelle elle doit être affichée. Pour plus d'informations, consultez Mapper une carte à une section.

Mapper une carte à une section

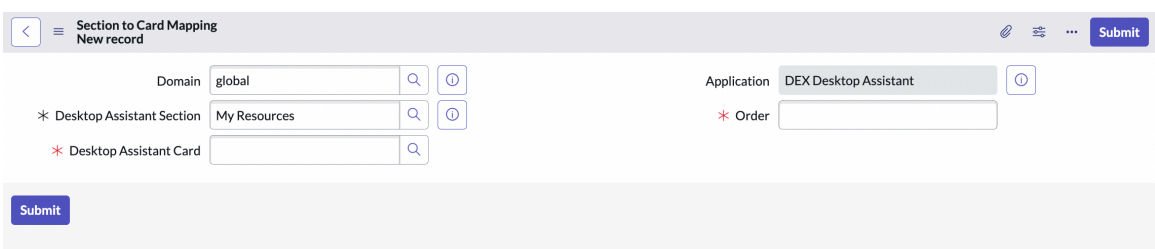
Mappez la carte à la section sous laquelle elle doit être affichée.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, l'Desktop Assistant fournit : Mes ressources.

Procédure
1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **<section_name>**.
2. Dans la section Mappages de la section à la carte, sélectionnez **Nouveau**.



3. Dans le champ *Desktop Assistant***Carte**, sélectionnez la carte que vous avez créée.
4. Dans le champ **Ordre**, sélectionnez le numéro d'ordre de la carte.
   Le numéro d'ordre correspond à l'ordre dans lequel la carte est positionnée dans la section.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
La carte s'affiche sous la section spécifique que vous avez sélectionnée.

Supprimer une carte de la page d'accueil

Supprimez une carte lorsque vous n'en avez plus besoin.

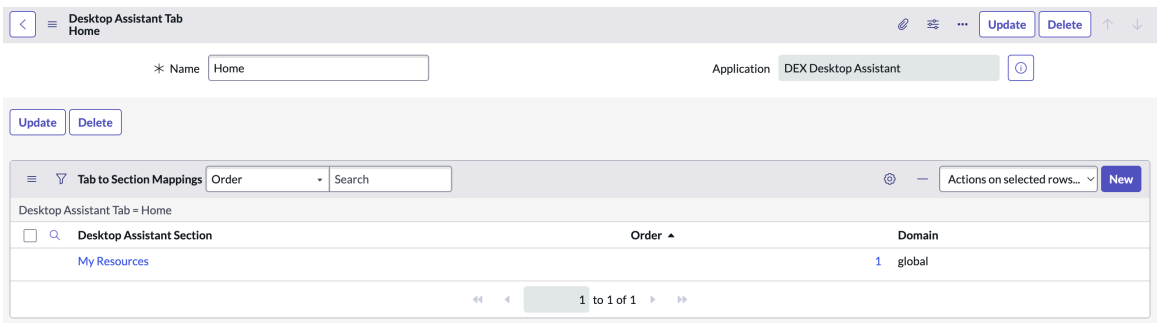
Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Traduction automatique

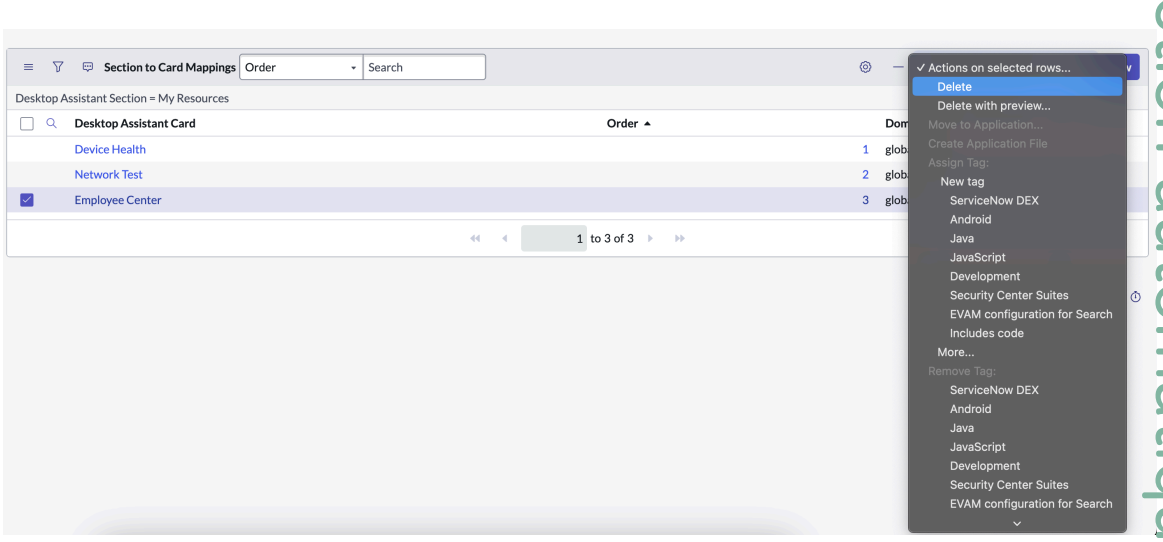
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Accueil**.
2. Sélectionnez le nom de la page d'accueil dans laquelle vous souhaitez supprimer la carte.
3. Sous *Desktop Assistant***Section**, sélectionnez le nom de la section sous laquelle la carte est positionnée.



4. Dans la colonne *Desktop Assistant***Carte**, cochez la case qui est affichée devant le nom de la carte que vous souhaitez supprimer.
5. Dans la liste déroulante Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Supprimer**.



6. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats

La carte est supprimée.

Ajouter une section à la page d'accueil

Ajoutez une section afin de pouvoir organiser les cartes connexes sous cette section pour faciliter la navigation.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

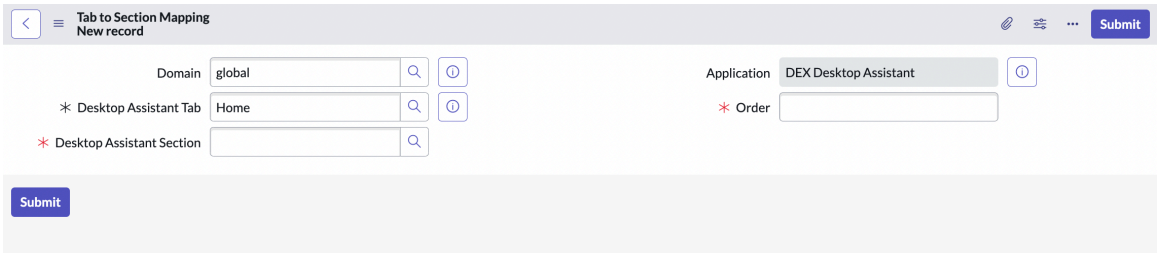
Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Accueil**.
2. Sélectionnez le nom de la page d'accueil pour laquelle vous souhaitez ajouter une section.
3. Dans la section Mappages de l'onglet à la section, sélectionnez **Nouveau**.



4. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous souhaitez sélectionner une section déjà existante, procédez comme suit :
     a. Dans le champ *Desktop Assistant* **Section**, sélectionnez l'icône de loupe ( ).
     b. Sélectionnez le nom de la section, puis **Soumettre**.

        La section est créée dans la page d'accueil de l'Desktop Assistant.
   - Pour créer une section, procédez comme suit :
     a. Dans le champ *Desktop Assistant* **Section**, sélectionnez l'icône de loupe ( ), puis **Nouveau**.
     b. Dans le champ **Nom**, entrez le nom de la section.
     c. Sélectionnez **Envoyer**.

        Vous êtes dirigé vers la page Mappage de l'onglet à la section où le nom de la section est affiché dans le champ *Desktop Assistant* **Section**.

     d. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La section est créée dans la page d'accueil de l'*Desktop Assistant*.

Supprimer une section de la page d'accueil

Supprimez une section lorsque vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer

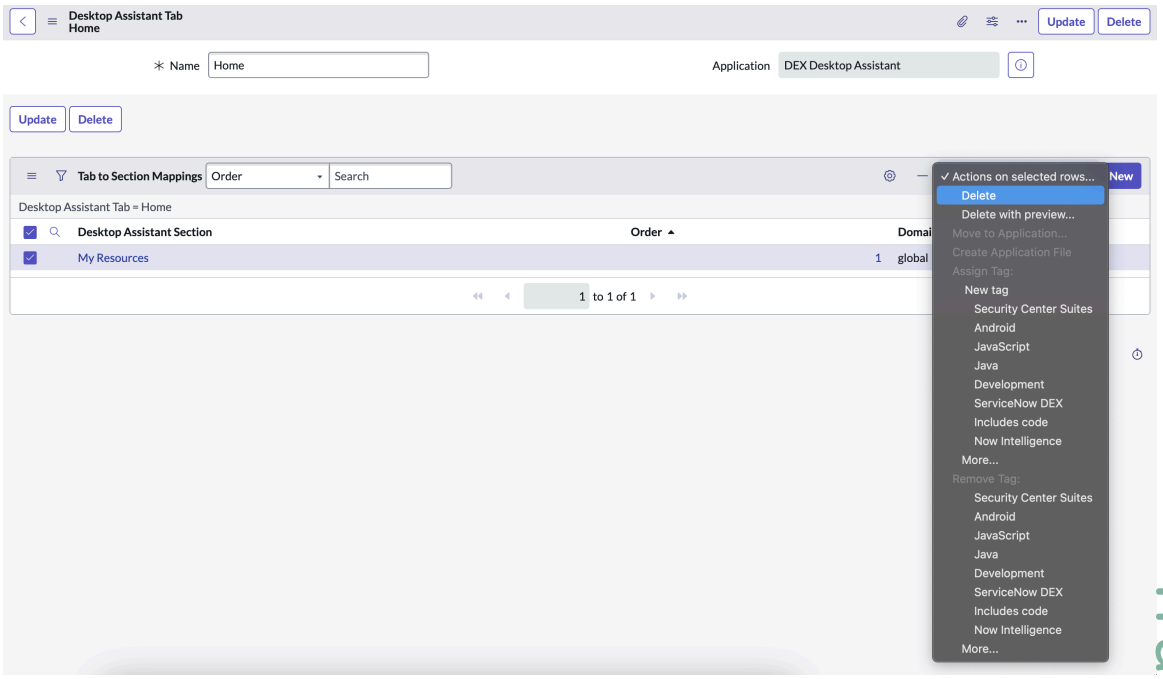
Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Accueil**.
2. Dans Section *Desktop Assistant*, cochez la case qui précède le nom de la section que vous souhaitez supprimer.
3. Dans la liste déroulante Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats

La section est supprimée de la page d'accueil.

Afficher les mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant

Suivez l'état de connexion de votre appareil et de l'utilisateur et la version de l'application, assurant une communication fluide avec l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

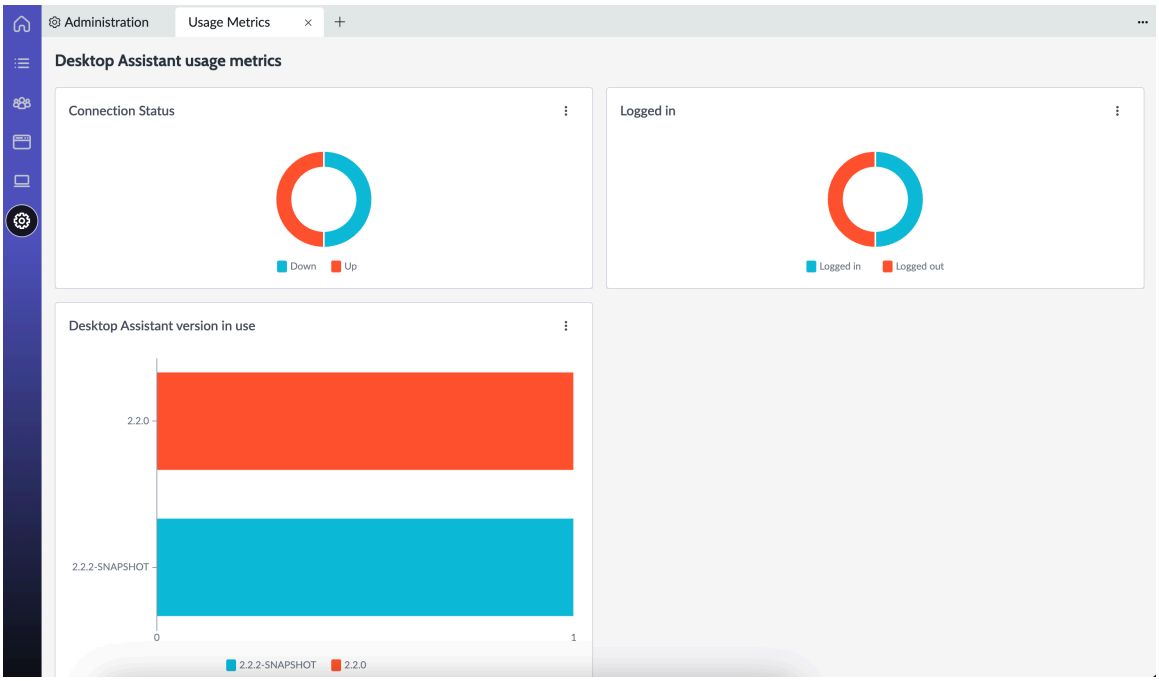
Rôle requis : sn_dex.admin ou une combinaison de sn_dex_desktop.admin et sn_sow.sow_user

Procédure

Accédez à *`Desktop Assistant`* > **Mesures d'utilisation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Les données relatives aux utilisateurs inactifs pendant 15 jours ne sont pas affichées sur le tableau de bord. Pour en savoir plus sur chaque carte, consultez Mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant.

Surveiller les appareils et les applications avec DEX Application & Device Health

La puissante solution Application & Device Health permet de surveiller et de gérer votre environnement informatique du point de vue de l'utilisateur final. Elle offre une variété de fonctionnalités qui fournissent des informations précieuses sur la façon dont les utilisateurs interagissent avec la technologie sur laquelle ils comptent au quotidien.

Accéder à DEX Application & Device Health

Obtenez des aperçus des différentes fonctionnalités Expérience numérique de l'utilisateur final Application & Device Health en explorant les pages de l'application.

Pages Expérience numérique de l'utilisateur final Application & Device Health

Page	Description
Page d'accueil	La page d'accueil permet d'accéder à des informations sur les alertes, les utilisateurs concernés, les utilisateurs actifs, les appareils actifs, la carte du monde et une section d'alerte.
Page Aperçus DEX	La page Aperçus offre une vue simplifiée des performances de l'appareil, des interactions des utilisateurs et de l'intégrité du réseau, avec des aperçus clairs qui vous aident à identifier les problèmes et les solutions avant qu'ils ne vous ralentissent.
Page Utilisateurs	La page Utilisateurs agit comme un concentrateur central pour les données utilisateur, donnant accès aux alertes utilisateur individuelles, aux appareils associés et à leurs emplacements respectifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pages Expérience numérique de l'utilisateur final Application & Device Health (suite)

Page	Description
Page Applications	La page Application fournit un aperçu des applications surveillées, y compris des détails tels que le nom de l'application et son type, la quantité d'incidents et d'alertes liés à chaque application, les utilisateurs concernés pour chaque application.
Page Appareils	La page Appareil fournit des informations sur l'appareil, son utilisateur affecté, la dernière connexion, les affectations correspondantes, l'état, les alertes actives et les incidents.
Page Administration DEX	La page Administrateur contient des informations sur les applications, les politiques, les règles de mesure, les utilisateurs actifs, le nombre d'administrateurs, les téléchargements d'agents, l'état du service et les mesures d'utilisation.

Page d'accueil

La page d'accueil affiche des informations sur le nombre total d'alertes, les utilisateurs concernés, les utilisateurs actifs, les appareils actifs, la carte du monde des utilisateurs finaux et une section d'alertes dédiée pour fournir des détails sur les alertes de l'application.

Pour ouvrir la page d'accueil, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**. L'icône Page d'accueil ( ) est sélectionnée par défaut et vous permet de consulter la page d'accueil.

Remarque :
Les graphiques affichent les données des 2 dernières heures.

Pour en savoir plus sur chaque carte, consultez Cartes de page d'accueil.

Remarque :
Les utilisateurs actifs sont les utilisateurs de l'application DEX et peuvent être ou non des utilisateurs inscrits auprès de ServiceNow.

Utilisateurs finaux

La carte du monde des utilisateurs finaux fournit des informations sur les utilisateurs, ce qui vous permet d'affiner votre recherche en sélectionnant le pays, l'état et la ville. Vous pouvez éventuellement vous concentrer sur les utilisateurs d'un emplacement particulier, en accédant à une liste détaillée des utilisateurs qui est spécifique à cette zone.

Alertes de l'application

La section Alertes de l'application fournit des détails tels que le nom de l'application, son type (installé ou Web/SaaS), le nombre d'alertes associées à l'application et le nombre d'utilisateurs concernés.

Page Utilisateurs

La page Utilisateurs sert de concentrateur complet pour accéder aux données relatives à l'utilisateur, y compris les alertes spécifiques à des utilisateurs en particulier, les appareils qui leur sont associés et les informations de localisation correspondantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette vue consolidée facilite une surveillance et une gestion efficaces, en permettant aux administrateurs de suivre les activités des utilisateurs, de répondre rapidement aux alertes et d'accéder aux emplacements des appareils pour une sécurité et une surveillance opérationnelle améliorées.

Pour ouvrir la page Utilisateurs, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Utilisateurs ( ).

Trois filtres sont disponibles sur la page Utilisateurs : **Utilisateurs**, **Emplacements** et **État**. Ils vous permettent d'affiner votre recherche. Le filtre **Emplacements** affiche l'emplacement de l'appareil connecté à l'DEX. Vous pouvez filtrer l'emplacement par ville, état, pays ou code postal. Actualisez la page pour obtenir les données les plus récentes. **L'état** fournit une vue d'ensemble des états des utilisateurs, indiquant s'ils sont actifs, concernés ou vous pouvez choisir d'afficher tous les utilisateurs.

Remarque :
La liste des utilisateurs est la liste de tous les utilisateurs ServiceNow enregistrés ou non enregistrés, ou des utilisateurs actifs. Elle peut également afficher les utilisateurs concernés en fonction de l'option que vous sélectionnez dans le filtre **État**. De plus, lorsque vous appliquez une condition de filtre à l'une des colonnes, par exemple la colonne **Emplacements**, elle ne disparaît pas automatiquement si vous exécutez d'autres fonctions sur l'une des colonnes, telles que le tri. Vous devez supprimer manuellement le filtre.

Pour en savoir plus sur chaque colonne, consultez Liste d'utilisateurs. La sélection du nom d'utilisateur vous dirige vers la page de détails de cet utilisateur. Pour en savoir plus sur les applications utilisateur, les appareils, l'intégrité, les processus en cours d'exécution, les mesures d'application, les réseaux, les connexions et les requêtes personnalisées, consultez Page des détails de l'utilisateur.

Page des détails de l'utilisateur

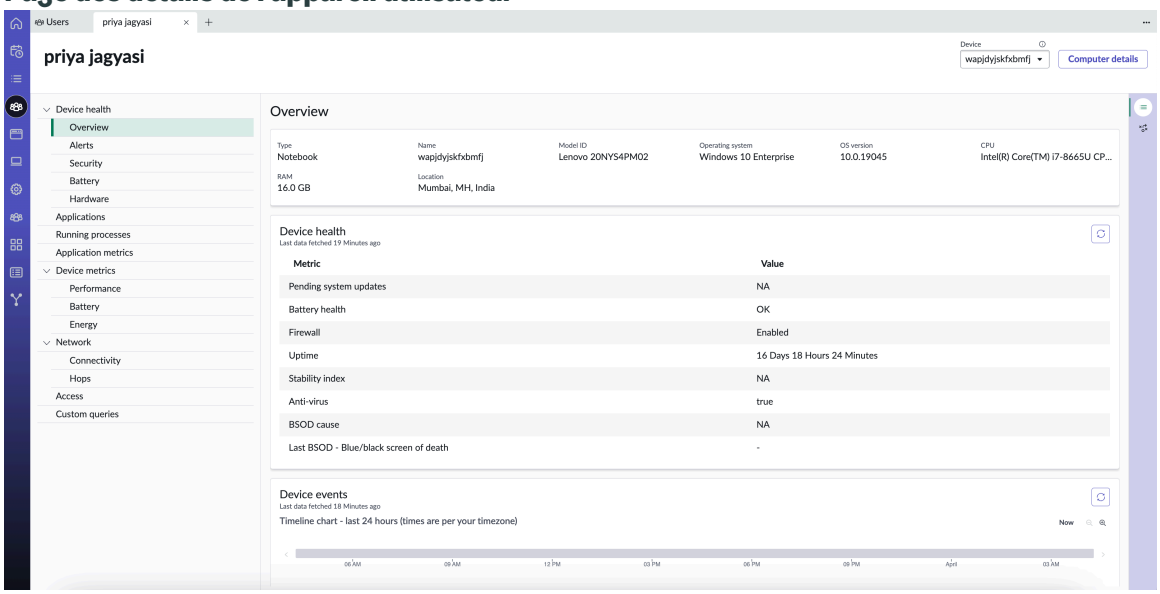
Obtenez une vue d'ensemble de l'application installée ou de l'application Web/SaaS avec laquelle l'utilisateur est engagé, de l'intégrité de l'appareil à l'aide duquel l'utilisateur est connecté à l'application, des processus exécutés sur l'appareil de l'utilisateur, des mesures de l'application, de la configuration réseau de l'utilisateur, des informations essentielles concernant les détails d'accès utilisateur et des requêtes personnalisées pour accéder aux informations du système d'exploitation à l'aide du langage SQL.

Remarque :
La liste déroulante **Appareil** répertorie tous les appareils que l'utilisateur a utilisés pour se connecter à l'application. Les options **Actif** et **Inactif** du menu catégorisent les appareils selon qu'ils sont opérationnels ou hors ligne. Sélectionnez **Détails de l'ordinateur** pour accéder à des informations complètes sur l'appareil, notamment la balise d'actif, le numéro de série, l'ID de modèle, le fabricant et les détails de configuration des composants connectés tels que le système d'exploitation, le domaine du système d'exploitation, le domaine DNS, la RAM, le fabricant du processeur, la vitesse et le nombre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page des détails de l'appareil utilisateur



Utilisateurs : intégrité des appareils

Affichez les détails de l'état opérationnel global et des performances d'un appareil à l'aide duquel un utilisateur interagit avec une application. L'intégrité est évaluée en fonction d'une variété de mesures et d'indicateurs, notamment la durée d'activité du système, les correctifs en attente, les mises à jour logicielles en attente, le dernier écran bleu/noir, les plantages d'applications, l'état de la batterie et d'autres indicateurs clés de performance.

Le système met à jour les données des appareils à l'aide de politiques toutes les 72 heures. De plus, vous pouvez renseigner manuellement les données à la demande en cliquant sur l'icône d'actualisation ( ). Pour en savoir plus sur les stratégies, consultez Politiques DEX pour Mac et Politiques DEX pour Windows.

Vue d'ensemble de l'intégrité de l'appareil

La section Vue d'ensemble fournit des détails essentiels sur l'appareil, tels que le type, le nom, le système d'exploitation, l'ID de modèle, l'emplacement actuel, le processeur et les spécifications de la RAM. Les mesures de l'appareil affichent des informations clés telles que les mises à jour en attente, l'intégrité de la batterie, les causes BSOD et les crashs, offrant ainsi une vue complète des performances et de l'intégrité de l'appareil. Les événements de l'appareil au cours des dernières 24 heures incluent des activités telles que des installations de logiciels, fournissant un aperçu des modèles d'utilisation et de l'historique des performances. Les mises à jour système en attente fournissent les détails de la version et les actions nécessaires pour améliorer les fonctionnalités et la sécurité, tandis que les détails du système d'exploitation fournissent des informations sur le système d'exploitation de l'appareil.

Alertes d'intégrité de l'appareil

Accédez à la section Alertes pour détecter les alertes ouvertes de l'appareil. Chaque alerte se distingue par un identifiant unique (numéro) et comporte un résumé du problème, sa gravité et l'horodatage de sa création (créé).

Sécurité de l'intégrité de l'appareil

La section Sécurité est propre au système d'exploitation Windows et fournit des informations cruciales sur la protection des appareils, en se concentrant spécifiquement sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

BitLocker, un outil de chiffrement de disque Windows. Elle met en évidence les principales spécificités telles que le type de volume, l'état de protection, le point de montage, la capacité, l'état du volume et le pourcentage de chiffrement, fournissant une vue d'ensemble complète des volumes chiffrés et de l'état de sécurité de l'appareil.

Intégrité de la batterie de l'appareil

L'intégrité de la batterie évalue l'état général, l'efficacité et la durée de vie potentielle de la batterie de l'appareil, offrant un aperçu de sa capacité actuelle, de son nombre de cycles et de son pourcentage de charge restante, ce qui vous permet d'optimiser les performances, de prolonger la durée de vie et de garantir une utilisation ininterrompue de l'appareil.

Intégrité du matériel de l'appareil

La section Matériel fournit des détails clés sur le disque dur et des informations sur ses spécifications essentielles. Elle comprend des informations telles que le nom attribué au disque à des fins d'identification, l'état de fonctionnement, le fabricant (c'est-à-dire la société productrice), le support chargé indiquant si un support de stockage est inséré, le numéro de modèle spécifiant la version spécifique du disque, les partitions indiquant le nombre de sections distinctes sur le disque et la taille indiquant la capacité de stockage totale disponible sur le disque dur. Tous ces détails présentent une vue d'ensemble complète des caractéristiques et des fonctionnalités du disque dur. Ils sont essentiels à la maintenance, au dépannage, à la compatibilité, à la planification de la capacité et à la gestion globale du système.

Pour des informations sur chaque champ, consultez Page Intégrité de l'appareil.

Utilisateurs : applications

Fournit des détails sur l'application installée ou l'application Web/SaaS dont l'utilisateur se sert actuellement.

La section Applications offre des aperçus de l'application, ce qui facilite une gestion efficace des appareils. Suivez les détails tels que le nom, la version, le type, l'utilisation actuelle et l'heure du dernier accès, ce qui facilite la surveillance et l'optimisation.

Pour des informations sur chaque champ, consultez Applications des utilisateurs.

Utilisateurs : processus en cours

Affichez le % d'utilisation du processeur de l'appareil, le % du processeur inactif, le nombre de processus et l'utilisation de la mémoire, ainsi que les points de données qui fournissent un aperçu des performances et du comportement de l'exécution des processus. En surveillant ces mesures, votre organisation peut mieux comprendre les performances des processus en cours d'exécution et identifier les goulots d'étranglement des performances ou les problèmes qui peuvent avoir un impact sur l'expérience numérique.

Le système met à jour les données des processus en cours d'exécution à l'aide de politiques toutes les 72 heures. De plus, vous pouvez renseigner manuellement les données à la demande en cliquant sur l'icône d'actualisation ( ). Pour en savoir plus sur les stratégies, consultez Politiques DEX pour Mac et Politiques DEX pour Windows.

Pour en savoir plus sur chaque carte, consultez Page Mesures des processus en cours d'exécution.

Utilisateurs : mesures de l'application

Affichez les données de performance et d'utilisation associées à une application spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les mesures de l'application fournissent des informations précieuses sur l'utilisation de l'application, sur ses performances et sur les améliorations qui peuvent être nécessaires pour améliorer l'expérience utilisateur et atteindre les objectifs business.

Pour en savoir plus sur les cartes de mesure des performances et de l'utilisation, consultez Page Mesures de l'application.

Utilisateurs : mesures de l'appareil

Surveillez les mesures en temps réel, notamment le processeur, la mémoire, l'utilisation du disque et les opérations de lecture/écriture d'E/S, ainsi que le pourcentage de batterie et la consommation et la perte d'énergie, pour obtenir un aperçu complet de l'utilisation des ressources système. Ces mesures de l'appareil fournissent des informations précieuses sur l'utilisation de l'appareil, sur ses performances et sur les améliorations qui peuvent être nécessaires pour améliorer l'expérience utilisateur et atteindre les objectifs business.

Remarque :
Les dates de début et de fin doivent se situer dans les 3 jours avant ou après la date actuelle, et la plage ne peut pas être supérieure à 7 jours.

La section Batterie évalue le pourcentage de charge restant, ce qui vous permet de gérer efficacement l'utilisation et d'assurer un fonctionnement ininterrompu.

Obtenez des aperçus graphiques de la consommation d'énergie totale et des répartitions pour le processeur, le disque, le réseau, l'écran, le SoC, le MBB, l'EMI et d'autres consommations d'énergie afin de comprendre visuellement l'utilisation des ressources.

Pour plus d'informations sur les performances, la batterie et l'énergie, consultez Page Mesures de l'appareil.

Utilisateurs : réseau

Obtenez un aperçu des multiples facettes de la configuration réseau de l'utilisateur. Il affiche des informations cruciales telles que le serveur réseau, les détails Wi-Fi, les détails de connexion filaire et les sauts de réseau d'applications.

Réseau

La vue d'ensemble des détails du réseau affiche des informations sur la connexion réseau de l'utilisateur, notamment l'état de la connexion, la puissance du signal Wi-Fi, le protocole Wi-Fi et le BSSID Wi-Fi. Sous Détails Wi-Fi, vous pouvez trouver les noms des mesures et les valeurs correspondantes, fournissant ainsi une vue d'ensemble complète de leurs performances Wi-Fi. De même, la section des détails de la connexion filaire présente les noms et les valeurs des mesures associés à la connexion réseau filaire de l'utilisateur.

Sauts

Dans la section Sauts, utilisez la liste déroulante **Applications** pour sélectionner l'application souhaitée et afficher ses informations relatives aux sauts. Pour obtenir les informations les plus récentes, sélectionnez **Exécuter**. Cette section présente le menu déroulant applications/destination, le nom de domaine et l'adresse de chaque saut, ainsi que les temps d'aller-retour (RTT1, RTT2, RTT3). Ces informations aident à comprendre et à optimiser leurs configurations réseau afin d'en optimiser les performances.

Pour en savoir plus sur la carte réseau, consultez Page Réseau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs : accès

Affichez les informations essentielles concernant les informations de connexion de l'utilisateur. Cet onglet fournit des informations cruciales, notamment le nom et le type d'utilisateur, le type de connexion et l'horodatage de sa dernière connexion.

Le nom d'utilisateur sert d'identificateur unique dans le système, ce qui permet aux utilisateurs de s'identifier facilement. Le champ Type d'utilisateur indique l'état de l'utilisateur, déterminant si celui-ci est actif ou non. Le champ Type de connexion affiche la méthode ou le protocole utilisé pour le processus de connexion, comme un nom d'utilisateur et un mot de passe standard. Enfin, le dernier horodatage de connexion indique la date et l'heure de l'activité de connexion la plus récente de l'utilisateur, ce qui permet aux utilisateurs de suivre et de gérer efficacement leurs informations de connexion.

Le système met à jour les données de connexion à l'aide de politiques toutes les 72 heures. De plus, vous pouvez renseigner manuellement les données à la demande en cliquant sur l'icône d'actualisation ( ). Pour en savoir plus sur les politiques, consultez Politiques DEX pour Mac et Politiques DEX pour Windows.

Remarque :
le champ **Hôte** n'est visible que si vous accédez à distance à l'appareil via RDP (Windows) ou SSH (Mac). La section **Profils d'utilisateurs** est propre au système d'exploitation Windows.

Pour en savoir plus sur la carte de connexion de l'utilisateur, consultez Page Accès.

Utilisateurs : requêtes personnalisées

Les requêtes personnalisées accèdent aux informations du système d'exploitation à l'aide du langage SQL. Elles permettent une analyse approfondie du système et la résolution des problèmes.

Résolvez les problèmes ou collaborez avec les administrateurs en utilisant des requêtes OSQuery prédéfinies. Vous pouvez également écrire une nouvelle requête personnalisée conformément à vos besoins.

Vous pouvez choisir une requête dans la liste **Requêtes**, puis sélectionner **Exécuter** pour obtenir la réponse la plus récente de l'appareil.

Remarque :
les requêtes personnalisées sont stockées dans la table Requête personnalisée de l'appareil [dex_ci_device_custom_query]. Lorsque vous exécutez une requête, la liste affiche un maximum de 100 entrées récupérées à partir de cette table. Pour obtenir toutes les entrées des réponses, consultez la table Réponse de la requête personnalisée de l'appareil [dex_ci_device_custom_query_response].

Page Applications

Gérez les applications actives dans votre organisation afin d'améliorer la productivité et l'engagement des utilisateurs finaux. La page Applications sert de point central, offrant une visibilité sur les applications surveillées. Accédez aux détails tels que le nom de l'application, son type, le nombre d'alertes et d'incidents associés à chacune de ces applications, et les utilisateurs concernés.

Pour consulter la page Applications, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Applications ( ).

Vous pouvez également accéder à l'intégrité de l'application à partir d'une vue de la plateforme d'incidents, si vous sélectionnez un service ou une offre de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour affiner votre recherche par applications, utilisez le filtre **Applications**. Les données de l'application sont triées par ordre décroissant en fonction des incidents.

Remarque :

lorsque vous placez le curseur sur un nom de colonne, le menu supplémentaire (⋮) s'affiche. Sélectionnez le menu supplémentaire et choisissez la condition de filtre souhaitée dans la liste déroulante de la section Filtre. Ensuite, entrez la chaîne dans le champ suivant et sélectionnez **Appliquer**. Par exemple, si vous souhaitez choisir toutes les applications qui commencent par la lettre « M », sélectionnez l'option « commence par » dans le menu déroulant. Ensuite, entrez « M » dans le champ suivant et sélectionnez **Appliquer**.

Pour connaître les détails d'une application, sélectionnez son nom. Pour en savoir plus sur chaque champ, consultez Liste des applications.

Page des détails des applications Web/SaaS

Profitez d'une visibilité complète sur les performances des applications, l'utilisation des appareils et les tendances pour assurer une expérience numérique positive.

Santé

Surveillez les performances de votre application en temps réel pour savoir si elle est disponible et répond aux demandes. Pour affiner votre recherche en fonction d'emplacements spécifiques, utilisez le filtre **Emplacement**. Par défaut, les graphiques affichent les dernières données des 2 dernières heures.

Remarque :

La plage <time> des données de performance peut couvrir les 2 dernières heures, les 24 dernières heures ou les 15 derniers jours, selon la période que vous sélectionnez dans la liste déroulante indiquée dans la section Performances.

Pour en savoir plus sur chaque carte, consultez Section Application Web/SaaS : intégrité.

Utilisateurs

Surveillez vos utilisateurs actifs pour obtenir une mesure précise du nombre d'utilisateurs engagés avec l'application. Les utilisateurs actifs sont une mesure importante pour identifier les tendances des comportements d'utilisation.

Remarque :

La liste des utilisateurs affiche tous les utilisateurs système avec Agent Client Collector (ACC) installé un appareil. Si un utilisateur n'a pas eu recours à l'application au cours des 3 derniers jours, la valeur du champ **Dernier accès à l'application** est notée **-**. Par défaut, le tri est appliqué sur le champ **Dernier accès à l'application** et les données sont triées pour les 1 000 derniers enregistrements.

Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Section Application Web/SaaS : utilisateurs.

Tendances

Obtenez une vue graphique des mesures de votre application pour voir comment la valeur d'une ou de plusieurs mesures change au fil du temps. Les valeurs le long de l'axe horizontal du rapport de tendances représentent la mesure du temps. Les valeurs de l'axe vertical représentent les changements apportés à la mesure surveillée.

Pour en savoir plus sur chaque carte, consultez Section Application Web/SaaS : tendances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page des détails de l'application installée

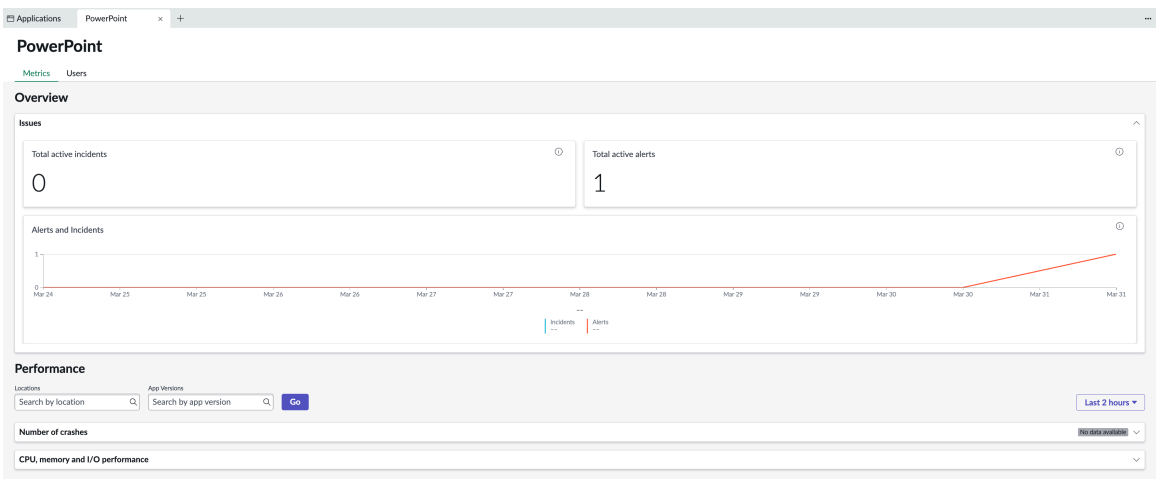
Accédez à un aperçu complet des performances des applications, de l'utilisation des appareils et des modèles afin d'identifier les problèmes de performances, d'optimiser l'utilisation des appareils et d'améliorer l'expérience utilisateur.

Mesures

La section Mesures vise à assurer le bon fonctionnement des applications en surveillant leur intégrité en temps réel et en résolvant rapidement tout problème potentiel afin de maintenir une expérience utilisateur fluide. De plus, elle évalue que le système fonctionne bien en exécutant efficacement les tâches prévues et en fournissant des réponses rapides et fiables aux demandes utilisateurs.

Section Vue d'ensemble

Surveillez l'intégrité d'une application en temps réel et identifiez et traitez de manière proactive les problèmes potentiels avant qu'ils n'aient un impact sur l'expérience utilisateur.



Pour en savoir plus sur les cartes d'intégrité, consultez Section Application installée : vue d'ensemble.

Traduction automatique

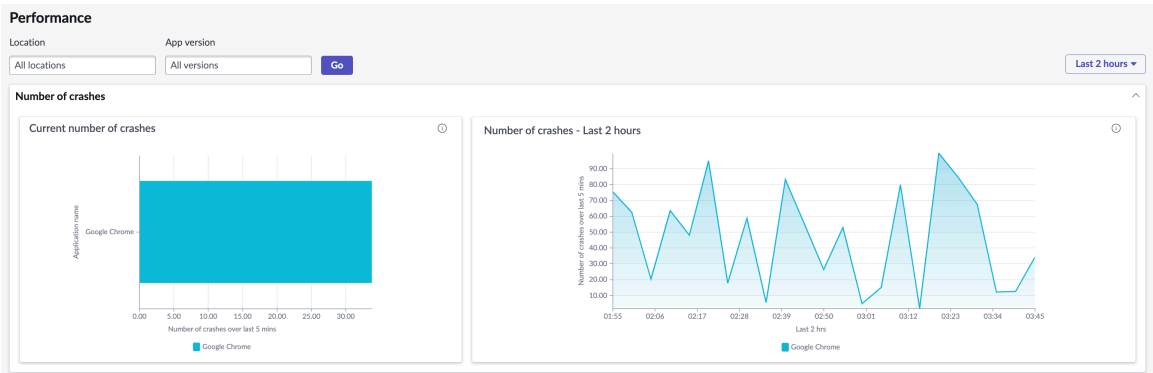
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Performance

Affinez votre recherche en fonction du filtre **Emplacements** ou **Version de l'application**.

Remarque :
accédez aux données sur les performances des applications couvrant les 2 dernières heures, les 24 dernières heures ou les 15 derniers jours en choisissant la période souhaitée dans la liste déroulante affichée.

Affichez le nombre d'incidents d'une application au fil du temps, reflétant sa résilience, sa durabilité et sa fiabilité.



Remarque :
l'indicateur du nombre d'incidents prend en charge l'application Zoom et les applications qui émettent un événement de blocage de l'application Windows (ID d'événement = 1 000) lors d'un plantage, par exemple Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Excel, Microsoft OneNote, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook et Microsoft Word.

Pour en savoir plus sur les cartes, consultez Section Application installée : nombre d'incidents.

Section Performance du processeur, de la mémoire et des E/S

Découvrez dans quelle mesure votre système remplit la fonction pour laquelle il a été conçu et avec quelles rapidité et fiabilité il répond aux demandes utilisateurs.

Pour en savoir plus sur les cartes de performances, consultez Section Application installée : performances du processeur, de la mémoire et des E/S.

Utilisateurs

Les utilisateurs finaux peuvent se connecter à une application à partir de différents appareils. Obtenez une vue d'ensemble des utilisateurs, des derniers appareil et emplacement connectés, de la durée totale de l'interaction de l'utilisateur avec l'application le jour même et de l'heure du dernier accès à l'application. Ces informations peuvent aider à proposer un diagnostic et une assistance, à optimiser les performances et à renforcer la sécurité.

Affinez votre recherche en fonction du filtre **Utilisateurs**, **Emplacements** ou **Version de l'application**.

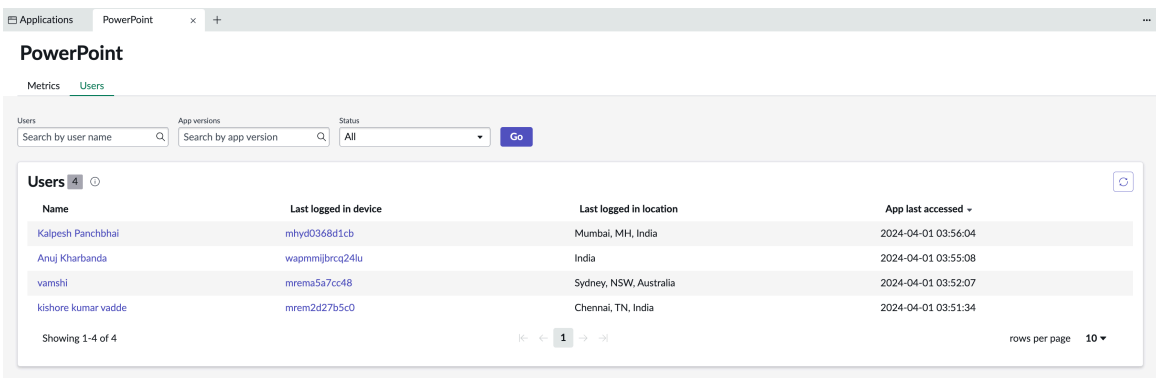
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La liste des utilisateurs affiche tous les utilisateurs système avec Agent Client Collector (ACC) installé un appareil. Si un utilisateur n'a pas eu recours à l'application au cours des 3 derniers jours, la valeur du champ **Dernier accès à l'application** est notée **-**. Par défaut, le tri est appliqué sur le champ **Dernier accès à l'application** et les données sont triées pour les 1 000 derniers enregistrements. Le champ **Dernier accès à l'application** ne s'applique pas aux applications installées sur Mac. Par conséquent, la liste déroulante **Version de l'application** affiche uniquement les versions d'application pour Windows.

La sélection du nom d'utilisateur vous dirige vers la page de détails de cet utilisateur. Pour en savoir plus sur un utilisateur et les applications associées, consultez Page des détails de l'utilisateur.

Section Utilisateurs



Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Section Application installée : utilisateurs.

Page Aperçus DEX

La page Aperçus de l'Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) permet d'accéder aux rapports d'intégrité de la batterie et l'heure du système, ce qui permet aux administrateurs de suivre les appareils des utilisateurs et de prendre des mesures correctives.

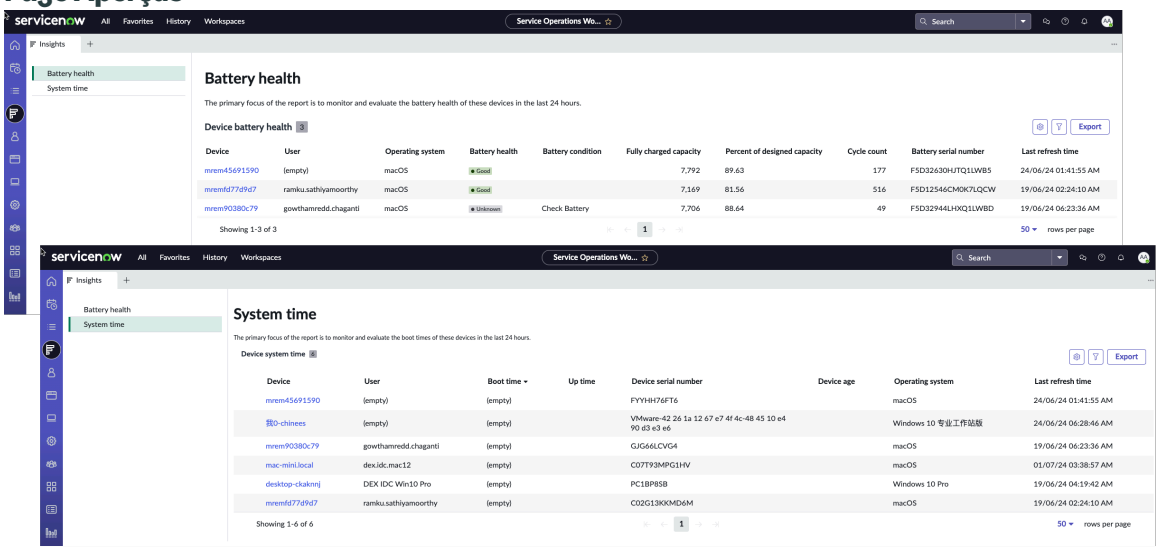
La page Aperçus de l'DEX vous donne une image des performances de l'appareil, de l'intégrité du réseau et des interactions de l'utilisateur. Utilisez les rapports sur l'intégrité de la batterie et l'heure du système pour obtenir des informations précoces sur les problèmes avant qu'ils ne ralentissent les utilisateurs.

Pour ouvrir la page Aperçu, accédez à **Libre-service** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'icône Aperçu ( ) dans le panneau de navigation principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Aperçus



Pour en savoir plus sur chaque champ de rapport, consultez Rapports d'aperçu DEX.

Page Appareils

Accédez à la page Appareil pour obtenir des informations détaillées sur chaque appareil, notamment l'état d'affectation de l'utilisateur, l'horodatage de la dernière connexion, les affectations correspondantes, l'état de l'appareil, les alertes actives et les incidents, permettant une gestion complète des appareils et une meilleure efficacité opérationnelle.

Pour ouvrir la page Appareils, accédez à **Libre-service** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le panneau de gauche, sélectionnez l'icône Appareils ( ).

Pour affiner votre recherche par appareils, utilisez le filtre **Appareils**. Pour afficher uniquement les appareils actifs, activez le commutateur **Afficher uniquement les appareils actifs** ( ). Lorsque le commutateur est désactivé, tous les appareils sont affichés.

Pour en savoir plus sur chaque champ, consultez Liste des appareils.

Remarque :
La sélection d'un appareil vous dirige vers sa page détaillée. De même, le choix d'un appareil sur la page des détails de l'utilisateur permet d'obtenir des informations spécifiques sur cet appareil. Pour en savoir plus sur l'appareil d'un utilisateur, consultez Page des détails de l'utilisateur et les sous-rubriques connexes.

Page des détails de l'appareil

Obtenez une vue globale de l'environnement numérique, y compris les performances de l'appareil, les applications logicielles, la connectivité réseau et les informations de connexion.

La sélection d'un appareil vous dirige vers sa page détaillée. De même, le choix d'un appareil sur la page des détails de l'utilisateur permet d'obtenir des informations spécifiques sur cet appareil. Dans les deux cas, vous trouverez des détails sur l'appareil d'un utilisateur dans Page des détails de l'utilisateur et ses sous-rubriques connexes.

Page Administration DEX

La page Administration est un composant fondamental d'DEX Application & Device Health et fournit aux administrateurs les outils essentiels pour gérer et surveiller le système.

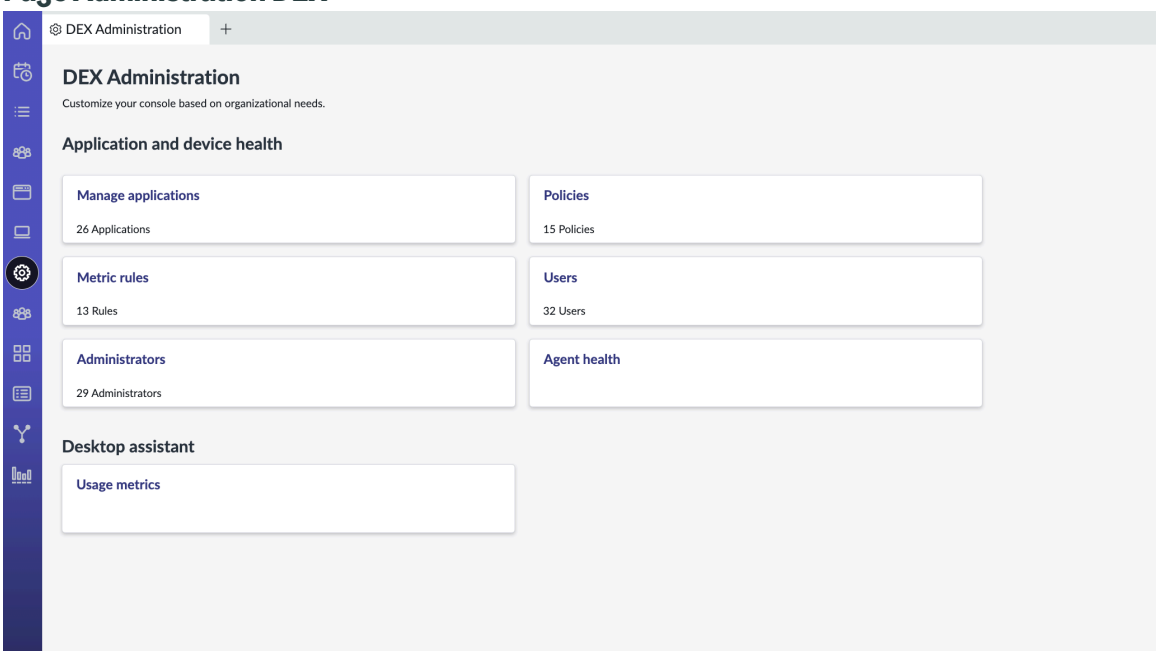
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour ouvrir la page Administration, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Administration ( ).

Remarque :
pour afficher l'onglet **Administration**, vous devez disposer du rôle sn_dex.admin.

Page Administration DEX



Surveillez et gérez les applications. Vérifiez les politiques d'application, l'activité utilisateur et les privilèges d'administration via les cartes Politiques, Utilisateurs et Administrateurs. Suivez les installations Agent Client Collector dans Intégrité de l'agent. Pour en savoir plus sur chaque carte, consultez Cartes d'administration.

Afficher les mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant pour garder un œil sur l'état de connexion de votre Desktop Assistant et assurer une communication transparente avec l'instance ServiceNow. Pour plus d'informations sur les Desktop Assistant, voir Utiliser DEX Desktop Assistant.

Ouvrir DEX Application & Device Health

DEX Application & Device Health offre une visibilité proactive pour vous aider à comprendre l'expérience de l'utilisateur final dans votre organisation et à diagnostiquer toute expérience négative. Grâce à des fonctionnalités telles que la navigation dans les applications et les utilisateurs, l'analyse des tendances et d'autres mesures utiles, DEX Application & Device Health vous permet d'identifier la cause première d'un problème, plutôt que de vous contenter d'en traiter les symptômes.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Rôle requis : sn_dex.user

Procédure

Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

L'icône Page d'accueil ( ) est sélectionnée par défaut. Pour plus d'informations, consultez Cartes de page d'accueil.

Afficher tous les utilisateurs actifs

Affichez tous les utilisateurs actifs pour savoir précisément qui est actuellement actif. Obtenez des informations précieuses sur le comportement des utilisateurs, les détails des appareils et les niveaux d'engagement et prenez des décisions éclairées sur l'application ou les stratégies d'engagement des utilisateurs.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

Procédure

Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Utilisateurs ( ).
La page Utilisateurs sert de concentrateur complet pour accéder aux données relatives à l'utilisateur, y compris les alertes spécifiques à des utilisateurs en particulier, les appareils qui leur sont associés et les informations de localisation correspondantes. Pour afficher les détails d'un utilisateur, sélectionnez son nom.

Afficher les actions de la bibliothèque d'actions Expérience numérique de l'utilisateur final

Affichez et utilisez divers services préinstallés disponibles pour un appareil dans la bibliothèque d'Actions Expérience numérique de l'utilisateur final.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'une des icônes suivantes dans le panneau de navigation principal :
   - Appareils ( )
   - Utilisateurs ( )
2. Sélectionnez un appareil ou un utilisateur dans la liste.
3. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône de la bibliothèque d'actions ( ) et affichez les actions suivantes :
   - Effacer le cache du navigateur
   - Effacer le cache DNS
   - Terminer le processus
   - Redémarrer le service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher le groupe de support d'une application

Affichez le groupe de support de l'application pour identifier rapidement qui contacter lorsque vous rencontrez des problèmes. Le groupe de support est généralement responsable de la gestion des incidents, de la résolution des problèmes et de la fourniture d'une assistance technique pour l'application.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Applications ( ).
2. Sélectionnez le nom de l'application dont vous souhaitez afficher le groupe de support.
   Le groupe de support s'affiche dans le champ **Groupe de support**.

   Pour modifier un groupe de support, procédez au changement et sélectionnez **Enregistrer**.

Afficher les mesures d'une application installée

Affichez et surveillez l'utilisation du processeur et de la mémoire de vos applications afin d'optimiser leurs performances et d'assurer une allocation efficace des ressources.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Applications ( ).
2. Sélectionnez le nom de l'application installée dont vous souhaitez afficher les informations de mesure.
3. Sélectionnez l'onglet **Mesures**.
   Vous pouvez afficher des informations sur l'utilisation et les tendances d'utilisation du processeur et l'utilisation et les tendances d'utilisation de la mémoire. Pour en savoir plus sur les mesures, consultez Page des détails de l'application installée.

Afficher les mesures d'une application Web

Affichez les mesures d'une application Web pour obtenir une vue complète de ses performances. Le suivi de ces mesures au fil du temps vous aide à évaluer l'impact des modifications apportées à l'application et à surveiller ses performances à long terme.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Applications ( ).
2. Sélectionnez le nom de l'application Web dont vous souhaitez afficher les mesures.
   Pour en savoir plus sur les mesures, consultez Page des détails des applications Web/SaaS.

Afficher les détails d'un appareil utilisateur

Affichez l'intégrité d'un appareil pour obtenir une vue d'ensemble de son état et identifier les problèmes potentiels. Grâce à ces informations, vous pouvez optimiser les performances de l'appareil et vous assurer de son fonctionnement efficace.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Utilisateurs ( ).
2. Sélectionnez le nom de l'utilisateur pour lequel vous souhaitez afficher les informations sur l'intégrité de l'appareil.
3. Dans la liste déroulante **Appareil**, sélectionnez l'appareil pour lequel vous souhaitez obtenir des détails.
   Pour en savoir plus sur les mesures, consultez Utilisateurs : intégrité des appareils.

Afficher le domaine ou l'URL d'une application Web/SaaS

Affichez le domaine ou l'adresse Web d'une application Web/SaaS pour accéder à l'application et l'utiliser efficacement.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
2. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
3. Sélectionnez l'application pour laquelle vous souhaitez afficher l'URL.
   L'URL s'affiche dans le champ **Domaine/URL**.

Afficher l'éditeur d'application

Affichez l'éditeur d'application pour connaître l'organisation qui dispose des droits de distribution et d'assistance de l'application.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de gauche, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
2. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
3. Sélectionnez l'application pour laquelle vous souhaitez afficher l'éditeur.
   Le nom de l'éditeur s'affiche dans le champ **Éditeur**.

Utiliser DEX Desktop Assistant

DEX Desktop Assistant vous permet d'accéder rapidement à certains des services et des applications les plus populaires. Il donne accès à vos demandes, à l'état de l'appareil, aux pannes, aux applications locales et vous aide également à effectuer des tests réseau.

Remarque :
Si vous rencontrez des problèmes avec Desktop Assistant, vous pouvez les résoudre en accédant aux journaux aux emplacements suivants :

- Mac : Users/[nom d'utilisateur]/Library/Application Support/desktop_assistant_app/logs
- Windows : Users\[nom d'utilisateur]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs

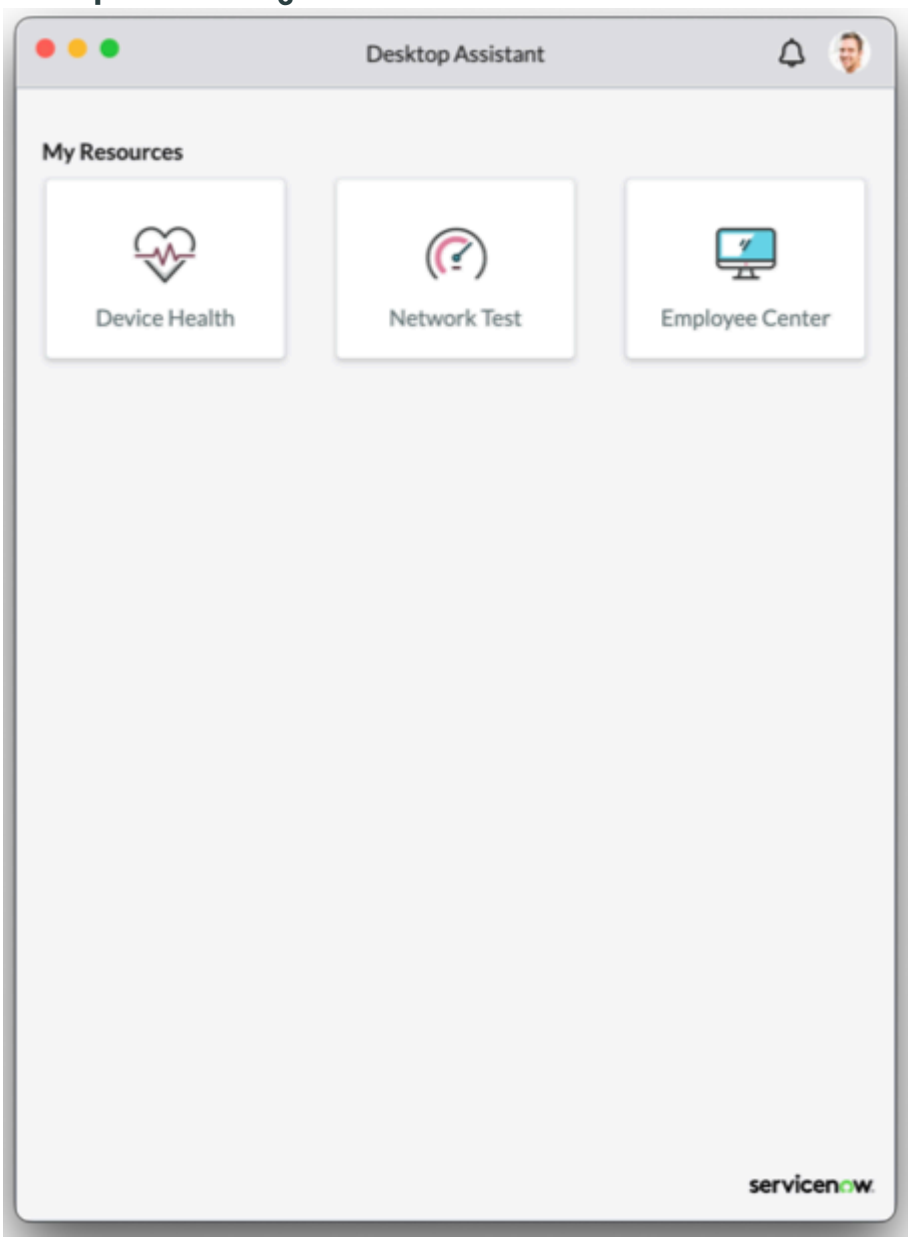
Accéder à Desktop Assistant

Obtenez des aperçus des différentes fonctionnalités Desktop Assistant en explorant les composants de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Desktop Assistant Page d'accueil



Composants de la page d'accueil

Composants	Description
En-tête	L'en-tête comprend le nom de la page d'accueil et les icônes de notification et d'utilisateur. L'icône de notification en forme de cloche ( ) affiche un petit point rouge avec un numéro indiquant le nombre de nouvelles notifications. L'icône de profil de l'utilisateur ( ) est l'icône de déconnexion de l'utilisateur.
Sections	Les sections facilitent la recherche d'éléments en les organisant de manière séquentielle et en groupes logiques. Par défaut, l'ServiceNow fournit Mes ressources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de la page d'accueil (suite)

Composants	Description
	L'administrateur de l'Desktop Assistant peut configurer la section. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une section à la page d'accueil.
Cartes	Raccourcis d'application qui vous aident à accéder rapidement aux applications. L'administrateur de l'Desktop Assistant peut ajouter ou supprimer des cartes dans toutes les sections. Pour plus d'informations, voir Créer une carte de lien hypertexte ou Supprimer une carte de la page d'accueil.

Ouvert Desktop Assistant

Ouvrez ou connectez-vous à l'Desktop Assistant pour accéder facilement aux fonctionnalités ServiceNow telles que vos applications, l'intégrité de l'appareil, vos demandes, la vitesse du réseau de votre système et le Centre des employés.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

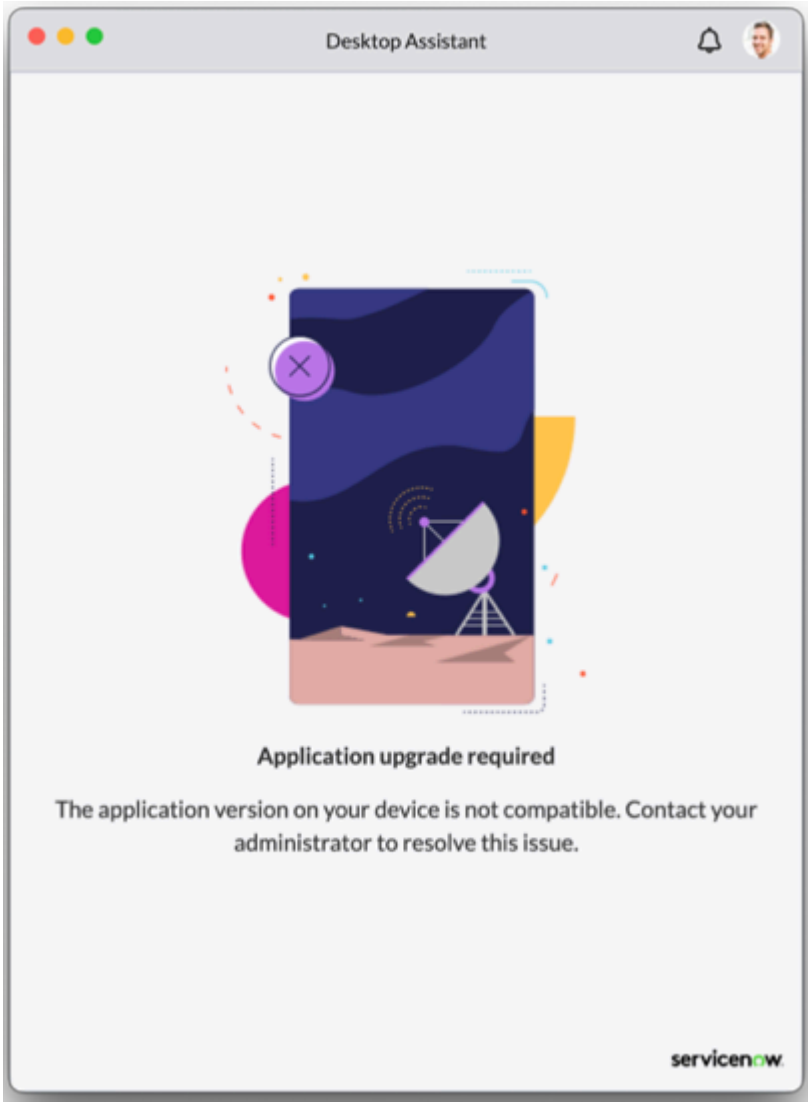
Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le message Incompatibilité de version d'application détectée s'affiche, contactez l'administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

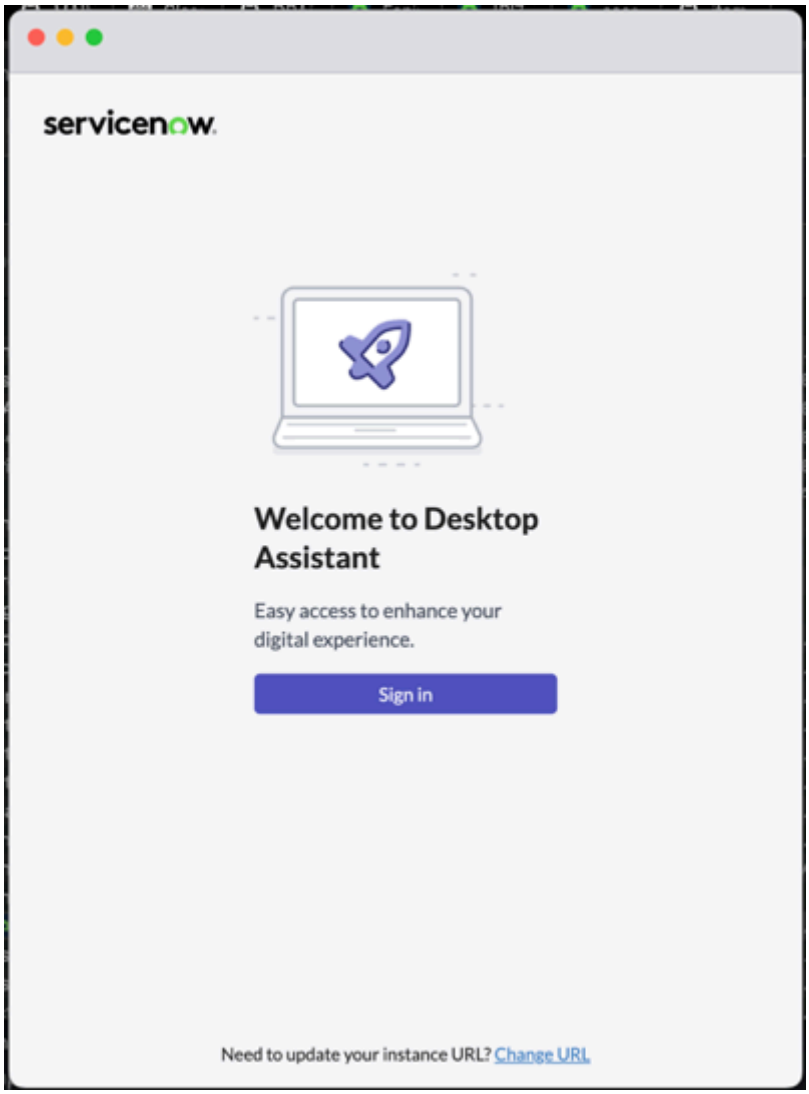
1. Dans la barre d'état système, sélectionnez, en la maintenant, l'icône Desktop Assistant ( ) ou cliquez avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez **Ouvrir**.
2. Sélectionnez **Inscription**.

   Vous pouvez personnaliser la page de connexion en modifiant les valeurs suivantes dans le fichier settings.json :

   - loginHeader
   - loginBody
   - companyLogoSvg

Traduction automatique

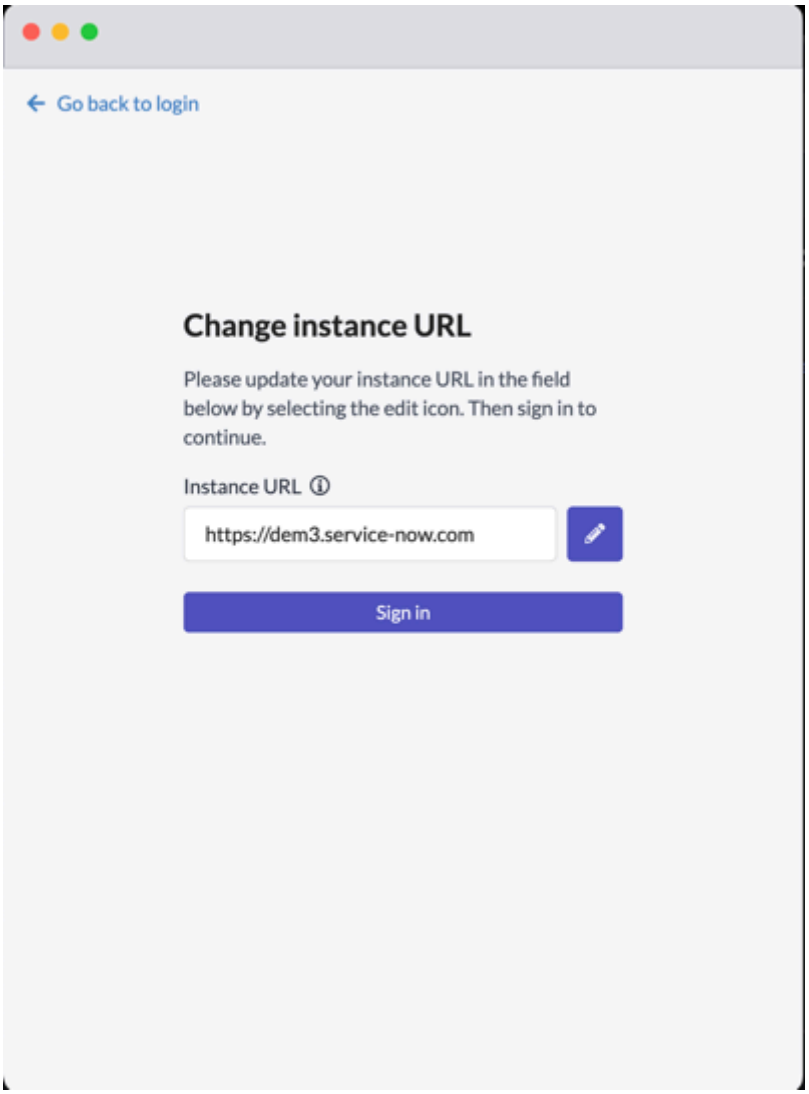
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans le champ **URL d'instance**, entrez l'URL de l'instance ServiceNow.

Traduction automatique

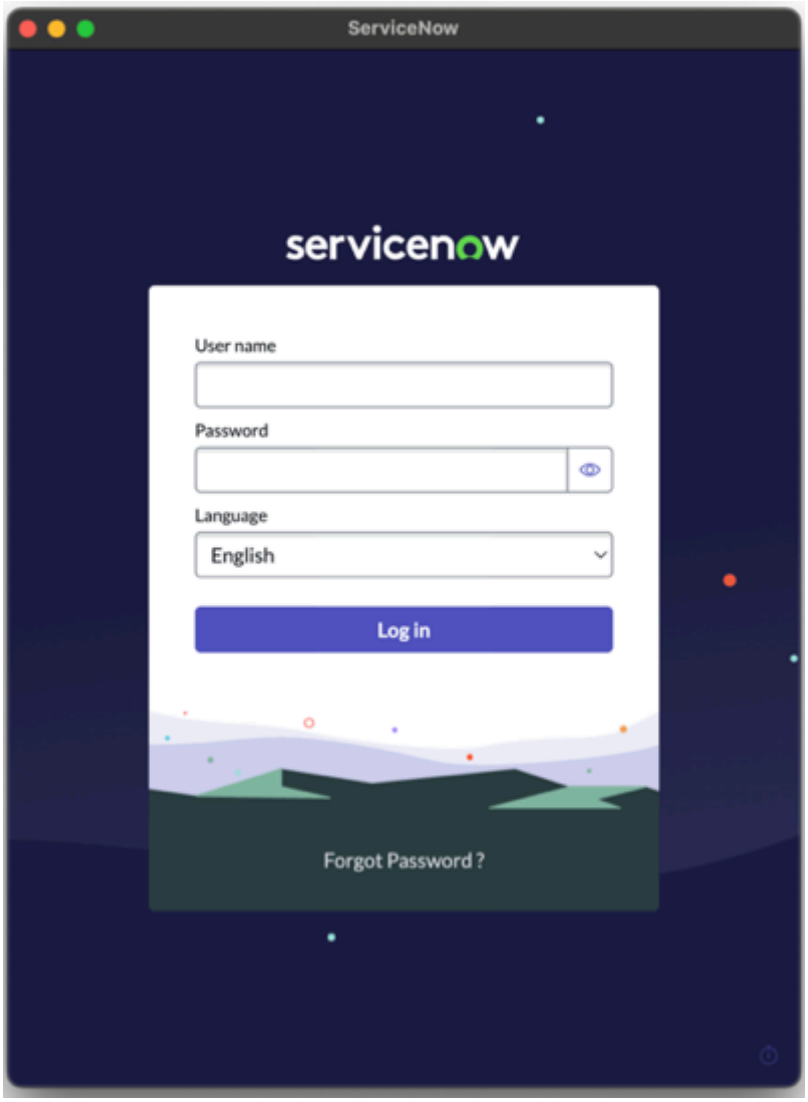
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Inscription**.
   La fenêtre d'authentification s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si vous avez oublié vos informations de connexion, utilisez la fonctionnalité **Mot de passe oublié** pour réinitialiser votre mot de passe.

5. Effectuez l'une des actions suivantes pour vous connecter :
   - Sans authentification unique (SSO) :
     - Dans les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe**, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'instance.
     - Sélectionnez **Se connecter**.
     - Autorisez l'Desktop Assistant à se connecter à votre compte ServiceNow en sélectionnant **Autoriser**.

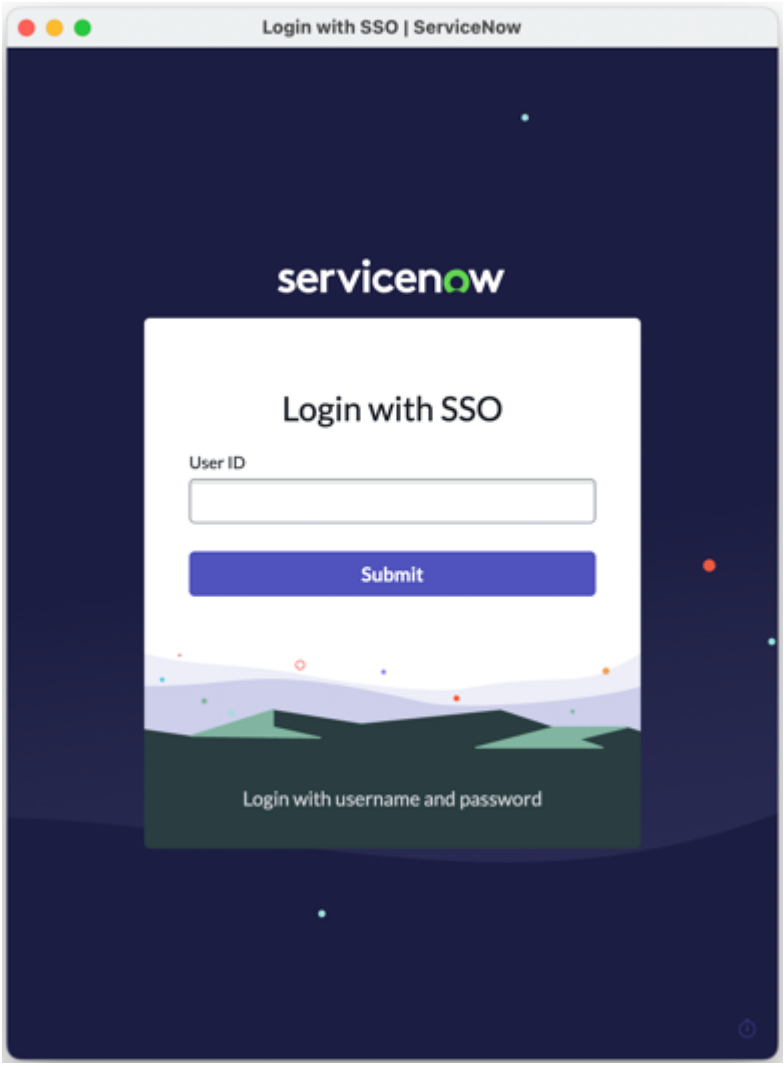
       Remarque :
       Pour disposer d'une connexion SSO, vous devez configurer le fournisseur SSO et configurer SSO dans l'instance. Pour en savoir plus sur la configuration de SSO, consultez Configurer les détails OAuth.

   - Avec authentification unique (SSO) :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez le lien **Se connecter avec l'authentification unique (SSO)**.

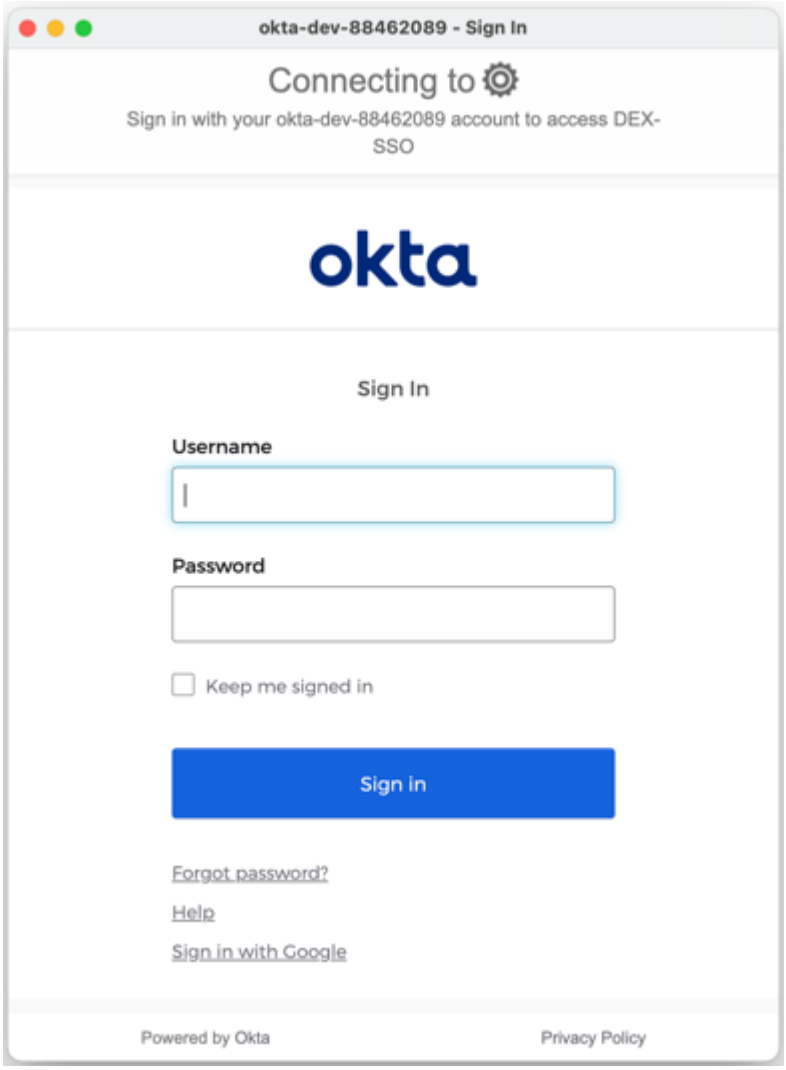


- Saisissez votre ID d'utilisateur dans le champ **ID d'utilisateur**.
- Sélectionnez **Soumettre**.

  Vous êtes redirigé vers l'écran de connexion SSO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans les champs **Nom d'utilisateur** et **mot de passe**.
- Sélectionnez **Inscription**.
- Autorisez l'Desktop Assistant à se connecter à votre compte ServiceNow en sélectionnant **Autoriser**.

Résultats
La page d'accueil de l'Desktop Assistant s'ouvre.

Messagerie instantanée à l'aide de Now Assist avec Agent virtuel

Utilisez Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) Agent virtuel pour accéder à une assistance pratique basée sur la messagerie instantanée optimisée par Now Assist afin de trouver des réponses et des conseils.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur la page d'accueil de l'Desktop Assistant, sélectionnez l'icône de l'agent virtuel ou de la messagerie instantanée ( ) qui s'affiche sur l'en-tête de l'Desktop Assistant.
2. Dans la fenêtre de la messagerie instantanée, saisissez votre question dans le champ **Veuillez saisir votre demande**, puis appuyez sur Entrée.
3. Utilisez les invites de Now Assist pour créer un ticket, vérifier l'état d'un ticket existant ou résoudre d'autres problèmes que vous pourriez rencontrer.

> **Remarque :**
> Pour personnaliser les rubriques qui doivent être affichées et disponibles dans la fenêtre **Tout me montrer**, consultez Getting started with Virtual Agent Designer .

Afficher les notifications

Tenez-vous au courant des informations et événements importants en temps réel.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications initiées par les utilisateurs eux-mêmes ne sont pas affichées dans l'application Desktop Assistant.

Procédure

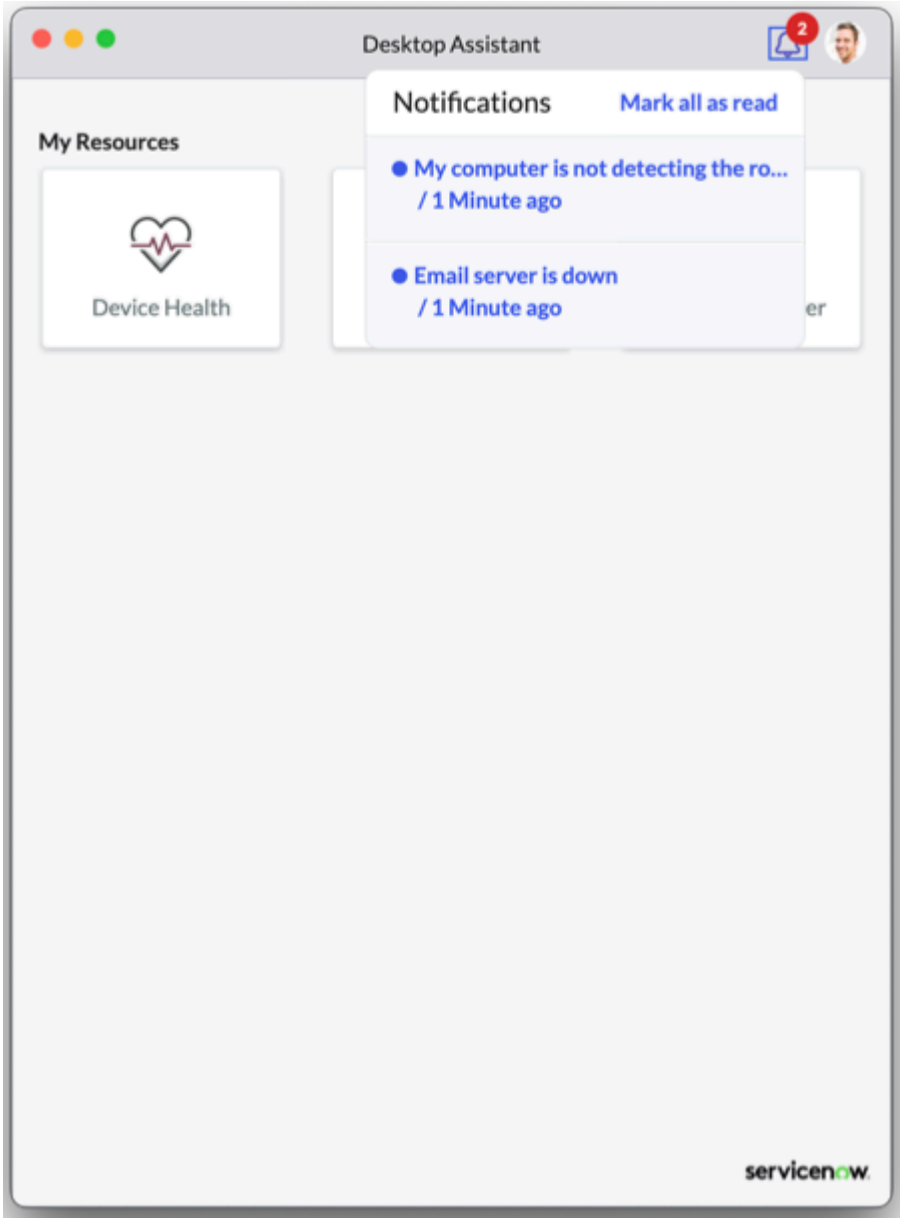
Sur la page d'accueil de l'Desktop Assistant, cliquez sur l'icône de notifications en forme de cloche ( ).

Un point rouge avec un numéro sur l'icône en forme de cloche indique le nombre de nouvelles notifications. Lorsque vous cliquez sur l'icône de notifications en forme de cloche , une liste déroulante apparaît affichant la liste des notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de notifications de l'Desktop Assistant



Remarque :
pour un utilisateur connecté spécifique, l'application Desktop Assistant récupère les notifications de la table [sys_notification] configurées pour l'itinéraire Next Experience. Pour en savoir plus sur la création des notifications Next Experience, consultez Create custom notifications in Next Experience .

Afficher l'intégrité de l'appareil

Affichez des informations sur l'intégrité de la batterie, l'espace de stockage, les 5 principales applications par utilisation du processeur et de la mémoire au cours de la dernière heure ainsi que le dernier redémarrage de l'ordinateur.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

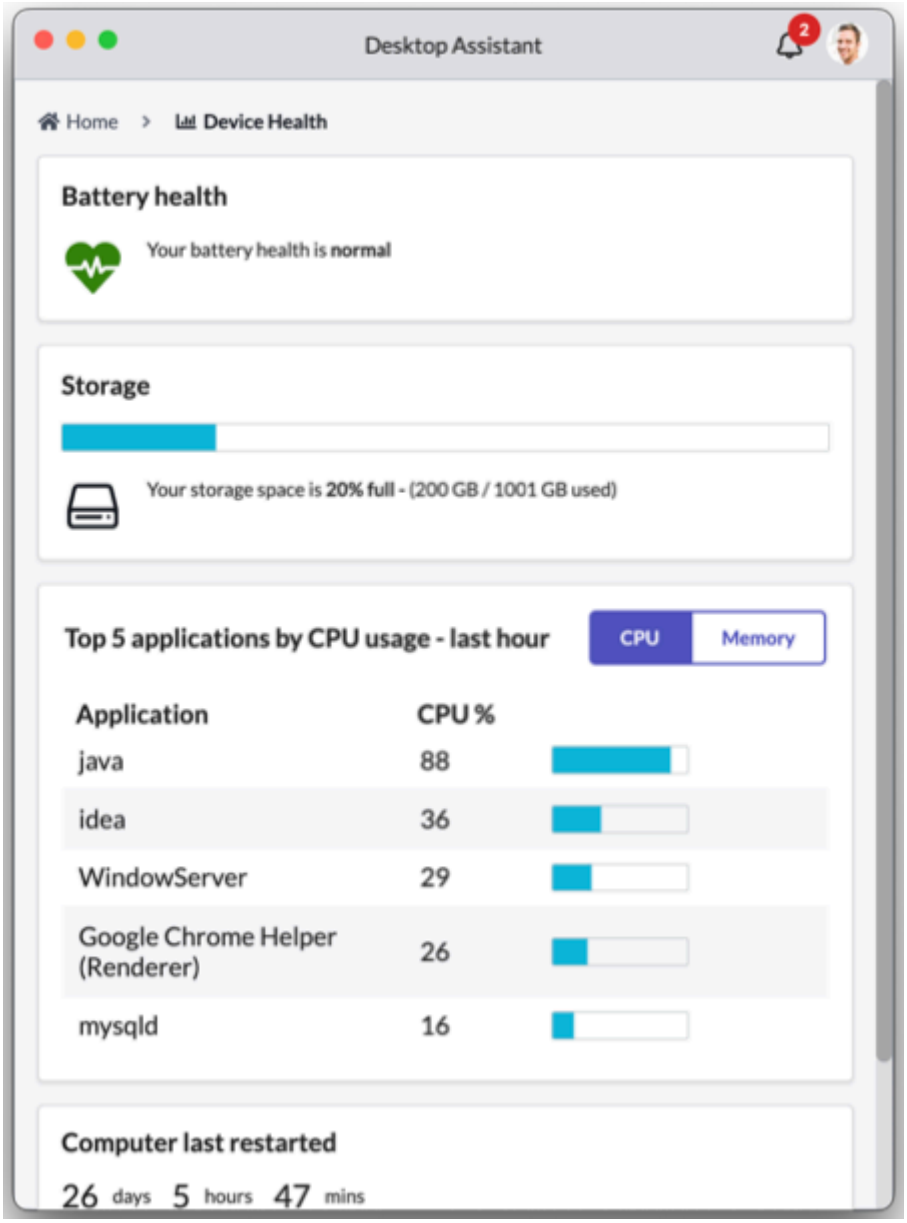
Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Sur la page d'accueil de l'Desktop Assistant, cliquez sur la carte **Intégrité de l'appareil**.



Pour en savoir plus sur les activités du système, cliquez sur **Ouvrir le moniteur d'activité**.

Remarque :
Sur Windows, les informations sur l'intégrité de la batterie ne sont pas affichées, et vous trouverez plus de détails sur les activités du système en cliquant sur **Ouvrir le Gestionnaire des tâches**.

Tester la connexion Internet du système

Effectuez un test de vitesse Internet pour évaluer les performances de votre service Internet. S'il vous semble que la connexion Internet n'est pas aussi performante que prévu, le moyen le plus rapide de savoir si quelque chose ne va pas de votre côté ou si le problème vient de votre fournisseur d'accès Internet est d'exécuter un test de vitesse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

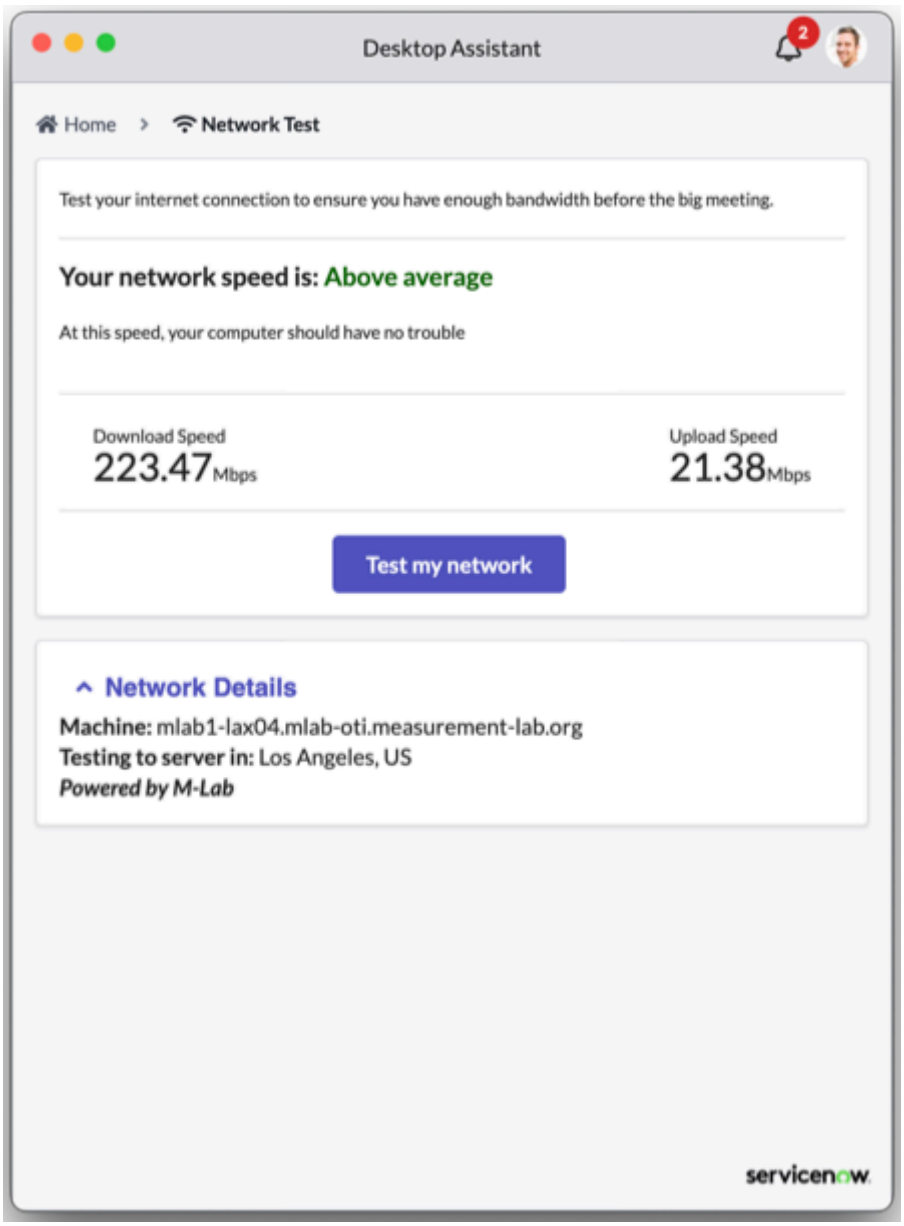
Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Sur la page d'accueil de l'Desktop Assistant, cliquez sur la carte **Test du réseau**.
   La page Test du réseau s'ouvre.

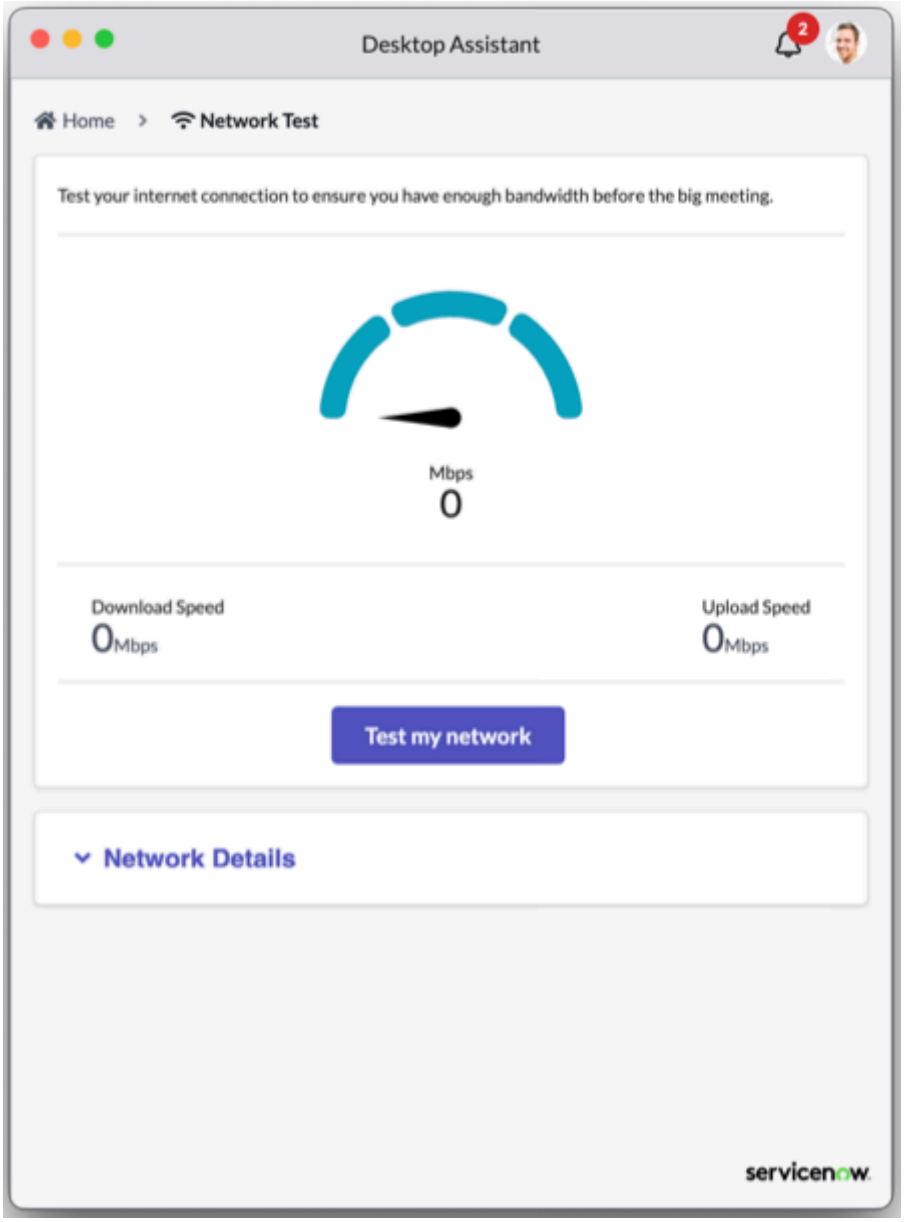


2. Cliquez sur **Tester mon réseau**.

   Le test indique la vitesse du réseau (de téléchargement et de chargement) de l'appareil sur lequel l'Desktop Assistant est installé. Dans la section Détails du réseau, vous trouverez le nom de l'ordinateur et les détails du serveur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si la vitesse du réseau est inférieure à la moyenne, vous pouvez consulter les informations détaillées de la procédure de dépannage.

Ouvrir Employee Center

Ouvrez le Centre des employés pour accéder à un portail unifié unique et y trouver des informations, obtenir de l'aide et demander les services dont vous avez besoin.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Vous devez également mapper la carte Centre des employés au portail Centre des employés de votre organisation.

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

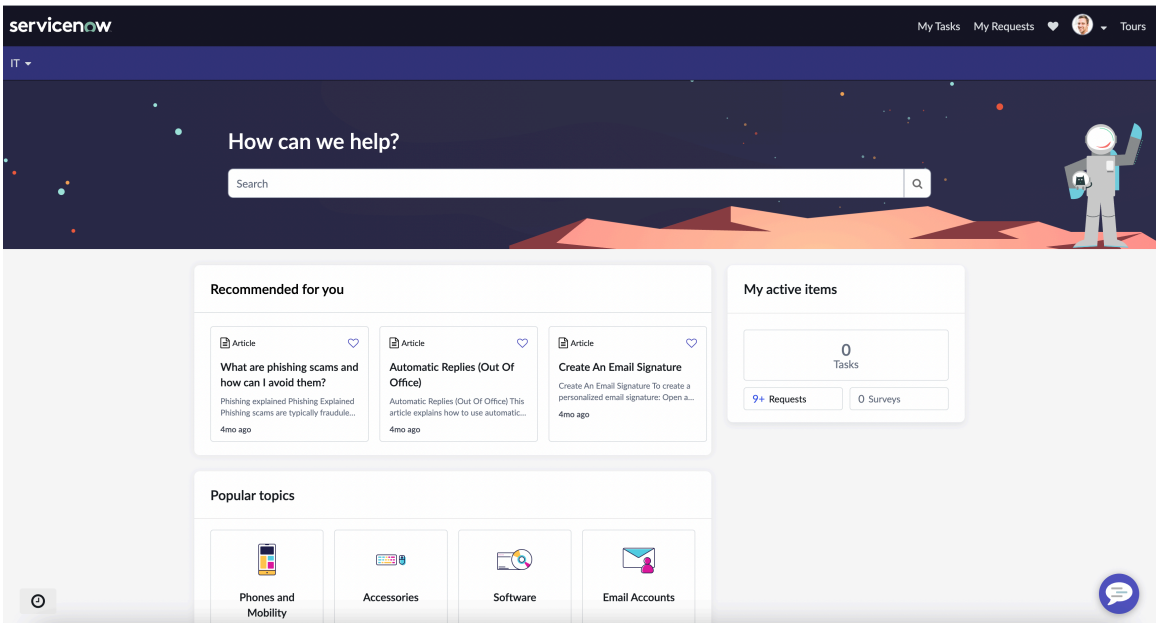
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Sur la page d'accueil Desktop Assistant, cliquez sur la carte **Centre des employés**.

La page Centre des employés s'ouvre.



Référence Expérience numérique de l'utilisateur final

Ces sections de référence fournissent plus d'informations sur la surveillance et la gestion de vos appareils et applications avec Expérience numérique de l'utilisateur final et ses composants.

Référence DEX Application & Device Health

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les cartes, les listes et les formulaires qui vous aident à configurer et à utiliser DEX Application & Device Health.

Composants installés avec DEX

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension [sn_dex] de l'application DEX, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Utilisateurs et responsabilités

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur DEX [sn_dex.admin]	En charge de la gestion de l'accès des utilisateurs à DEX, de la gestion des applications surveillées et du traitement des tâches liées à l'intégration et à la séparation. Il résout également tous les problèmes qui surviennent dans l'application.	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs et responsabilités (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Ingénieur DEX [sn_dex.engineer]	Gestionnaire de l'accès et de l'exécution des actions de rattrapage.	sn_dex.user
Utilisateur DEX [sn_dex.user]	Responsable de l'accès et de l'utilisation des fonctionnalités de DEX.	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
Agent Service Desk DEX [sn_dex.service_desk_user]	Responsable des représentants de l'assistance L1 ou L2 accédant à l'DEX à partir de la plateforme d'incident pour explorer et enquêter sur les détails des appareils liés à l'incident.	Non applicable

Tables installées

Table	Description
Application [dex_application]	Table parente qui stocke une liste des applications Web/SaaS et installées, configurées pour la surveillance sur la page **Administration** > **Applications**.
Application installée [dex_application_installed]	Table enfant qui stocke la liste de toutes les applications installées, configurées pour la surveillance via la page **Administration** > **Applications**.
Service d'application [dex_application_service]	Table enfant qui stocke la liste de toutes les applications Web/SaaS, configurées pour la surveillance via la page **Administration** > **Applications**.
Application installée [dex_installed_config_app]	Table qui stocke la liste de toutes les applications installées.
Règles de mesures [dex_metric_rules]	Table qui stocke toutes les règles de mesures de l'DEX.
Métadonnées des alertes [dex_alert_metadata]	Table qui stocke les données sur les événements à venir à partir des règles de mesures.
Utilisateurs concernés par l'alerte [dex_alert_impacted_users]	Table qui stocke des données sur les utilisateurs/appareils concernés pour une règle de mesure donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Emplacements des alertes [dex_alert_location]	Table qui stocke des données sur les emplacements concernés pour une règle de mesure donnée.

Cartes de page d'accueil

Les cartes de la page d'accueil fournissent un résumé visuel des utilisateurs actifs et concernés, des appareils actifs et des alertes pour les applications surveillées, ce qui facilite une analyse efficace des données dans différentes catégories.

Remarque :
Les graphiques affichent les données les plus récentes des deux dernières heures.

Cartes de page d'accueil

Cartes	Description
Alertes actives	Nombre total d'alertes actives.
Utilisateurs concernés	Utilisateurs concernés par une défaillance du service d'application ou des performances applicatives et une alerte est créée pour la même raison.
Utilisateurs actifs	Nombre total d'utilisateurs actifs sur les 5 dernières minutes. Le graphique indique la tendance des 2 dernières heures. **Remarque :** le nombre d'utilisateurs actifs indique la popularité et l'utilisation de l'application. Il peut être utilisé pour suivre l'engagement et la rétention des utilisateurs ainsi que pour identifier les opportunités de croissance et d'amélioration.
Appareils actifs	Nombre total d'appareils actifs au cours des 5 dernières minutes. Le graphique indique la tendance des 2 dernières heures.

Pour revenir à la page principale, consultez Page d'accueil.

Rapports d'aperçu DEX

Les aperçus de l'Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) fournissent des rapports sur l'état de la batterie de l'appareil de l'utilisateur et l'heure du système, ce qui permet une surveillance efficace et l'identification des problèmes.

Intégrité de la batterie

Champ	Description
Appareil	Nom de l'appareil numérique surveillé, tel qu'un ordinateur portable ou de bureau.
Utilisateur	Propriétaire de l'appareil.
Système d'exploitation	Système d'exploitation qui gère et contrôle le matériel de l'appareil et permet l'exécution d'applications telles que Windows ou MacOS.
Intégrité de la batterie	État de l'intégrité de la batterie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Bien • Modéré • Médiocre • Inconnu
Condition de la batterie	Les valeurs de conditions de la batterie varient selon le système d'exploitation. Chaque système d'exploitation a les valeurs suivantes : • Windows : Dégradé, Erreur, Communication perdue, Aucun contact, Non récupéré, OK, Échec Pred, Service, Démarrage, Arrêt, Sous contrainte, Inconnu • MacOS : Normal, Service nécessaire, Défaillance permanente, Vérifier la batterie
Capacité complètement chargée	Capacité de la batterie lorsqu'elle est complètement chargée.
Pourcentage de capacité nominale	Capacité actuelle divisée par la capacité nominale.
Nombre de cycles	Nombre de cycles avant remplacement.
Numéro de série de la batterie	Numéro de série de la batterie.
Dernière heure d'actualisation	Dernière mise à jour de l'enregistrement.

Heure du système

Champ	Description
Appareil	Appareils numériques surveillés tels que les ordinateurs portables et de bureau.
Utilisateur	Propriétaire de l'appareil.
Heure de démarrage	Heure du dernier redémarrage de l'appareil.
Durée d'activité	Durée pendant laquelle l'appareil a été en cours d'exécution.
Numéro de série de l'appareil	Numéro de série de l'appareil.
Âge de l'appareil	Âge de l'appareil.
Système d'exploitation	Système d'exploitation qui gère et contrôle le matériel de l'appareil et permet l'exécution d'applications telles que Windows ou MacOS.
Dernière heure d'actualisation	Dernière mise à jour de l'enregistrement de l'appareil.

Liste des applications

Le formulaire Applications fournit des détails sur une application, y compris son nom et sa classification en tant qu'application installée ou Web/SaaS, le nombre d'alertes et d'incidents, ainsi que les utilisateurs concernés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'application

Champs	Description
Nom	Nom de l'application.
Type	Catégorie de l'application, Web/SaaS ou installée.
Alertes	Nombre total d'alertes à l'état **Ouvert**, **Rouvert** ou **Oscillation** pour une application avec une source telle que DEX. La sélection d'un numéro d'alerte vous dirige vers la liste Express, où vous pouvez afficher des informations détaillées sur cette alerte.
Utilisateurs concernés	Utilisateurs touchés par une défaillance de service ou des performances, entraînant la création d'un incident.
Incidents	Nombre total d'incidents actifs pour une application.

Pour revenir à la page Application, consultez Page Applications.

Liste d'utilisateurs

La page des utilisateurs fournit des informations détaillées sur le profil d'un utilisateur, y compris le nombre d'alertes, les informations relatives aux appareils et leurs emplacements, ce qui permet une surveillance efficace et l'identification des problèmes.

Page Utilisateurs

Champ	Description
Nom	Liste de tous les utilisateurs ServiceNow enregistrés ou non enregistrés, ou des utilisateurs actifs. Elle peut également afficher les utilisateurs concernés en fonction de l'option que vous sélectionnez dans le filtre **État**.
Alertes	Nombre total d'alertes pour l'utilisateur.
Appareil	Appareils numériques tels que les ordinateurs portables et les ordinateurs de bureau que les utilisateurs ont utilisés en dernier.
Emplacement	Emplacement de l'appareil dont l'utilisateur s'est servi le plus récemment.

Pour plus d'informations sur le mappage d'un enregistrement utilisateur à l'aide d'une colonne différente dans la table sys_user, consultez l'article KB1645678 dans la base de connaissances HI.

Pour revenir à la page Utilisateurs, consultez Page Utilisateurs.

Section Application Web/SaaS : intégrité

Surveillez l'intégrité d'une application, car elle permet une détection et une résolution proactives des problèmes, aide à maintenir des performances optimales, améliore l'expérience utilisateur et, en fin de compte, garantit que l'application répond à l'objectif visé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrité de l'application

Cartes	Description
Vue d'ensemble	
Utilisateurs concernés	Nombre total d'utilisateurs touchés en raison d'une défaillance du service d'application ou des performances applicatives et création d'un incident ouvert connexe.
Délai moyen de résolution des incidents	Délai moyen de résolution des incidents créés en raison de cette application.
Tous les incidents	Nombre d'incidents ouverts (P1-P5) créés pour l'application.
Toutes les alertes	Nombre d'alertes ouvertes (P1-P5) créées pour l'application.
Engagement	
Utilisateurs actifs	Nombre total d'utilisateurs actifs uniques qui ont eu recours à l'application au cours des 2 dernières heures, en particulier pendant les 5 dernières minutes. **Remarque :** Au cours de la période sélectionnée, les utilisateurs actifs sont calculés en comptant chaque utilisateur de manière unique. Si un seul utilisateur est actif et a recours à plusieurs appareils en même temps, le système le compte comme un seul utilisateur actif. Cette mesure vous fournit des informations précieuses sur la croissance et l'engagement de l'application.
Sessions démarrées	Nombre total de sessions utilisateur actives pour l'application au cours des 2 dernières heures, en particulier pendant les 5 dernières minutes. **Remarque :** Les sessions utilisateur actives sont essentielles pour déterminer la charge du serveur. Cette carte vous aide également à déterminer le moment idéal pour procéder à la maintenance du serveur.
Durée de session moyenne	Temps moyen passé par utilisateur dans l'application au cours des 2 dernières heures, en particulier pendant les 5 dernières minutes. Cette durée est calculée en divisant le temps total passé entre les sessions par le nombre total d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrité de l'application (suite)

Cartes	Description
Vues de pages	Fréquence à laquelle les utilisateurs accèdent à une page spécifique de l'application ou l'affichent. Chaque visite sur une page est enregistrée comme une vue de page, qu'il s'agisse d'une première visite ou d'un utilisateur récurrent.
Performances	
Délai de réponse moyen	Temps total nécessaire pour répondre au cours de la période sélectionnée.
Durée moyenne de chargement de page	Durée moyenne nécessaire au chargement de la page, du lancement à la fin du chargement, pendant la période sélectionnée.
Recherche DNS moyenne	Durée moyenne nécessaire pour qu'une recherche de système de noms de domaine (DNS) soit effectuée au cours de la période sélectionnée. Un temps moyen de recherche DNS plus faible est généralement souhaitable, car il contribue à un chargement plus rapide des pages Web et à l'amélioration des performances Internet globales.
Échec des demandes Web	Ensemble des demandes au sein du total des demandes qui renvoient un code d'erreur ou un code d'état HTTP 408 ou qui ne renvoient pas de code de réussite pendant la période sélectionnée.
Demandes Web réussies	Nombre de fois où les requêtes HTTP adressées par le client (par exemple, un navigateur Web) à un serveur génèrent une réponse positive et attendue.
Disponibilité	Mesure des performances opérationnelles du système et de sa capacité à être accessible et utilisable en cas de besoin. Elle est généralement exprimée en pourcentage, représentant la proportion de temps pendant lequel l'application est fonctionnelle et disponible pour utilisation.

Pour revenir à la page des détails des applications Web/SaaS, consultez Page des détails des applications Web/SaaS.

Section Application Web/SaaS : utilisateurs

Le formulaire d'utilisateur capture des données concernant l'utilisateur, le dernier appareil connecté et l'emplacement de l'appareil, ainsi que la date et l'heure du dernier accès à l'application de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs et utilisation des applications

Champ	Description
Nom	Utilisateur actif connecté à DEX sur son appareil.
Dernier appareil connecté	Appareils numériques tels que les ordinateurs portables et les ordinateurs de bureau utilisés en dernier pour accéder à l'application.
Dernier emplacement connecté	Position géographique ou emplacement physique de l'appareil où l'utilisateur a accédé en dernier à l'application. **Remarque :** L'emplacement de l'appareil est important en cas de panne ou de situation d'urgence. En cas de panne ou d'urgence, il est important de pouvoir localiser rapidement les appareils et les utilisateurs concernés afin de leur fournir une assistance. Les données d'emplacement des appareils permettent d'identifier l'étendue et la gravité d'une panne, de hiérarchiser les efforts de restauration et de diriger les ressources vers les zones touchées.
Dernière application ouverte	Date et heure auxquelles l'utilisateur a accédé pour la dernière fois à l'application sur un appareil donné. **Remarque :** l'utilisateur peut accéder à l'application sur différents appareils. Le champ **Dernière application ouverte** affiche la date et l'heure auxquelles l'utilisateur a accédé à l'application.

Pour revenir à la page des détails des applications Web/SaaS, consultez Page des détails des applications Web/SaaS.

Section Application Web/SaaS : tendances

Le formulaire de tendances capture diverses mesures telles que les tendances d'alerte, la durée moyenne de chargement de page, le délai de réponse moyen, les mesures des demandes Web en échec, l'utilisation totale et le délai moyen de résolution des incidents. Ces informations sont essentielles pour évaluer les performances du système, identifier les domaines à améliorer et prendre des décisions basées sur les données.

Tendances

Cartes	Description
Tendances des alertes	Modèles ou changements de la fréquence et de la gravité des alertes générées par une application de surveillance au cours des 11 derniers mois.
Délai moyen de résolution des incidents	Délai moyen nécessaire pour résoudre un incident.
Mesures (des 11 derniers mois)	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tendances (suite)

Cartes	Description
Durée moyenne de chargement de page	Option permettant d'afficher la tendance du temps moyen nécessaire au chargement de la page de bout en bout.
Temps de réponse moyen	Option permettant d'afficher la tendance du délai de réponse moyen de l'application.
Échec des demandes Web	Option permettant d'afficher la tendance du nombre total de demandes en échec.
Utilisation totale	Option permettant d'afficher le temps total passé sur l'application par tous les utilisateurs.

Pour revenir à la page des détails des applications Web/SaaS, consultez Page des détails des applications Web/SaaS.

Section Application installée : vue d'ensemble

La section Intégrité de l'application installée présente des détails sur le nombre total d'incidents et d'alertes actifs. Elle affiche également les modèles du type de problèmes signalés. Ces informations sont essentielles pour une gestion efficace des incidents, l'allocation des ressources et l'identification proactive des vulnérabilités potentielles des applications.

Intégrité de l'application

Cartes	Description
Nombre total d'incidents actifs (DEX)	Nombre de problèmes en cours ou signalés par les utilisateurs. Ces incidents peuvent inclure des problèmes matériels ou logiciels, des performances système lentes ou d'autres problèmes techniques qui affectent la capacité à travailler efficacement. **Remarque :** Le suivi du nombre total d'incidents actifs peut vous aider à surveiller et gérer l'intégrité globale de DEX. En identifiant et en résolvant rapidement ces problèmes, vous pouvez réduire l'impact des problèmes techniques sur les opérations business.
Nombre total d'alertes actives (DEX)	Nombre de notifications ou d'avertissements en cours liés aux performances de DEX. Ces alertes peuvent inclure des problèmes de disponibilité du système, de connectivité réseau, des menaces de sécurité ou d'autres perturbations potentielles des opérations business.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrité de l'application (suite)

Cartes	Description
	Remarque : Le suivi du nombre total d'alertes actives dans un tableau de bord DEX peut vous aider à gérer de manière proactive et à atténuer l'impact de ces problèmes sur la productivité des utilisateurs. En identifiant et en traitant rapidement ces alertes, vous pouvez vous assurer que les systèmes et applications stratégiques fonctionnent comme prévu et réduire l'impact des problèmes techniques sur les opérations business.
Alertes et incidents	Modèles du type d'incidents et d'alertes qui ont été signalés dans un contexte particulier au cours des 7 derniers jours. **Remarque :** En analysant les tendances des incidents et des alertes au fil du temps, vous pouvez mieux comprendre les causes premières des problèmes et développer des stratégies pour améliorer la qualité globale des produits ou services.

Pour revenir à la page des détails de l'application installée, consultez Page des détails de l'application installée.

Section Application installée : nombre d'incidents

Consultez le nombre d'incidents pour évaluer la stabilité de l'application, identifier les tendances des performances et prendre des décisions éclairées afin d'améliorer sa fiabilité et l'expérience utilisateur.

Nombre d'incidents rencontrés par votre application

Cartes	Description
Current number of crashes (Nombre actuel d'incidents)	Mesure de la stabilité et de la fiabilité de l'application. Plus le nombre est faible, plus l'application est fluide et fiable, car elle subit moins de défaillances ou d'interruptions inattendues. **Remarque :** mesure prise en charge par l'application Zoom et les applications qui émettent un événement de blocage de l'application Windows (ID d'événement = 1 000) lors d'un plantage, par exemple Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft OneNote, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook et Microsoft Word.
Nombre d'incidents - <time>	Tendance du nombre d'incidents sur une durée spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre d'incidents rencontrés par votre application (suite)

Cartes	Description
Remarque : La plage <time> des données de performance peut couvrir les 2 dernières heures, les 24 dernières heures ou les 15 derniers jours, selon la période que vous sélectionnez dans la liste déroulante indiquée dans la section Performances.	La tendance reflète la stabilité et la fiabilité de l'application, avec des fluctuations indiquant des changements dans les performances.

Pour revenir à la page des détails de l'application installée, consultez Page des détails de l'application installée.

Section Application installée : performances du processeur, de la mémoire et des E/S

La section des performances de l'application installée fournit des informations sur l'utilisation et les tendances d'utilisation de la mémoire et du processeur. Ces informations sont importantes pour optimiser les performances du système, l'allocation des ressources, la planification de la capacité et le dépannage.

Performances du processeur, de la mémoire et des E/S de l'application

Cartes	Description
Utilisation actuelle du processeur	Quantité de puissance de traitement consommée par une application (en pourcentage). **Remarque :** Une utilisation élevée du processeur peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et une diminution de la satisfaction des utilisateurs. Identifiez les goulots d'étranglement des performances et prenez des mesures proactives pour optimiser les performances des applications.
Utilisation du processeur : <time> **Remarque :** La plage <time> des données de performance peut couvrir les 2 dernières heures, les 24 dernières heures ou les 15 derniers jours, selon la période que vous sélectionnez dans la liste déroulante indiquée dans la section Performances.	Tendance de la puissance de traitement utilisée pour exécuter les instructions de l'application et de l'évolution de l'utilisation du processeur du système sur une période spécifiée. **Remarque :** en suivant l'utilisation du processeur au fil du temps, vous pouvez identifier les problèmes de performances potentiels et prendre les mesures nécessaires pour optimiser les ressources système et améliorer l'expérience digitale globale de l'utilisateur final.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performances du processeur, de la mémoire et des E/S de l'application (suite)

Cartes	Description
Utilisation de la mémoire actuelle	Quantité de mémoire (RAM) consommée par une application (en pourcentage). **Remarque :** Une utilisation élevée de la mémoire peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et potentiellement des pannes ou une instabilité du système. Surveillez l'utilisation de la mémoire pour optimiser l'allocation des ressources et la planification de la capacité, en veillant à ce que les applications disposent des ressources suffisantes pour répondre aux demandes des utilisateurs.
Utilisation de la mémoire - <time> **Remarque :** La plage <time> des données de performance peut couvrir les 2 dernières heures, les 24 dernières heures ou les 15 derniers jours, selon la période que vous sélectionnez dans la liste déroulante indiquée dans la section Performances.	Tendance de la quantité de mémoire (RAM) utilisée par l'application ou le système sur une période spécifique. **Remarque :** En optimisant l'utilisation de la mémoire, vous pouvez réduire le risque de temps d'arrêt, améliorer les performances des applications et maximiser la productivité des employés.
Lecture des E/S actuelles	Récupération des données à partir des appareils de stockage, ce qui a un impact sur la vitesse et la réactivité des applications. **Remarque :** La surveillance de la lecture des E/S peut révéler des différences de performances entre les différentes versions de l'application.
Lecture des E/S - <time> **Remarque :** La plage <time> des données de performance peut couvrir les 2 dernières heures, les 24 dernières heures ou les 15 derniers jours, selon la période que vous sélectionnez dans la liste déroulante indiquée dans la section Performances.	Effectue le suivi de l'historique des opérations de récupération de données, en fournissant des informations sur les tendances de performance et les goulots d'étranglement potentiels.
Écriture des E/S actuelles	Processus de stockage des données sur des appareils de stockage, influençant les performances des applications et l'intégrité des données.
Écriture des E/S - <time>	Effectue le suivi de l'historique des opérations de stockage des données, ce qui facilite l'analyse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performances du processeur, de la mémoire et des E/S de l'application (suite)

Cartes	Description
Remarque : La plage <time> des données de performance peut couvrir les 2 dernières heures, les 24 dernières heures ou les 15 derniers jours, selon la période que vous sélectionnez dans la liste déroulante indiquée dans la section Performances.	des performances et l'évaluation de la gestion des données.

Pour revenir à la page des détails de l'application installée, consultez Page des détails de l'application installée.

Section Application installée : utilisateurs

Le formulaire Utilisateurs de l'application installée capture des données concernant les utilisateurs actifs, le dernier appareil connecté et l'emplacement des utilisateurs. Ces informations contribuent à la sécurité et au contrôle d'accès. Elles permettent également d'en savoir plus sur le comportement des utilisateurs et l'utilisation des applications.

Utilisateurs et utilisation des applications

Champ	Description
Nom	Utilisateur actif connecté à DEX sur son appareil.
Dernier appareil connecté	Appareils numériques tels que les ordinateurs portables et les ordinateurs de bureau que les utilisateurs ont utilisés en dernier.
Dernier emplacement connecté	Emplacement de l'appareil dont l'utilisateur s'est servi le plus récemment. **Remarque :** L'emplacement de l'appareil est important en cas de panne ou de situation d'urgence. En cas de panne ou d'urgence, il est important de pouvoir localiser rapidement les appareils et les utilisateurs concernés afin de leur fournir une assistance. Les données d'emplacement des appareils permettent d'identifier l'étendue et la gravité d'une panne, de hiérarchiser les efforts de restauration et de diriger les ressources vers les zones touchées.
Dernière application ouverte	Date et heure auxquelles l'utilisateur a accédé pour la dernière fois à l'application sur un appareil donné. **Remarque :** l'utilisateur peut accéder à l'application sur différents appareils. Le champ **Dernière application ouverte** affiche la date et l'heure d'un appareil spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La sélection du nom d'utilisateur vous dirige vers la page de détails de cet utilisateur. Pour en savoir plus sur un utilisateur et les applications associées, consultez Page des détails de l'utilisateur.

Pour revenir à la page des détails de l'application installée, consultez Page des détails de l'application installée.

Page Intégrité de l'appareil

L'intégrité d'un appareil comprend des spécificités critiques de l'appareil telles que le type, le nom, le système d'exploitation, le modèle, l'emplacement, le processeur, ainsi que des mesures telles que l'état de l'appareil/la batterie, les événements des 24 dernières heures de l'appareil, les détails du système d'exploitation ainsi que les détails des incidents et des alertes (nombres, descriptions, propriété, horodatages). La surveillance et la gestion de ces aspects assurent des performances optimales de l'appareil et une résolution rapide des problèmes.

Voici quelques-unes des informations cruciales indiquées par la page Intégrité :

Intégrité de l'appareil de l'utilisateur : vue d'ensemble

Champ	Description
Type	Catégorie de l'appareil, par exemple un ordinateur portable ou de bureau.
Nom	Nom unique de l'appareil.
ID de modèle	Identificateur unique affecté à un modèle spécifique d'appareil à des fins de suivi interne, de reconnaissance du système ou de gestion.
Processeur	Type de processeur utilisé dans l'appareil. Il peut s'agir par exemple de processeurs monocœurs, à double cœur, à quatre cœurs, hexacœurs, octacœurs et décacœurs.
RAM	Capacité de la RAM de l'appareil.
Système d'exploitation	Système d'exploitation qui gère et contrôle le matériel de l'appareil et permet l'exécution d'applications, par exemple Windows ou macOS.
Version de SE	Version actuelle du système d'exploitation de l'appareil, essentielle pour la compatibilité, la sécurité et la garantie de performances optimales.
Emplacement	Emplacement physique actuel de l'appareil, qui indique sa position ou son adresse réseau.
Dernier redémarrage	Dernière fois que l'appareil a été démarré ou redémarré.
Intégrité de l'appareil	
Mesure	Nom de la mesure utilisée pour évaluer des aspects spécifiques d'un appareil. L'intégrité de l'appareil est généralement évaluée à l'aide de mesures telles que la durée d'activité du système, les correctifs en attente, la mise à jour logicielle en attente, le dernier écran bleu/noir et les plantages d'applications.
Événements de l'appareil	
Graphique de chronologie	Illustration des événements générés par les appareils au cours des 24 dernières heures en fonction de votre fuseau horaire local. Les événements d'un appareil peuvent être quantifiés à l'aide de mesures telles que la fréquence et la durée des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrité de l'appareil de l'utilisateur : vue d'ensemble (suite)

Champ	Description
	événements, leurs modèles d'occurrence, leur fiabilité et leur impact sur les performances du système. Choisissez l'un des événements pour accéder à ses détails.
Mises à jour du système en attente	
Titre	Nom ou description de la mise à jour système en attente.
Étiquette	Catégorisation associée à la mise à jour en attente.
Version	Identificateur numérique ou alphanumérique de la mise à jour système en attente.
Taille	Taille des données ou espace de stockage requis pour la mise à jour en attente.
Recommandé	Indique si la mise à jour en attente est conseillée pour des performances système optimales.
Action	Action recommandée à prendre pour la mise à jour système en attente, telle que l'installation ou le redémarrage.
Détails du système d'exploitation	
Mesure	Nom de la mesure utilisée pour évaluer des aspects spécifiques d'un système d'exploitation.
Valeur	Données associées à une mesure donnée.

Page d'intégrité de l'appareil de l'utilisateur : alertes

Champ	Description
Alerte	Identificateur unique affecté à une alerte à des fins de référence.
Description	Résumé de l'alerte, fournissant des détails sur sa nature.
Gravité	Gravité de l'alerte.
Créé	Date et heure auxquelles l'alerte a été initialement signalée ou enregistrée.

La section Sécurité est propre au système d'exploitation Windows.

Page d'intégrité de l'appareil de l'utilisateur : sécurité

Champ	Description
Type de volume	Type de volume que la fonctionnalité BitLocker peut protéger, par exemple Données ou Système d'exploitation.
Statut de protection	Indique si la fonctionnalité BitLocker utilise actuellement un protecteur de clé pour chiffrer la clé de chiffrement du volume. La protection peut avoir le statut **Activé** ou **Désactivé**, ce qui indique si le volume est protégé ou non.
Point de montage	Désigne la lettre de lecteur ou le chemin d'accès de volume affecté au volume protégé par BitLocker une fois qu'il a été déverrouillé. Il spécifie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'intégrité de l'appareil de l'utilisateur : sécurité (suite)

Champ	Description
	l'emplacement où vous pouvez accéder au contenu déchiffré du volume chiffré. Par exemple, un point de montage peut être quelque chose comme C: ou un chemin d'accès de volume comme \\ ?\Volume{guid}\.
Capacité	Taille de stockage du volume ou du disque.
État du volume	Indique si BitLocker protège actuellement une partie, la totalité ou aucune des données du volume. Exemples : FullyEncrypted, FullyDecrypted, EncryptionInProgress, DecryptionInProgress, EncryptionSuspended.
Pourcentage de chiffrement	Pourcentage du volume protégé par BitLocker.

Page d'intégrité de l'appareil de l'utilisateur : batterie

Champ	Description
Mesure	Nom de la mesure utilisée pour évaluer l'intégrité de la batterie d'un appareil. L'intégrité de la batterie d'un appareil est généralement évaluée à l'aide de mesures telles que la capacité de la batterie, le nombre de cycles et l'impédance.
Valeur	Données associées à une mesure donnée.

Page d'intégrité de l'appareil de l'utilisateur : matériel

Champ	Description
Nom	Étiquette d'identification du disque dur. Exemple : \\\\.\\PHYSICALDRIVE2.
État	État actuel du disque dur. Exemples : OK et Erreur.
Description	Détails ou remarques supplémentaires sur le disque dur.
Fabricant	Société qui a fabriqué le disque dur.
Média chargé	Si la valeur est Vrai, le support d'un lecteur de disque est chargé, ce qui signifie que l'appareil dispose d'un système de fichiers lisible et qu'il est accessible. Pour les lecteurs de disque fixes, cette propriété est toujours VRAI.
Modèle	Numéro de modèle du fabricant du lecteur de disque.
Partitions	Nombre de partitions de ce lecteur de disque physique qui sont reconnues par le système d'exploitation.
Taille	Capacité de stockage totale disponible sur le disque dur.

Pour revenir à la page de l'intégrité de l'appareil, consultez Utilisateurs : intégrité des appareils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications des utilisateurs

Affichez les détails essentiels pour la gestion des applications, tels que le nom, la version, le type, l'utilisation quotidienne et la date et l'heure du dernier accès.

Utilisateurs : applications

Champ	Description
Nom	Nom de l'application.
Version	Version de l'application à des fins de compatibilité et de mises à jour.
Type	Type d'application, par exemple installée ou web/SaaS.
Utilisation du jour	Durée d'utilisation de l'application sur un appareil spécifique au cours d'une journée donnée. Connaître l'utilisation quotidienne d'une application peut se révéler utile pour plusieurs raisons. Par exemple, cela peut aider votre organisation à surveiller la productivité des utilisateurs finaux, à évaluer la popularité d'une application, à identifier les problèmes de performance potentiels de l'application ou du système sur lequel elle s'exécute et à prendre des décisions éclairées concernant la gestion des licences logicielles et l'allocation des ressources.
Heure du dernier accès	Date/Heure de l'accès le plus récent à l'application. Connaître le dernier accès à une application peut aider à identifier les risques de sécurité potentiels ou les accès non autorisés à une application. Cela peut également fournir des informations sur les performances de l'application. Si une application n'a pas été consultée depuis longtemps, cela peut indiquer qu'elle n'est plus nécessaire, que les utilisateurs ne l'utilisent pas de manière efficace ou qu'ils rencontrent des problèmes.

Pour revenir à la page des détails de l'utilisateur, consultez Page des détails de l'utilisateur et pour revenir à la page d'application de l'utilisateur, consultez Utilisateurs : applications.

Page Mesures des processus en cours d'exécution

Observez les mesures des processus en cours d'exécution pour mieux comprendre les performances des processus en cours et identifier les goulots d'étranglement des performances ou les problèmes qui peuvent avoir un impact sur l'expérience numérique.

Appareil de l'utilisateur : cartes et descriptions

Carte	Description
Utilisation du processeur	Le pourcentage d'utilisation actuelle du processeur indique la proportion de la capacité de traitement totale du processeur qui est actuellement utilisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appareil de l'utilisateur : cartes et descriptions (suite)

Carte	Description
Processeur inactif	Pourcentage de la capacité du processeur qui n'est pas utilisée activement ou qui est inactive.
Nombre de processus	Nombre total de tâches actives ou de processus en cours d'exécution sur un système à un moment donné.
Utilisation de la mémoire	Quantité de mémoire de calcul (RAM) actuellement utilisée par les processus et applications en cours d'exécution.

Appareil de l'utilisateur : champs et descriptions

Champ	Description
Nom	Nom du processus.
Utilisation du processeur en %	Puissance de traitement consommée (en pourcentage) pour un programme ou un processus spécifique. **Remarque :** Une utilisation élevée du processeur peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et une diminution de la satisfaction des utilisateurs. Identifiez les goulots d'étranglement des performances et prenez des mesures proactives pour optimiser les performances des applications.
Durée en secondes du processeur	Durée exacte que le processeur consacre au traitement des données d'un programme ou d'un processus spécifique. **Remarque :** En suivant l'utilisation du processeur au fil du temps, votre organisation peut identifier les problèmes de performances potentiels et prendre les mesures nécessaires pour optimiser les ressources système et améliorer l'expérience numérique globale de l'utilisateur final.
Mémoire en Ko	Quantité de mémoire (RAM) consommée, en kilo-octets (Ko), pour un programme ou un processus spécifique. **Remarque :** Une utilisation élevée de la mémoire peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et potentiellement des pannes ou une instabilité du système. Surveillez l'utilisation de la mémoire pour optimiser l'allocation des ressources et la planification de la capacité, en veillant à ce que les applications disposent des ressources suffisantes pour répondre aux demandes des utilisateurs.
PID	L'ID de processus (PID) est un identificateur numérique unique attribué à chaque processus en cours d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appareil de l'utilisateur : champs et descriptions (suite)

Champ	Description
	Remarque : Le PID peut être utilisé pour surveiller et gérer les processus en cours d'exécution. Il permet également d'arrêter un processus spécifique si nécessaire.
PPID	L'ID du processus parent (PPID) est un identificateur numérique unique attribué à chaque processus parent en cours d'exécution. **Remarque :** Le PPID est utile pour la gestion des processus, car il permet aux administrateurs d'identifier les processus qui ont engendré des processus enfants et de suivre le flux des processus dans le système. Le PPID est également utilisé pour gérer les ressources allouées à un processus et s'assurer que les processus enfants ont accès aux ressources nécessaires.

Pour revenir à la page des détails de l'utilisateur, consultez Page des détails de l'utilisateur.

Page Mesures de l'application

Accédez aux données de performance et d'utilisation relatives à une application particulière. Ces informations sont essentielles pour évaluer l'efficacité de l'application, identifier les goulots d'étranglement et les domaines d'optimisation, et prendre des décisions éclairées pour améliorer ses performances.

Appareil de l'utilisateur : mesures de l'application

Cartes	Description
Délai de réponse moyen (seules les applications Web/SaaS disposent de ce champ)	Temps nécessaire à l'application pour répondre à une demande utilisateur, en millisecondes. **Remarque :** Un délai de réponse lent peut entraîner la frustration des utilisateurs, une diminution de l'engagement et une baisse de la productivité. À l'inverse, un délai de réponse rapide peut provoquer une amélioration de la satisfaction des utilisateurs et une augmentation de l'engagement. Par conséquent, il est essentiel de suivre le délai de réponse en tant que mesure clé de l'application et de le surveiller et de l'optimiser en permanence pour promouvoir une expérience utilisateur optimale.
Durée moyenne de chargement de page (seules les applications Web/SaaS disposent de ce champ)	Temps nécessaire pour qu'une page Web affiche entièrement son contenu et devienne interactive à la demande d'un utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appareil de l'utilisateur : mesures de l'application (suite)

Cartes	Description
Recherche DNS moyenne (seules les applications Web/SaaS disposent de ce champ)	Temps (en millisecondes) nécessaire à l'appareil d'un utilisateur pour résoudre un nom de domaine en adresse IP. **Remarque :** Si la recherche DNS détermine que le mappage des entrées DNS sur le système de l'utilisateur comporte une erreur, l'utilisateur ne peut pas accéder à Internet ni au site Web prévu.
Échec des demandes Web (seules les applications Web/SaaS disposent de ce champ)	Instances dans lesquelles le contenu ou les ressources Web demandés n'ont pas pu être récupérés ni chargés par le serveur. **Remarque :** Le résultat de l'échec des demandes Web fournit un aperçu des problèmes potentiels affectant les performances Web. Il permet d'identifier les problèmes tels que les erreurs de serveur, les liens rompus ou les problèmes réseau qui pourraient gêner l'expérience utilisateur. Comprendre la fréquence, le type et les raisons de l'échec des demandes permet de résoudre les problèmes, d'optimiser l'infrastructure Web et de promouvoir une expérience de navigation plus fluide pour les utilisateurs.
Demandes Web réussies (seules les applications Web/SaaS disposent de ce champ)	Instances dans lesquelles le contenu ou les ressources Web demandés ont été récupérés ou chargés par le serveur.
Disponibilité (seules les applications Web/SaaS disposent de ce champ)	Pourcentage de temps pendant lequel un service est opérationnel et accessible aux utilisateurs.
Utilisation du processeur (seules les applications installées disposent de ce champ)	Quantité de puissance de traitement consommée par une application (en pourcentage). **Remarque :** Une utilisation élevée du processeur peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et une diminution de la satisfaction des utilisateurs. Par conséquent, identifiez les goulots d'étranglement des performances et prenez des mesures proactives pour optimiser les performances de l'application.
Utilisation de la mémoire (seules les applications installées disposent de ce champ)	Quantité de mémoire ou de mémoire vive (RAM) consommée par une application (en pourcentage).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appareil de l'utilisateur : mesures de l'application (suite)

Cartes	Description
	Remarque : Une utilisation élevée de la mémoire peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et potentiellement des pannes ou une instabilité du système. Par conséquent, surveillez l'utilisation de la mémoire pour optimiser l'allocation des ressources et la planification de la capacité, en vérifiant que les applications disposent des ressources suffisantes pour répondre aux demandes des utilisateurs.
Lecture des E/S (seules les applications installées disposent de ce champ)	Processus de lecture des données des appareils de stockage, tels que des disques durs ou des disques SSD, au sein d'un système informatique. **Remarque :** Des opérations de lecture d'E/S en excès peuvent entraîner des goulots d'étranglement des performances, une latence accrue et des délais de réponse système plus lents. Par conséquent, surveillez les activités de lecture d'E/S pour vérifier que les processus de récupération de données ne sont pas un facteur de limitation des performances de l'application.
Écriture des E/S (seules les applications installées disposent de ce champ)	Processus de stockage ou d'écriture de données sur des appareils de stockage, tels que des disques durs ou des disques SSD, au sein d'un système informatique. **Remarque :** Des opérations d'écriture d'E/S en excès peuvent entraîner également des goulots d'étranglement des performances, une latence accrue et potentiellement des délais de réponse système plus lents. Par conséquent, surveillez les activités d'écriture d'E/S pour vérifier que les processus de stockage des données ne nuisent pas aux performances de l'application.
Nombre d'incidents (seules les applications installées disposent de ce champ)	Tendance des blocages de l'application sur l'appareil au cours des 2 dernières heures. **Remarque :** L'analyse de ce graphique permet d'identifier les problèmes potentiels, de repérer les tendances et de prendre des mesures proactives pour améliorer la fiabilité de l'application et l'expérience utilisateur.

Pour revenir à la page principale des mesures de l'application, consultez Utilisateurs : mesures de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Mesures de l'appareil

Accédez à des mesures en temps réel telles que le processeur, la mémoire, l'utilisation du disque, les opérations d'E/S, la batterie et la consommation d'énergie pour obtenir un aperçu de l'utilisation des ressources système, des performances et des domaines d'amélioration.

Mesures de l'appareil : performances

Cartes	Description
Utilisation du processeur	Quantité de puissance de traitement consommée par une application (en pourcentage). **Remarque :** Une utilisation élevée du processeur peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et une diminution de la satisfaction des utilisateurs. Par conséquent, identifiez les goulots d'étranglement des performances et prenez des mesures proactives pour optimiser les performances de l'application.
Utilisation de la mémoire	Quantité de mémoire ou de mémoire vive (RAM) consommée par une application (en pourcentage). **Remarque :** Une utilisation élevée de la mémoire peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et potentiellement des pannes ou une instabilité du système. Par conséquent, surveillez l'utilisation de la mémoire pour optimiser l'allocation des ressources et la planification de la capacité, en veillant à ce que les applications disposent des ressources suffisantes pour répondre aux demandes des utilisateurs.
Utilisation du disque	Proportion de la capacité de stockage consommée par les données et les applications sur un disque dur, mesurée en pourcentage. Une utilisation élevée du disque peut entraîner un ralentissement des performances du système, une augmentation des temps de chargement et des problèmes potentiels liés au stockage. La surveillance de l'utilisation du disque est essentielle pour optimiser les ressources de stockage, éviter les goulets d'étranglement des données et garantir une gestion efficace des données, contribuant ainsi à la stabilité et à la réactivité globales du système.
Lecture et écriture d'E/S	Vitesse à laquelle les données sont lues ou écrites sur un appareil de stockage. Cette mesure fournit un aperçu de la vitesse et de l'efficacité du transfert de données du système de stockage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesures de l'appareil : batterie

Champ	Description
Pourcentage de batterie	Pourcentage de charge restant de la batterie.

Mesures de l'appareil : énergie

Champ	Description
Consommation totale d'énergie	Consommation globale d'énergie, essentielle pour une gestion efficace des ressources.
Perte d'énergie	Gaspillage d'énergie, crucial pour la mise en œuvre d'améliorations de l'efficacité.
Consommation d'énergie du processeur	Consommation d'énergie par le processeur, fournissant des informations pour l'optimisation des performances.
Consommation d'énergie du disque	Énergie consommée par les opérations sur disque, guidant les stratégies d'efficacité du stockage.
Consommation d'énergie du réseau	Utilisation de l'énergie dans les activités du réseau, pour une meilleure information sur les mesures d'économie d'énergie.
Consommation d'énergie de l'écran	Consommation d'énergie par l'écran, ce qui facilite les réglages d'affichage économes en énergie.
Consommation d'énergie SOC	Énergie consommée par le système sur puce, ce qui contribue à l'optimisation du matériel.
Consommation d'énergie MBB	Énergie utilisée par le haut débit mobile, guidant la gestion de l'alimentation des appareils mobiles.
Consommation d'énergie EMI	Énergie consommée par les interférences électromagnétiques, cruciale pour la réduction des interférences.
Autre consommation d'énergie	La consommation d'énergie n'est pas couverte par des catégories spécifiques, offrant un aperçu complet.

Pour revenir à la page principale des mesures de l'appareil, consultez Utilisateurs : mesures de l'appareil.

Page Réseau

Obtenez des informations précieuses sur divers aspects d'une configuration réseau. Il s'agit notamment des informations sur le serveur réseau, les détails Wi-Fi, les détails de la connexion filaire et les sauts de réseau d'applications, qui permettent à l'utilisateur d'optimiser les performances du réseau.

Voici quelques-unes des informations cruciales indiquées par la page Réseau :

Réseau : connectivité

Champ	Description
Détails WiFi	Détails de la connexion WiFi.
Détails de la connexion connectée	Informations relatives à la connexion filaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réseau : sauts

Champ	Description
Hop	Arrêt spécifique le long du chemin que les paquets de données empruntent lorsqu'ils transitent d'un nœud réseau ou d'un routeur à un autre en direction d'une destination.
Nom du domaine	Nom qui identifie le domaine réseau sur Internet.
Adresse	Adresse IP affectée au routeur spécifique.
RTT1	Durée en millisecondes (ms) nécessaire au premier paquet pour atteindre un saut et revenir.
RTT2	Durée en millisecondes (ms) nécessaire au deuxième paquet pour atteindre un saut et revenir.
RTT3	Durée en millisecondes (ms) nécessaire au troisième paquet pour atteindre un saut et revenir.

Pour revenir à la page réseau principale, consultez Utilisateurs : réseau.

Page Accès

Affichez les informations de connexion utilisateur essentielles, y compris le nom et le type d'utilisateur, le type de connexion, l'horodatage de la dernière connexion et l'hôte. En affichant ces informations cruciales, les utilisateurs peuvent facilement s'identifier, comprendre le type d'utilisateur et la méthode de connexion qui leur sont affectés, et gérer efficacement leurs informations de connexion.

Voici quelques-unes des informations cruciales indiquées par la page Accès :

Utilisateur : page Accès

Champ	Description
Connexions	
Nom d'utilisateur	Identificateur unique d'un utilisateur qui permet d'accéder à l'application.
Type d'utilisateur	Rôle affecté à un utilisateur en fonction de son niveau d'accès ou de ses privilèges dans un système.
Type de connexion	Mécanisme d'authentification d'un utilisateur pour se connecter à un système, par exemple l'authentification par mot de passe, l'authentification multifacteur ou l'authentification unique.
Dernière connexion	Date et heure indiquant le dernier accès d'un utilisateur à l'appareil.
Profils d'utilisateur (uniquement pour Windows)	
Chemin d'accès local	Chemin d'accès au stockage ou au système de fichiers de l'appareil.
Dernière utilisation	Date et heure auxquelles l'appareil a été utilisé ou consulté pour la dernière fois pour une opération ou une activité.
SID	Identificateur alphanumérique unique utilisé pour identifier les appareils.
Chargé	Indique si le système d'exploitation ou le logiciel de l'appareil a été initialisé ou démarré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour revenir à la page d'accès principale, consultez Utilisateurs : accès.

Liste des appareils

La page Appareil fournit des informations sur l'appareil, son utilisateur affecté, la dernière connexion, les affectations correspondantes, l'état, les alertes actives et les incidents.

Formulaire Appareils

Champ	Description
appareil	Matériel virtuel ou physique réel, tel qu'un ordinateur portable ou un équipement mobile.
Affecté à	Nom de la personne à qui l'appareil est affecté. Si l'utilisateur n'est pas un utilisateur ServiceNow, le nom est affiché ainsi : « - ».
Dernière connexion	Nom de la personne qui s'est connectée pour la dernière fois à l'appareil. Si l'utilisateur n'est pas un utilisateur ServiceNow, le nom est affiché ainsi : « - ».
Correspondances affectées à	Indique si l'appareil utilisé pour se connecter à DEX est affecté au nom de l'utilisateur. **Remarque :** le champ indique **Oui** si l'utilisateur est le propriétaire de l'appareil. Dans le cas d'un appareil partagé, la valeur **Oui** est affichée uniquement si l'utilisateur en est le propriétaire.
État de l'appareil	État actuel de l'appareil, par exemple Actif, Inactif ou Inconnu.
Alertes	Nombre total d'alertes actives pour l'appareil.
Incidents	Nombre total d'incidents actifs pour l'appareil.

Pour revenir à la page des appareils principaux, consultez Page Appareils.

Cartes d'administration

Les cartes d'administration permettent aux administrateurs de surveiller et de gérer les applications, ce qui leur permet d'ajouter, d'activer ou de désactiver selon les besoins. En outre, elles offrent des aperçus tels que le nombre de politiques appliquées pour la conformité, la liste des informations sur les utilisateurs de l'DEX et les administrateurs de l'DEX, les listes de règles de mesures et les appareils sur lesquels Agent Client Collector est installé pour l'analyse des données.

Cartes de la page d'administration

Cartes	Description
Application & Device Health	
Gestion des applications	Nombre d'applications actuellement surveillées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes de la page d'administration (suite)

Cartes	Description
Politiques	Nombre de politiques appliquées à l'application.
Règles de mesures	Liste des règles de mesures de l'DEX qui génèrent des alertes basées sur des conditions et mesures qui sont définies.
Utilisateurs	Nombre d'utilisateurs ayant accès aux pages d'utilisateurs, d'applications et d'appareils de l'DEX.
Administrateurs DEX	Nombre d'utilisateurs ayant accès aux pages d'administration de l'DEX.
Santé de l'agent	Nombre d'appareils utilisateur sur lesquels Agent Client Collector est installé. L'intégrité de l'agent affiche également le nombre d'agents en cours d'exécution et le nombre d'agents en panne.
Assistant d'ordinateur de bureau	
Mesures d'utilisation	Informations sur l'état de connexion des appareils et des utilisateurs ainsi que la version en cours d'exécution. Pour plus d'informations, consultez Afficher les mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant.

Pour revenir à la page des détails d'administration, consultez Page Administration DEX.

Formulaire d'application personnalisée

À l'aide du formulaire d'application personnalisée, vous pouvez ajouter ou modifier les détails d'une application à surveiller.

Formulaire Ajouter nouvelle application

Champ	Description
Nom de l'application	Nom de l'application à surveiller. Lorsque le module d'extension SAM [com.snc.samp] est installé, le champ **Nom d'application** prend la forme d'une liste déroulante qui fait référence à la table [samp_sw_product]. Si une application est introuvable dans la liste déroulante, vous pouvez l'ajouter en sélectionnant **+ Nouveau logiciel personnalisé** et en l'enregistrant avec le nom de l'application et son éditeur.
Éditeur	Société disposant des droits de distribution et de support de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Ajouter nouvelle application (suite)

Champ	Description
+ Nouveau logiciel personnalisé	Lorsque le module d'extension SAM [com.snc.samp] est installé, le champ **Nom d'application** prend la forme d'une liste déroulante qui fait référence à la table [samp_sw_product]. Si une application est introuvable dans la liste déroulante, vous pouvez l'ajouter en sélectionnant **+ Nouveau logiciel personnalisé** et en l'enregistrant avec le nom de l'application et son éditeur.
Groupe de support	Équipes destinées à aider les utilisateurs à résoudre tous les problèmes ou difficultés qu'ils peuvent rencontrer avec l'application. En cas d'interruption de service ou d'autre incident, le groupe de support est chargé de gérer l'incident et de rétablir le service le plus rapidement possible.
Sélectionner un type d'animation • Il s'agit d'une application Web/SaaS (.com) • Il s'agit d'une application installée (.exe, .app)	Option permettant de choisir entre l'application Web/SaaS ou l'application installée.
Domaine/URL (Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez l'application Web/SaaS (.com).)	Adresse Web utilisée pour lancer l'application et accéder à ses fonctionnalités et fonctions.
• Windows : nom du processus primaire (ex. process.exe) • Windows : processus secondaires séparés par une virgule • macOS : nom du processus primaire (ex. process.app) • macOS : processus secondaires séparés par une virgule (Ces champs s'affichent uniquement lorsque vous sélectionnez l'application installée.)	• **Windows : nom du processus primaire (par exemple process.exe)** : identificateur unique de l'instance principale en cours d'exécution de l'application Windows. • **Windows : processus secondaires séparés par une virgule** : identificateur unique de l'instance secondaire en cours d'exécution de l'application Windows. • **macOS : nom du processus primaire (par exemple process.app)** : identificateur unique de l'instance principale en cours d'exécution de l'application macOS. • **macOS : processus secondaires séparés par une virgule** : identificateur unique de l'instance secondaire ou autre en cours d'exécution de l'application macOS.
Connexion de point de terminaison Web	Liste des domaines séparés par des virgules utilisés pour mesurer la latence du réseau. Exemple : company.zoom.us, company.outlook.com.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Ajouter nouvelle application (suite)

Champ	Description
(Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez l'application installée.)	**Remarque :** En règle générale, vous renseignez ce champ pour les applications que vous avez installées et qui se connectent au cloud.
Télécharger un logo (Ce champ n'apparaît que pour une application existante.)	Lien permettant de charger ou de modifier le logo d'une application.
Monitoring (Ce champ n'apparaît pas lors de l'intégration de Application & Device Health.)	Curseur permettant d'activer/de désactiver l'état de surveillance de l'application, ce qui permet aux utilisateurs de l'activer ou de le désactiver. Pour les applications que vous souhaitez surveiller, confirmez que le commutateur de surveillance ( ) est activé.

Pour revenir à la rubrique d'intégration, consultez Intégrer DEX Application & Device Health. Pour revenir à la page où vous pouvez ajouter une application personnalisée, consultez Ajouter une nouvelle application à surveiller.

Page Règles de mesures

La page Règles de mesures affiche des informations sur une règle spécifique, notamment son nom, le type de CI, le nom de l'application, la gravité et l'état des alertes.

Règles de mesures : champs et descriptions

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de mesure.
Type	Type de CI, par exemple SaaS/Web, installé ou appareil auquel la règle de mesure est appliquée.
Application	Nom de l'application à laquelle la règle de mesure est appliquée. Si le type de CI est Appareil, le nom de l'application est marqué S.O.
Gravités des alertes	Niveau d'urgence ou d'importance affecté à l'alerte.
Statut	État actuel de la règle d'alerte, indiquant si elle est active ou inactive.
Action	Action d'alerte pour la règle de mesure qui déclenche l'action de rattrapage pour l'alerte.
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de la règle de mesure.

Pour revenir à la page Règles de mesures, consultez Règles de mesures pour Expérience numérique de l'utilisateur final.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Playbook de contenu pour DEX

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les politiques et les définitions de vérification proposées par Playbook de contenu pour DEX.

Politiques DEX pour Mac

Les politiques pour Mac sont des directives et des règles visant à promouvoir une utilisation cohérente sécurisée et conforme de l'application. Les politiques DEX aident les organisations à réduire le risque de violations de données, à améliorer la qualité et la précision des données et à optimiser les performances et la disponibilité des applications.

Pour les systèmes macOS, incluez le contenu suivant dans /etc/sudoers afin de récupérer l'intégralité des données.

Pour la version 3.4.0 ou antérieure de l'agent :

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

Pour la version 3.4.1 ou ultérieure de l'agent :

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

Remarque :
Les données historiques d'une application ou d'un appareil sont les informations conservées dans la base de données MetricBase au cours des 7 derniers jours, tandis que les dernières données se rapportent aux informations les plus récentes disponibles.

Politiques pour Mac : application

DEX fournit les politiques suivantes pour les applications.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
Mesures des applications Mac DEX	Cette politique collecte les mesures des applications dans l'appareil Mac et envoie les données correspondantes à la base de mesures.	os.mac.check-app-historical	5 minutes	Historique	cpu_usage, memory_usage, uptime, io_usage_read, io_usage_write, is_running, last_access_time

Politiques pour Mac : appareil

DEX fournit les politiques suivantes pour les appareils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
Mesures des appareils Mac DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Mac et envoie les données correspondantes à l'instance ServiceNow.	os.mac.check-system-metrics-latest	24 heures	Le plus récent	uptime, logged_in, firewall_enabled, session_details, disk_details, os_details, cpu_details, battery_details, device_details, network_details, pending_updates, device_events,os_setup_details,last_access
Mesures des appareils Mac DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Mac et envoie les données correspondantes à l'instance ServiceNow.	os.mac.check-system-metrics-latest	6 heures	Dernier	cpu_usage, memory_usage
Mesures des appareils Mac DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Mac et envoie les données correspondantes à MetricBase.	os.mac.check-system-metrics-historical	5 minutes	Historique	disk_usage, io_usage_write, io_usage_read, memory_usage, cpu_usage, battery_charge_percentage, wifi_transmit_rate, wifi_rssi
Mesures des appareils Mac DEX	Cette politique collecte les données d'exécution des processus Mac et les envoie à l'instance ServiceNow.	os.mac.check-process-data	6 heures	N/A	N/A

Remarque :
Si vous mettez à niveau le module d'extension Contenu du playbook sur une instance et que vous rencontrez des problèmes inattendus de mise à jour de politique, consultez l'article Dépannage : problèmes de mise à jour de politique après la mise à niveau des modules d'extension DEX [KB1586917] de la base de connaissances Now Support.

Politiques DEX pour Windows

Les politiques pour Windows sont des directives et des règles visant à assurer que l'application est utilisée de manière cohérente, sécurisée et conforme. Les politiques DEX aident les organisations à réduire le risque de violations de données, à améliorer la qualité et la précision des données et à optimiser les performances et la disponibilité des applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour extraire les données complètes du playbook pour un appareil Windows, Agent Client Collector (ACC) doit s'exécuter en tant que compte système local. Pour en savoir plus sur la configuration du service ACC en tant que compte système local, consultez Exécuter Agent Client Collector en tant que compte système local.

Remarque :
Les données historiques d'une application ou d'un appareil sont les informations conservées dans la base de données MetricBase au cours des 7 derniers jours, tandis que les dernières données se rapportent aux informations les plus récentes disponibles.

Politiques pour Windows : application

DEX fournit les politiques suivantes pour les applications.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
Mesures des applications Windows DEX	Cette politique collecte les mesures des applications dans l'appareil Windows et envoie les données correspondantes à la base de mesures.	os.win.check-app-historical	5 minutes	Historique	cpu_usage, memory_usage, uptime, last_access_time, crashes, io_usage_read, io_usage_write, is_running

Politiques pour Windows : appareil

DEX fournit les politiques suivantes pour les appareils.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
Mesures des appareils Windows DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Windows et envoie les données correspondantes à l'instance ServiceNow.	os.win.check-system-metrics-latest	24 heures	Le plus récent	uptime, logged_in,antivirus_enabled, firewall_enabled, disk_details, device_details, battery_details, bsod_details, cpu_details, os_details, power_plan, stability_index, pending_updates, network_details, bitlocker_details, user_profiles, antimalware_details, hard_drive_status, peripheral_devices_details, device_events,last_access_time,os_setup_det

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
Mesures des appareils Windows DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Windows et envoie les données correspondantes à l'instance ServiceNow.	os.win.check-system-metrics-latest	6 heures	Dernier	cpu_usage, memory_usage
Mesures des appareils Windows DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Windows et envoie les données correspondantes à MetricBase.	os.win.check-system-metrics-historical	5 minutes	Historique	disk_usage,io_usage_write, io_usage_read, memory_usage, cpu_usage,battery_charge_percentage, energy_consumption,wifi_transmit_rate,wifi_
Mesures des appareils Windows DEX	Cette politique collecte les données d'exécution des processus Windows et les envoie à l'instance ServiceNow.	os.win.check-process-data	6 heures	N/A	N/A

Remarque :
Si vous mettez à niveau le module d'extension Contenu du playbook sur une instance et que vous rencontrez des problèmes inattendus de mise à jour de politique, consultez l'article Dépannage : problèmes de mise à jour de politique après la mise à niveau des modules d'extension DEX [KB1586917] de la base de connaissances Now Support.

Définitions de vérification de DEX pour Mac

Les définitions de vérification pour Mac sont des ensembles prédéterminés de règles et de critères qui évaluent les performances, la sécurité et la conformité des appareils Mac. Ces vérifications peuvent couvrir divers aspects tels que l'utilisation du processeur et de la mémoire, les détails de la batterie et l'état du pare-feu.

Pour les systèmes macOS, incluez le contenu suivant dans /etc/sudoers afin de récupérer l'intégralité des données.

Pour la version 3.4.0 ou antérieure de l'agent :

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

Pour la version 3.4.1 ou ultérieure de l'agent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
*, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

Remarque :
Vous pouvez configurer les définitions de vérification et les données récupérables associées. Certaines des définitions de vérification répertoriées peuvent récupérer des données qui contiennent des informations personnelles ou qui sont considérées comme des informations personnelles.

Définitions de vérification : application (mesures)

DEX offre les définitions de vérification suivantes qui sont accessibles uniquement lorsque l'application est en cours d'exécution, à l'exception des définitions de vérification os.mac.check-app-version, os.mac.check-app-is-installed, os.mac.check-app-last-access-time et os.mac.check-app-last-updated qui le sont même lorsque l'application n'est pas en cours d'exécution. Dans les paramètres de définition de vérification :

- appName = nom de l'application. Exemple : Webex.
- appSysId = ID système de l'application.
- primaryProcess = liste des processus primaires de l'application séparés par un symbole de barre verticale (|). Le premier processus qui existe sur l'appareil de point de terminaison est prioritaire. Exemple 1 : Webex.app. Exemple 2 : Microsoft Teams.app | Microsoft Teams Classic.app.

  Remarque :
  Si le processus primaire de l'application Teams est Microsoft Teams.app sur un appareil de point de terminaison et si sur un autre appareil de point de terminaison, il s'agit de Microsoft Teams Classic.app, lors de la détermination de la priorité en fonction de la disponibilité des processus sur l'appareil de point de terminaison, le processus qui est présent en premier sur l'appareil de point de terminaison a la priorité.

- secondaryProcesses = liste des processus secondaires de l'application séparés par un symbole de barre verticale (|). Exemple : Cisco WebEx Start.app | webexmtaV2.app.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.check-app-cpu-usage	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie la quantité de ressources de processeur utilisées par l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.check-app-memory-usage	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie la quantité de ressources de mémoire utilisées par l'application.
os.mac.check-app-listening-ports	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Récupère les numéros de port ouverts par lesquels le trafic réseau entrant peut atteindre l'application.
os.mac.check-app-last-updated	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie l'heure et la date de la dernière installation de la mise à jour de l'application. **Remarque :** Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.check-app-version	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Récupère le numéro de version de l'application. **Remarque :** • Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution. • Si une application n'a pas de version, la définition de vérification renvoie la chaîne « sans version » pour cette application.
os.mac.check-app-is-installed	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie si l'application est installée ou non sur l'appareil. **Remarque :** Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution.
os.mac.check-app-is-running	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie si l'application est en cours d'exécution ou non.
os.mac.check-app-uptime	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire>	Vérifie la durée d'activité de l'application donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	• --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	
os.mac.check-app-last-access-time	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie l'heure la plus récente de l'exécution de l'application. **Remarque :** • Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution. • Si l'application n'a pas été exécutée par l'utilisateur au cours des 7 derniers jours, l'heure du dernier accès n'est pas renseignée.
os.mac.check-app-io-usage-read	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie l'utilisation par l'application des opérations d'E/S (entrées/sorties) de lecture.
os.mac.check-app-io-usage-write	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires	Vérifie l'utilisation par l'application des opérations d'E/S (entrées/sorties) d'écriture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	
os.mac.check-app-domain-network-latency	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application> • --domain=<domaine de l'application>	Extrait la latence du réseau du domaine de l'application.

Définitions de vérification : appareil (mesures)

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des appareils.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.mac.check-system-cpu-usage	Vérifie l'utilisation du processeur.
os.mac.check-system-cpu-details	Récupère le nom du processeur, le nombre de cœurs physiques et logiques ainsi que les informations d'architecture.
os.mac.check-system-memory-usage	Vérifie l'utilisation de la mémoire système.
os.mac.check-system-last-access-time	Vérifie le dernier accès à l'appareil actuel. **Remarque :** Cette définition de vérification fonctionne sur les appareils verrouillés et déverrouillés.
os.mac.check-system-uptime	Vérifie le temps écoulé depuis le dernier démarrage du système.
os.mac.check-system-time	Vérifie l'heure actuelle du fuseau horaire UTC (Temps universel coordonné) à l'aide de l'horodatage Unix.
os.mac.check-system-device-crashes	Récupère les détails des différents incidents sur votre appareil.
os.mac.check-system-device-details	Récupère le type, le modèle et le numéro de série du châssis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.mac.check-system-device-events	Récupère les détails des événements qui se sont produits sur l'appareil pendant l'intervalle de temps spécifié. Les événements pour Mac incluent : le dernier démarrage, les utilisateurs connectés, les logiciels installés, les logiciels mis à jour, les utilisateurs ajoutés et les mots de passe de réinitialisation.
os.mac.check-system-disk-details	Récupère les détails du disque tels que l'espace total, l'espace utilisé et l'espace libre en octets.
os.mac.check-system-disk-io-usage-read	Récupère les octets de disque lus par seconde.
os.mac.check-system-disk-io-usage-write	Récupère les octets de disque écrits par seconde.
os.mac.check-system-disk-usage	Récupère l'espace disque utilisé en pourcentage de l'espace total.
os.mac.check-system-os-details	Récupère le nom, la version, la plateforme, l'architecture et la date d'installation du système d'exploitation.
os.mac.check-system-net-bytes-incoming	Récupère le nombre d'octets de réseau entrants par seconde sur tous les appareils réseau.
os.mac.check-system-net-bytes-outgoing	Récupère le nombre d'octets de réseau sortants par seconde sur tous les appareils réseau.
os.mac.check-system-logged-in-users	Récupère les détails des utilisateurs actuellement connectés à l'appareil.
os.mac.check-system-session-details	Récupère la durée de session des utilisateurs actuellement connectés en minutes.
os.mac.check-system-network-details	Récupère les détails du réseau, y compris Ethernet, Wi-Fi et d'autres informations pertinentes.
os.mac.check-system-battery-details	Récupère les données relatives à la batterie, y compris le pourcentage restant de la batterie, la tension prévue, l'autonomie estimée et la capacité maximale de la batterie. **Remarque :** Cette définition de vérification ne s'applique pas aux ordinateurs virtuels ni aux ordinateurs de bureau, car ils n'ont pas de batteries.
os.mac.check-system-battery-charge-percentage	Récupère le pourcentage de charge des batteries présentes dans l'appareil. **Remarque :** Cette définition de vérification ne s'applique pas aux ordinateurs virtuels ni aux ordinateurs de bureau, car ils n'ont pas de batteries.
os.mac.check-system-firewall-enabled	Vérifie si le pare-feu du système d'exploitation est actif et activé.
os.mac.check-system-pending-updates	Vérifie l'état des mises à jour logicielles en attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.mac.check-system-admin-users	Récupère tous les comptes utilisateurs disposant de privilèges d'administration locaux.
os.mac.check-system-reboot-details	Récupère les informations de redémarrage de l'appareil.
os.mac.check-system-os-setup-details	Récupère l'âge approximatif du système d'exploitation pour l'appareil.

Définitions de vérification : actions de diagnostic

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des actions de diagnostic.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.check-app-process-ids	--process_name=<nom du processus>	Récupère les ID de processus (PID) du processus parent et de tous les processus enfants associés à l'application.
os.mac.check-process-cpu	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur pourcentage d'utilisation du processeur, leur temps processeur, leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.mac.check-process-memory	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur utilisation de la mémoire en kilo-octets (Ko), leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.mac.check-process-data	N. A.	Récupère l'utilisation du processeur, l'utilisation de la mémoire et l'utilisation du disque de tous les processus en cours d'exécution.
os.mac.check-process-disk	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur utilisation du disque en octets, leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.mac.check-traceroute	--url=<url> --max_hops=<la valeur par défaut est égale à 65>	Récupère l'adresse IP, le nom de domaine et le temps d'aller-retour (RTT) pour chaque saut de réseau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	--timeout=<la valeur par défaut est égale à 5>	
os.mac.check-ping-test	--url=<url>	Envoie une demande Ping à l'URL indiquée et renvoie l'état de connectivité, indiquant si l'URL est actuellement accessible ou non.

Définitions de vérification : actions de rattrapage

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des actions de rattrapage.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.action-kill-process	--pid=<ID de processus> OU --process_name=<nom du fichier exécutable> **Remarque :** L'ID de processus a priorité sur le nom de l'application.	Arrête un processus en cours d'exécution, plusieurs processus spécifiés par leur ID de processus (PID) ou un nom de fichier exécutable (.app).
os.mac.action-restart-service	--service_name=<nom de service>	Redémarre les services des utilisateurs connectés qui prennent un nom de service comme entrée dans le système.

Définitions de vérification de DEX pour Windows

Les définitions de vérification pour Windows sont des ensembles prédéterminés de règles et de critères qui évaluent les performances, la sécurité et la conformité des appareils Windows. Ces vérifications peuvent couvrir divers aspects tels que l'utilisation du processeur, l'utilisation de la mémoire, les tests et les octets de réseau ainsi que les utilisateurs connectés.

Pour extraire les données complètes du playbook pour un appareil Windows, Agent Client Collector (ACC) doit s'exécuter en tant que compte système local. Pour en savoir plus sur la configuration du service ACC en tant que compte système local, consultez Exécuter Agent Client Collector en tant que compte système local.

Remarque :
Vous pouvez configurer les définitions de vérification et les données récupérables associées. Certaines des définitions de vérification répertoriées peuvent récupérer des données qui contiennent des informations personnelles ou qui sont considérées comme des informations personnelles.

Définitions de vérification : application (mesures)

DEX offre les définitions de vérification suivantes qui sont accessibles uniquement lorsque l'application est en cours d'exécution, à l'exception des définitions de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vérification os.win.check-app-crash-rate et os.win.check-app-last-access-time, qui le sont même lorsque l'application n'est pas en cours d'exécution. Dans les paramètres de définition de vérification :

- appName = nom de l'application. Exemple : Zoom.
- appSysId = ID système de l'application.
- primaryProcess = liste des processus primaires de l'application séparés par un symbole de barre verticale (|). Le premier processus qui existe sur l'appareil de point de terminaison est prioritaire. Exemple 1 : chrome.exe. Exemple 2 : teams.exe|msteams.exe.

  Remarque :
  Si le processus primaire de l'application Teams dans Windows 10 est teams.exe, et si dans Windows 11, il s'agit de msteams.exe, lors de la détermination de la priorité en fonction de la disponibilité des processus sur l'appareil de point de terminaison, le processus qui est présent en premier sur l'appareil de point de terminaison a la priorité.

- secondaryProcesses = liste des processus secondaires de l'application séparés par un symbole de barre verticale (|). Exemple : cpthost.exe|cptservice.exe.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.check-app-cpu-usage	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie la quantité de ressources de processeur utilisées par l'application.
os.win.check-app-memory-usage	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie la quantité de mémoire utilisée par l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.check-app-last-access-time	• --appName=<nom de l'application>	Vérifie l'heure la plus récente de l'exécution de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	• --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	**Remarque :** • Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution. • Si l'application n'a pas été exécutée au cours des 7 derniers jours, l'heure du dernier accès n'est pas renseignée. • Si le chemin d'accès du processus de l'application change dans les 7 jours (ce qui peut se produire pendant les mises à jour de l'application), l'heure du dernier accès n'est pas renseignée tant que vous n'avez pas réexécuté l'application. • Pour modifier la politique de conservation de 7 jours, vous pouvez modifier le chemin d'accès au registre de la manière suivante : ◦ Clé de Registre : « HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Session Manager\BAM » ◦ Nom du registre : « UserSettingsLifetimeMs » ◦ Type de registre : REG_DWORD (valeur 32 bits) ◦ Valeur de registre : durée en millisecondes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.check-app-last-updated	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie l'heure et la date de la dernière installation de la mise à jour de l'application.
os.win.check-app-crash-rate	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Récupère le taux d'incidents de l'application. Cette définition de vérification prend en charge : • les applications qui émettent un événement de blocage de l'application Windows (ID d'événement = 1000) lors d'un plantage, telles que Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Excel, Microsoft OneNote, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Word ; • l'application Zoom. **Remarque :** Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit en cours d'exécution.
os.win.check-app-uptime	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires	Vérifie la durée d'activité de l'application donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	

Définitions de vérification : appareil (mesures)

DEX assure les types suivants de définitions de vérification pour l'appareil.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.win.check-system-cpu-usage	Vérifie l'utilisation actuelle du processeur.
os.win.check-system-cpu-details	Récupère l'ID et le nom du processeur, le nombre de cœurs physiques et logiques ainsi que les informations d'architecture.
os.win.check-system-memory-usage	Vérifie l'utilisation actuelle de la mémoire système.
os.win.check-system-last-access-time	Vérifie le dernier accès à l'appareil actuel. **Remarque :** Cette définition de vérification fonctionne sur les appareils verrouillés et déverrouillés. La première fois que cette définition de vérification s'exécute, les événements sont capturés et un message d'erreur s'affiche en raison de l'absence de données.
os.win.check-system-uptime	Vérifie le temps écoulé depuis le dernier démarrage du système.
os.win.check-system-disk-io-usage-read	Récupère les octets de disque lus par seconde.
os.win.check-system-disk-io-usage-write	Récupère les octets de disque écrits en fonction de la seconde.
os.win.check-system-energy-consumption	Récupère les valeurs de consommation d'énergie pour le processeur, le SoC, l'affichage, le disque, le réseau, le MBB, l'EMI, les autres éléments, le total et la perte d'un appareil Windows en milliwattheures. **Remarque :** Cette définition de vérification n'est pas compatible avec les machines virtuelles qui ne disposent pas de capteurs d'énergie. Contrairement à d'autres définitions de vérification qui récupèrent les données les plus récentes, cette définition de vérification récupère la somme des 5 dernières minutes de données.
os.win.check-system-time	Vérifie l'heure actuelle en heure universelle coordonnée (UTC) à l'aide de l'horodatage UNIX.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.win.check-system-power-plan	Récupère le nom du plan de gestion de l'alimentation actif.
os.win.check-system-os-details	Récupère le nom, la version, la plateforme, l'architecture et la date d'installation du système d'exploitation.
os.win.check-system-device-crashes	Récupère les détails des différents incidents sur votre appareil.
os.win.check-system-device-events	Récupère les détails des événements qui se sont produits sur l'appareil pendant l'intervalle de temps spécifié. Les événements pour Windows incluent : le dernier démarrage et les utilisateurs connectés.
os.win.check-system-disk-usage	Récupère l'espace disque utilisé en pourcentage de l'espace total.
os.win.check-system-battery-details	Récupère les données relatives à la batterie, y compris le pourcentage restant de la batterie, la tension prévue, l'autonomie estimée et la capacité maximale de la batterie. **Remarque :** Cette définition de vérification ne s'applique pas aux ordinateurs virtuels ni aux ordinateurs de bureau, car ils n'ont pas de batteries.
os.win.check-system-network-details	Récupère les détails du réseau, y compris Ethernet, Wi-Fi et d'autres informations pertinentes.
os.win.check-system-logged-in-users	Vérifie l'ID utilisateur de connexion des utilisateurs connectés à l'appareil.
os.win.check-system-power-consumption	Récupère la consommation électrique de l'appareil en milliwatts. **Remarque :** Cette définition de vérification est exclusivement compatible avec les ordinateurs physiques et ne prend pas en charge les ordinateurs virtuels.
os.win.check-system-admin-users	Récupère tous les comptes utilisateurs disposant de privilèges d'administration locaux.
os.win.check-system-bsod	Récupère le nombre, le message, l'ID, le niveau et l'heure des occurrences d'écran bleu. **Remarque :** Cette définition de vérification prend en charge l'écran bleu qui émet des événements système avec des ID d'événement = 41,1001,6008.
os.win.check-system-firewall-enabled	Vérifie si le pare-feu du système d'exploitation est actif et activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.win.check-system-antimalware-details	Récupère les détails du logiciel anti-programme malveillant sur l'appareil.
os.win.check-system-reboot-details	Récupère la durée du redémarrage en secondes et l'horodatage du dernier redémarrage (en heure Epoch UNIX). **Remarque :** Les valeurs affichées peuvent ne pas refléter fidèlement les cas où les redémarrages du système ont été interrompus, par exemple lors de mises à jour du système, d'une coupure de courant ou d'une intervention manuelle.
os.win.check-system-os-setup-details	Récupère l'âge approximatif du système d'exploitation pour l'appareil.

Définitions de vérification : actions de diagnostic

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des actions de diagnostic.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
Action de diagnostic		
os.win.check-app-process-ids	--process_name=<nom du processus>	Récupère les ID de processus (PID) du processus parent et de tous les processus enfants associés à l'application.
os.win.check-process-cpu	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur pourcentage d'utilisation du processeur, leur temps processeur, leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.win.check-process-memory	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur utilisation de la mémoire en kilo-octets (Ko), leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.win.check-process-disk	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur utilisation du disque en octets, leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.check-rssi-value	N. A.	Récupère la valeur de l'indicateur d'intensité du signal reçu (RSSI) pour l'interface Wi-Fi actuellement connectée. La valeur RSSI indique l'intensité du signal entre le point d'accès sans fil (AP) et l'appareil, les valeurs RSSI plus élevées indiquant une intensité de signal supérieure. **Remarque :** Cette définition de vérification ne peut pas être appliquée à un ordinateur virtuel.

Définitions de vérification : actions de rattrapage

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des actions de rattrapage.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.action-kill-process	--pid=<ID de processus> OU --process_name=<liste des noms de fichiers exécutables séparés par des virgules> **Remarque :** L'ID de processus a priorité sur le nom de l'application.	Arrête un processus en cours d'exécution, plusieurs processus spécifiés par leur ID de processus (PID) ou une liste de noms de fichiers exécutables (.exe).
os.win.action-restart-service	--service_name=<nom de service>	Redémarre les services des utilisateurs connectés qui prennent un nom de service comme entrée dans le système.
os.win.action-flush-dns-cache	N. A.	Vide le cache DNS sur un appareil Windows.
os.win.action-clear-browser-cache	--auto_close=<vrai/faux>	Efface le cache des navigateurs pris en charge tels que Google Chrome, Mozilla Firefox et Microsoft Edge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	Remarque : Lorsque la fermeture automatique est activée, le navigateur est fermé lors de l'effacement de son cache, et vice versa. --browsers=<Liste des navigateurs séparés par des virgules>	**Remarque :** Avant d'exécuter cette vérification de définition, enregistrez le travail du navigateur.

Référence DEX Desktop Assistant

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires et le tableau de bord utilisés pour configurer et administrer Desktop Assistant.

Mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant

Le tableau de bord Mesures d'utilisation vous permet de surveiller l'état de connexion de votre appareil et de l'utilisateur, la version de l'application et le nombre d'incidents créés à l'aide de l'application Desktop Assistant, assurant une communication fluide avec l'instance ServiceNow.

Tableau de bord des mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant

Cartes	Description	Table source
État de connexion	Indique si l'appareil est connecté à une instance ServiceNow. **Remarque :** Si un utilisateur reste inactif pendant 6 heures, son état de connexion est considéré comme « arrêté », même s'il est toujours connecté, mais inactif. Ces informations vous aident à résoudre les problèmes de connectivité et à vous assurer que l'appareil est en mesure d'accéder aux ressources dont il a besoin.	DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop_exp]
Connecté	Indique si un utilisateur est connecté ou non à l'appareil. L'état de connexion d'un utilisateur est mis à jour lorsqu'il se connecte ou se déconnecte.	DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop_exp]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant (suite)

Cartes	Description	Table source
	Ces informations vous aident à déterminer si l'appareil est en cours d'utilisation ou non et à suivre l'activité de l'utilisateur au fil du temps.	
Version de l'Desktop Assistant utilisée	Affiche la version de l'Desktop Assistant exécutée sur les appareils utilisateur. Ces informations vous aident à vous assurer que l'application est à jour et à identifier tout problème de compatibilité potentiel avec le système d'exploitation ou d'autres applications.	DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop_exp]

Pour revenir à la page des mesures d'utilisation ou à la page d'administration, où vous pouvez accéder aux mesures d'utilisation, consultez Afficher les mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant ou Page Administration DEX.

Composants installés avec Desktop Assistant

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Desktop Assistant [sn_dex_desktop], y compris des tables et des rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin]	Responsable de la gestion des configurations et de la résolution des problèmes pouvant survenir dans l'application.	sn_dex_desktop.user
Utilisateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.user]	Responsable de l'utilisation de l'Desktop Assistant. Il n'a pas la possibilité de configurer d'éléments dans l'application.	• sn_incident_read • sn_change_read

Tables installées

Table	Description
Desktop Assistant [sn_dex_desktop_app]	Registre de l'application. Les administrateurs peuvent accéder à cette table pour mettre à jour le titre de l'Desktop Assistant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Carte du Desktop Assistant [sn_dex_desktop_app_card]	Enregistre la carte affichée dans l'Desktop Assistant. Il s'agit d'une table de base pour tous les types de cartes.
Section du Desktop Assistant [sn_dex_desktop_app_section]	Définit une section de l'interface utilisateur qui sert de conteneur pour les cartes.
Onglet du Desktop Assistant [sn_dex_desktop_app_tab]	Définit différents onglets présents dans l'application de l'interface utilisateur, contenant chacun plusieurs sections.
Application du Desktop Assistant au mappage d'onglets [sn_dex_desktop_app_to_tab_mapping]	Enregistre un mappage entre l'application et les onglets.
Installation du Desktop Assistant [sn_dex_desktop_exp]	Enregistre des informations sur l'installation et l'utilisation de l'application Desktop Assistant.
Carte de lien hypertexte [sn_dex_desktop_hyperlink_card]	Type de carte permettant de définir des liens hypertexte.
Carte de vue d'enregistrements [sn_dex_desktop_records_view_card]	Type de carte permettant de définir les enregistrements à afficher.
Carte du créateur d'enregistrement [sn_dex_desktop_record_creator_card]	Type de carte permettant de définir le créateur d'enregistrement avec les champs prévus.
Mappage de la section à la carte [sn_dex_desktop_section_to_card_mapping]	Spécifie toutes les cartes de la section donnée.
Mappage de l'onglet à la section [sn_dex_desktop_tab_to_section_mapping]	Spécifie toutes les sections d'une page dans le contenu d'un onglet.

Traduction automatique

Formulaire Cartes des vues d'enregistrements

Le formulaire Cartes des vues d'enregistrements présente des données détaillées sur les champs du formulaire et leur description correspondante.

Vous devez disposer du rôle administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin] pour accéder au formulaire.

Champs du formulaire Cartes des vues d'enregistrements et description correspondante

Champ	Description
Nom	Nom unique correspondant au titre de la carte.
En-tête	Nom unique de chaque page de la carte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Cartes des vues d'enregistrements et description correspondante (suite)

Champ	Description
	Lorsque vous sélectionnez une carte, vous êtes redirigé vers la page des détails. Le nom indiqué dans le champ **En-tête** apparaît comme en-tête ou titre de cette page détaillée.
Description	Brève description de la carte.
Table	Table dont vous souhaitez extraire les données à afficher.
Requête	Conditions de filtre pour afficher les données.
Application	Périmètre de l'application.
Champs visibles	Champs de la table sélectionnée qui doivent apparaître sur la page des détails de la carte. Utilisez l'icône Déverrouiller les champs visibles ( ) et dans la section **Disponible**, sélectionnez les champs à afficher, puis l'icône Flèche vers la droite ( ) pour les déplacer vers la section **Sélectionné**. Vous pouvez également utiliser l'icône Flèche vers le haut ( ) ou Flèche vers le bas ( ) pour personnaliser la position de la colonne. Lorsque vous avez ajouté tous les champs obligatoires, sélectionnez l'icône de verrouillage des champs visibles ( ) pour vous assurer que ces champs sont toujours visibles sur le formulaire, quels que soient les changements apportés au formulaire.
Icône	Image affichée sur la carte. Utilisez le lien **Cliquer pour ajouter** et sélectionnez **Choisir un fichier** pour sélectionner une image dans le système.

Pour revenir à la page Carte de vue d'enregistrements, consultez Créer une carte de vue d'enregistrements.

Formulaire Carte du créateur d'enregistrement

Le formulaire Carte du créateur d'enregistrement présente une description détaillée des champs que vous utilisez pour créer un enregistrement plutôt que pour l'afficher.

Vous devez disposer du rôle administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin] pour accéder au formulaire.

Champs du formulaire Carte du créateur d'enregistrement et description correspondante

Champ	Description
Nom	Nom unique correspondant au titre de la carte.
En-tête	Nom unique de chaque page de la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Carte du créateur d'enregistrement et description correspondante (suite)

Champ	Description
	Lorsque vous sélectionnez une carte, vous êtes redirigé vers la page des détails. Le nom indiqué dans le champ **En-tête** apparaît comme en-tête ou titre de cette page détaillée.
Description	Brève description de la carte.
Champs visibles	Champs de la table sélectionnée qui doivent apparaître sur la page des détails de la carte. Utilisez l'icône Déverrouiller les champs visibles ( ) et dans la section **Disponible**, sélectionnez les champs à afficher, puis l'icône Flèche vers la droite ( ) pour les déplacer vers la section **Sélectionné**. Vous pouvez également utiliser l'icône Flèche vers le haut ( ) ou Flèche vers le bas ( ) pour personnaliser la position de la colonne. Lorsque vous avez ajouté tous les champs obligatoires, sélectionnez l'icône de verrouillage des champs visibles ( ) pour vous assurer que ces champs sont toujours visibles sur le formulaire, quels que soient les changements apportés au formulaire.
Application	Périmètre de l'application.
Icône	Image affichée sur la carte. Utilisez le lien **Cliquer pour ajouter** et sélectionnez **Choisir un fichier** pour sélectionner une image dans le système.
Table	Table dont vous souhaitez extraire les données à afficher.
Champs obligatoires	Champs de la table sélectionnée qui sont obligatoires dans la page des détails de la carte. Utilisez l'icône Déverrouiller les champs visibles ( ) et dans la section **Disponible**, sélectionnez les champs obligatoires puis sélectionnez l'icône Flèche vers la droite ( ) pour les déplacer vers la section **Sélectionné**. Vous pouvez également utiliser l'icône Flèche vers le haut ( ) ou Flèche vers le bas ( ) pour personnaliser la position de la colonne. Lorsque vous avez ajouté tous les champs obligatoires, sélectionnez l'icône de verrouillage des champs visibles ( ) pour vous assurer que ces champs sont toujours visibles sur le formulaire, quels que soient les changements apportés au formulaire.

Pour revenir à la page Carte du créateur d'enregistrement, consultez Créer une carte de créateur d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Carte de lien hypertexte

Le formulaire Carte de lien hypertexte présente des données détaillées sur les champs du formulaire et leur description correspondante.

Vous devez disposer du rôle administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin] pour accéder au formulaire.

Champs du formulaire Carte de lien hypertexte et description correspondante

Champ	Description
Nom	Nom unique correspondant au titre de la carte.
En-tête	Nom unique de chaque page de la carte. Lorsque vous sélectionnez une carte, vous êtes redirigé vers la page des détails. Le nom indiqué dans le champ **En-tête** apparaît comme en-tête ou titre de cette page détaillée.
URL	URL du site ou de la page qui s'ouvre lorsque vous sélectionnez la carte. **Remarque :** Il existe deux options pour l'URL : • URL relative : « /esc » est lancé en référence à l'instance actuelle. • URL publique : nécessite un nom complet avec un protocole, par exemple https://www.servicenow.com/ . Utilisez l'icône Déverrouiller les champs visibles ( ) et dans la section **Disponible**, sélectionnez les champs à afficher, puis l'icône Flèche vers la droite ( ) pour les déplacer vers la section **Sélectionné**. Vous pouvez également utiliser l'icône Flèche vers le haut ( ) ou Flèche vers le bas ( ) pour personnaliser la position de la colonne.
Description	Brève description de la carte.
Icône	Image affichée sur la carte. Utilisez le lien **Cliquer pour ajouter** et sélectionnez **Choisir un fichier** pour sélectionner une image dans le système.

Pour revenir à la page Carte de lien hypertexte, consultez Créer une carte de lien hypertexte.

Formulaire des registres d'application

Le formulaire Registres d'application présente des données détaillées sur les champs du formulaire et leur description correspondante.

Vous devez disposer du rôle administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin] pour accéder au formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs et descriptions correspondantes du formulaire Registres d'application

Champ	Description
Nom	Nom de l'application.
ID client	Identificateur unique de l'application émis par le fournisseur de service.
Secret client	Clé secrète utilisée pour authentifier l'application avec l'API du fournisseur de service.
URL de redirection	URI vers lesquels le fournisseur de service doit rediriger l'utilisateur à l'issue de son authentification. C'est là que l'application reçoit le code d'autorisation ou le jeton d'accès.
URL du logo	URL de l'image du logo de l'application.
Client public	Option permettant d'indiquer si l'application est publiquement accessible. Les applications mobiles, les applications Web et les applications basées sur JavaScript sont des exemples de clients publics.
Commentaires	Contexte ou informations supplémentaires sur une demande ou une réponse particulière.
Application	Application cliente qui demande l'autorisation d'accéder à une ressource ou à un service protégé au nom d'un utilisateur.
Accessible depuis	Adresses IP ou domaines autorisés à accéder au client OAuth. Lorsque vous enregistrez le client OAuth auprès d'un fournisseur de service, vous pouvez être amené à fournir une liste d'adresses IP ou de domaines autorisés à envoyer des demandes à l'API du fournisseur de service au nom du client.
Actif	État d'un jeton d'accès. Lorsque vous accordez à l'application l'autorisation d'accéder à vos ressources à l'aide d'OAuth, le fournisseur de service émet un jeton d'accès que l'application utilise pour effectuer des demandes d'API.
Durée de vie du jeton d'actualisation	Durée de la session d'un utilisateur avant de nécessiter une nouvelle authentification dans l'application.
Durée de vie du jeton d'accès	Désigne la période pendant laquelle un jeton d'accès est considéré comme valide pour être utilisé par une application.
Type d'accord par défaut	Désigne la méthode par défaut utilisée par un serveur d'autorisation OAuth 2.0 pour accorder des jetons d'accès aux applications clientes.

Pour revenir à la page des détails OAuth, consultez Configurer les détails OAuth.

Gestion des portefeuilles numériques

Gérez toutes vos solutions (services, offres de service, applications d'entreprise et services d'application) à partir d'un seul emplacement à l'aide de l'espace de travail ServiceNow® Gestion des portefeuilles numériques (DPM). DPM extrait les données de l'ensemble de la plateforme ServiceNow afin que vous puissiez voir les impacts sur les solutions que vous possédez ou qui vous intéressent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

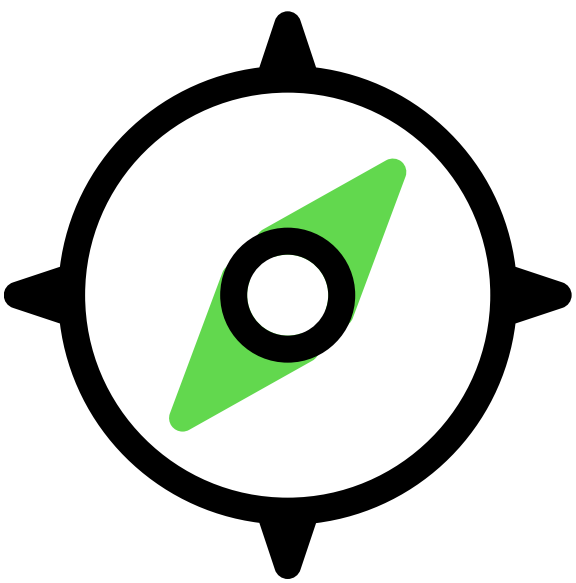
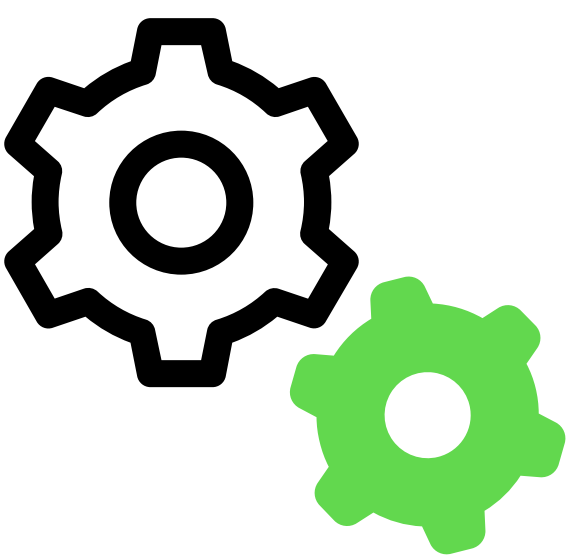
https://player.vimeo.com/video/995348445?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Cette vidéo donne une vue d'ensemble pour gérer vos données liées au service dans l'espace de travail DPM à l'aide du cycle de vie planifier-créer-exécuter.

Premiers pas

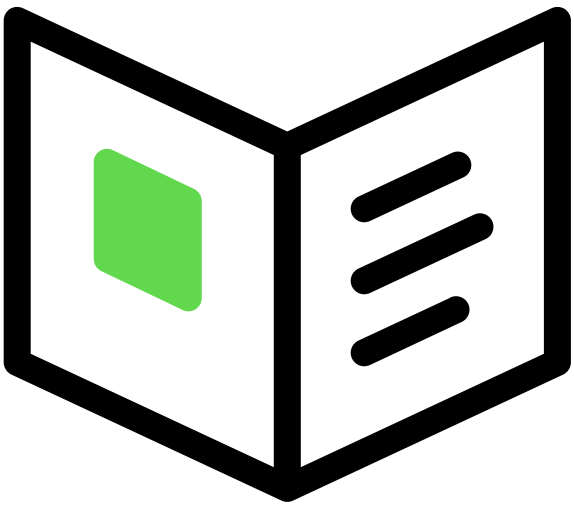
DPM permet d'effectuer les actions suivantes :

- Affichez et gérez toutes vos solutions dans un espace de travail central tout au long du cycle de vie de la planification, de la création, de l'exécution et de l'optimisation.
- Utilisez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) pour suivre les performances de chaque solution.
- Explorez les détails de chaque solution pour voir les impacts.

Explorer	Configurer
	
Découvrez les concepts et les fonctionnalités de l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques (DPM).	Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs de l'espace de travail DPM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	Référence
	
Gérez toutes vos solutions à l'aide de l'espace de travail DPM.	Obtenez des informations sur l'administration de l'espace de travail DPM.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher dans la boîte à outils Gestion des portefeuilles numériques
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contacter Now Support.

Explorer Gestion des portefeuilles numériques

Découvrez les fonctionnalités et les avantages de l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques (DPM) pour gérer toutes vos solutions au même endroit. Dans le contexte de DPM, les solutions sont des services, des offres de service, des applications d'entreprise ou des services d'application.

Vue d'ensemble de Gestion des portefeuilles numériques

L'espace de travail DPM est l'un des nombreux espaces de travail configurables proposés par ServiceNow. Pour plus d'informations sur les espaces de travail, consultez les rubriques suivantes.

- List of workspaces
- Open a Configurable Workspace experience in UI Builder

Utilisez l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques (DPM) pour afficher et gérer collectivement toutes vos solutions au même endroit à l'aide du cadre de travail du cycle de vie planifier-créer-exécuter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des portefeuilles numériques utilisateurs

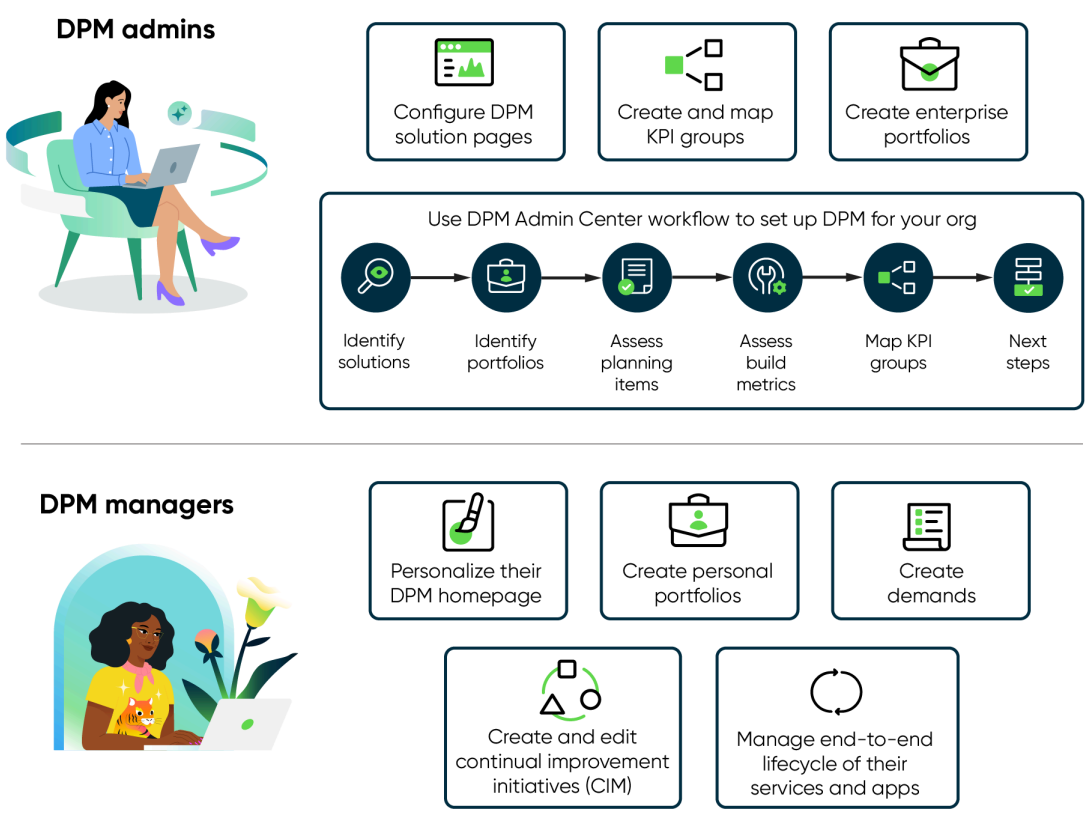
Utilisateurs

Utilisateur	Description
DPM administrateur	Le rôle administrateur DPM configure l'environnement de l'espace de travail DPM, y compris les onglets qui affichent les groupes et seuils d'indicateurs clés de performance (KPI), ainsi que les intégrations avec d'autres applications ServiceNow et des applications tierces.
DPM gestionnaire	Le rôle de gestionnaire DPM fonctionne dans l'environnement de l'espace de travail DPM pour afficher toutes les solutions et leurs mesures de KPI.

Workflow Gestion des portefeuilles numériques

L'espace de travail DPM est bénéfique pour les administrateurs DPM comme pour les gestionnaires DPM.

Vue d'ensemble de l'espace de travail DPM



- Avec un rôle administrateur DPM, vous pouvez :
  - Configurer les pages de solutions de l'espace de travail DPM.
  - Créer et mapper des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI).
  - Créer des portefeuilles d'entreprise.
  - Utilisez la procédure guidée DPM Admin Center pour :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Identifier les solutions à configurer
- Identifier les portefeuilles
- Évaluer les éléments de planification
- Évaluer les mesures de version
- Mapper les groupes de KPI
- Découvrir les prochaines étapes que vous pouvez effectuer

• Avec un rôle de gestionnaire DPM, vous pouvez :

- Personnaliser la page d'accueil de votre espace de travail DPM.
- Créer et gérer des portefeuilles personnels.
- Créer des demandes et des initiatives d'amélioration continue (CIM).
- Gérer le cycle de vie de bout en bout de vos services et applications.

Gestion des portefeuilles numériques avantages

Gestion des portefeuilles numériques avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gérez le cycle de vie complet de vos services dans le cadre de travail planifier-créer-exécuter pour visualiser vos services et les planifier pour l'avenir.	Gestion du cycle de vie Gestion des portefeuilles numériques	DPM gestionnaire
Alignez-vous sur le Modèle de données de services de base (CSDM) pour obtenir une vue globale de votre paysage informatique.	Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles numériques	DPM administrateur
Affichez l'ensemble des services, des offres de service, des services d'application et des applications d'entreprise à vos portefeuilles personnels et d'entreprise.	Portefeuilles Gestion des portefeuilles numériques	Gestionnaire DPM pour afficher les solutions. Administrateur DPM pour créer les portefeuilles d'entreprise.
Affichez et configurez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) pour les services, les offres de service, les services d'application et les applications d'entreprise.	Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques	Gestionnaire DPM pour afficher les groupes de KPI et les mesures. Administrateur DPM pour configurer et ajuster les groupes de KPI.
Intégrez l'application ServiceNow® Planification stratégique pour consulter la feuille de route des services, leurs niveaux de performance et afficher une feuille de route complète.	Détails du service et de l'offre de service	DPM gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des portefeuilles numériques avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Consultez les impacts sur le service, tels que les incidents critiques, les pannes, les changements, les risques et les audits. Vous pouvez également voir quand d'autres équipes atténuent ces impacts.	Détails de l'application d'entreprise	DPM gestionnaire
Consultez les données de l'espace de travail Changement DevOps pour plus d'informations sur les mesures d'accélération et les mesures de flux.	Mesures de flux de valeur DevOps dans Gestion des portefeuilles numériques	Gestionnaire DPM pour afficher les données DevOps. Administrateur DPM pour activer la propriété système DevOps. Consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.
Intégrez à Exploration de processus pour voir l'état des mesures des KPI de la solution et ajustez si nécessaire.	Configurer Gestion des portefeuilles numériques pour s'intégrer à Exploration de processus	Gestionnaire DPM pour afficher les données Exploration de processus. Analyste Exploration de processus pour activer la propriété du système. Consultez Composants Exploration de processus pour Gestion des portefeuilles numériques.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de DPM, consultez :

- Configurer Gestion des portefeuilles numériques
- Utiliser Gestion des portefeuilles numériques
- Référence Gestion des portefeuilles numériques

Page d'accueil de l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques

La page d'accueil de l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques (DPM) est le point de départ à partir duquel vous accédez à tous les aspects de vos solutions et portefeuilles. Nous vous encourageons à personnaliser votre page d'accueil Gestion des portefeuilles numériques (DPM) afin de pouvoir afficher et suivre les solutions qui vous intéressent le plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'espace de travail DPM

La page d'accueil de l'espace de travail DPM ( ) est la zone centrale où vous voyez l'état de toutes vos solutions. Lorsque vous vous connectez pour la première fois à l'espace de travail DPM, le système utilise certains champs pour générer un ensemble de cartes de solutions par défaut qui s'affichent sur votre page d'accueil. Après avoir personnalisé votre page d'accueil, le système mémorise vos mises à jour dans la table *dpm_home_page_item_list*, de sorte que votre page d'accueil personnalisée s'affiche lors de votre prochaine connexion à l'espace de travail. Pour en savoir plus sur les cartes de solutions à la première connexion, consultez Cartes de solutions par défaut de la page d'accueil Gestion des portefeuilles numériques.

La page d'accueil comprend les principales zones suivantes.

- Message personnalisé vous souhaitant la bienvenue et un lien menant à une vidéo de présentation sur DPM.
- Section État actuel contenant des cartes de solutions avec des solutions auxquelles vous êtes associé en fonction des champs définis par le système. Nous vous encourageons à personnaliser les solutions dans cette section. La mise en page vous permet d'afficher une représentation globale de toutes les solutions qui vous intéressent.

  Conseil :
  Si aucune carte de solution ne s'affiche (état vide), sélectionnez **Ajouter des éléments** pour ajouter des solutions à votre page d'accueil.

- Les cartes de solutions répertorient les attributs À surveiller, qui varient en fonction du type de solution. En un coup d'œil, vous pouvez voir chaque nom d'attribut et le nombre de fois qu'il affecte la solution. En outre, la couleur et l'icône d'état déterminent si l'attribut À surveiller marque la solution comme bonne, modérée ou critique.

  Remarque :
  Les données de chaque carte de solution reflètent les données au moment où vous affichez la page. Actualisez la page ( ) pour mettre à jour les données.

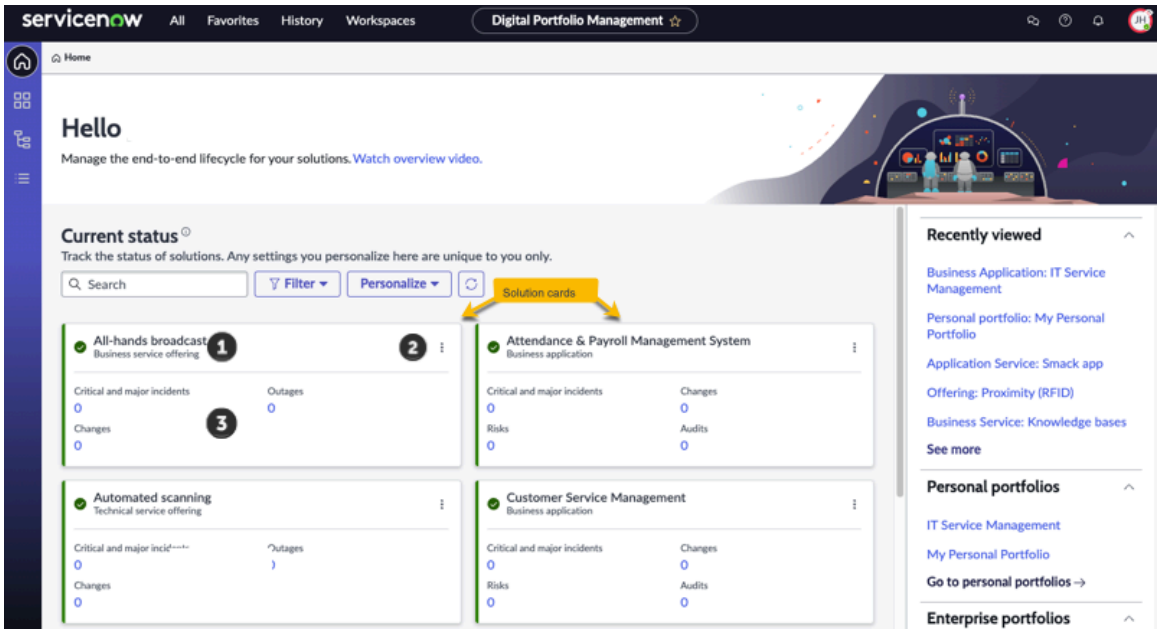
- Champs vous permettant de rechercher, filtrer et personnaliser ce qui s'affiche sur la page d'accueil de votre espace de travail DPM. Pour en savoir plus, consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques.
- Section Portefeuilles personnels affichant les portefeuilles personnels que vous avez récemment consultés dans DPM. Vous pouvez également sélectionner le lien menant à la page des portefeuilles personnels.
- Section Portefeuilles d'entreprise affichant les portefeuilles d'entreprise que vous avez récemment consultés dans DPM. Vous pouvez également sélectionner le lien menant à la page des portefeuilles d'entreprise.
- Section Consulté(s) récemment affichant les éléments que vous avez récemment consultés dans DPM.

État actuel - Cartes de solutions

Nous vous encourageons à personnaliser la section État actuel pour afficher les solutions les plus importantes pour vous. Chaque carte de solution vous fournit des informations détaillées sur vos solutions. Pour en savoir plus, reportez-vous à l'image et aux numéros correspondants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Nom et type de solution (service, offre de service, application d'entreprise ou service d'application).
2. Menu Actions ⋮ permettant d'afficher les détails de la solution, sa carte de relations ou supprimer l'élément de votre page d'accueil. Pour en savoir plus, consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques.
3. Attributs À surveiller déterminant l'état de chaque carte. Les attributs À surveiller diffèrent selon le type de solution.

Seuils À surveiller par défaut

DPM est fourni avec des seuils par défaut pour les attributs À surveiller. Nous vous encourageons à personnaliser ces seuils pour définir vos mesures (bonnes, modérées et graves). Consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques.

Seuils À surveiller par défaut

Couleur	Symbole	Signification	Seuil par défaut
Vert	✓	Bien	Aucune valeur (vide)
Orange	!	Modéré	• Incidents critiques : vide • Pannes : vide • Changements : vide • Alertes : 3 • Risques : 1 • Audits : vide
Rouge	⚠	Grave	• Incidents critiques : 1 • Pannes : 1

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuils À surveiller par défaut (suite)

Couleur	Symbole	Signification	Seuil par défaut
			• Changements : vide • Alertes : 10 • Risques : 3 • Audits : vide

Information associée

List of workspaces

Gestion du cycle de vie Gestion des portefeuilles numériques

L'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques (DPM) vous permet de travailler selon le modèle de cycle de vie planifier-créer-exécuter. Vous pouvez gérer les solutions que vous possédez et afficher les solutions qui peuvent avoir un impact sur les services ou les produits qui vous intéressent.

Le cycle de vie planifier-créer-exécuter DPM affiche des données issues d'autres produits ServiceNow® dans un emplacement central. Pour afficher les données et effectuer des actions de base dans l'expérience DPM, vous devez installer les modules d'extension et les rôles. Pour en savoir plus, consultez Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Écoutez une présentation de l'équipe DPM, de l'application et de son fonctionnement pour les propriétaires de solutions dans le cycle de vie planifier-créer-exécuter.

Présentation de Gestion des portefeuilles numériques.

Les phases de gestion du cycle de vie incluses avec DPM sont standard, mais les enregistrements sont entièrement configurables pour correspondre à la façon dont vous travaillez. Pour en savoir plus sur la façon dont les administrateurs peuvent contrôler la configuration dans DPM, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques. Pour en savoir plus sur les autres configurations, consultez UI Builder .

Phases de gestion du cycle de vie dans DPM

Plan	Version	Exécution
Planifiez dans le cadre de vos solutions (services, applications ou produits).	Suivez l'évolution du travail fourni pour vos solutions, y compris les épopées et les stories du sprint actuel.	Surveillez les résultats des indicateurs clés de performance (KPI) critiques et les performances opérationnelles de vos solutions.
• Affichez la feuille de route et les dépendances de feuille de route (permet de lancer	• Affichez l'état des projets en cours. ○ Affichez les projets actifs avec des mesures d'achèvement en pourcentage (avec une	• Affichez un instantané de performances et les détails de vos solutions à l'aide d'indicateurs Analyse des performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phases de gestion du cycle de vie dans DPM (suite)

Plan	Version	Exécution
Planification stratégique). • Consultez les backlogs et réorganisez chaque type de planification pour les classer par ordre de priorité et les déplacer dans le pipeline. • Affichez le résumé de ce qui a été planifié pour la solution : ◦ Examinez les idées et leur état, et promouvez de nouvelles idées. ◦ Consultez les demandes au sein de l'organisation et de la hiérarchie de planification de la solution. ◦ Consultez les projets et les initiatives d'amélioration.	grille de couleur et une vue de liste). ◦ Consultez les projets en retard ou pour lesquels des jalons clés ont été manqués. ◦ Affichez les projets avec des problèmes critiques. ◦ Évaluez la façon dont les équipes fournissent le volume de travail. • Consultez les changements et les initiatives d'amélioration : ◦ Affichez l'état avec une grille de couleur et une vue de liste. ◦ Affichez les éléments en retard par mois. ◦ Affichez les changements à venir. ◦ Affichez la croissance du backlog des changements au cours des 30 derniers jours. • Affichez des informations DevOps pour les applications d'entreprise : ◦ Consultez les mesures de flux de Analyses DevOps pour afficher les détails des épopées, des bogues, des stories et des travaux en cours dans le contexte de vos applications d'entreprise. ◦ Consultez les mesures d'accélération de l'espace	**Remarque :** si vous disposez d'une licence standard pour Analyse des performances, vous pouvez consulter les données historiques (des 6 derniers mois), mais vous ne pouvez pas modifier les indicateurs Analyse des performances. Consultez l'article KB1637474 pour obtenir des informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM. ◦ Évaluez la performance par rapport aux engagements. ◦ Affichez la disponibilité de la solution en pourcentage. ◦ Affichez le nombre de nouveaux incidents. ◦ Affichez le nombre d'abonnés. ◦ Affichez le score de satisfaction des clients. ◦ Affichez les répartitions des offres enfants. • Recevez des alertes sur les impacts actuels et en cours. • Affichez les déploiements d'applications d'entreprise : ◦ Évaluez les modèles matériels et logiciels et le risque technique à l'aide des données de ServiceNow® Gouvernance, risque et conformité. ◦ Confirmez la conformité du risque et agissez sur les tâches de remédiation des risques. ◦ Consultez les mesures d'accélération de l'espace de travail Changement DevOps pour gérer le développement Scrum et en cascade et obtenir une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phases de gestion du cycle de vie dans DPM (suite)

Plan	Version	Exécution
	de travail Changement DevOps pour gérer le développement Scrum et en cascade et obtenir une meilleure visibilité du cycle de vie de votre développement logiciel. **Remarque :** Pour afficher les mesures d'accélération et de flux DevOps dans DPM, les administrateurs doivent activer la propriété système DevOps. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.	meilleure visibilité du cycle de vie de votre développement logiciel. **Remarque :** Pour afficher les mesures d'accélération DevOps dans DPM, les administrateurs doivent activer la propriété système DevOps. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Détails du service et de l'offre de service

Affichez des informations sur les services et offres de service susceptibles d'avoir un impact sur vos solutions. Chaque page Gestion des portefeuilles numériques (DPM) présente des informations sur les phases de cycle de vie sous forme d'onglets : Planifier, Créer, Exécuter et Informations.

État des services et offres de service

Lors de l'affichage des détails des services et offres de service dans DPM, la **Phase** et l'**État** de chaque élément sont répertoriés dans la vue d'espace de travail et dans la vue de liste.

Lors de l'affichage des détails d'un service ou d'une offre de service mis hors service, une bannière d'alerte en haut de la vue de l'espace de travail indique cette mise hors service. Dans la vue de liste, la Phase indique **Mis hors service**, l'Étape du cycle de vie indique **Fin de vie** et l'État de l'étape du cycle de vie indique **Mis hors service**.

Important : si votre organisation est passée des champs Gestion des portefeuilles de services traditionnels aux champs de cycle de vie CSDM, les noms de champs diffèrent de ceux de ce document. Pour plus d'informations, consultez Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles numériques.

Les services et offres de service affichent des informations dans DPM via les onglets Planifier, Créer, Exécuter et Informations. Si votre organisation choisit de désactiver un ou plusieurs onglets, vous ne verrez pas ces onglets. Par exemple, si votre organisation ne travaille pas sur les activités de planification et qu'elle désactive l'onglet Plan, il ne sera pas visible pour vous. Pour en savoir plus sur la façon dont les administrateurs peuvent masquer ou afficher des onglets, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Gardez à l'esprit que ce que vous pouvez voir dans DPM dépend de ce que votre licence de produit permet d'obtenir de l'application source. Consultez Application et sources de données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

associées à Gestion des portefeuilles numériques afin de connaître les installations et modules d'extension requis pour consulter chaque élément de données.

Remarque :
L'espace de travail Planification stratégique (anciennement connu sous le nom de Alignment Planner Workspace) est une version pro. L'espace de travail Planification de portefeuille est disponible pour les utilisateurs qui disposent d'une licence standard Gestion stratégique des portefeuilles (SPM).

Onglet Planifier

Service et offre de service - Onglet Planifier

Section	Description
Feuille de route et backlog	• Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille. • Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les informations de backlog dans une liste de backlog de planification de prise en charge des services partagés.
Résumé	Cartes de résumé du service ou de l'offre de service. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour accéder à une liste d'éléments. • Nombre total d'idées • Demandes approuvées • Projet commençant dans les 30 jours suivants • Nouvelles initiatives d'amélioration
Demandes	Nombre total de demandes pour le service ou l'offre de service. Le nombre de demandes figure dans une case grise. Vous pouvez sélectionner un enregistrement de demande pour en afficher les détails, y compris les tâches, les personnes concernées, les besoins, les risques et bien plus. Vous pouvez également créer des demandes sur votre service ou vos offres de service. Consultez Créer une demande.

Onglet Créer

Service et offre de service - Onglet Créer

Section	Description
Feuille de route	Lorsque cette option est sélectionnée, affichez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille.
Projets	Informations sur le projet relatives au service ou à l'offre de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Créer (suite)

Section	Description

	• Un graphique en anneau présente les projets actifs par état actuel. Vous pouvez passer la souris sur chaque état de l'anneau pour afficher son nombre de projets et son pourcentage. Vous pouvez également sélectionner chaque état pour accéder à une liste des enregistrements de projets dans cet état.
	• Un graphique à barres présente les projets en retard par mois. Vous pouvez passer la souris sur chaque état du graphique à barres pour voir le mois, l'année et le nombre de projets. Vous pouvez également sélectionner chaque barre pour accéder à une liste des projets du mois en question.
	• Un ensemble de cartes vous permet de sélectionner le nombre afin d'afficher une liste de projets pour ce service ou cette offre de service.
	  ○ Projets dont l'état est Travail en cours
	  ○ Projets avec des jalons clés manqués
	  ○ Projets avec des problèmes critiques
	
	Projets actifs
	
	Nombre total de projets actifs pour le service ou l'offre de service. Le nombre de projets actifs figure dans une case grise. Sélectionnez un enregistrement de projet actif pour en afficher les détails, y compris les tâches de projet, la phase agile, les stories, les épopées et plus encore.

Changements	**Graphiques des changements**
	
	• Un graphique en anneau présente les changements par état :
	  ○ Nouveau
	  ○ Évaluer
	  ○ Autoriser
	  ○ Planifié
	  ○ Implémenter
	  ○ Revue
	  ○ Fermé
	  ○ Annulé
	• Un graphique à barres présente les changements en retard par mois.
	• Un graphique en étoile présente les changements à venir cette semaine.
	• Un graphique à barres présente la croissance du backlog des changements au cours des 30 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Créer (suite)

Section	Description

Initiatives d'amélioration	• Un graphique en anneau présente les changements par état :
	  ○ Nouveau
	  ○ En cours
	  ○ Contrôler/vérifier
	  ○ Fermé
	• Un graphique à barres présente les initiatives d'amélioration en retard par mois.
	• Une carte vous permet de sélectionner le nombre de tâches en retard pour le service ou l'offre de service.
	• Graphique à barres présentant les initiatives d'amélioration qui ont été fermées au cours des 30 derniers jours.
	
	Initiatives d'amélioration actives
	
	Nombre total d'initiatives d'amélioration actives pour le service ou l'offre de service. Le nombre d'initiatives d'amélioration actives figure dans la case grise. Vous pouvez sélectionner une initiative d'amélioration active pour en afficher les détails, y compris sa phase Gestion de l'amélioration continue (CIM), ses tâches CIM, ses indicateurs clés de performance (KPI) impactés et ses approbateurs.

Onglet Exécuter

Certains des champs de l'onglet Exécution sont différents pour les services et pour les offres de service, comme indiqué dans la table suivante. Consultez l'article KB1637474 pour plus d'informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM.

Service et offre de service - Onglet Exécuter

Section	Description
Performances du service ou **Performances de l'offre**	Groupe de KPI d'instantanés de performances associé au système de base. Les indicateurs affichent généralement la disponibilité, les incidents ouverts et les nouvelles demandes. Chaque indicateur possède une icône d'information ( ) qui, lorsqu'elle est sélectionnée, fournit une description sous forme d'info-bulle pour cet indicateur. Pour en savoir plus sur les KPI associés au système de base, consultez Groupes de KPI installés avec Gestion des portefeuilles numériques. Les administrateurs peuvent modifier les groupes de KPI, créer des KPI et créer des mappages de groupes de KPI afin que vous puissiez voir d'autres informations que l'instantané de performance dans l'onglet Exécution. (pour en savoir plus, consultez Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques) ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Exécuter (suite)

Section	Description
	Pour en savoir plus sur la configuration des KPI, consultez Configurer les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques avec l'exemple de disponibilité du service.
Répartition de l'offre (services uniquement)	Liste des répartitions de l'offre pour le service, y compris pour chaque offre : • Disponibilité • Incidents ouverts • Incidents non mis à jour pendant 5 jours • Nouvelles demandes
Dépendances du service d'application (offre de service uniquement).	Liste des services d'application dont dépend l'offre de service. Le nombre de services d'application figure dans la case grise. Vous pouvez sélectionner un service d'application pour en connaître les détails. Pour plus d'informations, consultez Détails du service d'application.
Engagements (offres de service uniquement)	Informations sur les engagements de disponibilité de l'offre de service, telles que le nom, le type et la cible de l'engagement.
Engagements du SLA (offres de service uniquement)	Informations sur les engagements de l'accord sur les niveaux de service (SLA) pour l'offre de service.

Onglet Informations

L'onglet Informations fournit des informations générales sur le service ou l'offre de service. Certains champs sont différents pour les services et pour les offres de service, comme indiqué dans la table suivante. Vous ne pouvez pas modifier les champs de l'onglet Informations.

Service et offre de service - Onglet Informations

Section	Description
Description du service ou **Description de l'offre de service**	Description du service ou de l'offre de service.
Informations générales	Informations générales sur le service ou l'offre de service. • Portefeuille des services • Nœud de classification • Classification du service (entreprise ou technique)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Informations (suite)

Section	Description
	• Phase et État (si vous utilisez les champs Gestion des portefeuilles de services) ou • Étapes et État (si vous utilisez les champs cycle de vie CSDM) • Type de consommateur • Date de dernière revue • Dates de début et de fin
Portefeuilles personnels	Portefeuilles personnels pour le service ou l'offre. Le nombre de portefeuilles personnels figure dans une case grise. Sélectionnez un portefeuille personnel pour en connaître les détails.
Abonnés	Informations générales sur les abonnés concernant le service ou l'offre de service. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour obtenir des informations détaillées sur les abonnés concernant les éléments suivants : • Emplacements • Départements • Groupes • Sociétés • Utilisateurs individuels
Prix (offres de service uniquement)	Informations générales sur les prix de l'offre de service, telles que le modèle de tarification, l'unité, le coût et la description.
Engagements de l'offre (offres de service uniquement)	Engagement de service pour l'offre, par exemple, 95 % 24 h/24, 7 j/7 Le nombre d'engagements figure dans une case grise. Sélectionnez un engagement pour en connaître les détails.
Offres (services uniquement)	Les offres pour le service. Le nombre d'offres de service figure dans une case grise. Sélectionnez une offre pour en savoir plus.
Périmètre du service (services seulement)	• Criticité de l'analyse de rentabilisation pour le service. Les niveaux de criticité sont les suivants : **1.** Le plus critique **2.** Assez critique **3.** Peu critique **4.** Non critique • Options d'entreprise du service. Le nombre d'options d'entreprise figure dans la case grise. Sélectionnez une option d'entreprise pour en savoir plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Informations (suite)

Section	Description
Contrats de service (pour les services) ou **Contrats** (pour les offres de service)	Liste des contrats pour le service ou l'offre de service. Le cas échéant, vous pouvez sélectionner un contrat pour en connaître les détails.

Icônes panneau À surveiller

Le panneau À surveiller comprend les icônes suivantes pour les services et les offres de service :

- l'icône À surveiller ( ) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller, Pour en savoir plus sur les valeurs À surveiller, consultez Utiliser les panneaux À surveiller.
- l'icône Contacts ( ) pour afficher les membres de l'équipe et les équipes pour l'enregistrement,
- Icône Éléments de catalogue ( ) pour rechercher des éléments de catalogue dans un enregistrement de service ou d'offre de service.
- Icône Articles de la base de connaissances ( ) pour rechercher des articles connexes de la base de connaissances.
- Icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement.

Information associée

Utiliser les panneaux À surveiller

Détails de l'application d'entreprise

Affichez des informations sur les applications d'entreprise susceptibles d'avoir un impact sur vos solutions. Chaque page Gestion des portefeuilles numériques (DPM) présente des informations sur les phases de cycle de vie de l'application d'entreprise sous forme d'onglets : Planifier, Créer, Exécuter, Risque et Informations.

État des applications d'entreprise

Lors de l'affichage des détails d'une application d'entreprise dans DPM, l'**état** de chaque élément est répertorié dans la vue d'espace de travail et dans la vue de liste.

Lors de l'affichage des détails d'une application d'entreprise mise hors service, une bannière d'alerte apparaît en haut de l'espace de travail pour vous en informer. Dans la vue de liste, l'**Étape du cycle de vie** indique **Fin de vie** et l'**État de l'étape du cycle de vie** indique **Mis hors service**.

Important :
si votre organisation est passée des champs Gestion des portefeuilles de services traditionnels aux champs de cycle de vie CSDM, les noms de champs diffèrent de ceux de ce document. Pour plus d'informations, consultez Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles numériques.

Les informations sur l'application d'entreprise sont affichées dans DPM via les onglets Plan, Version, Exécuter, Risque et Informations. Si votre organisation choisit de désactiver un ou plusieurs onglets, vous ne verrez pas ces onglets. Par exemple, si votre organisation ne travaille pas sur les activités de planification et qu'elle désactive l'onglet Plan, il ne sera pas visible pour vous. Pour en savoir plus sur la façon dont les administrateurs peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

masquer ou afficher des onglets, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Gardez à l'esprit que ce que vous pouvez voir dans DPM dépend de ce que votre licence de produit permet d'obtenir de l'application source. Consultez Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques afin de connaître les installations et modules d'extension requis pour consulter chaque élément de données.

Remarque :
L'espace de travail Planification stratégique (anciennement connu sous le nom de Alignment Planner Workspace) est une version pro. L'espace de travail Planification de portefeuille est disponible pour les utilisateurs qui disposent d'une licence standard Gestion stratégique des portefeuilles (SPM).

Onglet Planifier

Onglet Planifier de l'application d'entreprise

Section	Description
Feuille de route et backlog	• Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille. • Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les informations de backlog dans une liste de backlog de planification de prise en charge des services partagés.
Résumé	Cartes de résumé pour l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour accéder à une liste d'éléments. • Nombre total d'idées • Demandes approuvées • Projets commençant dans 30 jours • Épopées planifiées
Demandes	Nombre total de demandes de l'application d'entreprise Le nombre de demandes figure dans une case grise. Vous pouvez sélectionner un enregistrement de demande pour en afficher les détails, y compris les tâches, les personnes concernées, les besoins, les risques et bien plus. Vous pouvez également créer des demandes sur votre service ou vos offres de service. Consultez Créer une demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Créer

Onglet Créer de l'application d'entreprise sans la propriété système DevOps activée

Section	Description
Feuille de route	Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille.
Projets	Informations sur le projet relatives au service ou à l'offre de service. • Un graphique en anneau présente les projets actifs par état actuel. Vous pouvez passer la souris sur chaque état de l'anneau pour afficher son nombre de projets et son pourcentage. Vous pouvez également sélectionner chaque état pour accéder à une liste des enregistrements de projets dans cet état. • Un graphique à barres présente les projets en retard par mois. Vous pouvez passer la souris sur chaque état du graphique à barres pour voir le mois, l'année et le nombre de projets. Vous pouvez également sélectionner chaque barre pour accéder à une liste des projets du mois en question. • Un ensemble de cartes vous permet de sélectionner le nombre afin d'afficher une liste de projets pour ce service ou cette offre de service. ◦ Projets dont l'état est Travail en cours ◦ Projets avec des jalons clés manqués ◦ Projets avec des problèmes critiques **Remarque :** Les graphiques Projets actifs par état actuel et Projets en retard par mois comprennent les éléments suivants : • Mises à jour du projet directement liées à l'application d'entreprise. • Mises à jour du projet relatives aux services d'application connexes déployés vers l'application d'entreprise. **Projets actifs** Nombre total de projets actifs pour le service ou l'offre de service. Le nombre de projets actifs figure dans une case grise. Sélectionnez un enregistrement de projet actif pour en afficher les détails.
Épopées	Les cartes d'épopées indiquent le nombre de chacun des éléments suivants pour votre application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner une carte pour accéder à une liste d'éléments. • Épopées dans le backlog qui sont prêtes • Épopées en cours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Créer de l'application d'entreprise sans la propriété système DevOps activée (suite)

Section	Description
Stories	Les cartes de stories indiquent le nombre de chacun des éléments suivants pour votre application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner une carte pour accéder à une liste d'éléments. • Stories dans le backlog qui sont prêtes • Stories en cours • Stories bloquées
Sprints	Sprints actuels liés à l'application d'entreprise. Le nombre de sprints figure dans une case grise. Vous pouvez sélectionner un sprint pour en afficher les détails.
Versions	Versions actuelles liées à l'application d'entreprise. Le nombre de versions actuelles figure dans une case grise. Vous pouvez sélectionner une version actuelle pour afficher les détails de sa version scrum.
Changements	**Graphiques des changements** • Un graphique en anneau présente les changements par état : ◦ Nouveau ◦ Évaluer ◦ Autoriser ◦ Planifié ◦ Implémenter ◦ Revue ◦ Fermé ◦ Annulé • Un graphique à barres présente les changements en retard par mois.

Onglet Créer avec la propriété système DevOps activée

Lorsqu'un administrateur DPM active la propriété système DevOps, vous pouvez consulter les mesures de flux et les mesures d'accélération sous l'onglet Créer. Les épopées, les stories, les sprints et les versions ne s'affichent pas lorsque la propriété système DevOps est activée. Pour obtenir les instructions de l'administrateur sur l'activation ou la désactivation de la propriété système DevOps, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Créer de l'application d'entreprise avec la propriété système DevOps activée

Section	Description
Feuille de route	Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille.
Projets	Informations sur le projet relatives au service ou à l'offre de service. • Un graphique en anneau présente les projets actifs par état actuel. Vous pouvez passer la souris sur chaque état de l'anneau pour afficher son nombre de projets et son pourcentage. Vous pouvez également sélectionner chaque état pour accéder à une liste des enregistrements de projets dans cet état. • Un graphique à barres présente les projets en retard par mois. Vous pouvez passer la souris sur chaque état du graphique à barres pour voir le mois, l'année et le nombre de projets. Vous pouvez également sélectionner chaque barre pour accéder à une liste des projets du mois en question. • Un ensemble de cartes vous permet de sélectionner le nombre afin d'afficher une liste de projets pour ce service ou cette offre de service. ◦ Projets dont l'état est Travail en cours ◦ Projets avec des jalons clés manqués ◦ Projets avec des problèmes critiques **Remarque :** Les graphiques Projets actifs par état actuel et Projets en retard par mois comprennent les éléments suivants : • Mises à jour du projet directement liées à l'application d'entreprise. • Mises à jour du projet relatives aux services d'application connexes déployés vers l'application d'entreprise. **Projets actifs** Nombre total de projets actifs pour le service ou l'offre de service. Le nombre de projets actifs figure dans une case grise. Sélectionnez un enregistrement de projet actif pour en afficher les détails.
Changements	**Graphiques des changements** • Un graphique en anneau présente les changements par état : ◦ Nouveau ◦ Évaluer ◦ Autoriser ◦ Planifié ◦ Implémenter ◦ Revue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Créer de l'application d'entreprise avec la propriété système DevOps activée (suite)

Section	Description
	◦ Fermé ◦ Annulé • Un graphique à barres présente les changements en retard par mois.
Mesures de flux	Vue d'ensemble des informations de mesures de flux de l'espace de travail Changement DevOps associées à l'application d'entreprise. Vous pouvez également sélectionner **Afficher les mesures de flux dans DevOps** pour accéder à l'onglet Mesures de flux de l'espace de travail Changement DevOps. Les mesures de flux suivantes sont exprimées sous forme de nombre de jours, de rapports en anneau et de graphiques : • Délai moyen du flux pour les épopées (30 derniers jours) • Délai moyen du flux pour les épopées et fonctionnalités • Nombre moyen de bogues et de stories(30 derniers jours) • Distribution des bogues et des stories • Durée de cycle de travail en cours pour les épopées (30 derniers jours) • Durée de cycle de travail en cours pour les stories (30 derniers jours) • Durée de cycle de travail en cours pour les bogues (30 derniers jours) • Éléments de travail en cours (nombre tracé toutes les semaines)
Mesures d'accélération	Vue d'ensemble des informations de mesures d'accélération de l'espace de travail Changement DevOps associées à l'application d'entreprise. Vous pouvez également sélectionner **Afficher les mesures d'accélération dans DevOps** pour accéder à l'onglet Mesures d'accélération de l'espace de travail Changement DevOps. Les mesures d'accélération suivantes s'affichent sous forme de nombre de jours et de graphiques : • Délai moyen d'exécution pour le déploiement (30 derniers jours) • Valider le délai de déploiement (tracé quotidiennement pour les 6 derniers mois) • Fréquence moyenne de déploiement (30 derniers jours) • Fréquence des déploiements de production (tracé quotidiennement pour les 6 derniers mois)

Onglet Exécuter

Consultez l'article KB1637474 pour plus d'informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Exécuter l'application d'entreprise sans la propriété système DevOps activée

Section	Description
Performance d'application d'entreprise	Détails de performance du service d'application. Vous pouvez sélectionner un indicateur de carte dans chaque section pour en afficher les détails. Chaque indicateur possède une icône d'information ( ) qui, lorsqu'elle est sélectionnée, fournit une description sous forme d'info-bulle pour cet indicateur. **Mesures de réussite du portefeuille** • Disponibilité • Incidents avec SLA violé • Incidents causés par des changements • Changements réussis **Performance d'application d'entreprise** • Nombre d'incidents • Nombre de problèmes • Nombre de changements Chacun de ces indicateurs comprend également des enregistrements dans les cas suivants : • L'enregistrement fait référence à un service d'application lié à l'application d'entreprise, et • L'enregistrement fait directement référence à l'application d'entreprise.
Répartition des services d'application	Grille de répartition des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) affichant le groupe de KPI le plus bas, mappé (ou hérité) par l'application d'entreprise.

Onglet Exécuter avec DevOps activé

Lorsqu'un administrateur DPM active la propriété système DevOps, vous pouvez consulter les mesures d'accélération sous l'onglet Exécuter. Pour obtenir les instructions de l'administrateur sur l'activation ou la désactivation de la propriété système DevOps, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Consultez l'article KB1637474 pour plus d'informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM.

Onglet Exécuter l'application d'entreprise avec la propriété système DevOps activée

Section	Description
Performance d'application d'entreprise	Détails de performance du service d'application. Vous pouvez sélectionner un indicateur de carte dans chaque section pour en afficher les détails. Chaque indicateur possède une icône d'information ( ) qui, lorsqu'elle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Exécuter l'application d'entreprise avec la propriété système DevOps activée (suite)

Section	Description
	est sélectionnée, fournit une description sous forme d'info-bulle pour cet indicateur. **Mesures de réussite du portefeuille** • Disponibilité • Incidents avec SLA violé • Incidents causés par des changements • Changements réussis **Performance d'application d'entreprise** • Nombre d'incidents • Nombre de problèmes • Nombre de changements Chacun de ces indicateurs comprend également des enregistrements dans les cas suivants : • L'enregistrement fait référence à un service d'application lié à l'application d'entreprise, et • L'enregistrement fait directement référence à l'application d'entreprise.
Répartition des services d'application	Grille de répartition des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) affichant le groupe de KPI le plus bas, mappé (ou hérité) par l'application d'entreprise.
Mesures d'accélération	Les mesures d'accélération suivantes s'affichent sous forme de nombre de jours et de graphiques. La propriété système DevOps doit être activée pour que ces données apparaissent. • Délai moyen de restauration (30 derniers jours) • Délai moyen de restauration à partir d'incidents causés par un changement • Taux moyen d'échec de changement (30 derniers jours) • Taux d'échec de changement au fil du temps

Onglet Risque

Onglet Risque de l'application d'entreprise

Section	Description
Gouvernance, risque et conformité	Informations sur les risques liés à l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner une carte pour en afficher les détails. Résumé du risque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Risque de l'application d'entreprise (suite)

Section	Description
	• Évaluation du risque (faible, moyen ou élevé) • Décompte des risques (nombre) Résumé de la conformité • Contrôles non conformes (nombre) • Nombre d'attestations (nombre) • Nombre total de contrôles (nombre) Engagements • Nombre total d'engagements (nombre) • Engagements en cours (nombre) Problèmes et tâches • Nombre total de problèmes (nombre) • Tâche de réponse aux risques (nombre) • Tâche de rattrapage (nombre)
Risques du cycle de vie de la technologie	Risque du cycle de vie de la technologie pour l'application d'entreprise avec des modèles logiciels et matériels présentés dans des rapports en anneau et des listes.

Remarque :
Pour que les informations sur les risques du cycle de vie de la technologie soient visibles, le module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm] doit être installé. Le module d'extension [sn_apm_tpm] comprend deux modules d'extension de dépendance :

- Gestion des portefeuilles d'applications [com.snc.apn]
- Gestion des actifs logiciels [com.snc.sams]

Onglet Informations

L'onglet Informations fournit des Informations générales sur l'application d'entreprise. Vous ne pouvez pas modifier les champs de l'onglet Informations.

Onglet Informations de l'application d'entreprise

Section	Description
Description de l'application	Description de l'application d'entreprise.
Informations générales	Informations générales sur l'application d'entreprise. • Portefeuille d'entreprise • Nœud de classification • Département

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Informations de l'application d'entreprise (suite)

Section	Description
	• Unité business • Famille d'applications • Catégorie d'application • Type d'architecture • Statut • Étape du cycle de vie • État de l'étape du cycle de vie • Type d'installation • Nombre d'utilisateurs • Nombre d'utilisateurs actifs
Portefeuilles personnels	Portefeuilles personnels qui contiennent l'application d'entreprise. Le nombre de portefeuilles personnels figure dans la case grise. Vous pouvez sélectionner un portefeuille personnel pour en afficher les détails.
Options d'entreprise et **Services d'application**	Cartes qui affichent le nombre d'options d'entreprise et de services d'application associés à l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour accéder à une liste de chaque élément respectivement.
Contrat	Informations générales sur le contrat lié à l'application d'entreprise : • Fournisseur • Fournisseur de support • Date de fin du contrat
Informations supplémentaires	Cartes qui affichent le nombre d'informations supplémentaires suivantes relatives à l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour accéder à une liste d'éléments. • Stratégie d'unité business • Objectifs • Objets d'informations

Icônes panneau À surveiller

Le panneau À surveiller comprend les icônes suivantes pour les applications d'entreprise :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- l'icône À surveiller ( ) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller,
- l'icône Contacts ( ) pour afficher les membres de l'équipe et les équipes pour l'enregistrement,
- l'icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement.

Information associée

Portefeuilles d'entreprise

Créer des portefeuilles d'entreprise

Détails du service d'application

Affichez des informations sur les services d'application susceptibles d'avoir un impact sur vos solutions. Chaque page Gestion des portefeuilles numériques (DPM) présente des informations sur les phases de cycle de vie du service d'application sous forme d'onglets, principalement Exécuter et Informations. L'onglet Risque s'affiche lorsque le module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm] est installé.

Lorsque vous consultez les tables suivantes, gardez à l'esprit que ce que vous pouvez voir dans DPM dépend de ce que votre licence de produit permet d'obtenir de l'application source. Consultez Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques afin de connaître les installations et modules d'extension requis pour afficher chaque élément de données.

Groupes de KPI pour les services d'application

Si votre organisation utilise le module Portefeuille d'entreprise avec les dernières tables de portefeuille d'entreprise, un service d'application peut se trouver dans plusieurs portefeuilles. La présence dans plusieurs portefeuilles a une incidence sur l'héritage des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI).

- Un service d'application peut se trouver dans un portefeuille d'applications d'entreprise pour les raisons suivantes :
  - Les services d'application sont déployés sur des applications d'entreprise.
  - Les données d'exécution du service d'application s'affichent au niveau de l'application d'entreprise.
- Un service d'application peut être ajouté à un portefeuille de type application.

Les services d'application pouvant se trouver dans deux types de portefeuilles différents, ils héritent des groupes de KPI de deux endroits différents. Consultez la table pour connaître le fonctionnement des groupes de KPI dans les cas d'utilisation suivants.

Groupes de KPI pour les portefeuilles

Vue	KPI affichés	Conditions
Aperçu des services d'application du portefeuille d'entreprise	Groupes de KPI hérités du portefeuille d'entreprise. S'il n'existe aucun groupe	Le type de portefeuille d'entreprise de services d'application contient des services d'application et n'est pas lié à un type d'application d'entreprise. Vous pouvez lier un service d'application à un type de portefeuille d'entreprise d'applications d'entreprise à l'aide de cmdb_rel_ci. Le parent doit être une application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes de KPI pour les portefeuilles (suite)

Vue	KPI affichés	Conditions
	de KPI de portefeuille d'entreprise, un état vide s'affiche.	d'entreprise et l'élément de prise en charge doit être un service d'application. La relation obligatoire est *Consumes: Consumed by*.
Page détaillée des services d'application (onglet Exécuter) à partir d'un portefeuille d'entreprise	• Tous les groupes de KPI hérités s'affichent, quel que soit votre point de départ. • En outre, les groupes de KPI ajoutés directement à ce service d'application s'affichent.	Le service d'application est ajouté et son portefeuille d'entreprise parent est mappé avec son type de groupe de KPI.
Service d'application à partir d'un portefeuille personnel ou d'une liste	Tous les groupes de KPI	Aucune condition.

Onglet Exécuter

Consultez l'article KB1637474 pour plus d'informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM.

Onglet Exécuter du service d'application

Section	Description
Performance du service d'application	Détails de performance du service d'application. Vous pouvez sélectionner les graphiques et les cartes pour chaque section afin d'afficher plus de détails. Chaque indicateur possède une icône d'information ( ) qui, lorsqu'elle est sélectionnée, fournit une description sous forme d'info-bulle pour cet indicateur.Les groupes de KPI et indicateurs suivants se trouvent dans cette section. • **Mesures de réussite du portefeuille** ◦ Disponibilité ◦ Incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Exécuter du service d'application (suite)

Section	Description
	◦ Incidents causés par des changements ◦ Changements réussis • **Performance d'application d'entreprise** ◦ Nombre d'incidents ◦ Nombre de problèmes ◦ Nombre de changements • **Intégrité du service** ◦ Incidents critiques ◦ Alertes critiques ◦ Changements fermés • **Impact du service** ◦ Taux impacté ◦ Gravité critique dans le temps • **Tendances des alertes** ◦ Incidents causés par les alertes ◦ Alertes par gravité • **Aperçus de la disponibilité** ◦ Disponibilité ◦ Pannes non prévues ◦ Durée moyenne des pannes
Engagements	Données d'engagement du service d'application. Vous pouvez sélectionner un engagement pour en afficher les détails.
Gestion de la fiabilité du site (avec le module d'extension sn_sow_srm installé)	Données d'informations de gestion de la fiabilité du site pour le service d'application. Pour afficher les indicateurs de fiabilité, le module d'extension sn_srm doit être installé. Vous pouvez sélectionner un indicateur de fiabilité pour en afficher les détails.
Offres qui dépendent de ce service d'application	Liste des offres qui dépendent de ce service d'application. Le nombre d'offres figure dans une case grise. Pour en savoir plus, sélectionnez une offre. Pour en savoir plus sur les détails de l'offre, consultez Détails du service et de l'offre de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Risque

Pour que l'onglet Risque soit visible, le module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm] doit être installé. L'onglet Risque affiche le risque du cycle de vie de la technologie pour le service d'application avec des modèles logiciels et matériels présentés dans des rapports en anneau et des listes.

Remarque :
Ce module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm] comprend deux modules d'extension de dépendance :

- Gestion des portefeuilles d'applications [com.snc.apn]
- Gestion des actifs logiciels [com.snc.sams]

Onglet Informations

L'onglet Informations fournit des Informations générales sur le service d'application. Vous ne pouvez pas modifier les champs de l'onglet Informations.

Onglet Informations du service d'application

Section	Description
Description du service d'application	Description du service d'application.
Informations générales	Informations générales sur le service d'application. • Criticité opérationnelle • Version • Environnement • Statut opérationnel • Géré par groupe • Groupe de support • Groupe d'approbation • Changer le groupe
Portefeuilles personnels	Portefeuilles personnels pour le service d'application. Nombre de portefeuilles personnels dans la case grise. Sélectionnez un portefeuille personnel pour en connaître les détails.
Engagements de service d'application	Engagements de service pour l'application de service. Le nombre d'engagements figure dans la case grise. Sélectionnez un engagement pour en connaître les détails.
Modèles logiciels et matériels	Modèles logiciels et matériels du service d'application. Le numéro de chaque modèle se trouve dans une case grise. Sélectionnez un modèle logiciel ou matériel pour en connaître les détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Informations du service d'application (suite)

Section	Description
Relations	Les éléments de configuration (CI) du service d'application. Le nombre de CI figure dans une case grise. Sélectionnez un CI pour en connaître les détails.

Icônes panneau À surveiller

Le panneau À surveiller comprend les icônes suivantes pour les services d'application :

- l'icône À surveiller ( ) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller,
- l'icône Contacts ( ) pour afficher les membres de l'équipe et les équipes pour l'enregistrement,
- l'icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement.

Information associée

Portefeuilles d'entreprise

Créer des portefeuilles d'entreprise

Utiliser les panneaux À surveiller

Portefeuilles Gestion des portefeuilles numériques

Vous pouvez créer et organiser des portefeuilles personnels pour afficher plusieurs solutions au même endroit. Les administrateurs créent les portefeuilles d'entreprise. Les portefeuilles d'entreprise de type service sont créés à l'aide de tables Gestion des portefeuilles de services. Les portefeuilles d'applications d'entreprise et de services d'application sont créés à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise. Vous pouvez également afficher des modules de liste des services et des applications qui ne font pas partie d'un portefeuille à l'aide des modules de liste.

Portefeuilles personnels

Les portefeuilles personnels rassemblent des données provenant de services, d'offres, d'applications d'entreprise et de services d'application dans un espace unique que vous pouvez consulter et sur lequel vous pouvez générer des rapports. Vous pouvez afficher la progression de chaque élément en fonction de la feuille de route affectée et évaluer ses performances en fonction des indicateurs clés de performance (KPI) qui vous intéressent.

Vue d'ensemble des portefeuilles personnels

Si vous disposez du rôle de gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager], vous pouvez consulter les portefeuilles personnels que vous avez créés et ceux qui sont partagés avec vous. Lorsque vous créez un portefeuille personnel, vous importez les données de solution des applications de service et d'entreprise, des services et des offres de service dans un espace personnel. Vous n'avez pas besoin de posséder les éléments que vous importez pour créer un portefeuille personnel. Vous pouvez afficher la progression de chaque élément en fonction de la feuille de route affectée et évaluer ses performances en fonction des indicateurs clés de performance (KPI) qui vous intéressent. Vous pouvez également afficher une carte des relations, ainsi que des résumés et les problèmes actuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez partager un portefeuille personnel que vous avez créé avec des personnes ou un groupe. Pour partager un portefeuille personnel avec un groupe, ce groupe doit disposer du rôle DPM [dpm_manager]. Pour attribuer le rôle de gestionnaire DPM, consultez Rôles pour Gestion des portefeuilles numériques.

Vous pouvez être intéressé par les services dont vos solutions dépendent, par exemple une panne ou le retard d'un service. Les portefeuilles personnels affichent les informations relatives à l'état des services, de façon à ne pas avoir à vérifier leur application ServiceNow respective.

Filtrage des portefeuilles personnels

Lorsque vous ouvrez un portefeuille personnel, la liste des cartes de solutions s'affiche avec les éléments qui se trouvent dans le portefeuille. Les cartes affichées dépendent du contenu du portefeuille personnel. S'il y a trop d'éléments à afficher, vous pouvez sélectionner **Tous les éléments** pour filtrer les cartes à afficher.

La liste suivante répertorie tous les types de solutions possibles que vous pouvez filtrer en sélectionnant **Tous les éléments**. Si votre portefeuille personnel ne contient pas un ou plusieurs de ces types de solutions, ceux-ci n'apparaissent pas dans la liste de filtres.

- Tous les services
- Toutes les offres
- Services techniques
- Offres de service technique
- Services aux entreprises
- Offres de service d'entreprise
- Services d'application

Modifier les portefeuilles personnels

Pour modifier une solution que vous ouvrez dans le portefeuille personnel, vous devez disposer d'un accès en modification basé sur la liste de contrôle d'accès (ACL) pour chaque produit qui constitue le portefeuille. Par exemple, si un rôle d'éditeur de service vous est affecté et que vous êtes propriétaire d'un service et d'une offre spécifiques, vous pouvez modifier ces enregistrements spécifiques que vous avez ouverts dans le portefeuille personnel. Cependant, si vous ne disposez pas de ces droits d'accès, vous pouvez uniquement afficher les services et les offres du portefeuille personnel, ainsi que les KPI.

Conseil :
si vous disposez du rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin], vous pouvez masquer certains onglets et sections d'onglets des solutions d'un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Information associée

Créer un portefeuille personnel

Afficher les cartes des relations

Référence de portefeuille personnel et d'entreprise

Portefeuilles d'entreprise

Les administrateurs créent des portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les services d'application à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise. Vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

afficher les portefeuilles d'entreprise pour les services au fur et à mesure de leur création avec les tables Gestion des portefeuilles de services. Les portefeuilles d'entreprise sont structurés sous forme d'arborescence imbriquée permettant de parcourir les éléments liés aux services et les nœuds de taxonomie.

Portefeuilles d'entreprise.

Les portefeuilles d'entreprise vous permettent de déployer des mesures clés à chaque niveau de la taxonomie de ces portefeuilles. Vous pouvez consulter les performances globales au niveau du nœud et du portefeuille. Les répartitions des mesures clés vous permettent de voir quels secteurs du portefeuille contribuent à de bonnes ou de mauvaises performances.

À l'instar des portefeuilles personnels, vous pouvez afficher des informations d'instantané de performance dans les portefeuilles d'entreprise. Vous n'avez pas besoin de posséder de solutions pour afficher les portefeuilles d'entreprises.

Les administrateurs créent les portefeuilles d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Créer des portefeuilles d'entreprise.

Types de portefeuilles d'entreprise

Vous pouvez créer, afficher et rechercher trois types différents de portefeuilles d'entreprise dans DPM :

- Portefeuille des services (affichage uniquement)
- Portefeuilles d'applications d'entreprise
- Portefeuilles de services d'application

Chaque type de portefeuille d'entreprise est clairement indiqué lorsque vous recherchez un portefeuille d'entreprise. Pour en savoir plus sur chaque type, consultez Accéder aux portefeuilles d'entreprise.

Remarque :
Bien que visibles dans DPM, les portefeuilles de services sont toujours créés à l'aide de tables Gestion des portefeuilles de services. Utilisez les tables de portefeuille d'entreprise pour créer des portefeuilles d'applications d'entreprise et des portefeuilles de services d'application.

Étape du cycle de vie

Vous pouvez filtrer un portefeuille d'entreprise par étape du cycle de vie. Les portefeuilles de services et d'applications d'entreprise comprennent les étapes du cycle de vie suivantes :

- Pré-opérationnel : la solution ne contient pas encore de données opérationnelles.
- Opérationnel : la solution contient des données opérationnelles.
- Mis hors service : la solution n'est plus opérationnelle et ne suit pas les nouvelles données et dès lors, ces dernières ne sont pas à jour.

Les étapes du cycle de vie des portefeuilles de services d'application correspondent à Opérationnel ou Mis hors service.

Détails À surveiller

Lors de l'affichage d'un portefeuille d'entreprise, les détails À surveiller répartis par onglets se trouvent au bas de la vue du portefeuille. Par exemple, dans un portefeuille

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'applications d'entreprise, les onglets À surveiller comprennent les incidents critiques, les problèmes, les pannes, les alertes et les risques techniques.

Les administrateurs peuvent afficher ou masquer les applications d'entreprise d'un portefeuille en fonction de son étape du cycle de vie. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Information associée

Utiliser les portefeuilles d'entreprise

Créer des portefeuilles d'entreprise

Accéder aux portefeuilles d'entreprise

Accédez à trois types de portefeuilles d'entreprise dans l'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM) : service, applications d'entreprise et service d'application. Même si vous pouvez afficher les portefeuilles d'entreprise de services dans DPM, ils sont créés à l'aide de tables Gestion des portefeuilles de services. Les portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les services d'application sont créés à partir de tables de portefeuilles d'entreprise.

Les portefeuilles d'entreprise sont structurés dans un format d'arborescence de contenu imbriqué pour vous permettre de facilement parcourir chaque type de portefeuille d'entreprise. Accédez aux portefeuilles d'entreprise à l'aide de l'icône Portefeuilles d'entreprise ( ). Pour en savoir plus sur l'accès aux portefeuilles d'entreprise, consultez Utiliser les portefeuilles d'entreprise.

Chaque type de portefeuille d'entreprise offre des données uniques qui lui sont propres.

Portefeuilles des services

Les portefeuilles d'entreprise de services sont créés à partir de tables Gestion des portefeuilles de services. L'espace de travail DPM affiche les portefeuilles de services dans une arborescence de contenu imbriquée avec le nœud de taxonomie, puis les services qui se trouvent dans le portefeuille de services.

Structure des portefeuilles de services

Section	Description

Nœud de classification	• Premier niveau de l'arborescence de contenu sous le portefeuille d'entreprise de services.
	• Les informations suivantes sont fournies pour le nœud de taxonomie :
	  ○ En-tête contenant une brève description, le nom du propriétaire et le nombre total d'abonnés.
	  ○ Mesures des instantanés de performance pour la disponibilité, les incidents ouverts, les incidents non mis à jour pendant 5 jours et les nouvelles demandes.
	  ○ Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les pannes et les changements.
	• Le lien **Afficher les détails** fournit les informations suivantes sur le nœud de taxonomie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure des portefeuilles de services (suite)

Section	Description
	◦ En-tête contenant le nom du portefeuille des services, le nom du gestionnaire et le nombre total d'abonnés. ◦ Onglet **Vue d'ensemble** avec mesures des instantanés de performances et répartition des services dans la catégorie. **Remarque :** Des services peuvent être affichés en double dans la section Répartition des services pour les versions de DPM antérieures à la version 2.2.15. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1123710 . ◦ Onglet **Nœud de taxonomie** contenant tous les nœuds de taxonomie associés au portefeuille. ◦ Onglet **Services** qui répertorie tous les services du portefeuille, avec leur parent, leur classification (métier ou technique), leur phase, leur état, leur criticité et le nom de leur propriétaire. Vous pouvez également sélectionner **Créer un service d'entreprise** ou **Créer un service technique** pour effectuer ces tâches dans Générateur de services. ◦ Onglet **Informations** avec description et informations générales sur le nœud de taxonomie. ◦ Panneau **À surveiller** répertoriant les incidents critiques, les pannes et les changements.
Service et offre de service	• Deux niveaux suivants de l'arborescence de contenu sous le nœud de taxonomie. Les services et offres de service peuvent être techniques ou métier. • En-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire. ◦ Nom du responsable de livraison. ◦ Nombre total d'abonnés. ◦ Phase (si des champs CSDM sont utilisés, Étape du cycle de vie) ◦ État (si des champs CSDM sont utilisés, État du cycle de vie) **Remarque :** pour en savoir plus sur les noms des champs de cycle de vie CSDM, consultez Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles numériques. • Mesures des instantanés de performance pour la disponibilité, les incidents ouverts, les incidents non mis à jour pendant 5 jours et les nouvelles demandes. • Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les pannes et les changements. • L'icône de **menu Plus** (⋮) vous permet d'effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

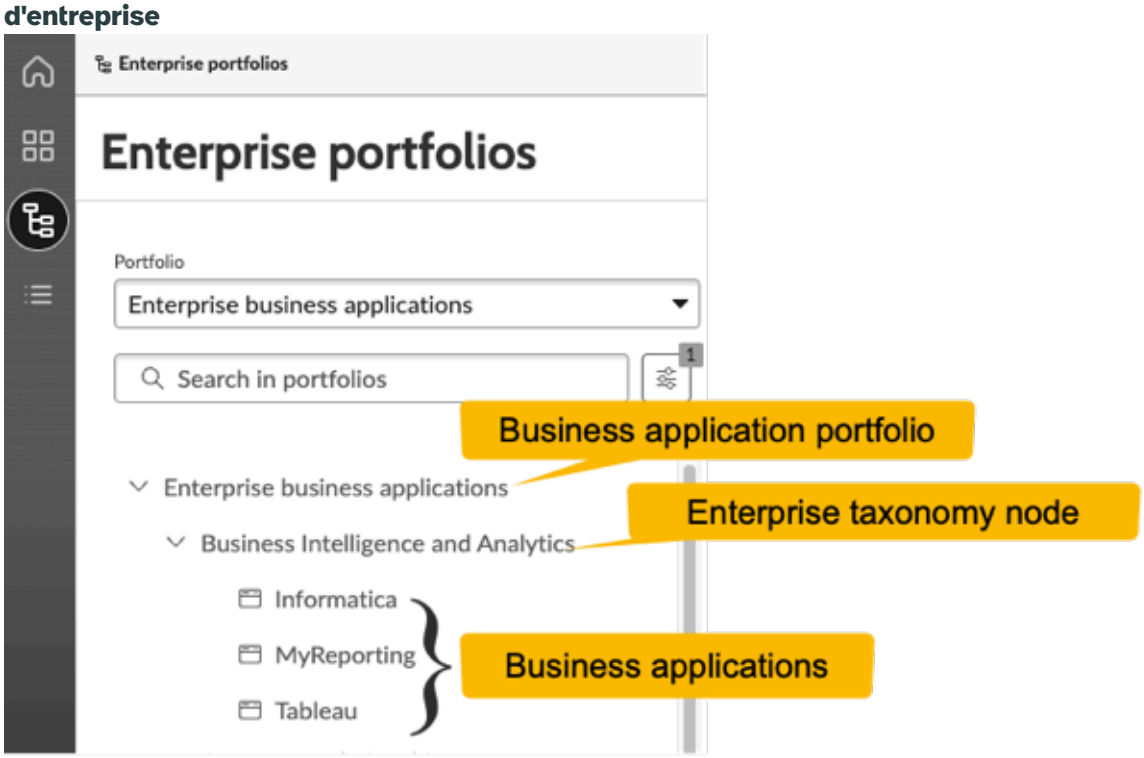
Structure des portefeuilles de services (suite)

Section	Description
	◦ Ajoutez le service ou l'offre de service à un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Créer un portefeuille personnel. ◦ Ajoutez le service à la page d'accueil DPM. Pour plus d'informations, consultez Page d'accueil de l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques. ◦ Modifiez le service ou l'offre de service dans Générateur de services. Pour plus d'informations, consultez Créer un service dans Générateur de services. • Le lien **Afficher les détails** permet d'accéder aux détails du service ou de l'offre de service. Pour en savoir plus, consultez la section Services et offres de service dans Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Portefeuilles d'applications d'entreprise

Les portefeuilles d'entreprise des applications d'entreprise sont créés à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise. L'espace de travail DPM affiche les portefeuilles d'entreprise dans une arborescence de contenu imbriqué, en commençant par le nœud de taxonomie d'entreprise au niveau supérieur (il peut en exister plusieurs). Après le nœud supérieur, elle répertorie les applications d'entreprise situées dans le portefeuille d'entreprise. Voici un exemple d'arborescence de contenu du portefeuille d'applications d'entreprise.

Exemple d'arborescence de contenu du portefeuille d'entreprise d'applications d'entreprise



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
L'image montre le champ **Portefeuille** des applications d'entreprise Enterprise. Pour sélectionner un type de portefeuille d'entreprise différent de celui dans lequel vous vous trouvez, supprimez la valeur du champ **Portefeuille**, puis sélectionnez (à nouveau) le champ pour afficher les autres types de portefeuilles (service, entreprise ou service d'application).

Structure du portefeuille pour l'application d'entreprise

Section	Description
Nœud de classification d'entreprise	• Premier niveau de l'arborescence de contenu sous le portefeuille d'applications d'entreprise. Peut contenir un deuxième ou un troisième niveau s'il possède des nœuds de taxonomie d'entreprise enfants. • En-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire. ◦ Nom du gestionnaire. ◦ Nombre total d'abonnés • Mesures de réussite du portefeuille en termes de disponibilité, incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA), incidents causés par des changements et changements réussis. • Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les pannes, les changements, les alertes, les risques et les audits. • Le lien **Afficher les détails** fournit les informations suivantes sur le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ En-tête avec nom du propriétaire et nom du gestionnaire. ◦ Onglet **Vue d'ensemble** contenant les mesures de réussite du portefeuille et la répartition des applications d'entreprise dans le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Onglet **Nœuds de taxonomie** qui répertorie tous les nœuds de taxonomie connexes. ◦ Onglet **Applications d'entreprise** contenant une liste des applications d'entreprise situées dans le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Onglet **Informations** contenant une description et des informations générales sur le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Panneau **À surveiller** qui répertorie les incidents critiques, les pannes, les changements, les alertes, les risques et les audits pour le nœud de classification d'entreprise.
Application d'entreprise	• Niveau suivant de l'arborescence de contenu sous le nœud de taxonomie d'entreprise. • En-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire de l'application. ◦ Nom du propriétaire d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure du portefeuille pour l'application d'entreprise (suite)

Section	Description
	◦ Nombre total d'abonnés. ◦ État. Le risque global n'est pas renseigné. • Mesures de réussite du portefeuille en termes de disponibilité, incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA), incidents causés par des changements et changements réussis. • Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les changements, les audits et les risques. • L'icône de **menu Plus** (⋮) vous permet d'ajouter l'application d'entreprise à un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Créer un portefeuille personnel. • Le lien **Afficher les détails** permet d'accéder aux détails de l'application d'entreprise. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Applications d'entreprise dans Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Portefeuilles de services d'application

Les portefeuilles d'entreprise de services d'application sont créés à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise. Les informations contenues dans les portefeuilles des services d'application sont similaires à celles des portefeuilles des applications d'entreprise, à quelques différences près portant sur les services d'application.

Pour en savoir plus sur les groupes de KPI des portefeuilles de services d'application, consultez Détails du service d'application.

Structure du portefeuille pour le service d'application

Section	Description
Nœud de classification d'entreprise	• Premier niveau de l'arborescence de contenu sous le portefeuille d'entreprise de services d'application. Peut contenir un deuxième ou un troisième niveau s'il possède des nœuds de taxonomie d'entreprise enfants. • En-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire. ◦ Nom du gestionnaire. ◦ Nombre total d'abonnés. • Mesures de réussite du portefeuille en termes de disponibilité, délai moyen de résolution (MTTR), incidents causés par des changements et changements réussis. • Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les pannes, les changements, les alertes, les risques et les audits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure du portefeuille pour le service d'application (suite)

Section	Description
	• Le lien **Afficher les détails** fournit les informations suivantes sur le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ En-tête avec nom du propriétaire et nom du gestionnaire. ◦ Onglet **Vue d'ensemble** contenant les mesures de réussite du portefeuille et la répartition des services d'application dans le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Onglet **Services d'application** contenant une liste des services d'application situés dans le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Onglet **Informations** contenant une description et des informations générales sur le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Panneau **À surveiller** qui répertorie les incidents critiques, les pannes, les changements, les alertes, les risques et les audits pour le nœud de classification d'entreprise.
Service d'application	• Niveau suivant de l'arborescence de contenu sous le nœud de taxonomie d'entreprise. • En-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire. ◦ Nom du gestionnaire. ◦ État opérationnel. Le risque global n'est pas renseigné. • Mesures de réussite du portefeuille en termes de disponibilité, incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA), incidents causés par des changements et changements réussis. • Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les changements, les pannes, les risques et les alertes. • L'icône de **menu Plus** (⋮) vous permet d'ajouter le service d'application à un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Créer un portefeuille personnel. • Le lien **Afficher les détails** permet d'accéder aux détails du service d'application. Pour en savoir plus sur le contenu de cet écran, reportez-vous à la section Services d'application dans Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Information associée

Portefeuilles d'entreprise

Utiliser les portefeuilles d'entreprise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules de liste

Dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM), les modules de liste fournissent des informations qui peuvent se trouver ou non dans des portefeuilles personnels ou d'entreprise. Vous n'avez pas besoin de posséder des solutions pour afficher ou créer des modules de liste.

Le module de liste de l'espace de travail DPM comprend deux onglets : **Listes** et **Mes listes**. Les catégories suivantes se trouvent sous l'onglet **Listes**, chacune accompagnée des options **Owned by me**(M'appartenant) et **Tout**.

- Services
- Offres
- Applications de gestion
- Services d'application
- Demandes
- Projets
- Contrats

Lorsque vous sélectionnez **Tout** pour une catégorie donnée, tous les enregistrements de cette catégorie s'affichent, même si vous n'en êtes pas propriétaire. Comme pour toutes les listes d'enregistrements, vous pouvez trier, filtrer et modifier les colonnes affichées. Vous pouvez également les ajouter à votre liste personnelle, appelée **Mes listes**.

Créez une liste personnelle en ajoutant des informations issues des enregistrements qui vous intéressent, comme les offres de service, les feuilles de route, les projets, les demandes, les idées, les contrats, les incidents, les membres d'équipe ou les équipes. Lorsque vous créez une liste, vous pouvez partir d'une liste existante ou créer votre propre liste. Une fois la liste créée, celle-ci s'affiche dans l'onglet **Mes listes** du module de liste. Après avoir créé plusieurs listes, vous pouvez sélectionner **Modifier l'ordre** pour organiser vos listes.

Information associée

Utiliser les listes

Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Définissez et configurez les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) dans DPM, qui comptent le plus pour vous. Lorsque vous associez des groupes de KPI à vos services et applications, vous pouvez analyser les performances de tous vos services et applications dans une zone centralisée.

Utilisez des groupes de KPI.

Les groupes de KPI vous permettent d'analyser les performances de chaque solution de plusieurs manières :

- Pour consulter la description détaillée d'un indicateur de KPI, sélectionnez ⓘ sur la carte des indicateurs de KPI.
- Explorez les tendances et performances historiques des fournisseurs, d'un groupe de KPI ou d'un KPI individuel.
- Sélectionnez un KPI pris en charge pour afficher les détails de son enregistrement connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les graphiques en forme d'étoile des KPI vous permettent de rapidement visualiser les données.
- Consultez le dernier score KPI lorsque la propriété système **Dernier score** (*sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score*) est activée.

  Affichez les données du groupe de KPI de la manière qui vous intéresse le plus. À tout moment, les administrateurs peuvent mettre à jour la propriété système pour vous permettre d'afficher les données du groupe de KPI en fonction du dernier score ou du score global. Lorsqu'un administrateur active la propriété système Dernier score, les éléments suivants s'affichent dans DPM :

  - Dernier score collecté pour un indicateur KPI dans tous les groupes de KPI de DPM, sans couche d'agrégation (par somme ou par moyenne).
  - Derniers scores collectés pour toutes les valeurs de chaque grille de répartition de KPI.
  - 30 derniers jours de scores pour les visualisations de tendances et de séries chronologiques. Vous pouvez définir différentes plages horaires par KPI.
  - Date à laquelle le score a été collecté (affichée sur chaque carte d'indicateur de KPI).

  Remarque :
  À compter de la version de juin 2024 de DPM, la propriété système Dernier score est définie sur vrai pour les nouveaux clients et les clients zBoot. Si ce n'est pas le cas, les administrateurs DPM activent la propriété système Dernier score en accédant à **Tout** > **Gestion de portefeuille digitale** > **Administration** > **Propriétés des groupes de KPI**. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

  Lorsque vous accédez aux informations détaillées des KPI dans DPM, le système ajoute un horodatage à la fin de l'URL dans le champ d'adresse du navigateur. L'horodatage, basé sur l'heure Epoch, est exprimé en millisecondes.

Le système de base DPM est assorti de groupes de KPI qui fournissent de précieux indicateurs pour évaluer les performances globales et les mesures individuelles pour les services et autres solutions. Vous pouvez également créer vos propres groupes de KPI, mais nous vous recommandons d'explorer les options du système de base.

Groupes de KPI pour les portefeuilles d'entreprise

Deux groupes de KPI permettent de générer des rapports flexibles sur les solutions des portefeuilles d'entreprise.

- **Portefeuille d'entreprise**

  Le groupe de KPI de portefeuille d'entreprise [*Portfolio success metrics*] vous permet d'effectuer un mappage vers n'importe quel type de portefeuille d'entreprise afin d'en afficher les performances. Vous pouvez suivre la disponibilité, le délai moyen de résolution (MMTR), les incidents causés par les changements et les changements réussis. Vous pouvez consulter ces mesures de performances lorsque vous affichez les détails d'un portefeuille d'entreprise.

- **Applications de gestion**

  Le type de groupe de KPI d'application d'entreprise [*Business application performance*] vous permet de suivre le nombre d'incidents, de problèmes et de changements d'une application d'entreprise. Vous pouvez afficher ces mesures de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

performances sous l'onglet **Exécuter** d'une application d'entreprise de l'espace de travail DPM.

Important :
Vous devez mapper le groupe de KPI de performances d'application d'entreprise à vos applications d'entreprise pour afficher les données sous l'onglet **Exécuter**.

Remarque :
Le groupe de KPI de performances d'application d'entreprise remplace les mesures utilisées avant la version Utah. Étant donné que vous pouvez créer et modifier des groupes de KPI et les mapper aux applications d'entreprise, la configuration du reporting est plus flexible. Vous n'avez pas besoin de modifier la page dans UIB pour modifier les mesures.

Groupes de KPI pour les services d'application

Les groupes de KPI ne sont pas hérités des services d'application, mais le groupe de KPI *`Availability insights`* vous permet ce qui suit :

- Affichez et évaluez la disponibilité des services d'application dont vous êtes propriétaire ou responsable.
- Mappez le groupe de KPI Aperçu de la disponibilité à un ou plusieurs services d'application.
- Affichez les engagements de disponibilité et les performances d'engagement sous l'onglet Exécuter de votre service d'application.
- Affichez tous les engagements répertoriés sous l'onglet Informations du service d'application.

Information associée

Mettre à jour les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Accéder aux portefeuilles d'entreprise

Groupes de KPI installés avec Gestion des portefeuilles numériques

Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Configurer les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques avec l'exemple de disponibilité du service

Mesures de flux de valeur DevOps dans Gestion des portefeuilles numériques

Affichez les mesures clés liées aux performances de vos solutions dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Si vous gérez vos solutions dans un modèle DevOps, vous pouvez afficher les données DevOps de vos applications d'entreprise et les lier à l'espace de travail Changement DevOps directement à partir de DPM.

Les mesures clés vous aident à évaluer l'impact du travail effectué sur vos solutions en termes de performances. Affichez les mesures de flux de valeur DevOps dans le contexte de vos applications d'entreprise dans DPM, par exemple, le délai moyen de restauration après des changements, les taux d'échec des changements et les délais d'exécution. Vous pouvez également accéder à l'espace de travail Changement DevOps directement à partir de vos applications d'entreprise dans DPM afin de prendre des décisions basées sur des données. Les mesures d'accélération s'affichent sous les onglets **Créer** et **Exécuter** pour vous permettre de consulter les données dans le contexte de vos applications d'entreprise pour chaque phase. Vous pouvez consulter les données de mesures de flux sous l'onglet **Créer** de vos applications d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour afficher les mesures d'accélération et de flux DevOps dans DPM, les administrateurs doivent activer la propriété système DevOps. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Sous l'onglet **Créer** de vos applications d'entreprise, affichez les données suivantes sous forme numérique et graphique :

- Mesures d'accélération
  - Délai moyen de déploiement au cours des 30 derniers jours
  - Délai entre validation et déploiement
  - Fréquence moyenne de déploiement au cours des 30 derniers jours
  - Fréquence des déploiements de production
- Mesures de flux
  - Délai moyen du flux pour les épopées
  - Délai moyen du flux pour les épopées et fonctionnalités
  - Nombre moyen de bogues et de stories
  - Distribution des bogues et des stories
  - Durée de cycle de travail en cours pour les épopées, les stories et les bogues (chacun possède son propre widget)
  - Éléments de travail en cours

Sous l'onglet **Exécuter** de vos applications d'entreprise, affichez les données des mesures d'accélération suivantes sous forme numérique et graphique :

- Délai moyen de restauration après un incident causé par des changements (au cours des 30 derniers jours).
- Délai moyen de restauration après des incidents causés par des changements, réparti par changements DevOps et changements autres que DevOps.

  Remarque :
  Les changements autres que DevOps correspondent à d'autres changements répertoriés dans la table des changements.

- Taux moyen d'échec des changements au cours des 30 derniers jours
- Taux d'échec des changements au fil du temps, réparti par changements DevOps et changements autres que DevOps
- Délai moyen de restauration

Configurer Gestion des portefeuilles numériques

Activez l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques (DPM) et configurez les paramètres de votre organisation. Configurez-le pour afficher les données afin de surveiller les services, les offres de service, les applications d'entreprise et les services d'application. Toutes les tâches de configuration nécessitent le rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Gestion des portefeuilles numériques (DPM)

La configuration guidée fournit une séquence de tâches pour vous aider à configurer DPM l'espace de travail sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la configuration guidée pour DPM, accédez à **Tout** > **Gestion de portefeuille digitale** > **Admin Center DPM**.

Pour plus d'informations, consultez Admin Center dans Gestion des portefeuilles numériques.

Vue d'ensemble de la configuration

Lorsque vous disposez du rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin], vous pouvez configurer l'espace de travail DPM à l'aide de DPM Admin Center ou des propriétés système.

DPM Admin Center fournit une procédure guidée pour effectuer les tâches de configuration suivantes.

1. Identifiez les solutions prêtes à être configurées pour l'organisation. Les solutions peuvent être des services, des offres de service, des applications d'entreprise ou des services d'application.
2. Identifiez les portefeuilles des services ou les portefeuilles d'entreprise prêts à être configurés pour l'organisation.
3. Évaluez les éléments de planification pour la partie du plan du cycle de vie de la solution. Si votre organisation n'utilise pas la partie planification du cycle de vie, suivez les invites pour supprimer la vue de plan pour l'organisation.
4. Évaluez les mesures de version pour afficher les performances d'une solution dans la partie version du cycle de vie de la solution.
5. Mappez les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) pour suivre les performances des solutions.
6. Accéder aux tâches suggérées pour vous assurer que l'espace de travail DPM est prêt pour l'organisation.

Si vous souhaitez créer des configurations plus personnalisées, consultez les ressources suivantes.

- Générateur d'IU
- Open a Configurable Workspace experience in UI Builder
- List of workspaces

Cette section comporte les rubriques de configuration suivantes.

Information associée

Admin Center dans Gestion des portefeuilles numériques

Activer Gestion des portefeuilles numériques

Le module d'extension Gestion des portefeuilles numériques est disponible dans le ServiceNow® ServiceNow Store.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous installez l'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM) à partir du ServiceNow Store, elle installe automatiquement les modules d'extension nécessaires. Pour obtenir la liste des autres modules d'extension d'application que vous devez installer pour afficher des données issues d'autres applications dans DPM, consultez Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Procédure

1. Accédez à **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez le module d'extension.
   Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour effectuer une recherche par nom ou par ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, consultez Demander un module d'extension .
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Intégrer Gestion des portefeuilles numériques dans d'autres applications ServiceNow

Importez des données provenant d'autres applications ServiceNow pour obtenir une vue complète de vos solutions dans l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques (DPM).

L'image présente une vue complète de toutes les applications que vous pouvez intégrer pour voir les données dans le contexte de vos solutions dans l'espace de travail DPM. Certaines applications sont fournies avec le système de base, tandis que d'autres nécessitent un module d'extension. Pour en savoir plus sur les sources de données et les modules d'extension requis, consultez Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Les tableaux suivants indiquent les données des applications que vous voyez lorsqu'elles sont intégrées dans votre espace de travail DPM.

Applications d'intégration de l'espace de travail DPM pour les services et offres de service

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
Planifier	Planification stratégique ou Planification de portefeuille	Planification de la feuille de route Backlog
	Gestion de l'amélioration continue	Initiatives d'amélioration
	Gestion des portefeuilles de projets	Demandes approuvées Projets commençant dans les 30 jours suivants
Version	Planification stratégique ou Planification de portefeuille	Feuille de route du suivi
	Gestion des portefeuilles de projets	Données du projet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications d'intégration de l'espace de travail DPM pour les services et offres de service (suite)

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
		• Liste des projets actifs • Projets en retard par mois • Projets par état • Projets avec des jalons manqués • Projets avec des problèmes critiques
	Gestion des changements	Modifier les détails
	Gestion de l'amélioration continue	Données d'initiative d'amélioration • Initiatives par état • Initiatives en retard par mois • Tâches en retard • Initiatives d'amélioration fermées au cours des 30 derniers jours
Exécution	ITSM Analyse des performances (PA)	Données d'indicateurs clés de performance (KPI) d'ITSM, incluant les problèmes, les changements, les pannes et les demandes. Pour les autres données KPI présentées dans DPM, consultez Groupes de KPI installés avec Gestion des portefeuilles numériques.

Applications d'intégration de l'espace de travail DPM pour les applications d'entreprise

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
Planifier	Planification stratégique ou Planification de portefeuille	Feuille de route et backlog
	Gestion de l'amélioration continue	Initiatives d'amélioration
	Agile Development 2.0	Données Agile telles que les épopées, les stories, les sprints et les versions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications d'intégration de l'espace de travail DPM pour les applications d'entreprise (suite)

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
	Gestion de la demande	Données de demande
Version	Planification stratégique ou Planification de portefeuille	Feuille de route
	Agile Development 2.0	Données Agile telles que les épopées, les stories, les sprints et les versions.
	Gestion des portefeuilles de projets	Données du projet
	Activer DevOps dans DPM	Données DevOps
Exécution	Gestion des portefeuilles d'applications (APM)	Données de déploiement
	ITSM Analyse des performances (PA)	Données d'indicateurs clés de performance (KPI) d'ITSM, incluant les problèmes, les changements, les pannes et les demandes. Pour les autres données KPI présentées dans DPM, consultez Groupes de KPI installés avec Gestion des portefeuilles numériques.
Risque	Gouvernance, risque et conformité (GRC)	Données de risque associées à vos applications d'entreprise
	Gestion des portefeuilles technologiques (TPM)	Données de risque logiciel et matériel

Applications d'intégration de l'espace de travail DPM pour les services d'application

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
Exécution	Gestion des portefeuilles de services Gestion des incidents	Mesures de réussite des portefeuilles d'entreprise, telles que la disponibilité, les données sur les incidents et les changements réussis.
Risque	Gestion des portefeuilles technologiques (TPM)	Données de risque logiciel et matériel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise en charge du navigateur pour les espaces de travail

Important :
En raison de problèmes de performances importants, ServiceNow recommande aux clients de ne plus utiliser Internet Explorer 11. Pour plus d'informations, consultez l'article KB0683275 de la base de connaissances.

Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles numériques

Les données de service sont liées les unes aux autres à l'aide de diverses applications et de différentes façons. Gestion des portefeuilles numériques (DPM) référence le cadre de travail Modèle de données de services de base (CSDM) pour regrouper les données liées au service dans une vue unique.

DPM vous permet d'organiser les données de service en séquences logiques pertinentes pour votre entreprise. Vous pouvez afficher les détails concernant vos propres services, ainsi que les services que vous ne possédez pas mais qui peuvent avoir un impact sur votre entreprise.

Conseil :
Pour des informations sur la configuration CSDM, consultez Implementing the CSDM framework in stages .

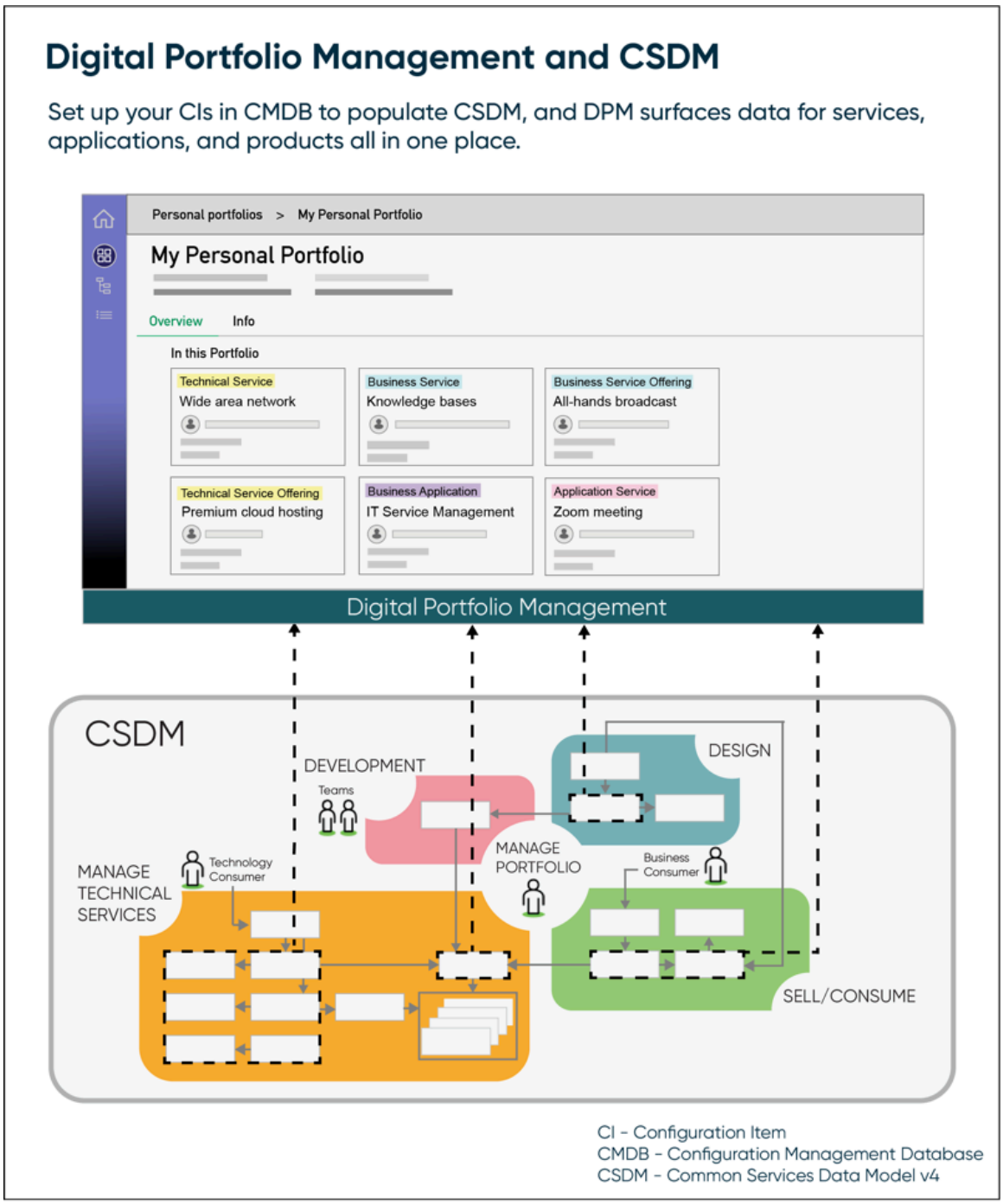
Portefeuilles personnels et CSDM

Découvrez comment DPM s'aligne sur le cadre de travail CSDM pour fournir une vue holistique de votre paysage informatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DPM et CSDM



Traduction automatique

Champs de cycle de vie CSDM pour les services techniques et d'entreprise

Les portefeuilles de services affichés dans DPM indiquent le champ de phase (ou d'étape) et le champ d'état dans l'en-tête de chaque service technique, service d'entreprise et offre de service. Les valeurs des champs proviennent de la table de services [cmdb_ci_service].

Le tableau comparatif ci-dessous indique les différences entre les champs traditionnels de phase et d'état Gestion des portefeuilles de services et les champs d'état et d'étape de cycle de vie CSDM.

Ces champs s'affichent également lorsque vous utilisez les indicateurs Analyse des performances (PA).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de la table de services [cmdb_ci_service] de Gestion des portefeuilles de services et CSDM

Noms des champs de phase et d'état de Gestion des portefeuilles de services	Noms des champs d'étape et d'état de cycle de vie CSDM
Pipeline | Exigences	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Définition	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Analyse	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Approuvé	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Avec charte	Conception | Avec charte
Catalogue | Conception	Conception | Conception
Catalogue | Développement	Conception | Conception
Catalogue | Générer/Tester/Mettre en production	Déployer | Tester
Catalogue | Opérationnel	Opérationnel | En cours d'utilisation
Catalogue | Mise hors service	Opérationnel | En attente de mise hors service
Mis hors service | Mis hors service	Fin de vie | Mis hors service
Mis hors service | Obsolète	Fin de vie | Obsolète

Relations CSDM dans DPM

Pour vous assurer de voir les données souhaitées dans DPM, vous devez établir les relations CSDM qui conviennent.

La façon dont vous établissez des relations entre vos solutions et les éléments de configuration (CI) varie selon votre situation. Pour en savoir plus, consultez CI relationships in the CSDM .

Information associée

- Termes de CSDM pour Gestion des portefeuilles numériques
- Implementing the CSDM framework in stages

Termes de CSDM pour Gestion des portefeuilles numériques

Étant donné que les produits ServiceNow® de Gestion des portefeuilles numériques (DPM) et de Gestion des portefeuilles de services sont très similaires à Modèle de données de services de base (CSDM), il est utile de connaître les termes courants lorsque vous utilisez ces applications.

Termes courants de CSDM utilisés dans DPM et Gestion des portefeuilles de services

Terme	Définition	Notes
Portefeuille	Collection de services, de produits, de projets ou d'applications.	Utilisé pour réunir les éléments similaires pour une entreprise. Les portefeuilles peuvent être regroupés par objectif, option, organisation, projets ou services similaires.
Capacité métier	Option de haut niveau requise par une organisation pour exécuter son modèle	Généralement décrite dans le cadre de l'exécution d'une ou de plusieurs tâches spécifiques pour atteindre des résultats commerciaux. Par exemple, gestion de la demande ou planification financière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes courants de CSDM utilisés dans DPM et Gestion des portefeuilles de services (suite)

Terme	Définition	Notes
	économique ou remplir sa mission.	
Service	Moyen de fournir de la valeur aux clients en facilitant les résultats que les clients souhaitent atteindre sans la propriété de coûts et de risques spécifiques.	Comporte généralement trois aspects : • Interaction • Offre • Système du service ServiceNow fournit trois types de service de base : • Business • Technique • Application Les clients peuvent étendre les types de base pour qu'ils s'alignent sur les types de service de leur organisation.
Service d'entreprise	Un type de service publié pour les utilisateurs métiers et qui renforce généralement une ou plusieurs options d'entreprise.	Peut généralement être commandé par des utilisateurs métiers. Les utilisateurs métiers peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via ServiceNow® Catalogue de services. Par exemple, les services d'approvisionnement, d'expédition et des finances.
Service technique	Type de service publié pour les propriétaires de services et qui renforce généralement un service d'application ou d'entreprise.	Peut généralement être commandé par les propriétaires de services. Les propriétaires de services peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via Catalogue de services. Par exemple, les ordinateurs, le stockage et les réseaux.
service(s) d'application	Le type de service qui est une représentation logique d'une pile d'applications déployée.	L'hébergement, la sauvegarde de données et la récupération sont des exemples de services d'application. **Remarque :** il n'y a pas de relation un-à-un entre l'application et les services d'application.
Application	Tout programme, module ou groupe de programmes déployé qui est conçu pour fournir des fonctionnalités spécifiques sur une infrastructure informatique.	Définit le comportement et a des fonctionnalités spécifiques qui lui sont associées. Les applications sont généralement des fonctionnalités détectables, comme le serveur Web Apache.
Application d'entreprise	Représente tous les environnements logiciels et d'infrastructure (dev, test, fabr) configurés pour fournir des fonctionnalités.	Utilisé pour augmenter la productivité et effectuer d'autres fonctions business avec précision. Par exemple, Dell Online.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes courants de CSDM utilisés dans DPM et Gestion des portefeuilles de services (suite)

Terme	Définition	Notes
Catalogue de services	Fournit une vue exploitable des produits, des services, des options d'engagement de service et des offres disponibles.	Aide à gérer les services accessibles à un utilisateur. En outre, les catalogues constituent le point de départ pour accéder aux services disponibles. Par exemple, le catalogue de services informatiques.
Offre de service	La stratification d'un service en options d'aptitude, de disponibilité, de tarification et de package.	Différents niveaux de performances et de fonctionnalités peuvent être disponibles pour un service donné. Par exemple, ITSM Standard et ITSM Pro.
Engagement de service	Définit les obligations de prestation de service convenues entre le consommateur et le fournisseur.	Se manifeste souvent sous la forme de contrats tels que des accords sur les niveaux de service, des accords de niveaux opérationnels et des contrats sous-jacents. Les engagements de service incluent des caractéristiques de performance spécifiques qui différencient une offre d'une autre.
Élément de configuration (CI)	Les composants physiques et logiques d'une infrastructure qui sont actuellement, ou seront bientôt sous la gestion des configurations.	Peut être un module unique tel qu'un serveur, une base de données, un routeur ou un élément plus complexe, tel qu'un système complet. Par exemple, un serveur Web, une base de données ou une infrastructure.
Actif	Élément dont la valeur financière est suivie.	De nombreux actifs sont des CI et vice versa, mais ce n'est pas toujours le cas. Les actifs ont un cycle de vie avec des considérations financières, par exemple Microsoft Office 365.
Modèle d'exploitation	Représentation abstraite et idéalement visuelle (modèle) de la façon dont une organisation fournit de la valeur à ses clients ou bénéficiaires.	Représente généralement les différents éléments du fonctionnement d'une organisation. Il intègre généralement des postes de stratégie tels que le modèle d'innovation, le degré d'automatisation intelligente, l'alignement du secteur, les modèles de livraison des fournisseurs et les attentes commerciales du service informatique.

Admin Center dans Gestion des portefeuilles numériques

Le Admin Center dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM) fournit aux administrateurs une procédure guidée pour installer et configurer l'espace de travail du DPM de l'organisation. Les informations fournies et les invites de configuration permettent d'avoir une visibilité sur le cycle de vie de bout en bout des services et des applications.

Avec un rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin], accédez à DPM Admin Center et configurez l'expérience DPM pour l'organisation. Admin Center fournit des étapes de configuration faciles à suivre et inclut des info-bulles et des liens vers des ressources, des modules d'extension et des tables de configuration.

Remarque :
Un administrateur [admin] doit installer les modules d'extension.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder au DPM Admin Center

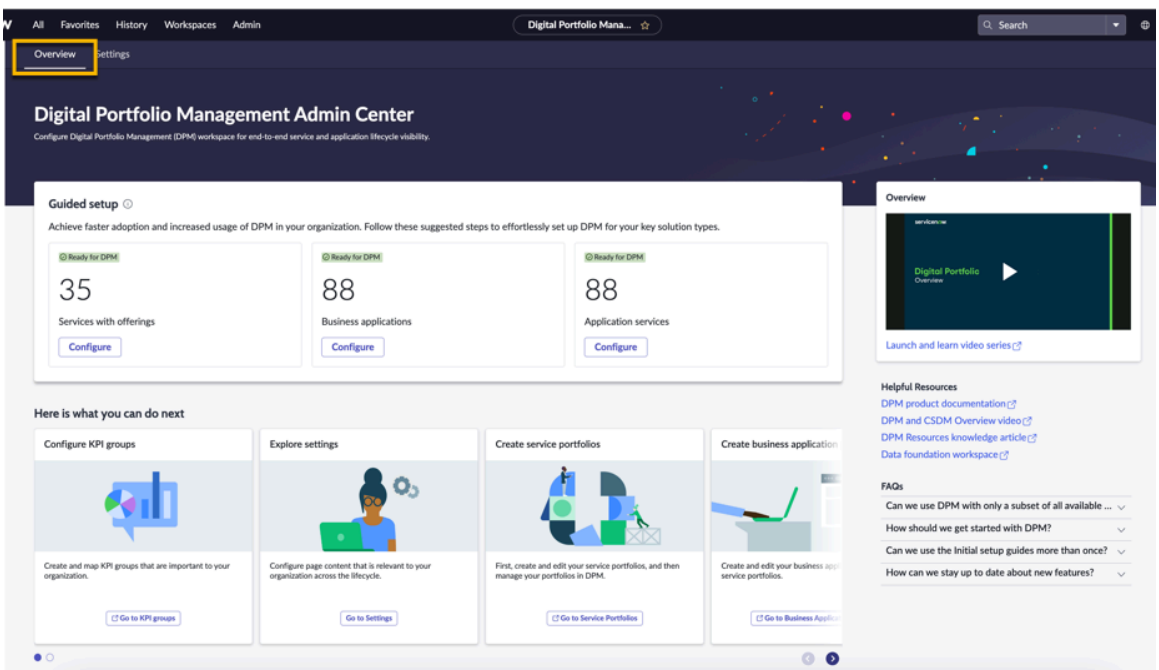
Pour accéder au DPM Admin Center, vous devez disposer du rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin].

Remarque :
Le rôle administrateur [sn_dpm.dpm_admin] est affecté aux utilisateurs de données de démonstration fournis avec le système de base. Vous pouvez emprunter l'identité de l'un des utilisateurs de données de démonstration pour tester le Admin Center.

Accédez à **Tout** > **Gestion de portefeuille digitale** > **Admin Center DPM**.

Admin Center comporte deux onglets : **Vue d'ensemble** et **Paramètres**.

Onglet Vue d'ensemble



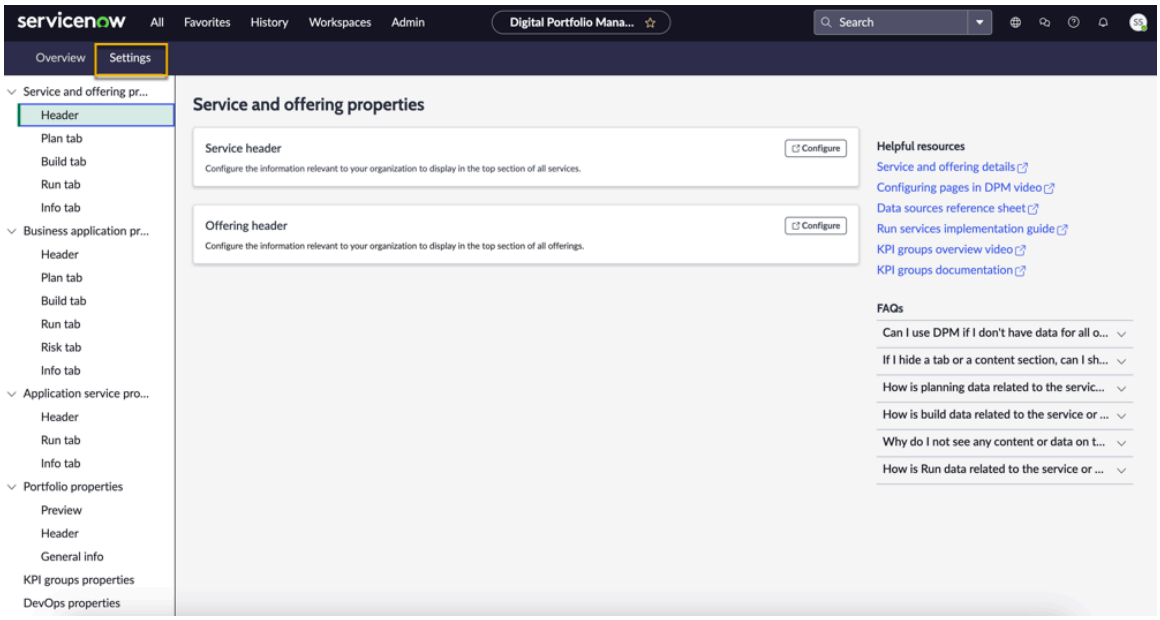
L'onglet **Vue d'ensemble** vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Consulter le nombre de services avec des offres, des applications d'entreprise et des services d'application que vous pouvez configurer.
- Configurer les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI).
- Explorer les paramètres.
- Créer et examiner des portefeuilles de services.
- Créer et examiner les applications d'entreprise.
- Accéder à des ressources pour obtenir de l'aide supplémentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Paramètres



L'onglet **Paramètres** vous permet d'effectuer les opérations suivantes pour des solutions (services, offres de service, applications d'entreprise et services d'application) :

- Configurer les éléments suivants pour chaque page de solution :
  - Champs d'en-tête
  - Champs Planifier
  - Champs Créer
  - Champs Exécuter
  - Champs d'informations générales de l'onglet Informations
  - Propriétés des groupes de KPI
  - Propriétés DevOps
- Afficher ou masquer les onglets Planifier, Créer et Exécuter.
- Afficher ou masquer les champs de chacun des onglets principaux.
- Accéder à des ressources pour obtenir de l'aide supplémentaire.

Accéder aux étapes de configuration

- Sélectionnez **Configurer** sur une carte de solution (onglet **Vue d'ensemble**).
- Suivez la visite guidée. Chaque étape a ses propres invites, instructions et conditions pour configurer vos données dans DPM.
  - Identifier des solutions
  - Identifier les portefeuilles
  - Évaluer les éléments de planification
  - Évaluer les mesures de version
  - Mapper les groupes de KPI
  - Étapes suivantes

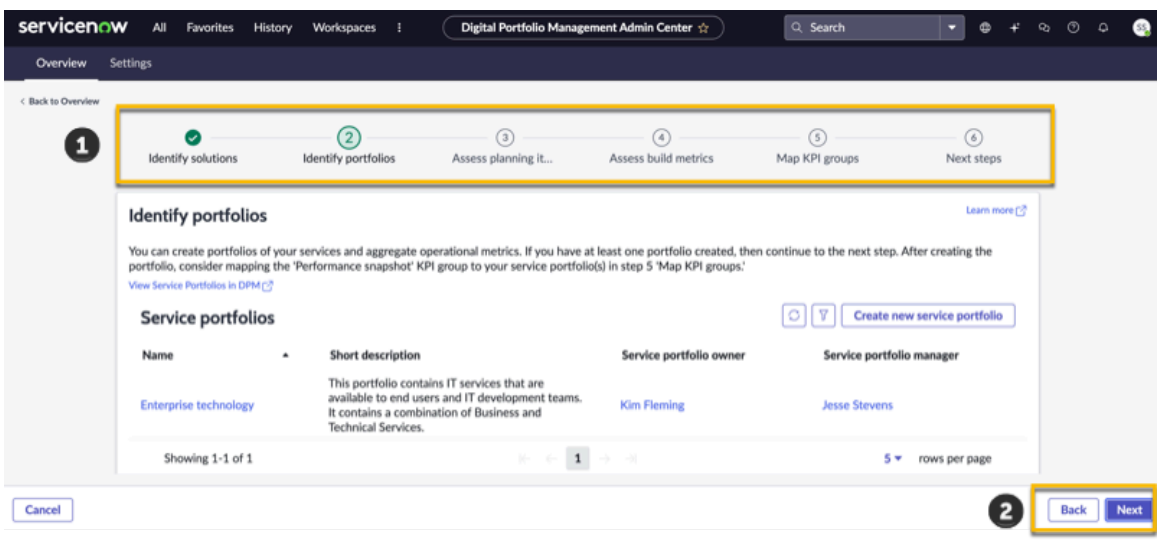
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez accéder aux étapes de l'une des deux façons suivantes.
  1. Sélectionnez les numéros d'étape.

     Une étape terminée affiche une coche au lieu d'un chiffre. L'étape en cours de configuration a une taille de police plus grande pour le numéro et un arrière-plan ombré.

  2. Sélectionnez **Suivant** pour passer à l'étape suivante et **Retour** pour revenir à l'étape précédente.



Vous pouvez accéder à n'importe quelle étape à tout moment pour mettre à jour les paramètres de configuration.

Important :
Si un écran vide s'affiche lors de la configuration, il est fort probable que vous n'ayez pas accès à cette action. Pour demander l'accès, contactez votre administrateur.

Configurer les en-têtes de page dans le DPM Admin Center

Configurez les champs d'en-tête de page pour vos solutions dans le DPM Admin Center. Votre configuration détermine le mode d'affichage des champs d'en-tête dans l'espace de travail DPM.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque solution affiche des informations d'en-tête pour cette solution. Par exemple, pour un service, les informations d'en-tête peuvent afficher le nom du propriétaire, le type de consommateur, la phase, l'état et la criticité opérationnelle. Vous pouvez configurer les informations d'en-tête de façon à ce qu'elles correspondent au mieux aux besoins de votre organisation. Le DPM Admin Center vous permet de configurer les informations d'en-tête pour les solutions suivantes :

- Services et offres de service (technique et métier)
- Applications de gestion
- Services d'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Portefeuilles des services et taxonomies
- Portefeuilles d'entreprise et taxonomies

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion de portefeuille digitale** > **Admin Center DPM** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **En-tête** pour la solution pour laquelle vous souhaitez configurer les informations d'en-tête.
3. Sélectionnez **Configurer**.
   Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
4. Examinez les noms de champs dans l'onglet **Valeurs secondaires**.
   Les noms de champs représentent les informations affichées dans l'en-tête de la solution dans l'espace de travail DPM.
5. Configurez les champs à partir de la vue de liste.
   Vous pouvez effectuer des configurations mineures dans la vue de liste.
   - Vous pouvez définir la valeur **Actif** sur vrai ou faux. Lorsqu'un champ est défini sur faux, il ne s'affiche pas dans l'en-tête de la solution dans l'espace de travail DPM.
   - Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel les champs actifs s'affichent dans l'en-tête de la solution au niveau de l'espace de travail DPM.
6. Configurez les champs individuellement.
   - Sélectionnez un champ à configurer. Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
   - Passez en revue ou modifiez les informations.

Valeurs secondaires

Champ	Description	Modifiable
Table	Nom de la table de l'élément.	Non
Champ	Nom du champ de l'élément qui s'affiche dans l'espace de travail DPM.	Oui
Ordre	Ordre que l'élément affiche sur l'en-tête de la solution dans l'espace de travail DPM.	Oui
Application	Application pour l'élément.	Non
Espace de travail	Espace de travail de l'élément.	Non
Actif	Marqueur qui détermine si l'élément s'affiche (ou non) dans l'en-tête de la solution de l'espace de travail DPM.	Oui
Conditions	Options de configuration où vous pouvez définir des conditions pour l'élément.	Oui

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'onglet Informations dans le DPM Admin Center

Configurez les champs d'informations générales pour vos solutions dans le DPM Admin Center. Votre configuration détermine le mode d'affichage des champs dans la section **Informations générales** de l'onglet **Informations** de l'espace de travail DPM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque solution dispose d'un onglet **Informations** qui affiche des informations générales sur la solution. Par exemple, pour un service, la section **Informations générales** de l'onglet **Informations** peut afficher le portefeuille des services associés, le nœud de taxonomie, la classification du service (technique ou métier), la phase, l'état, etc. Vous pouvez configurer la section **Informations générales** pour répondre au mieux aux besoins de votre organisation. Le DPM Admin Center vous permet de configurer les champs **Informations générales** pour les solutions suivantes :

- Services et offres de service (technique et métier)
- Applications de gestion
- Services d'application
- Portefeuilles des services et taxonomies
- Portefeuilles d'entreprise et taxonomies

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion de portefeuille digitale** > **Admin Center DPM** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez l'onglet **Informations** de la solution pour laquelle vous souhaitez configurer les champs **Informations générales**.

   Remarque :
   Pour l'option **Propriétés du portefeuille**, sélectionnez **Informations générales**.

3. Sélectionnez **Configurer**.
   Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
4. Examinez les noms de champs dans l'onglet **Valeurs secondaires**.
   Les noms de champs représentent les informations affichées dans la section **Informations générales** de l'onglet **Informations** de l'espace de travail DPM.
5. Configurez les champs à partir de la vue de liste.
   Vous pouvez effectuer une configuration mineure dans la vue de liste pour affecter l'affichage des **Informations générales** dans l'onglet **Informations** d'une solution.
   - Vous pouvez définir la valeur **Actif** sur vrai ou faux. Lorsqu'un champ est défini sur faux, il ne s'affiche pas dans la section **Informations générales**.
   - Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel les champs actifs sont affichés dans la section **Informations générales**.
6. Configurez les champs individuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez un champ à configurer. Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
- Passez en revue ou modifiez les informations.

Valeurs secondaires

Champ	Description	Modifiable
Table	Nom de la table de l'élément.	Non
Champ	Nom du champ de l'élément qui s'affiche dans la section **Informations générales** de l'espace de travail DPM.	Oui
Ordre	Ordre que l'élément affiche dans la section **Informations générales** de l'espace de travail DPM.	Oui
Application	Application pour l'élément.	Non
Espace de travail	Espace de travail de l'élément.	Non
Actif	Marqueur qui détermine si l'élément s'affiche (ou non) dans la section **Informations générales** de l'onglet **Informations** de l'espace de travail DPM.	Oui
Conditions	Options de configuration où vous pouvez définir des conditions pour l'élément.	Oui

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer des groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Configurez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM) pour afficher des informations sur les performances dans le contexte des solutions de votre organisation.

Configurez les groupes de KPI. Si vous disposez du rôle administrateur [sn_dpm.dpm_admin] de DPM, vous pouvez définir et configurer des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) dans DPM. Les groupes de KPI permettent à votre organisation d'analyser les performances des services, les offres, les services d'entreprise et les services d'application dans une zone centralisée.

Important :
les données KPI dans DPM proviennent des portefeuilles de l'application Gestion des portefeuilles de services. la table Données métriques d'offres de services [service_offering_metric_data] ainsi que les quatre indicateurs suivants sont obsolètes dans la version Utah :

- Accomplissement moyen du SLA [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Satisfaction des clients moyenne [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Disponibilité moyenne [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Activité de demande moyenne [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Par conséquent, si vous disposez du portefeuille Gestion des portefeuilles de services standard (la version la plus récente), les données de mesure des indicateurs hérités ne sont plus disponibles. Pour plus d'informations, consultez Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Créez des groupes et des mappages d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM) pour surveiller l'intégrité et la progression globales de vos services et offres.

Avant de commencer

- Modules d'extension requis : sn_dpm, com.sn_team_perf et com.snc.service_portfolio
- Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des groupes de KPI et associez le type de chaque groupe à son enregistrement correspondant. Voici les types d'enregistrement :

- Portefeuilles des services
- Nœuds de taxonomie
- Services
- Offres
- Services d'application
- Applications de gestion
- Portefeuilles d'entreprise
- Nœuds de classification d'entreprise

En plus de créer vos propres groupes de KPI, vous pouvez utiliser et configurer les groupes de KPI fournis avec l'application DPM de base. Pour en savoir plus, consultez Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

Cette procédure comprend les tâches suivantes :

1. Créez un groupe de KPI.
2. Ajoutez des indicateurs à un groupe de KPI.
3. Créez un mappage de groupe de KPI.

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe de KPI

Champ	Description
Nom	Le nom du groupe de KPI.
Description	La description du groupe de KPI.
Type	Le type que vous souhaitez créer : ▪ Portefeuilles des services ▪ Nœuds de taxonomie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Services ▪ Offres ▪ Services d'application **Remarque :** Le type doit être mis en corrélation avec l'enregistrement. Par exemple, vous ne pouvez associer un type de portefeuille des services qu'à un enregistrement de portefeuille. Vous ne pouvez associer un type d'offre qu'à un enregistrement d'offre.
Ordre	Détermine la mise en page des groupes de KPI dans l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

Conseil : Vous pouvez également créer un groupe de KPI en copiant un groupe de KPI existant. Pour plus d'informations, consultez Copier un groupe de KPI pour créer un nouveau groupe de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

2. Ajoutez des indicateurs à un groupe de KPI.

a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.

b. Sélectionnez le groupe de KPI auquel vous souhaitez ajouter des indicateurs.

c. Dans l'onglet **KPI**, sélectionnez **Nouveau**.

d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Groupe de KPI auquel vous pouvez ajouter des indicateurs.
KPI	Indicateur de KPI que vous souhaitez mesurer.
Étiquette	Nom de l'indicateur de KPI. Vous pouvez modifier l'étiquette.
KPI parent	KPI parent, si ce KPI est un KPI pris en charge.
Agrégat d'affichage	Agrégat d'affichage des KPI : Moyenne ou Somme. **Remarque :** Ce champ s'applique lorsque la propriété de score le plus récent [sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score] est définie sur faux. (pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques) ;
Ordre	Mise en page des groupes de KPI dans l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description de l'indicateur. Pour plus d'informations sur les résultats des KPI, consultez l'article KB1123710.
Type de graphique	Type de graphique pour le groupe de KPI. Les options sont les suivantes : ▪ **Score unique** ▪ **Séries chronologiques : ligne** ▪ **Séries chronologiques : colonne** ▪ **Séries chronologiques : surface** ▪ **Séries chronologiques : spline** ▪ **Séries chronologiques : ligne en escalier** ▪ **Grouper par** **Remarque :** L'option **Grouper par** vous permet de sélectionner la répartition des résultats. Par exemple, Incidents par Priorité.

e. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Créez un mappage de groupe de KPI.

a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Mappages de groupes de KPI**.

Remarque : vous pouvez également mapper un groupe de KPI en accédant à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**. Sélectionnez un groupe de KPI à afficher, puis l'onglet **Mappages de groupes de KPI**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de groupe de KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Nom du groupe de KPI à ajouter au mappage.
Mappage	Type de mappage associé au groupe de KPI. En fonction du groupe de KPI que vous sélectionnez, l'un des éléments suivants s'affiche en tant que champ de mappage. ▪ Portefeuille des services ▪ Nœud de taxonomie ▪ Service ▪ Offre ▪ Service d'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Application d'entreprise ▪ Portefeuille d'entreprise ▪ Nœud de classification d'entreprise

d. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Configurer des groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Configurer les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques avec l'exemple de disponibilité du service

Configurer les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques avec l'exemple de disponibilité du service

Configurez les indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM) pour afficher des informations sur les performances dans le contexte de vos solutions. Cette procédure utilise l'exemple de configuration de disponibilité du service pour afficher le score de disponibilité dans la phase Exécuter le cycle de vie.

Avant de commencer

- Modules d'extension requis : sn_team_perf_kpi_group et com.snc.service_portfolio
- Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_dpm.dpm_admin, vous pouvez configurer les KPI à afficher dans DPM. Cette tâche utilise le groupe de KPI Panne et disponibilité pour montrer comment configurer le KPI de disponibilité du service.

Remarque :
vous devez disposer d'un abonnement Premium à Gestion des portefeuilles de services pour effectuer cette tâche. Cet abonnement Premium est automatiquement installé si vous avez installé DPM.

Pour obtenir des informations générales sur les groupes de KPI, consultez Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

Pour créer des groupes de KPI, consultez Créer des groupes de KPI, des mappages et des visualisations.

Cette procédure comprend les tâches suivantes :

1. Créer un mappage de groupe de KPI.
2. Créer l'engagement de service.
3. Associer l'engagement de service à l'offre de service.
4. Créer une panne pour l'offre de service.
5. Exécuter la tâche de collecte de données et la vérifier.
6. S'assurer que le KPI s'affiche dans DPM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez un mappage de groupe de KPI.
   Le mappage que vous créez configure l'offre de service dont vous souhaitez afficher la disponibilité.
   a. Accédez à **Espace de travail de Gestion des portefeuilles numériques** > **Mappages de groupe de KPI**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de groupe de KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Nom du groupe de KPI à ajouter au mappage. Pour cet exemple, effectuez un mappage sur le groupe de KPI Panne et disponibilité. Il est possible que ce mappage soit déjà effectué dans le cadre du système DPM de base.
▪ Portefeuille des services ▪ Nœud de taxonomie ▪ Service ▪ Offre ▪ Service d'application	Mappage que vous souhaitez associer à ce groupe de KPI. Les champs qui sont affichés dépendent du type de groupe de KPI que vous avez sélectionné. Pour cet exemple, le mappage est **Offre**.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

2. Créez l'engagement de service.
   Pour cet exemple, sélectionnez le portefeuille des services dont vous souhaitez configurer le KPI de disponibilité du service. Vous pouvez sélectionner un portefeuille personnel ou un portefeuille d'entreprise.
   a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Engagements**.
   b. Sélectionnez **Nouveau** pour configurer les données de disponibilité.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Engagement

Champ	Description
Nom	Nom de l'engagement.
Type	Type d'engagement. Le type **Disponibilité** configure les données de disponibilité.
Pourcentage de disponibilité	Pourcentage de disponibilité de l'engagement. Par exemple, 90 %.
Calendrier	Durée pendant laquelle l'engagement est disponible. Par exemple, 24 x 7 définit l'engagement pour tous les jours.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description de l'engagement.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Associez l'engagement de service à l'offre de service.

a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Engagement de service**.

> **Remarque :**
> si le module d'extension n'est pas installé, saisissez le nom de la table, à savoir **service_offering_commitment.list**, dans le navigateur de filtre, puis appuyez sur **Entrée**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Engagements de service

Champ	Description
Offre de service	Offre de service associée à l'engagement de service.
Engagement de service	Engagement de service associé à l'offre de service.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Créez une panne pour l'offre de service.
Définissez la disponibilité du service au cours des sept derniers jours avant de créer l'enregistrement de panne.

a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Pannes**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Panne

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'enregistrement de panne généré par le système.
Élément de configuration	Offre de service associée à la panne.
Début	Date de début de la panne.
Fin	Date de fin de la panne.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :**
> La panne que vous créez pour l'offre de service génère également un enregistrement de disponibilité de service pour l'offre de service.

5. Exécutez la tâche de collecte de données et vérifiez-la.
La tâche collecte des données de tous les indicateurs Analyse des performances sur la liste des travaux planifiés. Elle vous fournit également des étapes de vérification pour vérifier si la tâche s'est correctement exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

b. Dans la colonne Nom, recherchez la **tâche de collecte de données SPM pour PA**.

c. Sélectionnez **Modifier**.

d. Assurez-vous que le champ **Début relatif** est défini sur le nombre de jours pour collecter des données (la valeur par défaut est **1**).

e. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

f. Actualisez l'écran pour afficher votre journal de tâches dans l'onglet **Journaux des tâches**. Examinez la date de création et assurez-vous que le champ **État** est défini sur **Collecté**.

g. Ouvrez l'onglet **Indicateurs**, puis sous la colonne Nom, recherchez l'indicateur **Disponibilité SPM**.

h. Sélectionnez **Disponibilité SPM**, puis sélectionnez **Modifier**.

i. Sur le formulaire, ouvrez l'enregistrement de l'indicateur Disponibilité SPM pour vérifier que vous avez correctement créé la tâche.

j. Sélectionnez le lien connexe **Afficher le centre d'analyse** pour vérifier que le score de disponibilité est affiché pour l'offre. Si plusieurs valeurs sont affichées, recherchez le nom de l'offre pour vérifier que vous définissez correctement le score de disponibilité de cette offre.

6. Assurez-vous que le KPI est affiché dans DPM.

a. Accédez à **Espace de travail** > **Gestion des portefeuilles numériques**.

b. Recherchez le portefeuille des services qui dispose du KPI de disponibilité que vous avez créé.

- Si vous avez créé le KPI de disponibilité pour un portefeuille personnel, ouvrez la carte de portefeuille personnel qui dispose du KPI de disponibilité.
- Si vous avez créé le KPI de disponibilité pour un portefeuille d'entreprise, utilisez l'arborescence du portefeuille d'entreprise pour rechercher l'enregistrement de l'offre de service.

c. Dans l'onglet **Exécution**, assurez-vous que la carte Disponibilité de l'instantané Performance affiche la valeur de pourcentage correcte.

Information associée

Configurer les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques avec l'exemple de disponibilité du service

Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Copier un groupe de KPI pour créer un nouveau groupe de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Créez un nouveau groupe d'indicateurs clés de performance (KPI) en copiant un groupe de KPI existant dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Tous les enregistrements et mappages du groupe de KPI sont également copiés. Après avoir copié le groupe de KPI, vous pouvez en modifier tous les aspects afin que le nouveau groupe corresponde au mieux à vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.
2. Dans la liste, ouvrez le groupe de KPI que vous souhaitez copier.
3. Sélectionnez **Copier**.
   Vous pouvez mettre à jour le groupe de KPI après l'avoir copié, comme spécifié à l'étape 5.
4. Revenez à la liste des groupes de KPI pour trouver le groupe de KPI copié.
   Le nom du groupe de KPI copié est le même que celui que vous avez copié avec `Copy of` devant le nom.
5. Ouvrez le groupe de KPI copié.
   Modifiez le nom, la description et l'ordre. Vous pouvez également modifier les KPI de support et les mappages de groupes de KPI.
6. **Facultatif :** Supprimez un groupe de KPI.
   Pour supprimer le groupe de KPI que vous avez copié (ou un groupe de KPI quelconque), cochez la case en regard du nom du groupe de KPI dans la liste de groupes de KPI. Accédez ensuite à **Actions sur les lignes sélectionnées** > **Supprimer**.

Mettre à jour les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Vous pouvez mettre à jour les champs des indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Les données KPI sont affichées dans l'espace de travail DPM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure accède aux données KPI via le groupe de KPI dans DPM. Pour afficher une liste de tous les indicateurs de KPI sans le contexte de son groupe de KPI parent, saisissez `sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators.list` dans le navigateur de filtre, puis appuyez sur **Entrée**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.
2. Ouvrez un groupe de KPI pour afficher ses détails.
3. Dans la liste connexe KPI (onglet), sélectionnez l'élément dans la colonne **Étiquette** pour l'ouvrir.

   Remarque :
   veillez à sélectionner l'élément dans la colonne **Étiquette** et non dans la colonne **KPI** .

4. Sur le formulaire, mettez à jour les champs.

Champs de KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Nom du groupe de KPI.
KPI	Nom de l'indicateur Analyse des performances (PA). **Remarque :** Le champ KPI extrait les données de la table d'indicateurs [pa_indicators].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Étiquette	L'étiquette de KPI affichée dans l'espace de travail DPM.
KPI parent	KPI parent du KPI.
Afficher l'agrégat	Méthode d'affichage des données KPI dans l'espace de travail DPM. L'entrée peut être Moyenne ou Somme. **Remarque :** Ce champ s'applique lorsque la propriété de score le plus récent [sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score] est définie sur faux. (pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques) ;
Description	Description de l'indicateur de KPI. Dans l'espace de travail DPM, sélectionnez l'info-bulle sur la carte KPI pour afficher la description. Vous accédez aux cartes KPI dans les zones suivantes : ○ Dans l'onglet Exécution pour les services, les offres de service, les applications d'entreprise ou les services d'application. ○ Dans l'onglet Vue d'ensemble pour les portefeuilles et les nœuds de classification. Pour plus d'informations sur les données affichées dans les graphiques et diagrammes KPI, consultez l'article KB1123710 .
Type de graphique	Type de graphique pour le groupe de KPI. Les options sont les suivantes : ○ **Score unique** ○ **Séries chronologiques : ligne** ○ **Séries chronologiques : colonne** ○ **Séries chronologiques : surface** ○ **Séries chronologiques : spline** ○ **Séries chronologiques : ligne en escalier** ○ **Grouper par** **Remarque :** L'option **Grouper par** vous permet de sélectionner la répartition des résultats. Par exemple, Incidents par Priorité.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les panneaux À surveiller

Chaque page de solution Gestion des portefeuilles numériques (DPM) dispose d'un panneau À surveiller présentant les éléments à surveiller dans le contexte de la page. Vous pouvez configurer les attributs À surveiller de façon à répondre aux besoins de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les panneaux À surveiller configurables et leur table d'attributs ont été introduits dans la version Utah Store de novembre 2023. Vous trouverez ci-dessous des directives générales, mais pour accéder à plus d'étapes de la configuration d'administrateur, consultez l'article KB1519343 .

Les seuils par défaut s'appliquent à la page d'accueil de l'espace de travail DPM. Les solutions utilisent les attributs et les seuils par défaut de la table d'attributs jusqu'à ce que les utilisateurs décident de personnaliser la page d'accueil de leur espace de travail DPM. Consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **À surveiller** > **Attributs À surveiller**. Les attributs À surveiller s'affichent dans une table : incidents critiques, pannes, changements, alertes, risques, audits et problèmes critiques.

   Remarque :
   Pour afficher les problèmes critiques dans le panneau À surveiller, vous devez utiliser la version DPM d'août 2024 ou une version ultérieure.

2. **Facultatif :** Utilisez l'icône Personnaliser la liste ( ) pour ajouter les champs de colonne suivants à la table.
   - Nom
   - Description
   - Type de solution
   - Ordre
   - Actif
   - Afficher sur la page d'accueil
   - S'affiche dans À surveiller
   - Seuil pour modéré
   - Seuil pour grave
3. Mettez à jour les paramètres du champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de colonne	Paramètre
Ordre	◦ Ordre des attributs sur les cartes de solutions de la page d'accueil de l'utilisateur. ◦ Ordre des attributs lorsque l'utilisateur personnalise les **conditions d'état** de la page d'accueil. **Remarque :** Lors de la modification des conditions d'état, les quatre premiers attributs de chaque type s'affichent. Vous pouvez utiliser la liste déroulante pour sélectionner différentes conditions d'état.
◦ Actif ◦ Afficher sur la page d'accueil ◦ S'affiche dans À surveiller	Définissez cette valeur sur true ou false. Si cette valeur est définie sur true, l'utilisateur connecté peut choisir d'afficher l'attribut sur ses cartes de solutions de page d'accueil, puis personnaliser les seuils de cet attribut.
◦ Seuil pour modéré ◦ Seuil pour grave	Remplacez le seuil par défaut par le seuil que vous souhaitez définir pour chaque attribut. **Remarque :** Si un seuil est défini sur zéro (0), ce champ d'attribut est vide.

Information associée

Utiliser les panneaux À surveiller

Configurer les vues d'enregistrement

Créez une vue de formulaire personnalisée UX pour afficher n'importe quel enregistrement d'une table donnée dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une vue de formulaire personnalisée UX pour déterminer la vue à afficher pour une table donnée dans DPM.

Remarque :
effacez le cache pour afficher les résultats de changement de cette procédure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Règles des vues de formulaire UX**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de vue

Ensemble de champs	Description
Nom	Nom unique de la vue de formulaire personnalisée.
Table	Nom de table associé à la vue de formulaire personnalisée. **Conseil :** Saisissez un mot clé comme service ou offre.
Vue	Vue d'interface utilisateur personnalisée. Vous pouvez sélectionner par défaut ou espace de travail, ou nouveau.
Application	Application pour la règle de vue. Par défaut, ce champ est l'application dans laquelle vous vous trouvez.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel votre vue s'affiche.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques

Si votre organisation n'utilise pas certains modules ou phases de cycle de vie dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM), configurez l'expérience en masquant ces éléments des vues des utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez l'expérience utilisateur dans l'espace de travail DPM. Vous pouvez également la configurer à l'aide de l'application Générateur d'IU, mais vous pouvez effectuer de nombreuses autres opérations dans DPM. En tant qu'administrateur DPM, vous pouvez :

- Masquer des onglets entiers, certaines parties d'un onglet et des types de solutions (par exemple, les applications d'entreprise) des vues utilisateur. Lorsqu'un onglet ou un type de solution est masqué, cet élément est également masqué dans les recherches et les filtres.
- Masquer les types d'éléments disponibles : services, services techniques, services d'entreprise, services d'application, offres de service et applications d'entreprise.
- Permettre aux propriétés système d'afficher :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Panneaux standard à surveiller.

  Remarque :
  Les panneaux standard à surveiller sont définis sur true pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent activer la propriété système. Pour plus d'informations, consultez Utiliser les panneaux À surveiller.

- Derniers scores des indicateurs clés de performance (KPI). Lorsque cette option est activée, les KPI ne s'affichent plus sous forme de somme ou de moyenne sur une plage de dates. Cette fonctionnalité est uniquement disponible avec la version Utah ou ultérieure.
- Données DevOps. Pour plus d'informations, consultez Mesures de flux de valeur DevOps dans Gestion des portefeuilles numériques.

Remarque :
Vous pouvez activer et désactiver ces configurations à tout moment.

Reportez-vous à la configuration des vues utilisateur DPM.

Configurez les vues utilisateur DPM.

Options de configuration dans DPM

Services et offres	Applications de gestion	Services d'application	Dernier score KPI	Données DevOps
Masquez les onglets suivants : • **Planifier** • **Version** • **Exécution** Masquez les sections suivantes dans l'onglet **Planifier** : • Demandes • Backlog • Feuille de route Masquez les sections suivantes dans l'onglet **Créer** : • Feuille de route • Projets	Masquez les onglets suivants : • **Planifier** • **Version** • **Exécution** • **Risque** Masquez les sections suivantes dans l'onglet **Planifier** : • Demandes • Backlog • Feuille de route Masquez les sections suivantes dans l'onglet **Créer** :	Masquez l'onglet **Exécuter**.	Activez l'option **Dernier score** pour afficher le dernier score KPI. Lorsque cette option est activée, les KPI ne sont pas affichés sous forme de somme ou de moyenne sur une plage de dates.	Activez l'option **Propriétés DevOps** pour afficher des données DevOps telles que les mesures de flux et les mesures d'accélération dans DPM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de configuration dans DPM (suite)

Services et offres	Applications de gestion	Services d'application	Dernier score KPI	Données DevOps
• Changements • Initiatives d'amélioration Par défaut, les données DevOps sont masquées sous l'onglet **Exécuter**. Activez la propriété système DevOps pour permettre aux utilisateurs de consulter les mesures accélérées DevOps sous l'onglet **Exécuter**.	• Feuille de route • Projets • Mesures de flux DevOps • Mesures accélérées DevOps Par défaut, les données DevOps sont masquées sous l'onglet **Version**. Activez la propriété système DevOps pour permettre aux utilisateurs de consulter les mesures de flux et les mesures accélérées sous l'onglet **Version**.			

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration**.
2. Sélectionnez l'élément de menu que vous souhaitez configurer pour les utilisateurs.
   - **Propriétés du service d'application**
   - **Propriétés de l'application d'entreprise**
   - **Propriétés du service et de l'offre**
   - **Propriétés DevOps**
   - **Propriétés des groupes de KPI** (option permettant de définir la propriété système Dernier score)
   - **Types d'éléments disponibles** (passez à l'étape 6)
3. Le cas échéant, suivez les instructions fournies pour modifier l'enregistrement sélectionné. Pour certaines propriétés, vous pouvez sélectionner un lien.
4. Suivez les instructions fournies pour modifier chaque configuration.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Masquez ou affichez les types d'éléments disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration** > **Types d'éléments disponibles**.
- Définissez le type d'élément sur `faux` (pour le masquer) ou sur **vrai** (pour l'afficher), dans la colonne `Actif`. Lorsqu'un type de solution est masqué, cette solution est omise des zones suivantes :
  - Résultats de la carte de solution générée automatiquement.
  - Options de personnalisation d'ajout et de suppression d'éléments.
  - Conditions d'état définies lors de la mise à jour des seuils.
  - Filtres de page.

Information associée

Open a Configurable Workspace experience in UI Builder

UI Builder

Associer les capacités métier à afficher dans Gestion des portefeuilles numériques

Vous pouvez associer les capacités métier d'un service ou d'une application d'entreprise pour les afficher dans l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques (DPM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux conditions pour créer une relation CI dans DPM.

1. La capacité métier doit être créée.
2. La capacité métier doit être associée à un service.

Vous pouvez créer une capacité métier en accédant à **Tout** > **CSDM** > **Conception** > **Capacité métier**. Pour en savoir plus sur les relations entre les éléments de configuration (CI), consultez Create or edit a CI relationship .

Procédure

1. Confirmez le nom de la capacité métier et le nom de la solution que vous souhaitez associer.
2. Créez une relation entre les CI.
   a. Dans le navigateur de filtre, saisissez `cmdb_rel_ci.list`, puis appuyez sur **Entrée**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Parent	La capacité métier qui doit être associée au service ou à l'application d'entreprise. Utilisez l'icône Rechercher ( ) pour sélectionner la capacité métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Type de relation CI. Utilisez l'icône Rechercher ( ) pour sélectionner **Provided By:: Provides**.
Enfant	Service ou application d'entreprise à associer à la capacité métier. Utilisez l'icône Rechercher ( ).

d. Envoyer.

3. Confirmez la relation entre les CI.
   Vous pouvez confirmer la relation entre les CI de deux façons :
   - Sur l'enregistrement de la capacité métier, dans la section Éléments connexes.
   - Dans l'onglet Informations d'un service ou d'une application d'entreprise de l'espace de travail DPM.

Information associée

Détails du service et de l'offre de service

Détails de l'application d'entreprise

Configurer Gestion des portefeuilles numériques pour s'intégrer à Exploration de processus

Utilisez Exploration de processus dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM) pour consulter l'état des indicateurs clés de performance (KPI) sur vos solutions et procéder à des ajustements, si nécessaire.

Exploration de processus vous permet d'analyser et de traiter les sorties KPI de vos solutions dans DPM.

Les administrateurs doivent effectuer quelques étapes pour configurer Exploration de processus.

Configurer Exploration de processus dans DPM

En général, pour utiliser Exploration de processus dans DPM, accédez au groupe de KPI et sélectionnez **Initier Exploration de processus**. Pour voir cette option, les administrateurs dotés du rôle dpm_admin doivent effectuer les opérations suivantes.

1. Installez le pack de contenu ITSM Exploration de processus à partir de ServiceNow Store. Le pack de contenu fournit les aperçus de projet et la propriété système suivants pour Exploration de processus dans DPM :
   - Performance de l'équipe
   - Exploration de processus
   - Propriété système *sn_dpm.enable.po.dpm*
2. Définissez la propriété système *sn_dpm.enable.po.dpm* sur true. Par défaut, cette propriété est définie sur false. Les administrateurs [sn_dpm.dpm_admin] doivent définir cette propriété système sur true.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration** > **Paramètres**.

b. Entrez ***enable** dans le champ de recherche **Nom des propriétés système**, puis appuyez sur **Entrée**.

c. Vérifiez que la propriété système *sn_dpm.enable.po.dpm* est définie sur true. Si ce n'est pas le cas, sélectionnez-la et définissez le champ Valeur sur true (vous pouvez obtenir une bannière de texte fournissant un lien pour modifier l'enregistrement).

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Le rôle primaire pour utiliser Exploration de processus est Analyste Exploration de processus [process_optimization_analyst]. Pour en savoir plus sur les propriétés, les rôles et les travaux planifiés, consultez Composants Exploration de processus pour Gestion des portefeuilles numériques.

Créer des projets Exploration de processus pour les groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Créez des projets Exploration de processus pour chaque groupe d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM) afin d'afficher les performances KPI et d'analyser les anomalies.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_process_optimization_analyst
- Activer Exploration de processus

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez Exploration de processus pour analyser et améliorer les performances KPI dans DPM.

Le gestionnaire du groupe d'affectation de KPI doit disposer du rôle requis afin de créer de projets Exploration de processus pour ses groupes de KPI : analyste Exploration de processus [sn_process_optimization_analyst].

Pour en savoir plus sur les propriétés, les rôles et les travaux planifiés, consultez Composants Exploration de processus pour Gestion des portefeuilles numériques.

Plusieurs modèles de projet sont fournis avec le système DPM de base :

- Incident
- Problèmes
- Changements
- Demandes

Si vous souhaitez utiliser différents modèles, votre administrateur doit les créer dans les tables correspondant à ce dont vous souhaitez afficher des aperçus. Pour en savoir plus sur la création de modèles, consultez Créer des modèles d'Exploration de processus.

Un travail planifié s'exécute pour explorer à nouveau les projets lorsque des données supplémentaires sont ajoutées pour vous permettre d'obtenir des informations de processus à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Explorez le projet afin de créer des projets Exploration de processus pour chaque groupe de KPI.

   a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.

   b. Ouvrez un groupe de KPI que vous souhaitez explorer.

   c. Sélectionnez **Initier Exploration de processus**.

   Après avoir sélectionné **Initier Exploration de processus**, un projet est créé en arrière-plan pour chaque table de KPI du groupe de KPI. Si vous utilisez un indicateur de formule pour Exploration de processus, vous pouvez sélectionner n'importe quelle source d'indicateur utilisée dans la formule.

   Remarque :
   La propriété système *sn_dpm.enable.po.dpm* doit être activée. Pour en savoir plus, consultez Configurer Gestion des portefeuilles numériques pour s'intégrer à Exploration de processus.

2. **Facultatif :** Ouvrez le projet et vérifiez l'exploration.
   si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs filtrent sur les projets mis hors service, assurez-vous que l'état de la définition du projet est défini sur Mis hors service.

   a. Pour rechercher le projet, accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Projets DPM**.

   b. Vérifiez l'état d'exploration en ouvrant le projet, puis en sélectionnant **Générer le modèle (complet)**.

3. **Facultatif :** Explorez à nouveau le groupe de KPI si vous lui avez ajouté d'autres groupes d'affectation après l'exploration de processus.

   a. Dans la liste connexe Groupe d'affectation pour le groupe de KPI sélectionné, sélectionnez **Modifier**.

   b. Ajoutez les groupes d'affectation souhaités au groupe de KPI.
   Un processus est automatiquement créé pour le groupe d'affectation. Si vous ajoutez un groupe d'affectation au groupe de KPI, le groupe d'affectation est mis à jour dans la condition de filtre. Si vous supprimez un groupe d'affectation, il est supprimé de la condition de filtre du projet. Un message d'information s'affiche lorsqu'un groupe d'affectation est ajouté au groupe de KPI uniquement si le groupe de KPI a déjà fait l'objet d'une exploration.

4. Consultez les aperçus Exploration de processus et les variantes des enregistrements de KPI sélectionnés.

   a. Ouvrez l'espace de travail DPM.

   b. Sélectionnez l'icône Portefeuilles d'entreprise (, puis ouvrez un portefeuille d'entreprise.

   c. Sélectionnez **Afficher les détails**.

   d. Sélectionnez un score unique de KPI d'incident.
   Sur la page d'exploration des KPI, sélectionnez l'onglet **Analyse des processus** pour afficher les aperçus et les variantes des enregistrements de KPI sélectionnés. Par défaut, les données affichées portent sur les 30 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configurer Gestion des portefeuilles numériques pour s'intégrer à Exploration de processus

Composants Exploration de processus pour Gestion des portefeuilles numériques

Utiliser Gestion des portefeuilles numériques

L'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques (DPM) est un environnement unifié qui affiche l'ensemble de vos services, offres de service, applications d'entreprise et services d'application. Un accès approprié vous permet également d'afficher les détails et de modifier les solutions sans devoir quitter l'expérience DPM.

Vue d'ensemble de l'utilisation de DPM

https://player.vimeo.com/video/974352474?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Cette vidéo présente les premières étapes de l'utilisation de l'espace de travail DPM.

Effectuer des tâches et personnaliser des vues

L'application DPM fournit des rôles de base pour créer des portefeuilles personnels. Pour voir les détails d'un portefeuille, vous devez installer les modules d'extension et les rôles appropriés à partir des produits que vous souhaitez afficher.

Par exemple, l'affichage et la modification des feuilles de route proviennent de l'application Planification stratégique. Si vous souhaitez afficher des feuilles de route dans le cadre de votre offre de service ou de service dans l'expérience DPM, vous devez installer les modules d'extension et les rôles pour Planification stratégique.

En outre, DPM permet aux administrateurs de personnaliser les vues des utilisateurs en masquant certains onglets et sections d'onglet (voire les feuilles de route comme indiqué dans l'exemple précédent). Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Pour en savoir plus sur les modules d'extension et les rôles requis pour afficher des données issues d'autres applications ServiceNow dans l'expérience DPM, consultez Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Remarque :
dans l'expérience DPM, les données que vous importez à partir d'autres applications sont limitées à la licence des autres applications que vous possédez. Par exemple, si vous avez une licence standard pour Planification stratégique, les données standard Planification stratégique s'affichent dans DPM. De même, si vous disposez d'une licence pro pour Planification stratégique, les données pro Planification stratégique s'affichent dans DPM.

Les modules d'extension et les rôles de base DPM activent certaines mesures, telles que la création de demandes et d'initiatives d'amélioration. Pour effectuer des actions ou des modifications plus importantes, vous devez disposer des autorisations appropriées conformément à la liste de contrôle d'accès (ACL) des applications que vous souhaitez utiliser avec DPM.

Tâches de base dans DPM

Grâce aux modules d'extension et au rôle de base DPM [sn_dpm.dpm_manager], vous pouvez effectuer les tâches suivantes dans l'application DPM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser la page d'accueil de l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques

Personnalisez la page d'accueil de votre espace de travail Gestion des portefeuilles numériques (DPM) pour modifier les conditions d'état de chaque solution. Vous pouvez également ajouter des solutions à votre page d'accueil et modifier les conditions d'état des solutions que vous ajoutez.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser votre page d'accueil ( ) pour définir les attributs et les seuils que vous souhaitez suivre dans vos solutions. Une fois vos conditions d'état modifiées, le système n'utilise plus les attributs et les seuils par défaut fournis avec le système DPM de base. Vos personnalisations sont enregistrées dans l'enregistrement de vos préférences utilisateur (*dpm_home_page_item_list*) pour vous fournir les résultats d'état que vous souhaitez voir.

Procédure

1. Accédez à l'**espace de travail Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Sélectionnez **Personnaliser**.
3. Sélectionnez l'option permettant de personnaliser vos cartes de solution.
   - Sélectionnez **Modifier les conditions d'état** afin de définir vos propres seuils pour les attributs À surveiller des applications d'entreprise, services/offres et services d'application de votre page d'accueil. Pour les valeurs par défaut, consultez Page d'accueil de l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques.
   - Sélectionnez **Ajouter des éléments** pour ajouter des applications d'entreprise, services/offres et services d'application à votre page d'accueil.
   - Sélectionnez **Supprimer des éléments** pour supprimer des applications d'entreprise, services/offres et services d'application de votre page d'accueil.

     Conseil :
     Si votre page d'accueil ne contient aucun élément lors de votre première connexion, sélectionnez **Ajouter des éléments** pour ajouter des solutions à votre page d'accueil.

Créer un portefeuille personnel

Créez un portefeuille personnel à l'aide de l'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM). DPM vous permet de créer, de modifier et de partager des portefeuilles non structurés personnalisés des services et des applications que vous possédez ou que vous ne vous possédez pas, mais qui vous intéressent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

DPM prend en charge les services, offres de service, applications d'entreprise et services d'application afin que vous puissiez renseigner vos portefeuilles personnels avec l'un de ces éléments. Chaque type d'élément est balisé et identifié par un code couleur à mesure que vous explorez votre portefeuille personnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Consultez les portefeuilles personnels que vous avez créés et ceux qui sont partagés avec vous.
- Affectez des éditeurs et des visualiseurs aux portefeuilles personnels que vous avez créés.
- Modifiez votre portefeuille personnel à tout moment lorsque vous souhaitez ajouter ou supprimer des solutions (services d'entreprise, services techniques, offres, applications d'entreprise et services d'application).
- Consultez tous les éléments à surveiller, affichez leurs détails pour en savoir plus et effectuez des actions si vous disposez des autorisations appropriées conformément à la liste de contrôle d'accès (ACL) de l'élément.

Lorsque vous parcourez le paysage DPM, vous pouvez trouver des services, des offres, des applications d'entreprise et des services d'application qui vous intéressent. Vous pouvez ajouter immédiatement ces solutions à votre portefeuille personnel, sans avoir à revenir au menu du portefeuille personnel. Vous pouvez également partager votre portefeuille personnel avec des personnes et des groupes.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Sélectionnez l'icône Portefeuilles personnels ( ).
3. Sélectionnez **Créer un portefeuille personnel**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouveau portefeuille personnel

Champ	Description
Nom	Le nom du portefeuille personnel.
Propriété de	Le nom du propriétaire du portefeuille personnel.
Description	Une description claire pertinente pour d'autres personnes qui partagent ce portefeuille.
Ajouter des collaborateurs	○ Les éditeurs sont des utilisateurs ou des groupes que vous sélectionnez pour modifier le portefeuille personnel. ○ Les visualiseurs sont des utilisateurs ou des groupes que vous sélectionnez pour afficher le portefeuille personnel.

Remarque :
Vous pouvez modifier les éléments d'un portefeuille personnel uniquement si vous disposez d'un accès en modification en fonction de la liste ACL pour chaque élément qui constitue le portefeuille. Pour permettre aux groupes de modifier ou d'afficher des portefeuilles personnels, le groupe doit disposer du rôle de gestionnaire DPM [dpm_manager]. Voir Rôles pour Gestion des portefeuilles numériques.

5. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Ajoutez des applications d'entreprise, des services, des offres de service et des services d'application à votre portefeuille personnel.
   - Sélectionnez chaque onglet pour trouver la solution que vous souhaitez ajouter à votre portefeuille personnel ou cliquez sur **Rechercher**. Vous pouvez rechercher un titre de solution ou un nom de propriétaire pour trouver tous les éléments appartenant à ce nom.
   - Sélectionnez les éléments que vous souhaitez ajouter, puis sélectionnez **Ajouter les éléments sélectionnés** pour les ajouter à votre portefeuille personnel.

   Remarque :
   Examinez chaque onglet. Votre terme de recherche peut afficher des résultats dans un ou plusieurs des trois onglets : **Applications d'entreprise**, **Services/Offres** ou **Services d'application**.

7. Sélectionnez **Examiner le portefeuille (total)**.
   La page Détails du portefeuille contient deux cartes. L'une avec un résumé contenant le nom du portefeuille personnel, sa description et le nom du propriétaire, et l'autre avec la liste des collaborateurs.
8. Examinez les éléments de votre portefeuille personnel, puis sélectionnez **Créer**.
   Pour ajouter d'autres éléments, sélectionnez **Retour**.

   Remarque :
   Si vous sélectionnez **Retour**, examinez chaque onglet pour confirmer vos sélections.

9. **Facultatif :** Vous pouvez **Modifier** ou **Partager** votre portefeuille personnel.
   Lorsque vous modifiez un portefeuille personnel, seules les solutions qui ne se trouvent pas déjà dans le portefeuille personnel figurent dans la liste de sélection à ajouter. **Partager** vous permet de partager votre portefeuille personnel avec des personnes, des groupes ou une combinaison des deux.

Information associée

Portefeuilles personnels

Référence de portefeuille personnel et d'entreprise

Utiliser les panneaux À surveiller

Gestion des portefeuilles numériques (DPM) vous permet d'afficher les éléments à surveiller dans le contexte de vos solutions. Les catégories de chaque panneau À surveiller diffèrent en fonction du type de solution. Vous ne pouvez pas agir sur un élément à surveiller, mais vous pouvez consulter son état et sa gravité pour prendre des décisions basées sur les données concernant vos solutions.

Chaque page de l'espace de travail DPM dispose d'un panneau À surveiller présentant les éléments à surveiller dans le contexte de la page. Vous pouvez rechercher des éléments à surveiller sur la page d'accueil DPM, mais il s'avère plus utile d'effectuer cette recherche lors de l'affichage d'un portefeuille ou d'une solution.

Important :
Cette rubrique s'applique aux panneaux À surveiller standard.

Les panneaux À surveiller standard ont été introduits dans la version Utah (mai 2023). La version Standard est plus flexible que la version héritée. Par défaut, la propriété système Standard est définie sur true. Les clients existants peuvent la définir sur false pour revenir à l'ancienne fonctionnalité À surveiller. Il n'y a pas de limite à la modification de la valeur de true à false (et inversement). Les nouveaux clients ne peuvent pas définir la propriété système sur false et verront donc uniquement la version Standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété système des panneaux À surveiller standard

Les administrateurs mettent à jour la propriété système avec le rôle : sn_dpm.dpm_admin.

- Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration** > **Paramètres**.
- Saisissez `*needs` dans le champ de recherche **Nom des propriétés système**, puis appuyez sur **Entrée**.
- Sélectionnez la propriété système [sn_dpm.standard_needs_attention].
- Libérez l'enregistrement pour le modifier, puis définissez la propriété sur false ou true.
- Sélectionnez **Mettre à jour**.

Option Problèmes dans le panneau À surveiller

Pour afficher les problèmes dans le panneau À surveiller, vous devez utiliser la version de DPM d'août 2024 ou une version ultérieure.

Vous pouvez identifier les problèmes sur les solutions suivantes.

- Services et offres de service. Les problèmes sont liés à l'offre de service via l'enregistrement d'offre de service sur le formulaire, sur la liste connexe Services concernés et sur la liste connexe CI affectés. Les problèmes sont ensuite déployés vers le service parent et doivent être dédupliqués au niveau du service parent.
- Applications d'entreprise. Les problèmes sont liés au service d'application via le champ d'élément de configuration du formulaire. Les problèmes sont ensuite déployés du service d'application vers l'application d'entreprise et doivent être dédupliqués au niveau du service parent.
- Services d'application. Les problèmes sont liés au service d'application via le champ d'élément de configuration du formulaire.

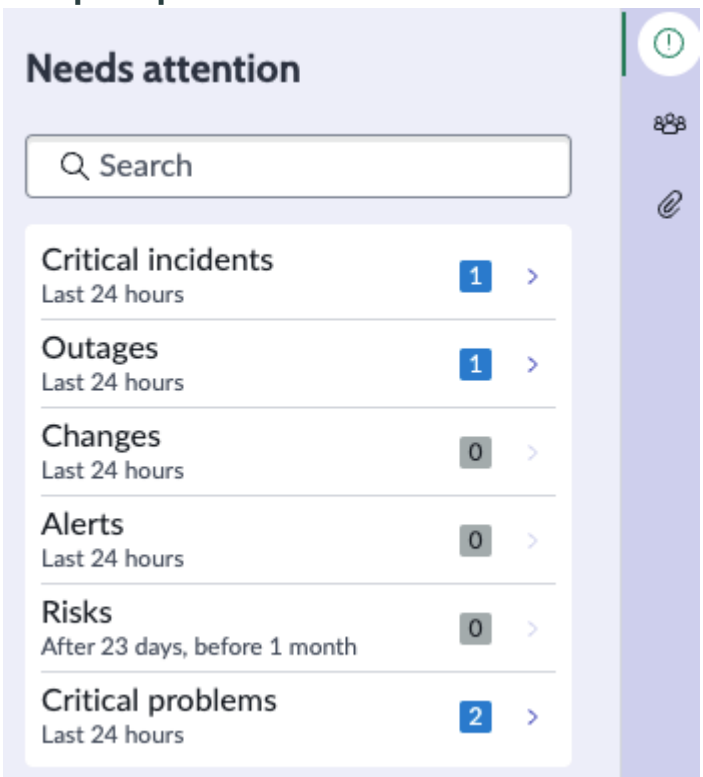
Attributs des panneaux et icônes

Bien que les catégories de panneaux À surveiller diffèrent pour chaque portefeuille et solution, la navigation de base reste la même. Tous les panneaux vous permettent d'effectuer des recherches, d'afficher une liste de cartes À surveiller, de paginer les cartes et d'explorer un enregistrement à partir de la liste de cartes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de panneau À surveiller utilisant un service d'application



- Chaque catégorie À surveiller comprend un nombre indiquant le nombre d'éléments de cette catégorie. Si aucune catégorie ne contient d'élément À surveiller, ce nombre indique zéro (0).
- Sélectionnez la flèche avant (>) en regard d'un nombre de la catégorie pour afficher une liste de cartes d'enregistrements à surveiller. Dans la liste des cartes, vous pouvez sélectionner une carte pour accéder à son enregistrement. Vous pouvez également revenir en arrière en sélectionnant la flèche arrière À surveiller (<).
- Le champ **Rechercher** À surveiller vous permet d'entrer un nombre, tout ou partie d'un mot pour trouver des éléments À surveiller contenant vos critères de recherche. Après avoir affiché et ouvert un enregistrement à surveiller, vous pouvez revenir au champ **Rechercher**. Vos critères de recherche sont toujours présents dans le champ **Rechercher** jusqu'à ce que vous les effaciez.

  La table suivante présente les icônes du panneau À surveiller qui s'affichent pour chaque type de solution.

Icônes de panneau À surveiller par type de solution

Type de solution	Icônes panneau À surveiller
Services et offres de service	◦ Icône À surveiller ( ) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller. Ce commutateur n'apparaît pas sur la page d'accueil de l'espace de travail DPM. ◦ Icône Contacts ( ) pour afficher les membres de l'équipe et toutes les équipes qui prennent en charge l'offre de service. ◦ Icône Articles de la base de connaissances ( ) pour rechercher des articles connexes de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de solution	Icônes panneau À surveiller
	○ Icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement. ○ Icône Éléments de catalogue ( ) pour rechercher des éléments de catalogue dans un enregistrement de service ou d'offre de service.
Applications d'entreprise et services d'application	○ Icône À surveiller ( ) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller. Ce commutateur n'apparaît pas sur la page d'accueil de l'espace de travail DPM. ○ Icône Contacts ( ) pour afficher les membres de l'équipe et toutes les équipes qui prennent en charge l'application d'entreprise ou le service d'application. ○ Icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement.

Considérations relatives au service

- Un enregistrement est lié à l'offre et déployé sur le service. Vous pouvez afficher les incidents, les pannes et les changements lorsque l'incident est directement lié au service (et non à l'offre).
- Un incident, une panne ou un changement peut avoir un impact sur plusieurs offres.
- Un enregistrement s'affiche d'abord sur l'offre avant d'être déployé sur le service parent.
- L'incident s'affiche une fois (et non deux) si deux offres sont ajoutées à un incident et qu'elles sont déployées sur le même service.

Considérations relatives aux offres de service

Les incidents critiques, les pannes et les changements sont liés à l'offre à afficher dans le panneau À surveiller lorsque l'offre est :

- Répertoriée dans le champ Offre de service de l'enregistrement d'incident ou de changement.
- Incluse dans les listes connexes des services affectés ou des CI affectés, ou les deux.
- Déployée au niveau de service parent lorsqu'un incident ou un changement est lié à une offre (via une liste connexe ou directement sur le formulaire).

Remarque :
Par défaut, les incidents critiques s'affichent. Pour afficher les incidents critiques et majeurs, le module d'extension Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) doit être installé.

Options de panneau par page de solution DPM

Les enregistrements inclus sur chaque page de solution DPM sont ceux créés « aujourd'hui ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneaux À surveiller pour chaque page de solution DPM

Services et offres de service	Services d'application	Applications de gestion
• Incidents critiques et majeurs • Pannes • Changements Pour les nouveaux clients et les clients zboot, tout ce qui précède en plus de l'audit et des risques.	• Incidents critiques et majeurs • Pannes • Changements • Alertes • Risques Pour les nouveaux clients et les clients zboot, tout ce qui précède plus les audits.	• Incidents critiques et majeurs • Changements • Risques • Audits

Remarque :

Pour afficher les données liées aux risques, vous devez avoir installé le module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm]. Ce module d'extension comprend deux modules d'extension de dépendance :

- Gestion des portefeuilles d'applications [com.snc.apn]
- Gestion des actifs logiciels [com.snc.sams]

Information associée

Configurer les panneaux À surveiller

Afficher les cartes des relations

Affichez une carte des relations dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM) pour voir toutes les relations qui composent une solution donnée. DPM utilise le ServiceNow Carte unifiée pour afficher une carte hiérarchique graphique basée sur CMDB.

Accéder à une carte des relations

Lorsque vous êtes dans une solution DPM (application d'entreprise, service d'application, service ou offre de service), sélectionnez **Afficher les relations**.

Dans Carte unifiée, la solution sélectionnée s'affiche en haut, indiquant qu'il s'agit du niveau le plus élevé sur la carte. D'autres relations sont dérivées du niveau le plus élevé et constituent la solution de niveau le plus élevé.

Naviguer dans une carte des relations

Pour en savoir plus sur la navigation et les panneaux Carte unifiée, consultez Unified Map .

Sur la page de la carte, utilisez les panneaux pour plus d'informations sur les solutions mappées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez l' pour afficher un résumé de la solution sélectionnée.
- Sélectionnez l' pour afficher les informations de contact des membres de l'équipe et des équipes associées à la solution sélectionnée.
- Sélectionnez l' pour afficher tous les problèmes actuels dans le contexte de la solution sélectionnée (par exemple, incidents critiques, pannes actuelles ou alertes critiques).

Remarque :
Les options changent pour les problèmes actuels en fonction du type de solution.

- Sélectionnez pour afficher les services d'application associés à la solution sélectionnée.

Utiliser les portefeuilles d'entreprise

Vous pouvez utiliser trois types de portefeuilles d'entreprise dans l'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM) : service, application d'entreprise et service d'application. Même si vous pouvez afficher les portefeuilles d'entreprise de services dans DPM, ils sont créés avec des tables Gestion des portefeuilles de services. Les portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les services d'application sont créés avec des tables de portefeuille d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide des portefeuilles d'entreprise, vous pouvez afficher les portefeuilles des services traditionnels créés à partir des tables Gestion des portefeuilles de services. Vous pouvez également consulter les portefeuilles des applications d'entreprise et des services d'application créés avec des tables de portefeuille d'entreprise. La fonction de recherche de l'expérience Gestion des portefeuilles numériques vous permet de parcourir tous les portefeuilles d'entreprises pour trouver celui que vous recherchez. Vous pouvez afficher un instantané de performance des indicateurs clés de performance (KPI) comme la disponibilité, les nouveaux incidents, les abonnés et les scores de satisfaction des clients.

Vous pouvez également consulter les éléments à surveiller et sélectionner des parties du portefeuille pour afficher plus de détails.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Sélectionnez l'icône Portefeuilles d'entreprise ( ).
3. Sélectionnez le champ de recherche **Portefeuille**.
   Différents types de portefeuilles sont affichés dans des groupes : portefeuilles de services, portefeuilles d'applications d'entreprise et portefeuilles de services d'application.
4. Sélectionnez un portefeuille dans l'un des groupes.
   Une fois le portefeuille sélectionné, une liste de nœuds de taxonomie Enterprise est imbriquée dans une arborescence, au niveau supérieur.
5. Sélectionnez un nœud de taxonomie Enterprise qui vous intéresse, puis sélectionnez **Afficher les détails**.
   Les détails du nœud de taxonomie d'entreprise comprennent plusieurs onglets : généralement une vue d'ensemble, un onglet (ou deux) correspondant au type de portefeuille que vous avez sélectionné et un onglet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'informations générales. Pour en savoir plus sur les écrans de portefeuille d'entreprise, consultez Accéder aux portefeuilles d'entreprise.

6. Suivez le fil d'Ariane pour revenir à l'arborescence du portefeuille d'entreprise.
7. Développez le nœud de taxonomie Enterprise pour voir ses nœuds enfants, puis ses solutions (services, applications d'entreprise ou services d'application).
   La sélection de chaque élément de l'arborescence permet d'afficher des informations de haut niveau sur cet élément. Tous les nœuds et solutions enfants disposent de leur propre option **Afficher les détails**. Pour en savoir plus sur les écrans de portefeuille d'entreprise, consultez Accéder aux portefeuilles d'entreprise.
8. Affichez des informations sur un autre type de portefeuille d'entreprise.

Important :
Pour sélectionner un type de portefeuille d'entreprise différent de celui dans lequel vous vous trouvez, vous devez supprimer la valeur du champ **Portefeuille**. Une fois le champ **Portefeuille** vide, sélectionnez-le (à nouveau) pour afficher les autres types de portefeuilles. Par exemple, si vous accédez à un portefeuille de services et souhaitez consulter un portefeuille d'entreprise, vous devez supprimer le nom du portefeuille de services dans le champ **Portefeuille**. Après l'avoir supprimé, sélectionnez à nouveau le champ **Portefeuille** pour afficher les autres options de portefeuille d'entreprise (service, entreprise ou service d'application).

Information associée

Portefeuilles d'entreprise

Accéder aux portefeuilles d'entreprise

Créer des portefeuilles d'entreprise

Créer des portefeuilles d'entreprise

Les administrateurs créent des portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les services d'application. Les portefeuilles d'entreprise sont structurés sous forme d'arborescence imbriquée permettant de parcourir les éléments liés aux services et les nœuds de taxonomie. À l'instar des portefeuilles personnels, vous pouvez consulter des mesures pour évaluer les performances des portefeuilles d'entreprise.

Avant de commencer

- Module d'extension requis : portefeuilles d'entreprise
- Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des portefeuilles d'entreprise pour surveiller les applications d'entreprise et les services d'application. Les portefeuilles d'entreprise vous permettent de déployer des mesures clés à chaque niveau de la taxonomie de ces portefeuilles. Vous pouvez consulter les performances globales au niveau du nœud et du portefeuille. Une répartition des mesures clés vous permet de voir quels secteurs du portefeuille contribuent à de bonnes ou de mauvaises performances.

Pour une vue d'ensemble, consultez Portefeuilles d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Accéder aux portefeuilles d'entreprise.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Portefeuilles d'entreprise DPM** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un portefeuille d'entreprise

Champ	Description
Nom	Nom du portefeuille sous l'onglet **Portefeuilles d'entreprise** de l'espace de travail DPM.
Brève description	Brève description du portefeuille dans la zone d'en-tête de l'espace de travail DPM.
Description	Description du portefeuille dans l'en-tête de service de l'espace de travail DPM.
Type de portefeuille	Type de portefeuille d'entreprise. ○ Portefeuille d'applications d'entreprise ○ Portefeuille de services d'application
Propriétaire du portefeuille	Nom du responsable du portefeuille.
Gestionnaire de portefeuille	Nom de la personne qui gère le portefeuille.
Personnes concernées par ce portefeuille	Personnes ou groupes ayant un intérêt pour le portefeuille d'entreprise.

3. **Soumettez** le portefeuille d'entreprise.

   Une fois soumis, accédez au portefeuille sous **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Portefeuilles d'entreprise DPM**, puis sélectionnez le type (Application d'entreprise ou Service d'application).

Information associée

Portefeuilles d'entreprise

Utiliser les portefeuilles d'entreprise

Créer une demande

Créez une demande à l'aide de l'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM). DPM vous permet de créer une demande pour tous les services techniques ou d'entreprise que vous possédez.

Avant de commencer

Pour connaître les modules d'extension nécessaires à la création d'une demande dans Gestion des portefeuilles numériques, consultez la section Gestion de la demande de Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez gérer et créer des demandes pour les services ou offres de service que vous possédez directement dans l'espace de travail, sans avoir à accéder à l'application native de l'offre ou du service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Espace de travail de Gestion des portefeuilles numériques > Portefeuilles personnels**.
2. Pour créer une demande, sélectionnez un service technique ou d'entreprise.
3. Dans la liste, sélectionnez l'option **Créer**, puis sélectionnez **Demande**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les entrées de demande, consultez Créer une demande .

Formulaire Créer une demande

Ensemble de champs	Description
Dates	Dates de début et de fin de la demande.
Détails	Les champs de détails varient en fonction du type de service pour lequel vous créez la demande. Suivez les invites pour renseigner chaque entrée de champ.
Dossier métier	Les champs du dossier métier varient en fonction du type de service pour lequel vous créez la demande. Suivez les invites pour renseigner chaque entrée de champ.
Financials	Informations sur les coûts, le retour sur investissement (ROI) et l'avantage planifié.
Données d'évaluation	Impact et risque de la demande proposée.
Demande	Informations sur le propriétaire et l'organisation à affecter à la demande.

5. **Enregistrez** la demande.

L'onglet **Plan** du service affiche la nouvelle demande.

Créer une initiative d'amélioration

Créez une initiative d'amélioration à l'aide de l'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM). DPM vous permet de créer une initiative d'amélioration pour tous les services techniques ou d'entreprise que vous possédez.

Avant de commencer

Pour connaître les modules d'extension nécessaires à la création d'initiatives d'amélioration dans Gestion des portefeuilles numériques, consultez la section Gestion de l'amélioration continue de Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez gérer et créer des initiatives d'amélioration pour les services ou offres de service que vous possédez directement dans l'espace de travail, sans avoir à accéder à l'application native de l'offre ou du service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Espace de travail de Gestion des portefeuilles numériques > Portefeuilles personnels**.
2. Pour créer une initiative d'amélioration, sélectionnez un service technique ou d'entreprise.
3. Dans la liste, sélectionnez l'option **Créer**, puis sélectionnez **Initiative d'amélioration**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur le processus d'initiative d'amélioration, consultez Créer une demande d'amélioration.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'initiative d'amélioration.
Service d'entreprise	Service d'entreprise à partir duquel vous avez créé l'initiative d'amélioration dans DPM.
Offre de service	Offre de service à partir de laquelle vous avez créé l'initiative d'amélioration dans DPM.
Processus business	Offre d'entreprise à partir de laquelle vous avez créé l'initiative d'amélioration dans DPM.
Coordonnateur CIM	Coordinateur de Gestion de l'amélioration continue.
Groupe d'approbateurs	Approbateurs de Gestion de l'amélioration continue pour l'initiative d'amélioration.
Stratégies	Automatisation et réduction de l'effort affectées par Gestion de l'amélioration continue pour l'initiative d'amélioration.
État	État de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. Pour obtenir des descriptions, consultez la référence Continual Improvement Management. ○ Nouveau ○ Accepté ○ Évaluation ○ Approuvé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ En cours ○ Examen ○ Fermé ○ Annulé
Priorité	Priorité de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. ○ 1 - Critique ○ 2 – Élevée ○ 3 – Modéré ○ 4 – Faible ○ 5 - Planification
Estimation de l'effort	Niveau d'effort de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. ○ Petit ○ Moyen ○ Grande ○ Extra Large
Avantages	Niveau d'avantage attendu de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. ○ Faible ○ Moyen ○ Élevé
Pourcentage terminé	Pourcentage terminé pour l'initiative d'amélioration.
Brève description	Brève description de l'initiative d'amélioration.
Justification commerciale	Élaboration de la brève description afin d'inclure le motif et la recherche effectuée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Objectifs

Champ	Description
Méthode de mesure de la réussite	Indicateur Analyse des performances (PA). Entrée automatisée.
KPI d'amélioration	Indiquez l'indicateur clé de performance (KPI) pour l'initiative d'amélioration.
Valeur de base	Valeur en pourcentage, ne peut pas dépasser 100 %.
Pourcentage d'amélioration	Valeur en pourcentage, ne peut pas dépasser 100 %.
Valeur cible	Valeur en pourcentage, ne peut pas dépasser 100 %.
Date d'examen prévue	Date prévue de l'examen de l'initiative d'amélioration.
Résultats attendus	Description des résultats attendus qui prennent en charge les KPI fournis.

Onglet Détails

Champ	Description
Demandé pour	Nom de la personne qui crée l'initiative d'amélioration.
Type	Type de l'initiative d'amélioration : ○ Personnes ○ Processus ○ Technologie
Liste de surveillance	Les autres personnes qui observent cette initiative d'amélioration.
Initiative parente	Initiative parente, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Calendrier

Champ	Description
Date de début planifiée	Date de début planifiée de l'initiative d'amélioration.
Date de fin planifiée	Date de fin planifiée de l'initiative d'amélioration.
Date de début réelle	Date de début réelle de l'initiative d'amélioration.
Date de fin réelle	Date de fin réelle de l'initiative d'amélioration.

Onglet Notes

Champ	Description
Commentaires additionnels	Commentaires visibles par le client sur l'initiative d'amélioration.
Notes de travail	Toutes les notes que vous souhaitez ajouter à l'initiative d'amélioration (ces notes ne sont pas visibles par le client).

5. **Enregistrez** l'initiative d'amélioration.

Utiliser les listes

Utilisez des listes dans l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques. Les listes vous permettent de consulter les informations de service et d'application qui ne se trouvent pas dans un portefeuille personnel ou un portefeuille d'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide de l'onglet **Liste**, vous pouvez afficher des listes de services, d'offres de service, d'applications d'entreprise, de services d'application, de demandes, de contrats et de projets. Vous pouvez afficher les solutions que vous possédez, ainsi que celles que vous ne possédez pas. Vous pouvez également créer des listes personnalisées pour afficher tous les éléments qui vous intéressent, comme les services, les incidents et les utilisateurs. Les noms de colonnes de table des listes changent en fonction du type de liste que vous créez. Vous pouvez également ajouter ou masquer des colonnes de votre vue de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Espace de travail de Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans la liste, sélectionnez les éléments que vous souhaitez afficher.
4. Pour créer une liste, sélectionnez l'onglet **Mes listes**, puis sélectionnez **Ajouter une nouvelle liste**. Vous pouvez créer une autre version d'une liste existante ou créer votre propre liste.
5. Examinez votre liste dans la colonne **Mes listes**.
6. **Facultatif :** Personnalisez votre vue de liste.
   - Sélectionnez **Actualiser la liste** ( ) pour actualiser la liste des résultats.
   - Sélectionnez **Actions de la liste** ( ) pour modifier les colonnes de la liste et enregistrer la liste.
   - Sélectionnez **Afficher le panneau de filtre** ( ) pour ajouter ou supprimer des filtres pour la liste.

Référence Gestion des portefeuilles numériques

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur la gestion de Gestion des portefeuilles numériques (DPM).

Rôles pour Gestion des portefeuilles numériques

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des portefeuilles numériques (DPM) lorsque vous activez l'application à partir du ServiceNow® ServiceNow Store. DPM dispose de deux rôles : administrateur et utilisateur.

Rôles installés avec DPM

Il existe deux rôles pour DPM.

- Le rôle d'administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] configure l'espace de travail DPM des utilisateurs. Le rôle d'administrateur DPM peut créer, récupérer, mettre à jour et supprimer (CRUD) tous les portefeuilles personnels créés par quiconque. Le rôle d'administrateur DPM peut également affecter le rôle de gestionnaire DPM à des groupes, de sorte que le propriétaire d'un portefeuille personnel puisse sélectionner des groupes pour consulter ou modifier des portefeuilles personnels.
- Le gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] est l'utilisateur final de l'espace de travail DPM. Le rôle de gestionnaire DPM peut uniquement créer, récupérer, mettre à jour et supprimer (CRUD) les portefeuilles personnels qu'il crée.

Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur chaque rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DPM rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin]	• Afficher toutes les propriétés système et pages d'administration DPM. • Mettre à jour toutes les propriétés système DPM. **Remarque :** Le rôle d'administrateur DPM ne peut pas créer, récupérer, mettre à jour et supprimer (CRUD) des portefeuilles de services, sauf s'il dispose du rôle d'administrateur ou de gestionnaire des portefeuilles de services qui convient auprès de Gestion des portefeuilles de services. • Utiliser les fonctions d'indicateurs clés de performance (KPI) : ◦ Consulter les tables de groupes de KPI pour les groupes de KPI et les mappages de groupes de KPI. ◦ Créer des groupes de KPI. ◦ Mettre à jour et supprimer tous les groupes de KPI. ◦ Mapper des groupes de KPI.	• sn_dpm.dpm_manager • sn_ep.enterprise_portfolio_admin (peut créer, récupérer, mettre à jour et supprimer (CRUD) des portefeuilles d'entreprise à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise). **Important :** L'administrateur DPM n'obtient ce rôle que si vous installez le module d'extension Portefeuilles d'entreprise. Une fois le module d'extension installé : ◦ Le rôle d'administrateur DPM hérite du rôle d'administrateur de portefeuilles d'entreprise. ◦ Le rôle de gestionnaire DPM hérite du rôle de visualiseur de portefeuilles d'entreprise.
Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Récupérer et mettre à jour les portefeuilles personnels dont il est l'éditeur.	• sn_devops.viewer • cmdb_read • sn_team_perf.team_performance_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DPM rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Récupérer les portefeuilles personnels dont il est le visualiseur. • Consulter toutes les données disponibles dans l'espace de travail DPM. • Créer des demandes. • Créer des éléments Gestion de l'amélioration continue (CIM). • Mettre à jour les feuilles de route. • Afficher les KPI dans l'espace de travail DPM. **Remarque :** Le gestionnaire DPM ne peut pas afficher ou mapper les groupes de KPI dans Now Platform, mais les utilisateurs disposant du rôle service_editor, service_admin ou service_author peuvent mapper les groupes de KPI à leurs services. • Fonctions que le gestionnaire DPM ne peut pas effectuer : ◦ Modifier des services, des offres, des applications d'entreprise ou des services d'application. ◦ Modifier et mettre à jour les relations avec les services, les offres, les applications d'entreprise	• service_viewer • sn_ep.enterprise_portfolio_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DPM rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	ou les services d'application. ○ Créer ou modifier un service dans Générateur de services. **Remarque :** Les boutons Générateur de services sont masqués pour le rôle de gestionnaire DPM, sauf si l'utilisateur dispose du rôle fournissant un accès en modification à une solution particulière.	

Affecter le rôle de gestionnaire DPM à des groupes

Pour modifier un portefeuille personnel, un groupe doit disposer du rôle de gestionnaire DPM.

Pour affecter le rôle de gestionnaire DPM à un groupe, en tant qu'administrateur, procédez comme suit :

1. Entrez `dpm_personal_portfolio.list` dans le navigateur de filtre.
2. Ouvrez l'enregistrement de portefeuille personnel auquel vous souhaitez affecter le rôle de gestionnaire DPM.
3. Sélectionnez **Modifier les groupes d'utilisateurs**, puis recherchez les groupes d'utilisateurs à ajouter au rôle de gestionnaire DPM.
4. Répétez l'étape précédente pour **Afficher les groupes d'utilisateurs** si vous souhaitez ajouter le rôle de gestionnaire DPM aux groupes qui consultent les portefeuilles personnels.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Tables installées avec DPM

Tables installées avec Gestion des portefeuilles numériques

Table	Description
dpm_available_item_type	Stocke les enregistrements de chaque type dans un portefeuille personnel.
dpm_navigation_history	Stocke les enregistrements permettant d'accéder à chaque type dans un portefeuille personnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des portefeuilles numériques (suite)

Table	Description
dpm_personal_portfolio	Stocke les enregistrements de chaque portefeuille personnel créé.
dpm_personal_portfolio_item	Stocke les enregistrements de tous les types contenus dans un portefeuille personnel.
dpm_unified_backlog	Stocke les enregistrements des informations sur les backlogs dans un portefeuille personnel.
sn_dpm_kpi_group_m2m_spm_nodes	Stocke les enregistrements des nœuds de groupe des indicateurs clés de performance (KPI) à partir de Gestion des portefeuilles de services.
sn_dpm_kpi_group_m2m_viz_config	Stocke les enregistrements pour les KPI regroupés par visualisation de données.
sn_team_perf_kpi_group	Stocke les enregistrements des KPI regroupés par performance d'équipe.

Information associée

Activer Gestion des portefeuilles numériques

Cartes de solutions par défaut de la page d'accueil Gestion des portefeuilles numériques

Gestion des portefeuilles numériques utilise certains champs pour générer automatiquement un ensemble de cartes de solutions par défaut à afficher sur votre page d'accueil DPM. Après avoir ajouté ou supprimé des solutions de votre page d'accueil, DPM mémorise vos mises à jour et affiche vos cartes de solutions personnalisées plutôt que l'ensemble généré automatiquement.

Vue d'ensemble de la page d'accueil DPM

Chaque fois que vous vous connectez à l'espace de travail DPM, le système utilise certains champs pour afficher un ensemble de cartes de solutions par défaut. Vous pouvez utiliser l'option Personnaliser pour ajouter des solutions à votre page d'accueil ou en supprimer. Pour en savoir plus, consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques.

Après avoir ajouté ou supprimé des solutions, le système DPM mémorise vos mises à jour dans la table *dpm_home_page_item*, de sorte que votre page d'accueil personnalisée s'affiche lors de votre prochaine connexion à l'espace de travail DPM. Le système ne génère plus d'ensemble de cartes de solutions par défaut pour vous.

Remarque :
Chaque fois que vous accédez à la page d'accueil DPM, les données des cartes de solutions s'actualisent, que vous disposiez de l'ensemble de solutions par défaut généré automatiquement ou d'un ensemble de cartes de solutions personnalisé.

Propriétés système pour le nombre de cartes de solutions

Deux propriétés système déterminent le nombre de cartes de solutions de votre page d'accueil DPM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour les limites de solutions de la page d'accueil DPM

Propriété système	Description	Type de solution	Limite par défaut
dpm.homepage.cmdb_ci_service_limit	Limite de requêtes lors de la génération automatique de services, d'offres de service et de services d'application pour votre page d'accueil DPM.	cmdb_ci_service	750
dpm.homepage.cmdb_ci_business_app_limit	Limite de requêtes lors de la génération automatique d'applications d'entreprise pour votre page d'accueil DPM.	cmdb_ci_business_app	250

Ces deux propriétés système déterminent la limite globale de 1 000 solutions sur la page d'accueil DPM. Même après avoir personnalisé votre page d'accueil, le nombre total de solutions sur votre page d'accueil DPM ne peut pas dépasser 1 000.

Vous pouvez personnaliser votre page d'accueil DPM pour ajuster le nombre de cartes de solutions. Par exemple, vous pouvez avoir 1 000 services et aucune application d'entreprise, mais le nombre total de solutions sur la page d'accueil DPM ne peut pas dépasser 1 000.

Important :
Un administrateur disposant du rôle sn_dpm.dpm_admin peut modifier les limites de propriétés système au-delà de 1 000 solutions sur la page d'accueil DPM. Pour autant, le relèvement de cette limite peut s'accompagner d'un impact négatif sur les performances du système.

Champs des cartes de solutions par défaut

L'application DPM utilise certains champs pour générer automatiquement un ensemble de cartes de solutions par défaut à afficher lors de votre première connexion à DPM (avant la personnalisation).

Solution	Nom de l'enregistrement de solution	Champs utilisés pour les cartes de solutions par défaut
Service	• cmdb_ci_service • cmdb_ci_service_business • cmdb_ci_service_technical	• Propriété de • Responsable de livraison • Délégué • Directeur des relations commerciales

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solution	Nom de l'enregistrement de solution	Champs utilisés pour les cartes de solutions par défaut
		• Contact professionnel • Géré par
Offre de service	service_offering	• Propriété de • Responsable de livraison • Délégué • Contact professionnel • Géré par
Application d'entreprise	cmdb_ci_business_app	• Propriétaire de l'application informatique • Propriétaire de l'entreprise • Gestionnaire de portefeuille
Service d'application	cmdb_ci_service_auto, y compris des groupes d'éléments de configuration (CI) dynamiques	• Propriété de • Géré par

Référence de portefeuille personnel et d'entreprise

Utilisez des suggestions et des conseils pour créer et organiser des portefeuilles dans DPM.

Cette vidéo de la série Académie DPM fournit des conseils pour la création et l'organisation des portefeuilles personnels et d'entreprise. Conseils et suggestions pour les portefeuilles personnels et d'entreprise dans Gestion des portefeuilles numériques. Durée de 16 minutes environ.

Groupes de KPI installés avec Gestion des portefeuilles numériques

Gestion des portefeuilles numériques (DPM) vous permet d'afficher les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) standard inclus dans le système de base. Vous pouvez également configurer des KPI avec le rôle sn_dpm.dpm_admin.

Les administrateurs peuvent afficher les détails back-end des groupes de KPI en accédant à **Gestion des portefeuilles numériques** > **Tout** > **Groupes de KPI**.

En plus de consulter les KPI associés au système de base DPM, vous pouvez également les configurer. Pour en savoir plus, consultez Configurer les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

Pour consulter le dernier score des KPI, activez la propriété système Dernier score. Pour en savoir plus sur cette propriété système, consultez Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes de KPI système de base DPM

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
Performance d'application d'entreprise	Applications d'entreprise	• Nombre d'incidents • Nombre de problèmes • Nombre de changements	Aucun KPI de support
Instantané de performance et Mesures de service	Portefeuilles des services et Services	Disponibilité	• Pannes • Durée moyenne des pannes
		Incidents ouverts	• Incidents P1 (somme) • MTTR (délai moyen de résolution) • Incident - Score de satisfaction des clients (CSAT) (moyenne) • Incidents avec violation des accords sur les niveaux de service (SLA) (somme) • Incidents non mis à jour pendant 5 jours (somme) • Incidents non mis à jour pendant 30 jours (somme)
		Incidents non mis à jour pendant 5 jours (pour l'instantané de performance).	Aucun KPI de support
		Délai moyen de résolution (MTTR) (pour les mesures de service)	Délai moyen de résolution de tous les incidents P1 à P5.
		Nouvelles demandes	Aucun KPI de support
Panne et disponibilité	Offres	Nombre total de minutes de pannes	• Minutes de pannes non planifiées (somme) • Minutes de pannes dégradées (somme) • Minutes de pannes planifiées (somme) • Nouveaux changements d'urgence (somme)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes de KPI système de base DPM (suite)

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
		Disponibilité	• Pannes non planifiées (somme) • Durée moyenne des pannes (moyenne) • Pannes dégradées (somme) • Pannes dégradées (somme)
Incidents	Offres	Nouveaux incidents	• Incidents P1 à P4 (moyenne) • Incidents causés par le changement (moyenne)
		Incidents non mis à jour pendant 5 jours	Aucun KPI de support
		Incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA)	Aucun KPI de support
		Incidents par priorité	Aucun KPI de support
Changements	Offres	Changements ouverts	• Changements à risque élevé • Changements à priorité élevée • Changements en retard
		Nouveaux changements	Aucun KPI de support
Problèmes	Offres	• Nouveaux problèmes • Problèmes par priorité	• P1 (critique) • P2 (élevé) • P3 (modéré) • P4 (faible) • P5 (planification)
Activité du catalogue	Offres	Demandes de service	• RITM fermés incomplets (moyenne) • Délai moyen de fermeture (moyenne)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes de KPI système de base DPM (suite)

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
			• RITM fermés complets (moyenne) • RITM fermés ignorés (moyenne)
		Demandes par élément de catalogue	• Activité du catalogue par élément (somme) • Délai moyen de fermeture par élément (moyenne)
Intégrité du service	Services d'application	Incidents critiques	• Incidents P1 (somme) • Incidents P2 (somme) • MTTR (moyenne)
		Changements fermés	• Changements d'urgence (somme) • Changements à risque élevé (somme)
Aperçus de la disponibilité	Services d'application	Disponibilité	• Pannes non planifiées (somme) • Pannes dégradées (somme) • Pannes dégradées (somme)
		Pannes imprévues	Nouveaux changements d'urgence
		Durée moyenne des pannes	Aucun KPI de support
Mesures de réussite du portefeuille	Portefeuilles d'entreprise	• Disponibilité • Incidents avec SLA violé • Incidents causés par des changements • Changements réussis	Aucun KPI de support
Service CSAT	Services	• CSAT moyen • Évaluations CSAT	CSAT moyen de 5 (le plus élevé) à 1 (le plus bas)

Remarque :
pour afficher plus de détails, sélectionnez le numéro de KPI. Les graphiques KPI ne sont pas sélectionnables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques

Gestion des portefeuilles numériques (DPM) vous permet d'utiliser des applications connexes pour afficher et modifier les détails de service dans le cycle de vie planifier-créer-exécuter. Toutes les applications connexes sont facultatives. Par conséquent, elles ne sont pas requises pour utiliser l'expérience DPM.

Sources de données

De par sa conception, DPM offre un large éventail de sources de données pour vous fournir une vue de haut niveau des informations qui ont un incidence sur vos solutions. Ses sources de données couvrent des centaines d'éléments de données dans plus de 70 tables, ainsi que de nombreux indicateurs. Cette portée étendue vous donne une vaste perspective des éléments susceptibles d'influer sur vos solutions.

DPM comprend trois sources de données principales :

- Recherches d'enregistrements et de champs, en configuration directe dans UIB ou dans des courtiers en données. Les recherches sont répertoriées dans le fichier Excel des sources de données que vous pouvez télécharger à partir de l'article KB1123710 .
- Les attributs À surveiller sont issus des courtiers en données. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1519343 .
- Indicateurs Analyse des performances, travaux de collecte de données et groupes d'indicateurs clés de performance (KPI).

Pour une vue d'ensemble de l'alignement de DPM sur Modèle de données de services de base (CSDM), consultez Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles numériques.

Pour afficher des informations sur les sources de données Gestion des portefeuilles numériques, y compris les éléments de données, les tables sources, les champs et les modules d'extension requis, consultez l'article KB1123710 , et sélectionnez l'option permettant de **Télécharger le fichier Excel de sources de données**.

Portefeuilles d'entreprise

Depuis la version Utah, vous pouvez installer le module d'extension Portefeuille d'entreprise [enterprise portfolio] disponible avec Now Platform. L'installation du module d'extension installe deux nouveaux rôles :

- L'administrateur de portefeuille d'entreprise [sn_ep.enterprise_portfolio_admin] peut créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des portefeuilles d'entreprise.
- Le visualiseur de portefeuille d'entreprise [sn_ep.enterprise_portfolio_viewer] peut lire les portefeuilles d'entreprise.

  L'installation du module d'extension Portefeuille d'entreprise offre les résultats suivants :

  - Le rôle d'administrateur DPM hérite du rôle d'administrateur de portefeuilles d'entreprise.
  - Le rôle de gestionnaire DPM hérite du rôle de visualiseur de portefeuilles d'entreprise.

Services et offres de service

Remarque :
Dans DPM, la vue des données est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les services et les offres de service

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
• Panneau latéral contextuel • À surveiller	Il n'existe aucune installation spéciale requise pour utiliser le panneau latéral contextuel ou pour afficher les éléments à surveiller.	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Utilisez le panneau contextuel pour ac portefeuilles et aux liste dans DPM. • Consultez les éléme surveiller en fonctio criticité.
Onglet Planifier	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les initiatives d'amélioration : Installez le module d'extension pour ServiceNow® Gestion de l'amélioration continue : com.sn_cim Pour afficher les données de la demande : Installez les modules d'extension pour Gestion de la demande : idea_core, dmn_demand et pm_project	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Pour Gestion de l'amélioration continue et les demandes : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Sélectionnez **Affich de route** pour que stratégique affiche le la feuille de route r service ou à l'offre sélectionné. • Vous pouvez modif feuilles de route av sn_roadmap_plng.r • Utilisez Gestion de l'a continue pour affiche et améliorer les pro services et offres d • Créez des demand services et offres d DPM.
Onglet Créer	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les données du projet : Installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles de projets : com.snc.financial_planning_pmo Pour afficher les changements : Aucune installation requise. Les données de changement sont une fonctionnalité standard	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Pour PPM, Changements et Gestion de l'amélioration continue : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Sélectionnez **Affich route** dans DPM po à Planification stratégi la feuille de route. afficher les détails de route dans le co service ou de l'offr sélectionné. • Modifiez les feuilles de route avec le rô sn_roadmap_plng.r • Consultez les donn qui peuvent avoir u vos services ou off • Sélectionnez l'un d de changement pou détails sur les enre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les services et les offres de service (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
	d'Gestion des services informatiques (ITSM). Pour afficher les initiatives d'amélioration : Installez le module d'extension pour Gestion de l'amélioration continue : com.sn_cim		changement qui pe impact sur vos ser de services. • Utilisez Gestion de l'a continue pour affich et améliorer les pro services et offres d
Onglet Exécuter	Le groupe d'indicateurs clés de performance (KPI) [sn_team_perf_kpi_group] est automatiquement installé pour vous permettre d'afficher les données de performance : Les sources d'indicateurs d'instantanés de performance proviennent de Analyse des performances : • serviceoffering.availability.daily • incidents.open • incidents.resolved • [DPM]requests.new Consultez l'article KB1160281 pour connaître les critères importants afin d'afficher les données de performance.	• Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] pour afficher les KPI • Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] pour créer des KPI	Affichez le groupe de d'instantanés de perf comprend les KPI sui charge : • Disponibilité du ser • Nouveaux incidents • Abonnés du servic • Score de satisfacti du service Affichez des groupes supplémentaires pou service : • Pannes et disponib • Incidents • Changements • Problèmes • Activité du catalog Affichez le reporting l'engagement des ac les niveaux de servic disponibilité.
Onglet Informations	Aucune installation spéciale n'est requise.	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Affichez les informations service et l'offre de servic

Applications de gestion

Remarque :
Dans DPM, la vue des données est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les applications d'entreprise

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
• Panneau latéral contextuel • À surveiller	Pour afficher les audits, installez le module d'extension pour Gestion de l'audit (sn_audit). Pour afficher les risques techniques, installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles technologiques : sn_apm_tpm. Ce module d'extension comprend deux modules d'extension de dépendance : • Gestion des portefeuilles d'applications (com.snc.apm) • Gestion des actifs logiciels (com.snc.sams)	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Utilisez le panneau l contextuel pour acc portefeuilles et aux liste dans DPM. • Consultez les éléme surveiller en fonctio criticité.
Onglet Planifier	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les initiatives d'amélioration : Installez le module d'extension pour Gestion de l'amélioration continue : com.sn_cim Pour afficher les données de la demande : Installez les modules d'extension pour Gestion de la demande : idea_core, dmn_demand et pm_project	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Pour Gestion de l'amélioration continue et les demandes : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Sélectionnez **Affiche de route** pour que Pl stratégique affiche les de la feuille de route à l'application d'entr sélectionnée. • Vous pouvez modifie feuilles de route ave sn_roadmap_plng.ro • Utilisez Gestion de l'am continue pour affiche et améliorer les proc applications d'entrep • Créez des demande applications d'entrep DPM.
Onglet Créer	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les données du projet :	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor	• Sélectionnez **Affiche route** dans DPM pou à Planification stratégiq la feuille de route. V afficher les détails d de route dans le cor de l'application d'en sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les applications d'entreprise (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
	Installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles de projets (PPM) : com.snc.financial_planning_pmo Pour afficher les données Agile : Installez le module d'extension pour Agile Development : com.snc.sdlc.agile.2 Pour afficher les changements : Aucune installation requise. Les données de changement sont une fonctionnalité standard d'Gestion des services informatiques (ITSM). Pour afficher les mesures de flux et les mesures d'accélération : Activer DevOps pour DPM (consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques) • Pour afficher les détails dans l'espace de travail de changement DevOps, sélectionnez **Afficher les aperçus DevOps** dans la section Mesures de flux. • Pour afficher les détails dans l'espace de travail de changement DevOps, sélectionnez **Afficher les mesures d'accélération dans DevOps** depuis la section Mesures d'accélération.	Pour PPM, Changements et Agile Development : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Modifiez les feuilles de route avec le rôle sn_roadmap_plng.ro • Affichez les données peuvent avoir un imp applications d'entrep • Affichez les données Development pour con informations sur les les stories, les sprin versions relatives à d'entreprise sélectio • Gérez le développem et en cascade dans pour obtenir une me visibilité du cycle de développement logic • Sélectionnez l'un de de changement pou détails sur les enreg de changement qui un impact sur vos ap d'entreprise.
Onglet Exécuter	Installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles d'applications (APM) : com.snc.apm	• Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] pour afficher les KPI • Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] pour créer des KPI	Affichez l'instantané d performance, qui com mesures suivantes : • Nombre d'incidents • Nombre de problèm

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les applications d'entreprise (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
	Pour afficher les mesures d'accélération : Activer DevOps pour DPM **Remarque :** Pour afficher les détails dans l'espace de travail de changement DevOps, sélectionnez **Afficher les mesures d'accélération dans DevOps** depuis la section Mesures d'accélération.		• Nombre de changen • Nombre total d'heur changement Affichez les données d déploiements : • Répartition des dépl • Modèles matériels e de déploiement (dor technologiques) **Remarque :** les donnée Gestion d technologiques sont is
Onglet Risque	Installez les modules d'extension pour Gouvernance, risque et conformité et ServiceNow® Gestion des risques : • com.sn_risk • com.snc.governance • sn.grc.common • com.snc.risk_asmt • com.snc.grc_risk_dep • com.snc.grc.common • com.snc.grc_policy_dep Installez le module d'extension pour ServiceNow® Gestion de l'audit (sn_audit)	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Affichez les risques associ applications d'entreprise.
Onglet Informations	Aucune installation spéciale n'est requise.	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Affichez les informations g l'application d'entreprise.

Services d'application

Remarque : Dans DPM, la vue des données est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications associées à DPM pour les services d'application

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
À surveiller	Pour afficher les alertes et les données d'alerte, installez le module d'extension pour Gestion des événements (com.glide.platform_ml) Pour afficher les risques techniques, installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles technologiques : sn_apm_tpm. Ce module d'extension comprend deux modules d'extension de dépendance : • Gestion des portefeuilles d'applications (com.snc.apm) • Gestion des actifs logiciels (com.snc.sams)	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Consultez les éléments à surveiller, y compris les alertes et les informations sur les risques techniques.
Onglet Exécuter	Pour afficher les indicateurs de fiabilité, installez le module d'extension pour Mesures de fiabilité du site : sn_srm Pour afficher les alertes et les données d'alerte, installez le module d'extension pour Gestion des événements (com.glide.platform_ml)	• Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] pour afficher les KPI • Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] pour créer des KPI	Affichez les informations suivantes : Afficher les performances du service d'application • Intégrité du service • Impact du service • Tendances des alertes Afficher la gestion de la fiabilité du site • Nombre d'indicateurs de fiabilité • Description des indicateurs de fiabilité Afficher les offres qui dépendent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications associées à DPM pour les services d'application (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
			de ce service d'application • Nombre d'offres de fiabilité • Explorer l'offre dans le détail pour afficher les enregistrements connexes Afficher le risque technologique • Modèles logiciels par : • Modèles de matériels • Explorer chaque modèle pour afficher les enregistrements connexes
Onglet Informations	Aucune installation spéciale n'est requise.	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Afficher des informations générales sur le service d'application

Exemples

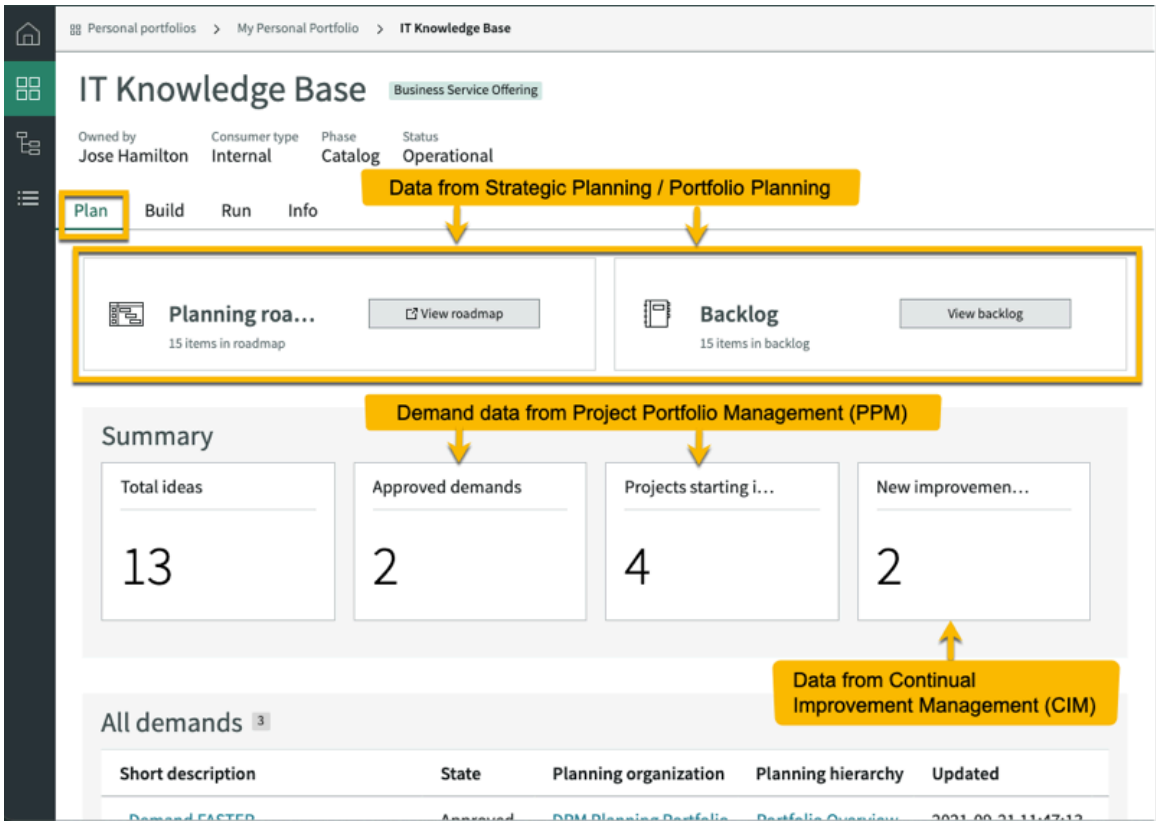
Example: Planifier des sources de données pour les services et les offres de service

Remarque :
Dans DPM, la vue des données est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

Planification stratégique (anciennement connu sous le nom de Alignment Planner Workspace) est une version Pro. Planification de portefeuille est disponible pour les utilisateurs disposant d'une licence Gestion stratégique des portefeuilles standard (SPM).

Traduction automatique

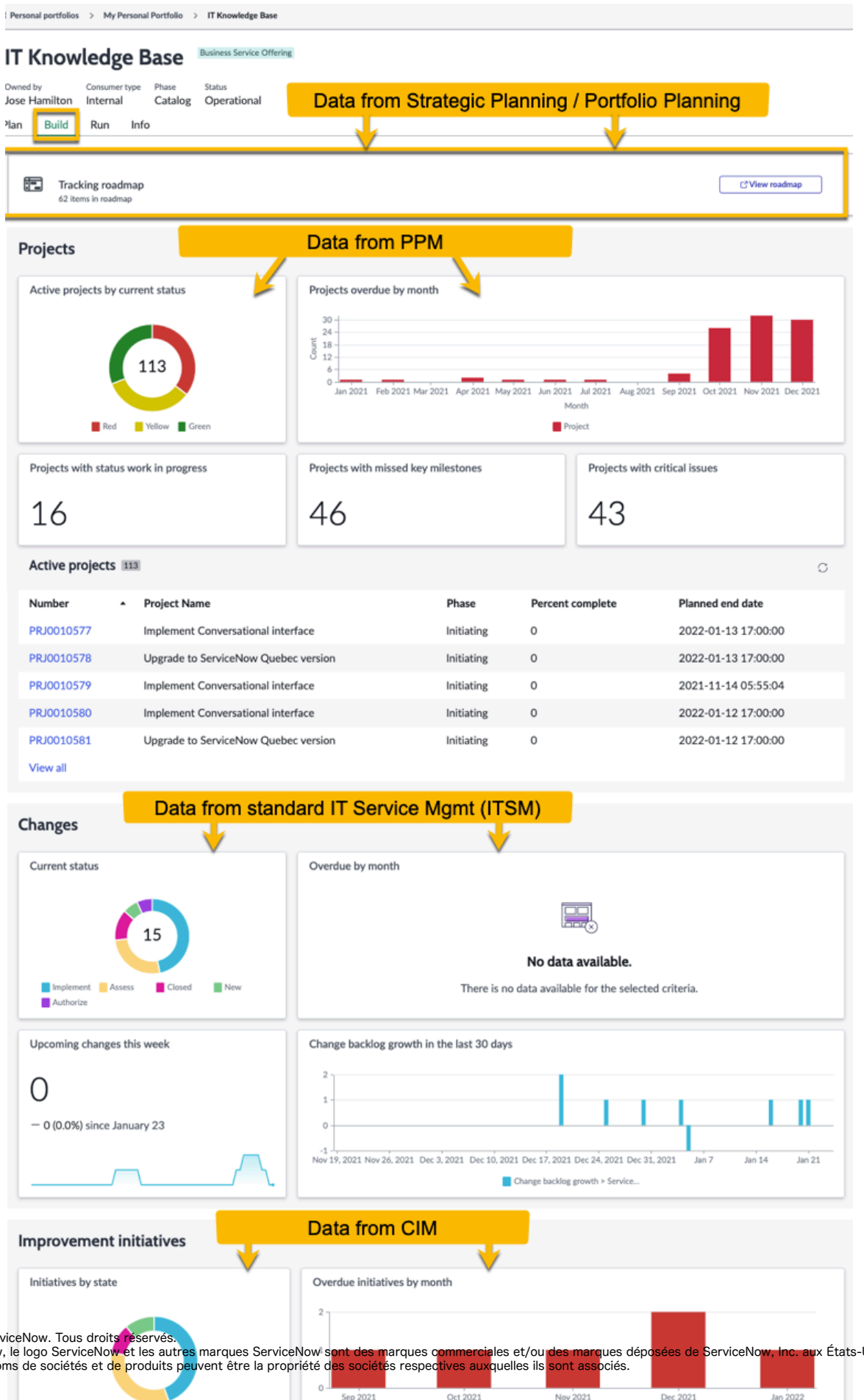
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

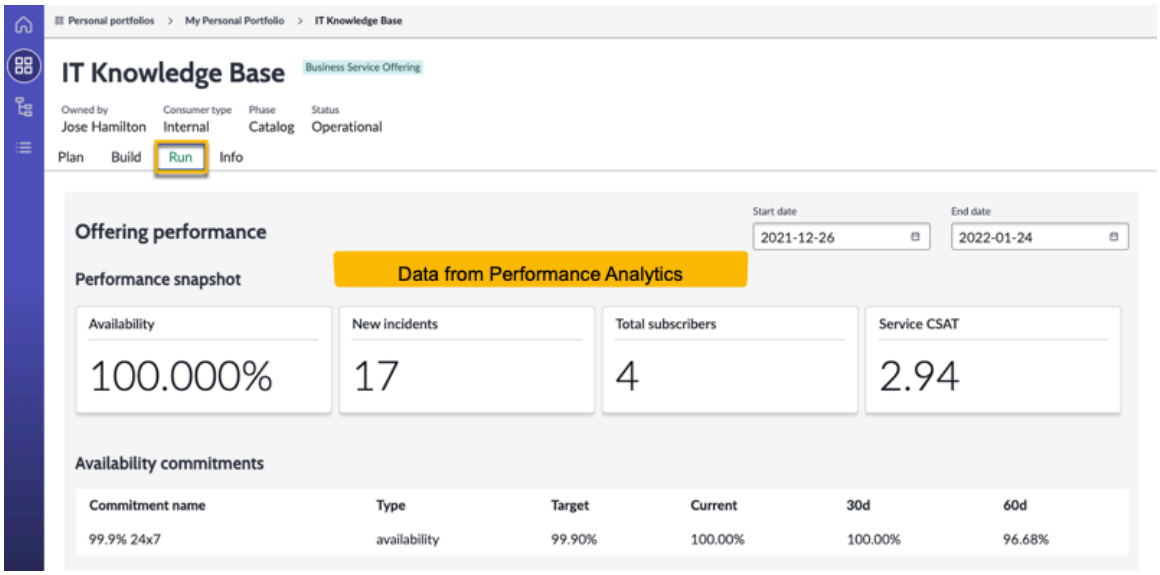
Example: Créer des sources de données pour les services et les offres de service



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Exécuter des sources de données pour les services et les offres de service



Composants Exploration de processus pour Gestion des portefeuilles numériques

Les administrateurs doivent installer le pack de contenu ITSM Exploration de processus à partir de ServiceNow® Store pour obtenir les aperçus et la propriété système pour Exploration de processus dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Utilisez Exploration de processus pour analyser et améliorer les résultats des indicateurs clés de performance (KPI) dans DPM.

Propriétés

Propriété	Description
sn_dpm.enable.po.dpm	Vous permet d'utiliser Exploration de processus avec DPM. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
sn_itsm_dpm.po_mining.run_frequency	Intervalle de temps pour extraire de nouveau les projets Exploration de processus. Vous devez exécuter le travail planifié Exploration de processus dans DPM pour extraire les données. Vous pouvez uniquement l'exécuter à nouveau à l'intervalle défini. Si vous exécutez le travail plus tôt, il n'extraira pas de nouveau les données. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 7 jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Analyste Exploration de processus [sn_process_optimization_analyst]	Permet de créer et de partager des projets Exploration de processus.	sn_process_optimization_viewer

Travaux planifiés

Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

Nom	Description
Exploration de processus - DPM Extraire de nouveau les projets	S'exécute automatiquement une fois par jour. Vous pouvez exécuter ce travail sur demande lorsque des données supplémentaires sont ajoutées à un projet afin d'obtenir des informations à jour pour vos projets. Le travail extrait de nouveau les données en fonction de la fréquence définie dans la propriété *`dpm.po_mining.run_frequency`*.

Information associée

- Configurer Gestion des portefeuilles numériques pour s'intégrer à Exploration de processus
- Créer des projets Exploration de processus pour les groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Profil Gestion des portefeuilles numériques

Le profil Gestion des portefeuilles numériques (DPM) est un propriétaire de solutions, c'est à dire un profil qui possède des solutions comme des services, des offres de service, des applications d'entreprise ou d'autres produits.

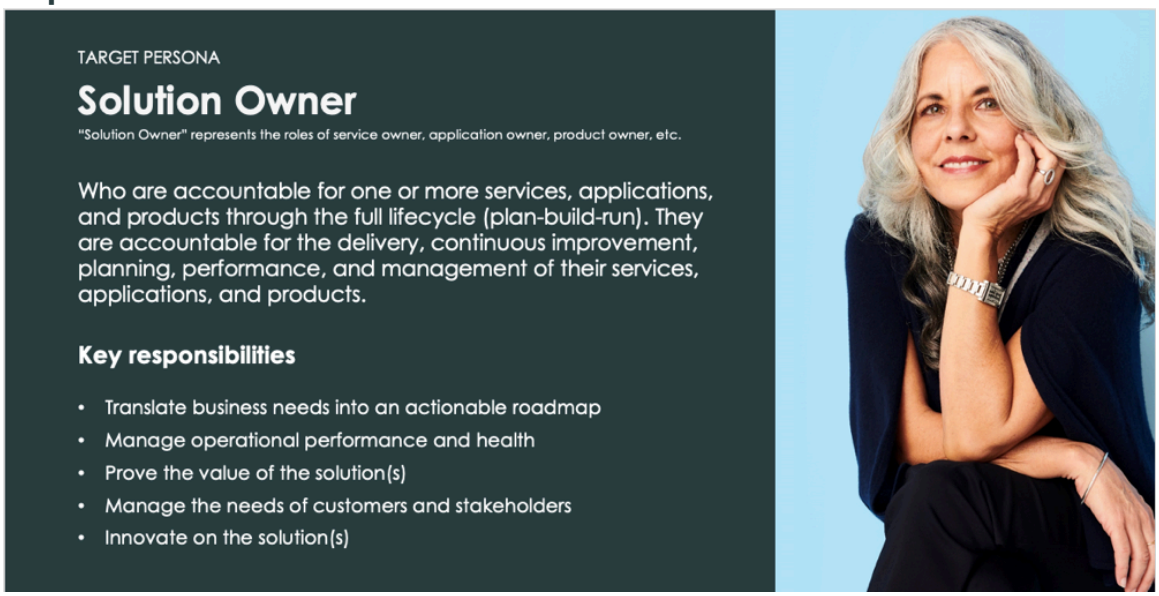
Profil cible

Le profil cible Gestion des portefeuilles numériques (DPM) possède des solutions comme des services, des offres de service, des applications d'entreprise ou d'autres produits. L'espace de travail DPM offre une vue unique du cycle de vie complet pour déterminer l'intégrité et les performances globales des solutions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétaire de la solution DPM



Gestion des portefeuilles numériques vues

L'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques (DPM) extrait des données de diverses applications ServiceNow. Les vues indiquent d'où proviennent les données.

Vues

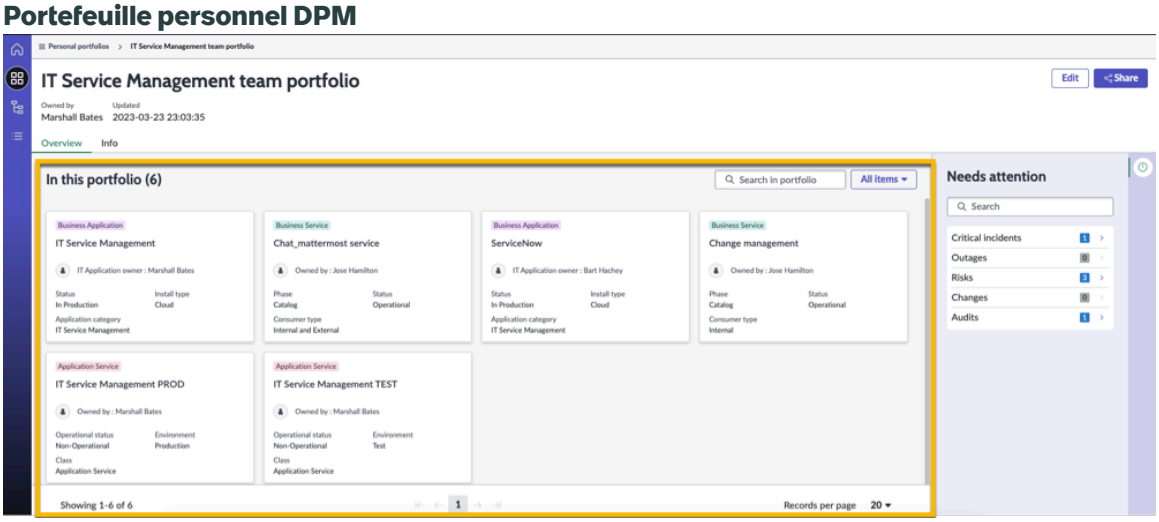
*DPM*Page d'accueil

Sur la page d'accueil DPM, consultez l'état de toutes vos solutions. (pour en savoir plus, consultez Page d'accueil de l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques) ;

Portefeuilles personnels

Créez vos propres collections de services et d'applications avec des données provenant d'autres produits ServiceNow. DPM prend en charge les tables de services dédiées afin que vous puissiez remplir vos portefeuilles personnels avec des services d'entreprise, des services d'application et tout autre service dans la table des services CMDB de base. Pour plus d'informations, consultez Portefeuilles Gestion des portefeuilles numériques.

Portefeuille personnel DPM



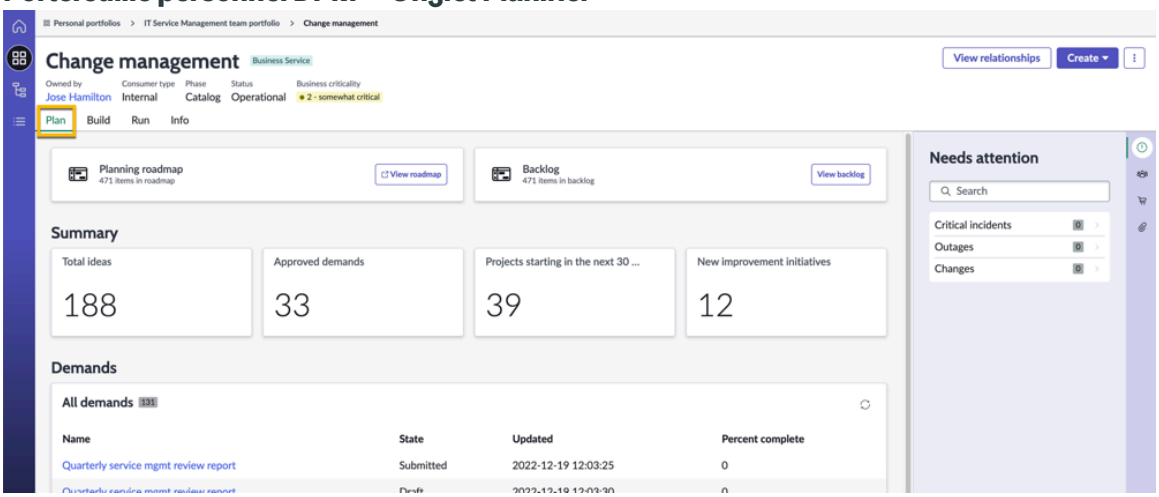
Données en temps réel

Traduction automatique

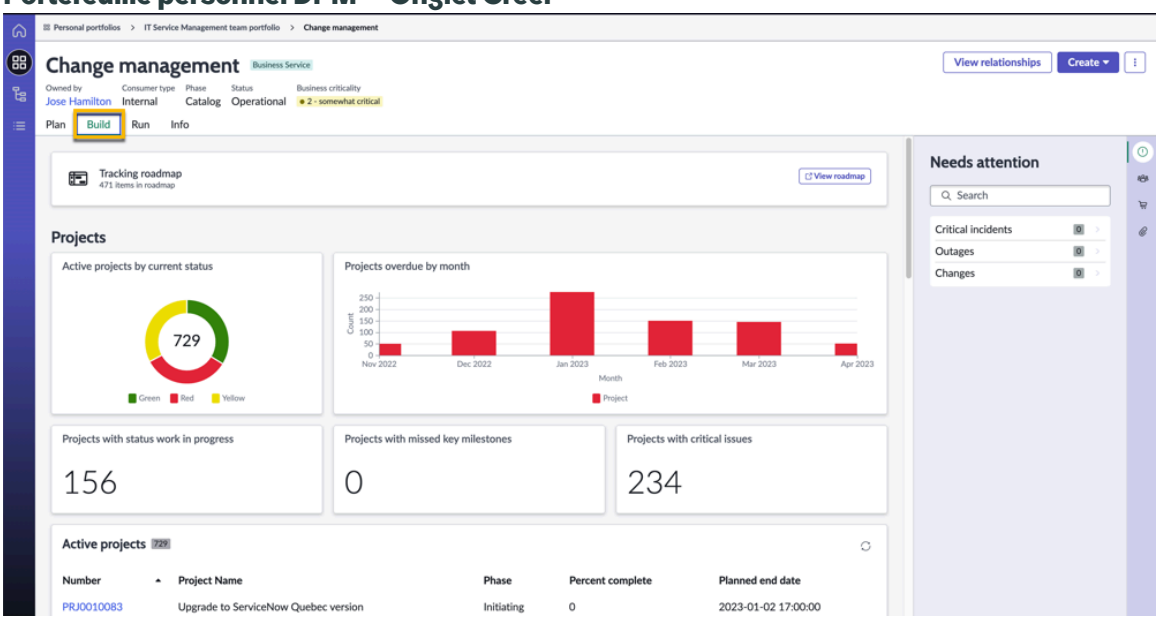
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorez chaque portefeuille pour analyser les détails dans le contexte du cycle de vie du modèle planifier-créer-exécuter. Les indicateurs clés de performance (KPI) sont entièrement configurables. Pour en savoir plus sur le cycle de vie, consultez Gestion du cycle de vie Gestion des portefeuilles numériques. Pour en savoir plus sur les KPI, consultez Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

Portefeuille personnel DPM — Onglet Planifier



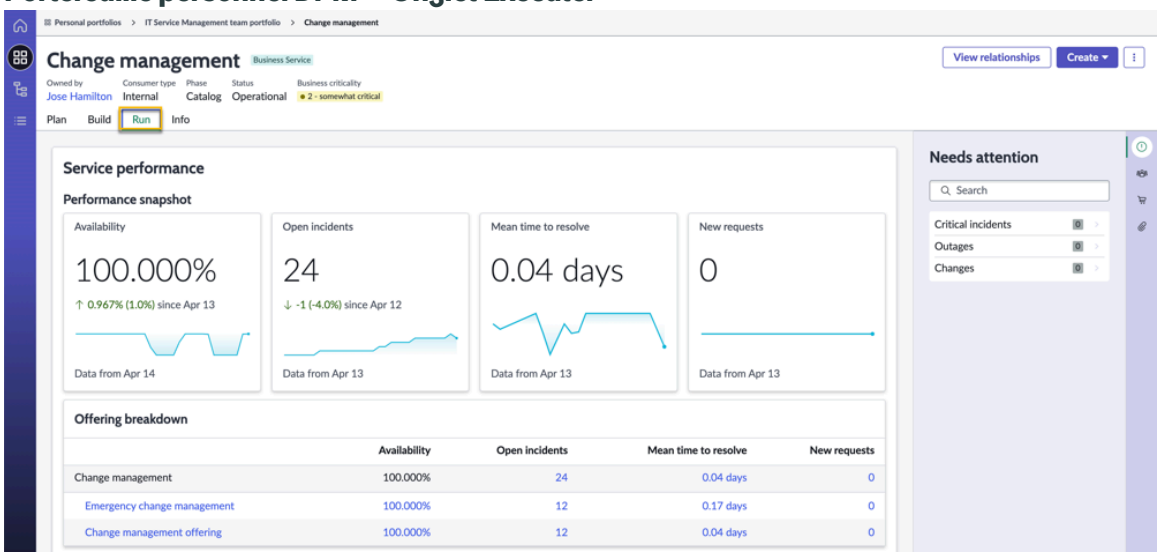
Portefeuille personnel DPM — Onglet Créer



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

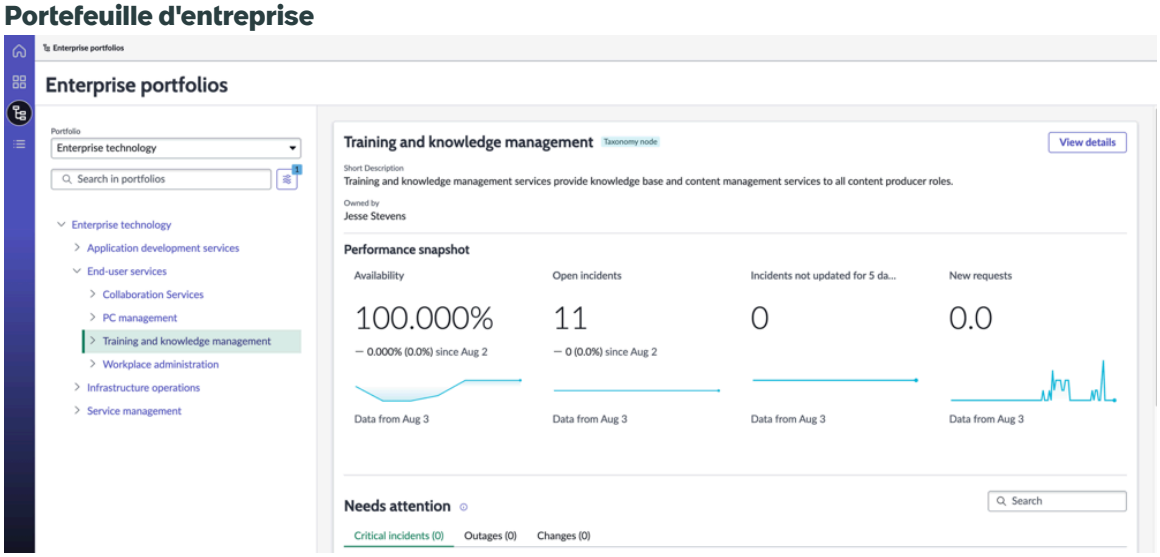
Portefeuille personnel DPM — Onglet Exécuter



Portefeuilles d'entreprise

Créez des portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les services d'application. Vous pouvez également consulter les portefeuilles de services qui sont partagés avec vous. Vous ne pouvez pas modifier les portefeuilles de services, car ils sont créés dans des tables Gestion des portefeuilles de services. Toutefois, vous pouvez toujours voir la structure informatique globale dans le contexte des services que vous possédez. Pour plus d'informations, consultez Portefeuilles d'entreprise.

Portefeuille d'entreprise



Séparation de domaine et Gestion des portefeuilles numériques

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des portefeuilles numériques. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge standard

- Inclut le support de niveau basique.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

L'application Gestion des portefeuilles numériques utilise Analyse des performances pour collecter des données et assure la prise en charge de Séparation de domaine.

Demander Séparation de domaine pour Gestion des portefeuilles numériques

Le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer) doit être activé par le personnel ServiceNow. Après l'activation, en tant qu'administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Analyse des performances - Domain Support (com.snc.pa.domain_support).

Le module d'extension Analyse des performances - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) doit être activé pour activer les fonctionnalités de Gestion des portefeuilles numériques.

Agent virtuel ITSM

Vous pouvez utiliser Agent virtuel ITSM pour soutenir et mettre à l'échelle votre organisation IT. Grâce à Agent virtuel ITSM, vos techniciens peuvent traiter les demandes et les incidents informatiques complexes envoyés par les utilisateurs.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

À propos de l'Agent virtuel ITSM

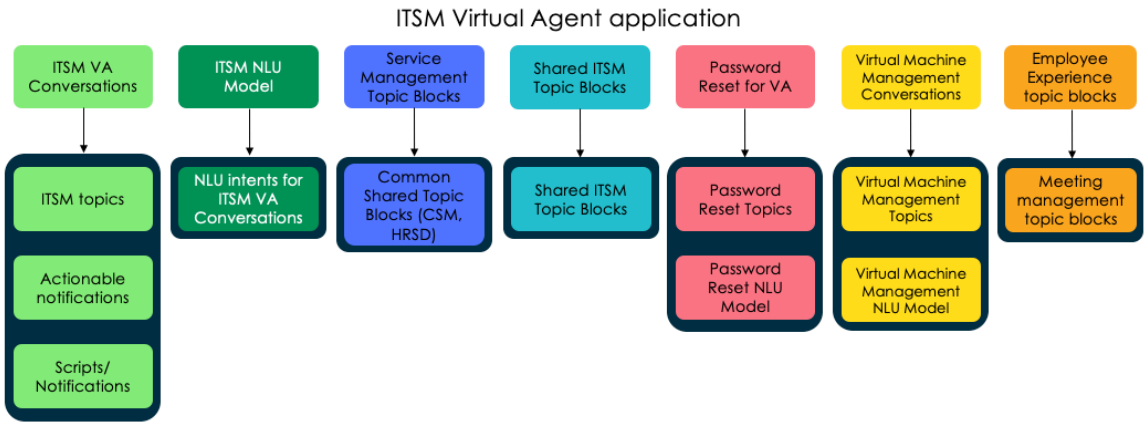
L'Agent virtuel ITSM vous aide à automatiser les Workflows Employés en répondant immédiatement aux questions informatiques courantes. À tout moment au cours d'une conversation virtuelle, un utilisateur peut demander à interagir avec un technicien informatique en direct.

L'Agent virtuel ITSM inclut des conversations thématiques prédéfinies qui couvrent les interactions informatiques courantes. Ces conversations s'exécutent dans le client de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

messagerie instantanée Web et sont également disponibles dans les intégrations de messagerie prises en charge de l'Agent virtuel ITSM.



Les conversations entre l'Agent virtuel et l'utilisateur permettent d'atteindre un objectif informatique. Les informations échangées pendant le flux de conversation, telles que les entrées de l'utilisateur et les réponses de l'Agent virtuel, permettent à l'Agent virtuel de répondre à une demande ou de contribuer à accomplir une tâche.

Agent virtuel ITSM s'intègre au ServiceNow® Concentrateur d'intégration et Flow Designer. Certaines rubriques peuvent nécessiter l'installation de spokes spécifiques.

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités d'Agent virtuel, reportez-vous à la rubrique Agent virtuel.

Langues prises en charge pour les services NLU sur Agent virtuel ITSM

En plus de l'anglais, Agent virtuel ITSM prend en charge les langues suivantes pour NLU :

- Allemand
- Français
- Français (Canada)
- Coréen
- Espagnol
- Portugais (Brésil)
- Japonais
- Italien
- Néerlandais
- Chinois (simplifié)

Pour en savoir plus sur NLU, consultez Compréhension du langage naturel dans l'Agent virtuel.

Les rubriques Agent virtuel ITSM remaniées à l'aide de `gs.getMessageLang()` vous fournissent des opérations améliorées sur l'Agent virtuel ITSM en utilisant et en affichant tous les messages échangés lors des conversations avec le bot dans votre langue préférée. La méthode `gs.getMessageLang` recherche dans la table des messages de l'interface utilisateur [sys_ui_message] la version traduite du texte dans la langue fournie à l'aide de la variable `vaContext.getRequesterLang()`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chiffrement Edge pour Agent virtuel ITSM

Chiffrement Edge vous offre un contrôle direct sur la sécurité de vos données. Le chiffrement et la gestion des clés sont effectués sur votre intranet entre votre navigateur et votre instance ServiceNow®. Pour en savoir plus sur Chiffrement Edge, reportez-vous à la rubrique Chiffrement Edge pour Agent virtuel ITSM dans ITSM.

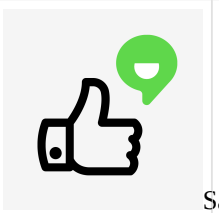
Explorer Agent virtuel ITSM

ServiceNow Agent virtuel ITSM fournit une assistance utilisateur par le biais de conversations dans une interface de messagerie intelligente.

Vue d'ensemble de Agent virtuel ITSM

Donnez à vos techniciens informatiques les moyens de se concentrer sur les demandes et incidents les plus complexes et les plus exigeants des utilisateurs en dirigeant les incidents les plus courants et les plus simples vers un agent virtuel. Agent virtuel ITSM améliore l'expérience du technicien informatique et celle des employés en répondant immédiatement aux requêtes liées aux technologies de l'information.

Agent virtuel avantages



Satisfaction des utilisateurs

Offrez un meilleur libre-service en aidant les utilisateurs et les clients à obtenir rapidement ce dont ils ont besoin grâce à des expériences Omni-Channel toujours actives. Permettez à vos utilisateurs d'obtenir une aide immédiate, de jour comme de nuit. Renforcez la satisfaction des utilisateurs et des clients en offrant une expérience Agent virtuel personnalisée, au cours de laquelle les informations utilisateur sont mémorisées et appliquées lors de la conversation.

Productivité accrue

Offrez des expériences exceptionnelles à vos utilisateurs, ainsi qu'à vos agents et techniciens, en déviant les tickets et en réduisant les volumes d'appels. Stimulez la productivité en fournissant un agent virtuel sur des canaux familiers, tels que Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger et l'espace de travail.

Prise en charge de l'automatisation

Faites évoluer vos organisations de support et permettez à vos agents et techniciens de se concentrer sur les problèmes les plus complexes des utilisateurs en automatisant les tâches de support courantes.

Propriétaires de services habilités

Permettez aux propriétaires de services de fournir et d'affiner rapidement des options d'IA sans expertise en science des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants

Compréhension du langage naturel

Vous pouvez utiliser Compréhension du langage naturel (NLU) pour tous vos flux de conversation par rubrique Agent virtuel ITSM. Agent virtuel ITSM utilise la fonctionnalité NLU pour comprendre la signification des mots et reconnaître leur contexte afin de déduire les actions de l'utilisateur ou du système.

Vous avez la possibilité de configurer Agent virtuel ITSM pour qu'il utilise uniquement des mots clés, dans le but d'accélérer le délai de rentabilité à court terme. Vous pouvez éventuellement choisir d'utiliser la NLU, qui améliore l'expérience des employés à long terme.

Agent virtuel ITSM et le modèle ITSM NLU pour les conversations d'Agent virtuel sont disponibles dans le ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Le modèle ITSM NLU pour les conversations d'Agent virtuel fournit des entités NLU prédéfinies, des intentions et des énoncés. Voici quelques-uns des énoncés et intentions :

- Escalader la rubrique du ticket :
  - Augmenter la priorité du ticket INC0010023 d'incident à un niveau supérieur
  - Augmenter la priorité sur mon ticket ouvert
- Vérifier les rubriques de pannes et de dégradations de service :
  - Des problèmes à l'échelle de l'entreprise ont-ils été signalés ?
  - Existe-il une panne ?
- Rubrique de configuration d'e-mail
  - Je souhaite configurer l'e-mail sur mon équipement mobile
  - Comment configurer l'e-mail professionnel sur mon téléphone ?

Activez la NLU sur l'application Agent virtuel ITSM et publiez à nouveau vos conversations existantes afin d'optimiser l'expérience utilisateur avec la fonctionnalité NLU.

Notifications automatiques d'Agent virtuel ITSM

Agent virtuel vous informe de façon proactive de l'état de vos incidents et de vos demandes. Les gestionnaires sont avertis lorsqu'ils ont des approbations.

Notification d'Agent virtuel ITSM définie sur la table Tâche [tâche]

Ces notifications sont utilisées par les prestataires et les employés. Le filtre **Type de tâche** sur la table Tâche active la notification d'état automatique lorsque la valeur est **Incident** ou **Élément demandé**. Lorsque l'état de la tâche d'incident ou d'élément demandé change, un message Agent virtuel est envoyé à l'utilisateur.

Notification d'Agent virtuel ITSM définie sur la table Approbation [sysapproval_approver]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces notifications sont utilisées par la gestion des demandes ou la gestion des connaissances. Lorsqu'une approbation est envoyée, un message Agent virtuel automatique est envoyé à l'approbateur qui l'avertit de la demande d'approbation.

Configurer Agent virtuel ITSM

Configurez les fonctionnalités et composants de l'Agent virtuel ITSM dont vous avez besoin pour proposer une assistance à vos employés, équipes informatiques et clients.

Les rubriques de l'Agent virtuel ITSM doivent être activées et publiées pour que vos employés puissent les utiliser. Par défaut, le système de base fournit des rubriques qui sont inactives et non publiées. Pour afficher, dupliquer, prévisualiser ou publier des rubriques ITSM dans le Concepteur d'agent virtuel, reportez-vous à Démarrer avec le Concepteur d'agent virtuel .

Configurer Agent virtuel ITSM

Vous pouvez créer et publier des rubriques de conversation dans Concepteur d'agent virtuel si vous disposez de rôles d'administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Agent virtuel doit être activé avant de pouvoir utiliser les conversations par rubrique Agent virtuel ITSM. Les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur peuvent activer l'Agent virtuel Glide [com.glide.cs.chatbot].

Installez Agent virtuel ITSM et le modèle ITSM NLU pour les conversations Agent virtuel en les demandant auprès de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Les rubriques doivent être activées et publiées avant que vos employés puissent les utiliser. Par défaut, le système de base fournit des rubriques qui sont inactives et non publiées. Pour afficher, dupliquer, prévisualiser ou publier des rubriques ITSM dans le Concepteur d'agent virtuel, reportez-vous à Démarrer avec le Concepteur d'agent virtuel .

Procédure

1. Activez le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot).
2. Installer Agent virtuel ITSM en le demandant à partir de ServiceNow Store.
3. Passez en revue les rubriques de conversation associées à ITSM dans Concepteur d'agent virtuel.
4. Configurez Compréhension du langage naturel (NLU) dans l'Agent virtuel .

   Les rubriques Agent virtuel ITSM utilisent des modèles NLU ServiceNow. Les modèles NLU en anglais sont activés par défaut. Si vous utilisez d'autres langues, vous devez activer ces modèles NLU manuellement. Pour en savoir plus, reportez-vous à Gestion des modèles multilingues .

5. Publiez les rubriques Agent virtuel ITSM et leurs modèles NLU correspondants dans Concepteur d'agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La publication dans Concepteur d'agent virtuel permet aux utilisateurs d'exécuter les conversations dans votre client d'assistance Agent virtuel.

Remarque :
vous ne pouvez pas modifier les rubriques fournies. Vous pouvez dupliquer une rubrique fournie, puis la modifier. Vous pouvez également créer des rubriques supplémentaires. Pour obtenir des informations complètes sur l'activation et la publication des rubriques de conversation, reportez-vous à Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel .

6. Pour tester une rubrique de conversation active et publiée, sélectionnez la rubrique à tester dans Concepteur d'agent virtuel puis sélectionnez **Tester**.

Configurer la rubrique Accès administrateur local

Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle Virtual_agent_admin peuvent installer et activer le module d'extension Spoke Agent Client Collector. Les développeurs peuvent mettre à jour les scripts et configurer les commandes en fonction des besoins de leur organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Installez le module d'extension Spoke Agent Client Collector sur l'instance en fonction des instructions indiquées dans la rubrique Installation d'Agent Client Collector .
2. Mettez à jour le fichier sudoers des appareils MacOS avec l'entrée suivante.
   Ce processus permet à l'utilisateur ServiceNow d'exécuter le script grant_admin_access en mode Sudo et de contourner les exigences de mot de passe.

```
_servicenow ALL=
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/admin-access-mac/bin/grant_admin_acc
ess.sh *
Defaults:_servicenow !requiretty
Defaults exempt_group += _servicenow
```

3. Activez le module d'extension Agent Client Collector (admin-access-mac), après avoir validé la charge utile jointe avec votre équipe informatique interne.
4. Configurez les commandes suivantes selon les besoins de votre organisation.
   Définition de vérification ACC : `check-admin-access`, `grant-admin-access`
5. Dupliquez et activez la rubrique Accès administrateur local dans le champ d'application d'ITSM.
   Pour afficher, dupliquer, prévisualiser ou publier des rubriques Gestion des services informatiques dans le Concepteur d'agent virtuel, reportez-vous à Démarrer avec le Concepteur d'agent virtuel .

Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM

Les administrateurs et les utilisateurs dotés du rôle virtual_agent_admin peuvent activer les notifications système, déclencher des flux Studio de workflow pour les rubriques de notifications exploitables et activer les notifications dans l'Agent virtuel.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Traduction automatique

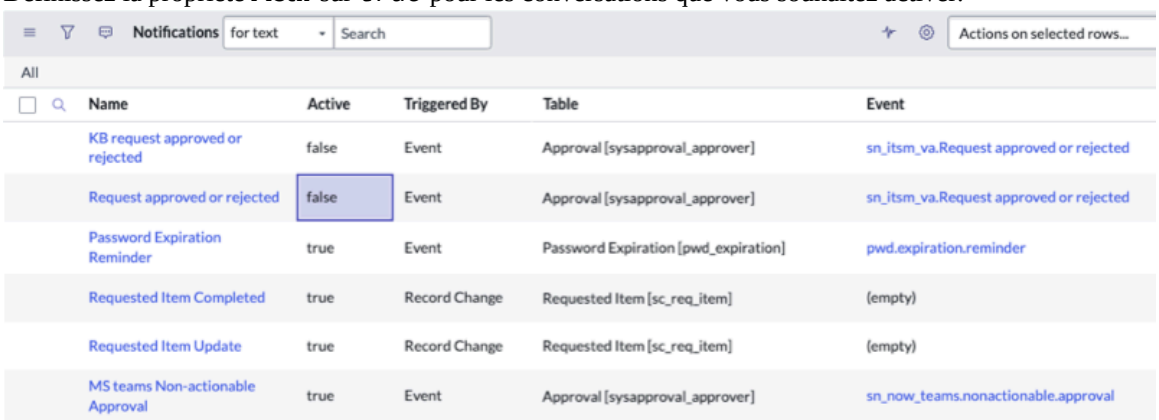
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Activez les notifications système.

   a. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.

   b. Définissez la propriété **Actif** sur *true* pour les conversations que vous souhaitez activer.



Name	Active	Triggered By	Table	Event
KB request approved or rejected	false	Event	Approval [sysapproval_approver]	sn_itsm_va.Request approved or rejected
Request approved or rejected	false	Event	Approval [sysapproval_approver]	sn_itsm_va.Request approved or rejected
Password Expiration Reminder	true	Event	Password Expiration [pwd_expiration]	pwd.expiration.reminder
Requested Item Completed	true	Record Change	Requested Item [sc_req_item]	(empty)
Requested Item Update	true	Record Change	Requested Item [sc_req_item]	(empty)
MS teams Non-actionable Approval	true	Event	Approval [sysapproval_approver]	sn_now_teams.nonactionable.approval

2. Activez les flux Studio de workflow pour les conversations Agent virtuel ITSM de notifications exploitables spécifiques.

   Ces rubriques sont désactivées par défaut. Pour en savoir plus sur l'activation des flux, consultez Activer un flux .

   Les flux suivants pour les notifications exploitables doivent être activés si vous souhaitez les utiliser avec des notifications exploitables :

   - Flux de déclenchement des notifications exploitables ITSM - Rappel d'approbation
   - Flux de déclencheur des notifications actionnables ITSM - Incident commenté
   - Flux de déclenchement des notifications exploitables ITSM - Installation de logiciel

   a. Sélectionnez le flux que vous souhaitez activer dans Studio de workflow.

   b. Sélectionnez **Activer**.

3. Activez les notifications dans l'Agent virtuel.

Configurer Résolution automatique des problèmes pour les Agent virtuel ITSM

Les utilisateurs disposant du rôle virtual_agent_admin ou admin peuvent configurer les paramètres de Agent virtuel pour indiquer les rubriques détectables, définir des règles métier et bien plus encore.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

- Activez Agent virtuel pour utiliser Agent virtuel comme canal de réponse.
- Configurer Agent virtuel ITSM

  Installez l'application Conversations d'agent virtuel ITSM, qui inclut Modèle NLU ITSM pour Conversations d'agent virtuel. Demandez cette application via le ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La plupart des fonctionnalités Résolution automatique des problèmes sont incluses dans le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot). D'autres fonctionnalités sont disponibles dans l'application Agent virtuel ITSM Conversations. Le service Résolution automatique des problèmes est automatiquement activé.

Procédure

1. Formez le modèle d'apprentissage machine.
   Formez le modèle d'apprentissage machine Résolution automatique des problèmes avant d'activer l'enregistrement de configuration de résolution automatique.

   Remarque :
   la requête de la table Incident doit avoir le nombre minimal d'enregistrements que vous spécifiez dans la propriété système `glide.platform_ml.api.min_agent_zero_records` pour former le modèle. La valeur par défaut de cette propriété est de 300 000 enregistrements ; il est déconseillé d'augmenter cette valeur, car la formation du modèle risque d'échouer. Assurez-vous que les conditions que vous spécifiez dans l'enregistrement de configuration de résolution automatique renvoient moins de 300 000 enregistrements avant de cliquer sur **Former**. Pour en savoir plus sur les propriétés d'Intelligence prédictive, consultez Propriétés d'Intelligence prédictive .

   a. Accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.

   b. Sous Agent virtuel ITSM (IAR), cliquez sur **Afficher les paramètres**.

   c. Sélectionnez la table cible.

   d. Dans l'onglet **Détails**, accédez à la section Modèle d'apprentissage machine.

   e. Cliquez sur **Former**.
      Le champ **Progression de la formation** affiche le pourcentage d'achèvement de la formation et les mises à jour chaque fois que le formulaire est actualisé.

   f. Lorsque le champ **État de la formation** indique Solution complète, sélectionnez la propriété `Active`.

   g. **Facultatif :** Définissez une **fréquence de reformation** pour définir la fréquence à laquelle le modèle d'apprentissage machine se reforme automatiquement.
      Les utilisateurs disposant du rôle admin ou virtual_agent_admin peuvent également reformer manuellement le modèle à tout moment.

2. **Facultatif :** Modifiez tous les mappages des intentions Résolution automatique des problèmes afin qu'ils correspondent aux rubriques Agent virtuel ITSM.

   a. Accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.

   b. Sous **Résolution automatique des problèmes (IAR)**, sélectionnez **Afficher les paramètres**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez la table cible.

d. Sous l'onglet **Cartes des rubriques d'intention de résolution automatique**, affichez les mappages par défaut des intentions et des rubriques correspondantes, et sélectionnez la rubrique à modifier. Vous pouvez modifier les mappages, mais seules les intentions Résolution automatique des problèmes prises en charge et les rubriques Agent virtuel actives sont disponibles pour le mappage.

Ces enregistrements sont désactivés par défaut. Pour les utiliser, dupliquez les rubriques de modèle afin de les créer et les publier. Après avoir associé l'intention à la rubrique de votre choix, assurez-vous que la carte des rubriques d'intention est active.

e. Pour une intention Résolution automatique des problèmes donnée, double-cliquez sur la **rubrique correspondante**, sélectionnez une autre rubrique, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Activer l'intelligence du dialogue

Activez la prise en charge de l'intelligence du dialogue dans Agent virtuel ITSM pour permettre à Agent virtuel de réagir dynamiquement aux énoncés de l'utilisateur et aux modifications apportées au cours de la conversation.

Les rubriques Gestion des services informatiques tirent parti des dernières améliorations apportées aux actions de boîtes de dialogue de la plateforme en modifiant le basculement du niveau du nœud au niveau de la rubrique. L'amélioration apportée aux actions de boîtes de dialogue est activée pour toutes les rubriques disponibles dans les applications Agent virtuel et d'ordinateur virtuel.

Pour en savoir plus sur les améliorations apportées aux actions de boîtes de dialogue sur Now Platform, consultez Dialog Acts for Virtual Agent .

Utiliser les thèmes prédéfinis de Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM comprend plusieurs conversations thématiques prédéfinies conçues pour aider vos utilisateurs à accomplir des tâches informatiques courantes, telles que la réinitialisation d'un mot de passe et la création d'un incident.

Une fois installés, les thèmes prédéfinis Agent virtuel ITSM sont en lecture seule et portent le suffixe **(Modèle)**. Pour les utiliser, dupliquez le thème dans le champ d'application de la conversation Agent virtuel ITSM et renommez-le en fonction des conventions d'affectation de nom de votre société. Les modèles Compréhension du langage naturel (NLU) sont utilisés pour identifier et déclencher l'action qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Les conversations thématiques prédéfinies Agent virtuel ITSM sont contenues dans plusieurs catégories thématiques. Utilisez la table suivante pour rechercher les thèmes qui correspondent à vos besoins.

Remarque :
Pour utiliser certains thèmes prédéfinis, vous devez disposer de modules d'extension payants supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
Résoudre des problèmes en tant que ITSM professionnel avec le rôle itil	Prestataire ITSM	• Créer une demande de changement • Créer un problème • Identifier les fenêtres des changements disponibles • Identifier les changements de planification • Résoudre l'incident • Mettre à jour la tâche affectée • Mettre à jour la demande de changement
Automatisez les questions informatiques courantes, telles que la configuration de la messagerie électronique, la connectivité VPN et les problèmes de salle de conférence.	Problèmes informatiques ITSM	• Applications Collaboration • Problèmes de messagerie • Configuration de l'e-mail • Accès Wi-Fi invité • Problèmes matériels • Accès administrateur local • Problèmes de salle de réunion • Problèmes d'imprimante • Accès au référentiel • Jeton RSA • Résoudre le problème de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
		lenteur de l'ordinateur • Connectivité VPN
Donnez aux utilisateurs l'accès aux informations informatiques, telles que la gestion des tickets informatiques, la vérification de l'équipement affecté et les interruptions de service.	Libre-service ITSM	• Réserver une salle de conférence EXO • Réserver une salle de conférence OnPrem • Vérifier l'état du ticket informatique • Remonter un ticket informatique • Obtenir un lien de réinitialisation du mot de passe • Obtenir l'enregistrement de la réunion Zoom • Mon équipement attribué • Ouvrir un ticket informatique • Ouvrir un ticket informatique 2.0 • Procéder à l'approbation • Signaler un problème informatique • Interruptions de service • Définir une réponse Exchange

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
		d'absence en ligne • Définir un serveur Exchange de réponse d'absence • Envoyer une demande • Enregistrement à la visite • Windows 365 PC Cloud
Automatiser les connexions Citrix	Libre-service ITSM (avec intégration Citrix)	• Réinitialiser les sessions Citrix • Mettre en service le bureau/les applications Citrix
Automatiser la gestion des mots de passe utilisateur	Application Password Reset for Virtual Agent	• Changement du mot de passe • Réinitialiser le mot de passe • Déverrouiller le compte
Gérer les groupes Microsoft Office 365	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Office 365)	• Ajouter un propriétaire au groupe Office 365 • Ajouter un utilisateur au groupe Office 365 • Créer un groupe Office 365 • Obtenir les détails du groupe Office 365

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
		• Supprimer un propriétaire du groupe Office 365 • Supprimer des utilisateurs du groupe Office 365
Gérer les groupes Microsoft Active Directory	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Active Directory)	• Ajouter un utilisateur au groupe AD • Créer un groupe de distribution AD • Supprimer l'utilisateur du groupe AD • Afficher mon appartenance à un groupe AD
Automatiser les invitations aux réunions dans Microsoft Exchange Online	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Exchange Online)	• Gérer des réunions EXO v1.0 • Gérer des réunions EXO
Automatiser les invitations aux réunions dans Microsoft Exchange Server	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Exchange Server)	Gérer des réunions EXS
Gérer des ordinateurs virtuels	Ordinateurs virtuels dans le cloud	• Décrire un ordinateur virtuel • Gérer un ordinateur virtuel • Mettre en service un ordinateur virtuel • Démarrer un ordinateur virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
		• Démarrer le CAI de l'ordinateur virtuel • Arrêter un ordinateur virtuel • Arrêter le CAI de l'ordinateur virtuel
Créez un message de bienvenue standard et une fin de conversation, ainsi que des commentaires d'utilisateurs et des enquêtes	Configuration des rubriques	Rubrique de salutation dynamique

Rubriques prédéfinies de la catégorie Problèmes informatiques pour Agent virtuel ITSM

Les conversations par rubrique de la catégorie Problèmes informatiques sont conçues pour automatiser les problèmes informatiques courants, tels que les problèmes de messagerie électronique, de connectivité VPN et de salle de conférence.

Applications Collaboration

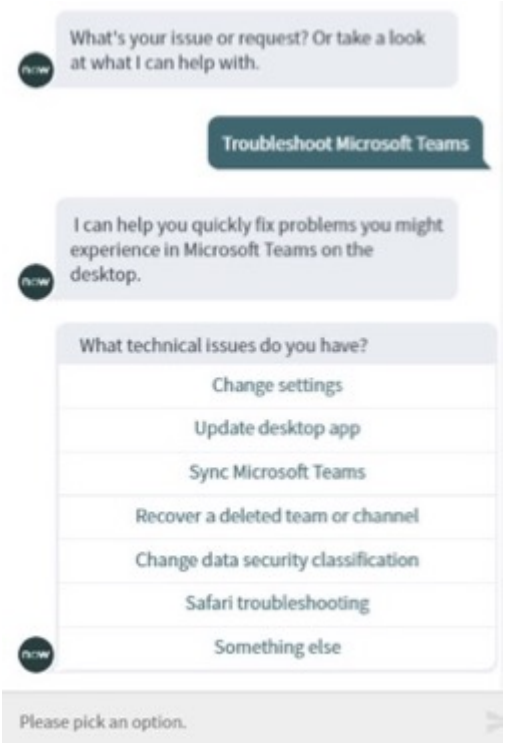
Les utilisateurs peuvent utiliser l'Agent virtuel pour résoudre les problèmes courants liés aux logiciels de collaboration, tels que Cisco Webex, Zoom et Microsoft Teams. Cette rubrique utilise des blocs de rubriques qui peuvent être personnalisés en fonction de votre environnement. Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu de l'aide statique pour le problème auquel il est confronté, il peut effectuer une recherche avec les fonctionnalités Recherche IA ou Recherche contextuelle. Le type de recherche est dicté par la propriété système *`sn_itsm_va.fallback_search_option`*.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident
- Dépanner Cisco Webex
- Dépanner Microsoft Teams
- Dépanner Zoom

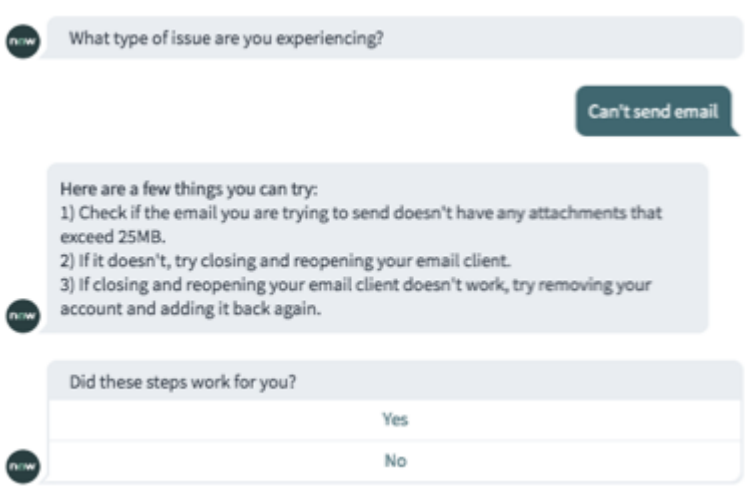
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Problèmes de messagerie

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour résoudre les problèmes de messagerie, tels que les problèmes d'envoi et de réception des e-mails ou les problèmes avec le client de messagerie.

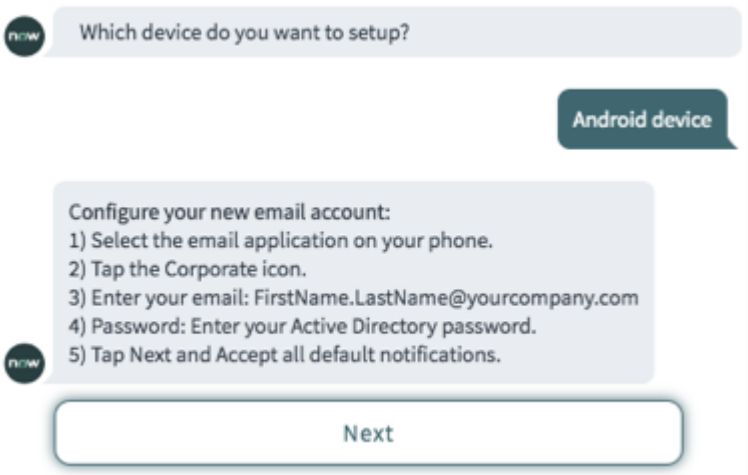


Configuration de l'e-mail

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour accéder à la messagerie ou configurer un compte de messagerie accessible par ordinateur ou par téléphone. Ils peuvent également se faire assister dans la configuration de l'e-mail ou de la messagerie Web.

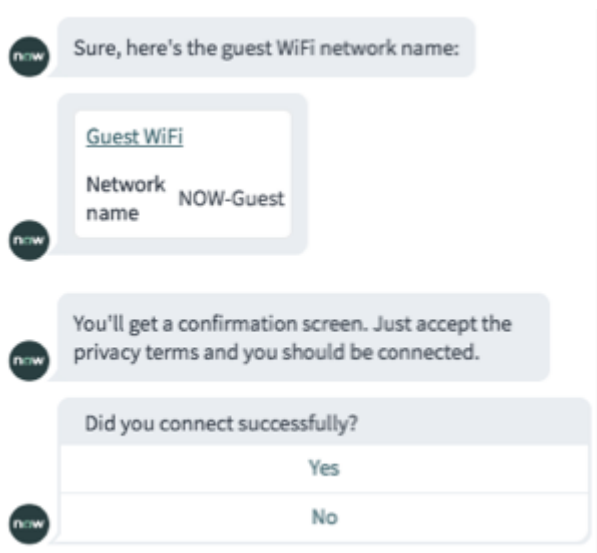
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Accès Wi-Fi invité

Les invités de votre entreprise peuvent obtenir un accès Wi-Fi.



Problèmes matériels

Les utilisateurs peuvent résoudre des problèmes matériels spécifiques.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Accès administrateur local

Les utilisateurs peuvent demander et obtenir des droits d'administrateur et la permission d'installer ou d'accéder aux logiciels et autres éléments liés à l'administration dans votre système.

L'Agent virtuel accorde un accès administrateur et supprime l'accès pour tous les utilisateurs de l'appareil après la période désignée (à l'exception des utilisateurs répertoriés dans DEFAULT_ADMIN_USERS).

Traduction automatique

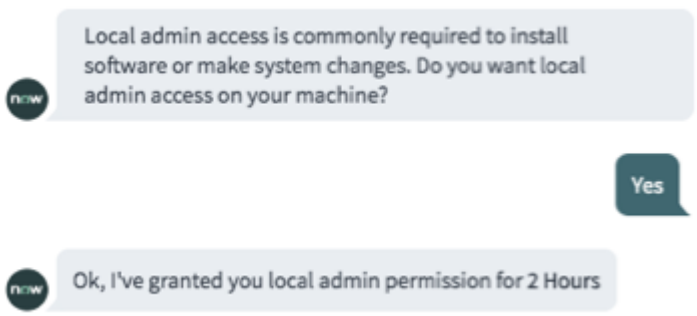
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'utilisateur demande un accès administrateur, l'Agent virtuel lui demande de sélectionner l'appareil pour lequel il souhaite obtenir des privilèges d'administrateur.

Conditions requises :

- Spoke Agent Client Collector (com.sn.acc.spoke)
- S'applique aux utilisateurs de MacOS uniquement.

  Si l'utilisateur sélectionne un autre système d'exploitation, Agent virtuel fournit les articles de la base de connaissances pertinents.



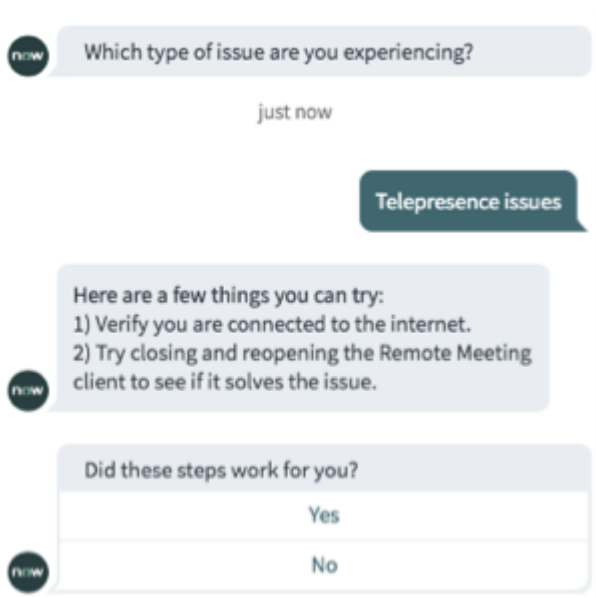
Pour configurer et utiliser la rubrique Accès administrateur local, consultez Configurer la rubrique Accès administrateur local.

Problèmes de salle de réunion

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour les problèmes liés à la salle de réunion, tels que les problèmes de conférence, les problèmes de son, l'affichage, la connectivité, le partage, entre autres.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident



Traduction automatique

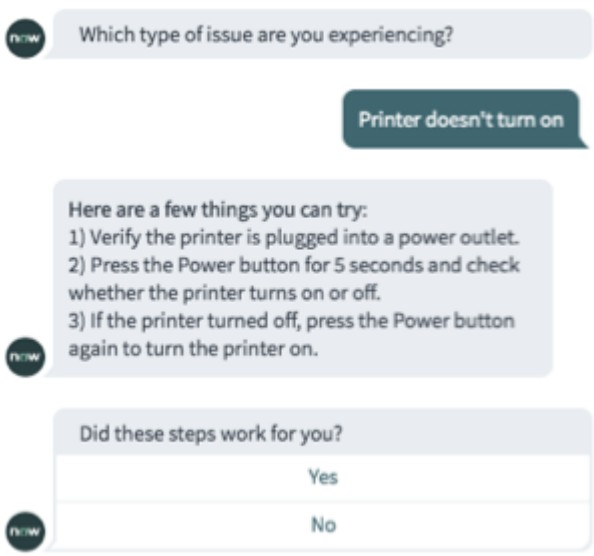
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problèmes d'imprimante

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour des problèmes liés à une imprimante, tels qu'un manque d'encre, une imprimante qui ne fonctionne pas ou des problèmes de connectivité. Cette rubrique peut être utilisée avec la Résolution automatique des problèmes.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

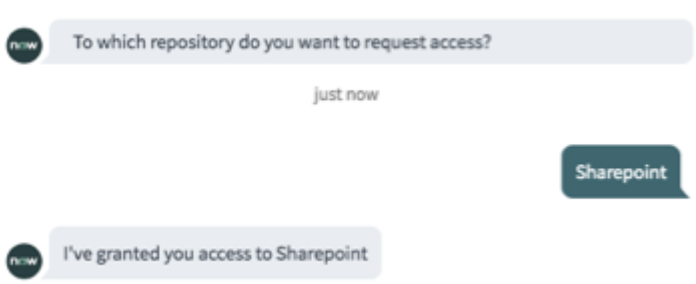
- Recherche contextuelle
- Créer un incident



Accès au référentiel

Les utilisateurs peuvent manuellement demander et obtenir l'accès à un référentiel de données, ou choisir parmi les référentiels disponibles préchargés.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Jeton RSA

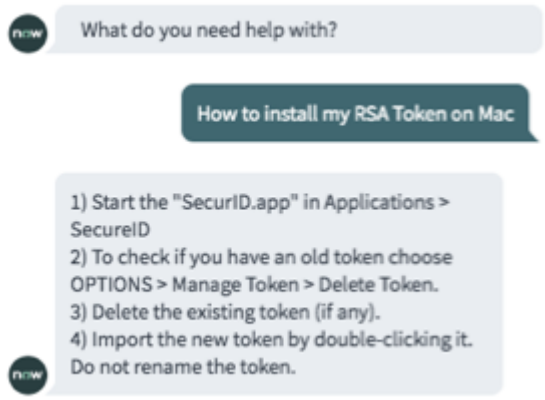
Les utilisateurs peuvent demander un jeton RSA ou signaler un problème avec un jeton RSA. Ils peuvent également demander de l'aide pour configurer un jeton RSA.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

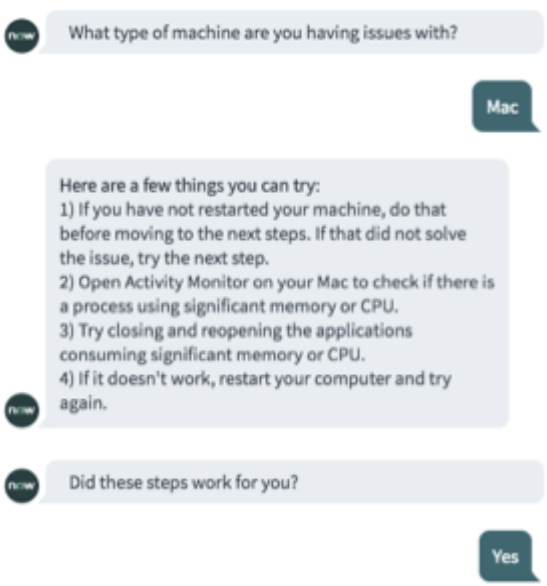


Résoudre le problème de lenteur de l'ordinateur

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide associée à la lenteur de l'ordinateur, comme une faible RAM.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident



Connectivité VPN

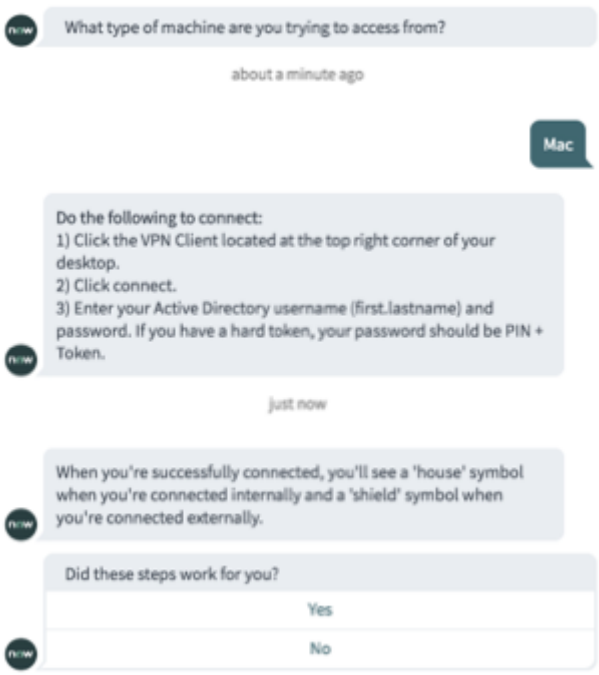
Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour se connecter à un VPN ou configurer un VPN pour accéder aux systèmes professionnels à partir d'emplacements distants.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rubriques prédéfinies de la catégorie Libre-service pour Agent virtuel ITSM

Les conversations par rubrique de la catégorie Libre-service sont conçues pour permettre aux utilisateurs d'accéder à des informations d'ordre informatique, telles que l'ouverture ou la vérification de l'état d'un ticket informatique, la vérification de l'équipement affecté et la recherche dans la base de connaissances.

Réserver une salle de conférence EXO

Les utilisateurs peuvent réserver une salle de conférence dans Microsoft Exchange Online à l'aide de Agent virtuel.

Conditions requise : Spoke Microsoft Exchange Online (sn_ex_online_spke)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Flux de base :

1. L'utilisateur sélectionne une ville pour la réunion.

   La ville doit être configurée comme une ressource de salle.

2. L'utilisateur sélectionne le nombre de participants, ainsi que la date et l'heure de début.
3. L'utilisateur sélectionne la durée de la réunion.

   Par défaut, la durée minimale est de 30 minutes.

4. Agent virtuel fournit une liste des salles disponibles.

   La recherche de salles disponibles se fait par lots de 10 salles. Cinq salles sont affichées à la fois, avec pagination dans les résultats de la recherche.

5. L'utilisateur fournit un objet de réunion et peut envoyer l'invitation aux participants s'il fournit des adresses e-mail.
6. L'utilisateur confirme les détails de la réunion et la demande est envoyée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réserver une salle de conférence OnPrem

Les utilisateurs peuvent réserver une salle de conférence dans Microsoft Exchange Server sur site à l'aide de Agent virtuel.

Conditions requise : Spoke Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Flux de base :

1. L'utilisateur sélectionne une ville pour la réunion.

   La ville doit être configurée comme une ressource de salle.

2. L'utilisateur sélectionne le nombre de participants, ainsi que la date et l'heure de début.
3. L'utilisateur sélectionne la durée de la réunion.

   Par défaut, la durée minimale est de 30 minutes.

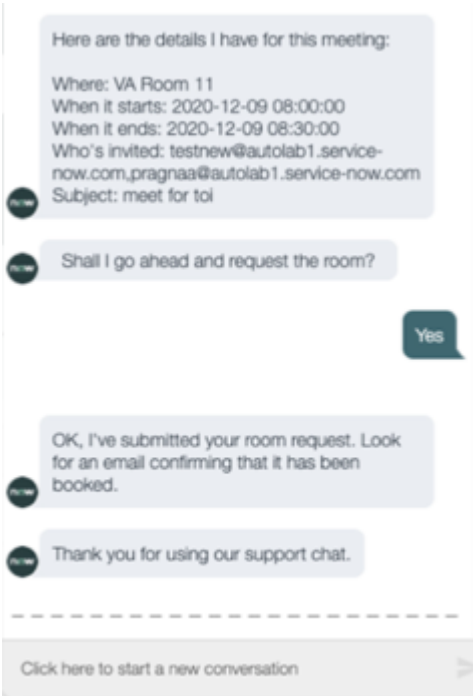
4. Agent virtuel fournit une liste des salles disponibles.

   La recherche de salles disponibles se fait par lots de 50 salles. Cinq salles sont affichées à la fois, avec pagination dans les résultats de la recherche.

5. L'utilisateur fournit un objet de réunion et peut envoyer l'invitation aux participants s'il fournit des adresses e-mail.
6. L'utilisateur confirme les détails de la réunion et la demande est envoyée.

Traduction automatique

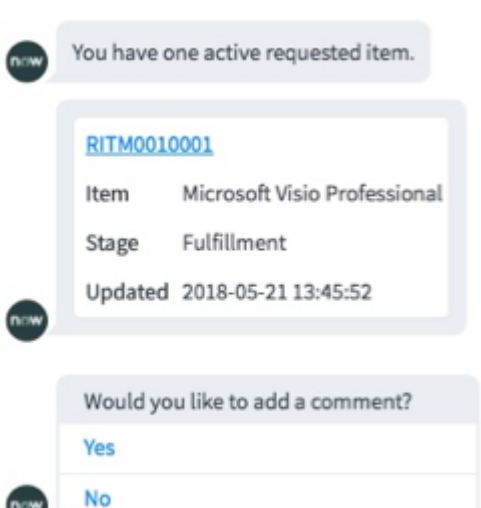
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vérifier l'état du ticket informatique

Les utilisateurs peuvent vérifier l'état des tickets informatiques actifs (incidents ou demandes). Lorsqu'un utilisateur demande l'état d'un ticket, l'Agent virtuel répond en envoyant une liste de tous les tickets actifs de cet utilisateur. Chaque ticket comprend un lien vers l'incident ou la demande, l'élément, l'état (**Étape**), et la date de la mise à jour.

Les utilisateurs peuvent ajouter des commentaires et également demander à discuter avec un agent en direct.



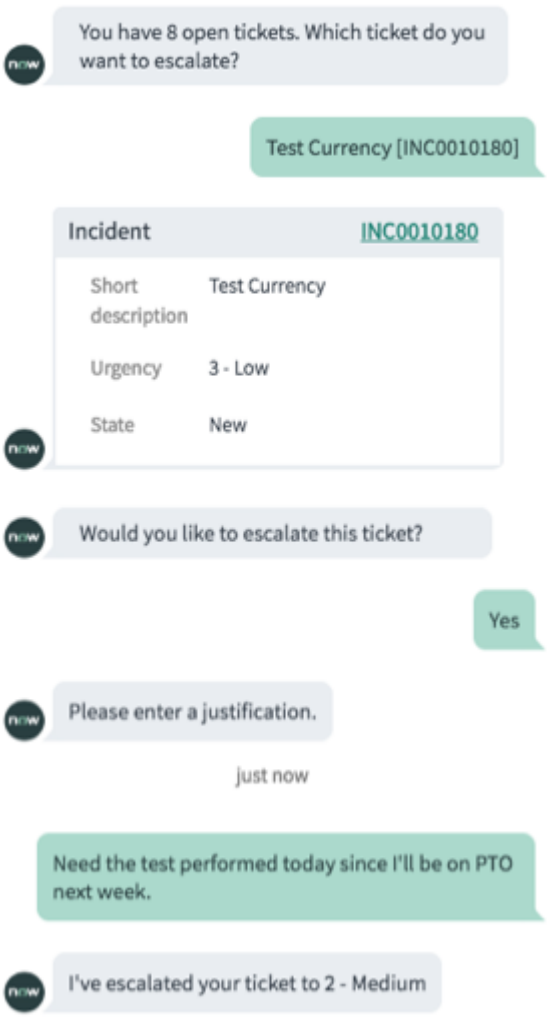
Remonter un ticket informatique

Les utilisateurs peuvent augmenter l'urgence d'un ticket informatique afin d'obtenir une résolution plus rapide. La remontée d'une priorité de ticket nécessite de choisir l'incident et de vérifier l'escalade. Les utilisateurs doivent justifier l'escalade de l'incident. L'Agent virtuel fait passer l'incident au niveau d'urgence supérieur, par exemple, de faible à moyen, ou de moyen à élevé. Si un incident se trouve déjà à l'urgence la plus élevée, l'Agent virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

alerte l'utilisateur à ce sujet et lui demande s'il souhaite ajouter un commentaire pour aider à accélérer la résolution.



Obtenir un lien de réinitialisation du mot de passe (obsolète)

Cette rubrique est obsolète. Utilisez plutôt Réinitialiser le mot de passe.

Les utilisateurs peuvent accéder à un lien de réinitialisation du mot de passe en cas de verrouillage du système ou d'oubli des mots de passe. Lorsque l'utilisateur saisit les mots clés liés à la réinitialisation du mot de passe, l'Agent virtuel lui envoie un lien vers le Processus de réinitialisation du mot de passe. Si l'utilisateur n'est pas authentifié dans le système, l'Agent virtuel lui demande son adresse e-mail. Si l'utilisateur n'est pas inscrit dans Réinitialisation du mot de passe, l'Agent virtuel lui fournit un lien vers **Inscription par mot de passe**.

Remarque :
Un administrateur doit configurer correctement le Processus de réinitialisation du mot de passe avec un type de vérification valide pour que cette rubrique fonctionne comme décrit. Pour en savoir plus, consultez Configurer votre processus de réinitialisation du mot de passe .

Obtenir l'enregistrement de la réunion Zoom

Les utilisateurs peuvent obtenir un enregistrement d'une réunion Zoom qu'ils ont hébergée dans Microsoft Exchange Online.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Online (com.sn.msexchange.spoke)
- Spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke)
- L'adresse e-mail de l'utilisateur doit être configurée dans la table Utilisateur [sys_user]
- L'adresse e-mail de l'utilisateur doit correspondre à l'adresse figurant dans Microsoft Exchange Online et Zoom

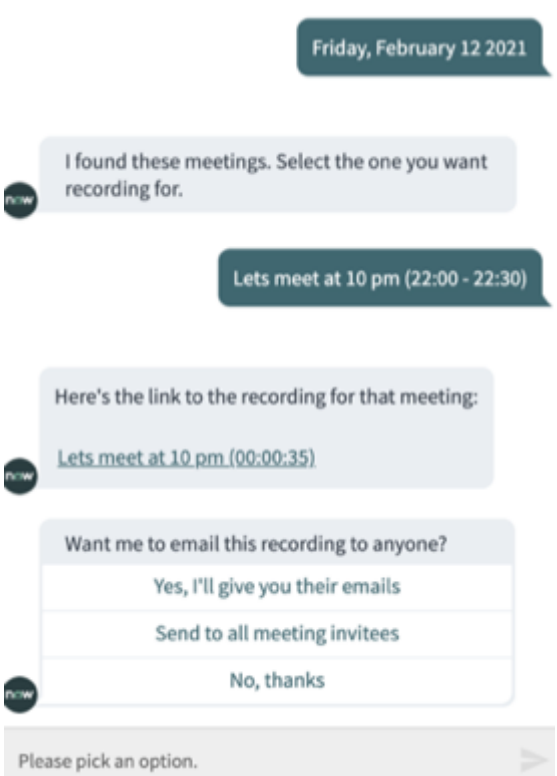
Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Flux de base :

1. L'utilisateur entre lorsque la réunion a eu lieu.
2. Agent virtuel renvoie la liste des réunions possibles.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.
4. Agent virtuel envoie le lien d'accès à l'enregistrement.

   Si l'enregistrement dispose d'un code secret, ce dernier est inclus dans l'e-mail.

   L'utilisateur peut également partager l'enregistrement avec les invités de la réunion ou une liste d'adresses e-mail. Si l'hôte partage le lien de la réunion, les destinataires reçoivent une notification par e-mail.



Mon équipement attribué

Les utilisateurs peuvent consulter une liste de tous les équipements attribués, tels que les ordinateurs portables, les téléphones mobiles et les moniteurs. Cliquez sur un lien d'élément pour afficher des détails supplémentaires sur l'actif. Les utilisateurs peuvent également créer un incident lié aux actifs directement au sein de la conversation. L'ouverture d'un

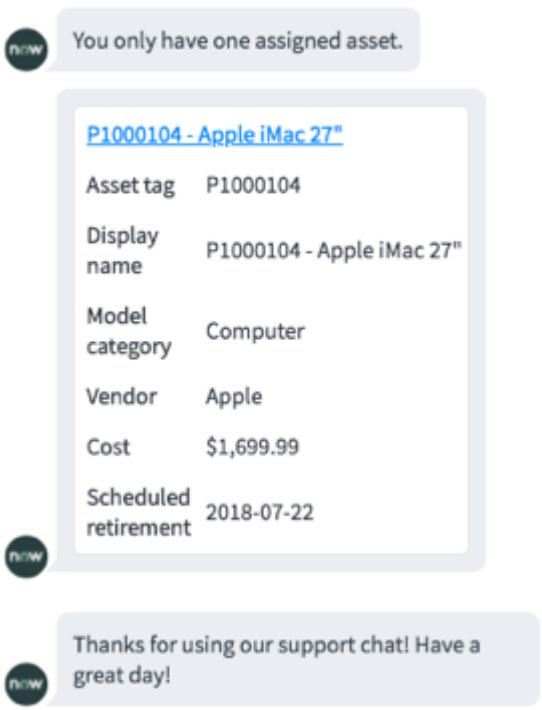
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

incident à partir de cette conversation initie la rubrique de conversation Ouvrir un ticket informatique à l'aide du bloc de rubriques Créer un incident.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident



Ouvrir un ticket informatique (obsolète)

Cette rubrique est obsolète. Utilisez plutôt Ouvrir un ticket informatique 2.0.

Remarque :
Cette conversation par rubrique est remaniée pour inclure le bloc de rubriques Créer un incident.

Les utilisateurs peuvent ouvrir un incident ou accéder aux articles de base de connaissances pertinents pour résoudre un problème. Après la saisie de mots clés tels que ticket ouvert ou incident, l'Agent virtuel invite l'utilisateur à saisir une brève description du problème. L'Agent virtuel renvoie des liens vers des articles pertinents de la base de connaissances et demande si un article a permis de résoudre le problème. Si ce n'est pas le cas, l'Agent virtuel demande la gravité du problème et crée un incident, fournissant un lien vers l'incident réel.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Lors de la création d'un incident, si vous souhaitez également créer un Demande universelle associé et afficher la carte Demande universelle dans Agent virtuel au lieu de l'incident, le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request) doit être actif et la propriété système **Créer une demande universelle avec incident** (*com.snc.create_universal_request_with_incident*) doit être définie sur **Oui** (la valeur par défaut est Oui).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Localisez la propriété dans le module **Propriétés de l'incident**, dans la catégorie **Conversation d'incident VA**. Les utilisateurs ayant le rôle itil_admin bénéficient d'autorisations en lecture et en écriture.

Ouvrir un ticket informatique 2.0

Cette rubrique est recommandée pour créer un incident informatique. Les utilisateurs peuvent utiliser des algorithmes d'apprentissage machine avec une logique d'application pour prédire des tickets ouverts similaires. Empêchez les utilisateurs d'ouvrir des incidents en double en trouvant des incidents similaires et en demandant si l'utilisateur souhaite ajouter des commentaires à l'incident similaire.

Condition requise : Module d'extension Intelligence prédictive pour les incidents (com.snc.incident.ml)

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Ajouter des commentaires : incident similaire
- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Cette rubrique était auparavant appelée Ouverture intelligente de ticket informatique. Les rubriques Ouvrir un ticket informatique et Signaler un problème informatique sont désormais obsolètes et ont été remplacées par cette rubrique. Si vous utilisiez l'une de ces trois rubriques directement avant la version 5.6 d'Agent virtuel ITSM Conversations, le nom de la rubrique obsolète s'affichera dans le portail. Il doit être mis à jour. Pour mettre à jour le nouveau modèle, accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**. Dupliquez la rubrique Ouvrir un ticket informatique 2.0, enregistrez-la, puis sélectionnez **Publier**.

Procéder à l'approbation

Les utilisateurs disposant du rôle approver_user peuvent accéder aux demandes d'approbation actives. L'Agent virtuel renvoie toutes les approbations actives sous forme de liste. Les utilisateurs cliquent sur une approbation pour accéder à l'enregistrement de l'approbation réelle à approuver ou rejeter.

Interruptions de service

Les utilisateurs peuvent accéder à toutes les informations sur les pannes connues. Lorsqu'un utilisateur demande si un système particulier est en panne, l'Agent virtuel renvoie une liste de liens affichant les pannes planifiées ou non planifiées, ainsi que les dégradations du système. L'utilisateur peut cliquer sur les liens pour obtenir des informations plus détaillées sur une panne ou une dégradation spécifique, ou cliquer sur **Afficher plus** lorsque des pannes supplémentaires sont connues.

Traduction automatique

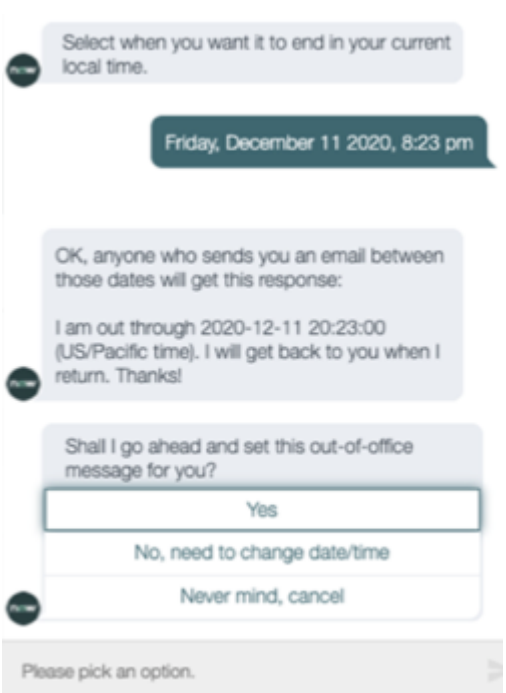
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir un serveur Exchange de réponse d'absence

Les utilisateurs peuvent définir une réponse d'absence automatique pour Microsoft Exchange Server en utilisant Agent virtuel. L'utilisateur sélectionne les heures de début et de fin à l'aide de son fuseau horaire local actuel. Cette rubrique reconnaît les entités et les intentions de plage de dates. Le message est codé en dur et est identique pour les destinataires internes et externes.

Conditions requise : Spoke Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Envoyer une demande (obsolète)

Remarque :
Bien que vous puissiez utiliser la rubrique Envoyer une demande pour rechercher et demander des éléments de catalogue, la méthode recommandée consiste à utiliser la Rubrique de configuration de secours .

Les utilisateurs peuvent envoyer une demande en choisissant parmi toutes les options disponibles. Par exemple, si un utilisateur demande un élément, Agent virtuel l'invite à entrer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

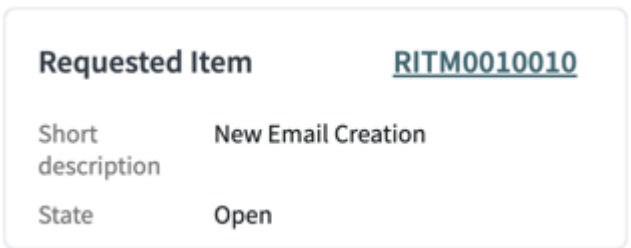
un mot-clé de recherche. Une fois que l'utilisateur a entré le mot clé, l'Agent virtuel répond avec les choix disponibles dans une vue carrousel.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques du Catalogue de services suivants :

- Demandez l'élément de catalogue.
- Recherchez un élément de catalogue.

Lorsque l'utilisateur sélectionne l'élément requis, les scénarios suivants sont possibles :

- L'utilisateur peut envoyer une demande en mode conversation (en répondant aux questions en ligne). Une fois la demande envoyée, une carte d'élément demandé s'affiche avec le numéro de la demande sous forme de lien vers la page de demande.



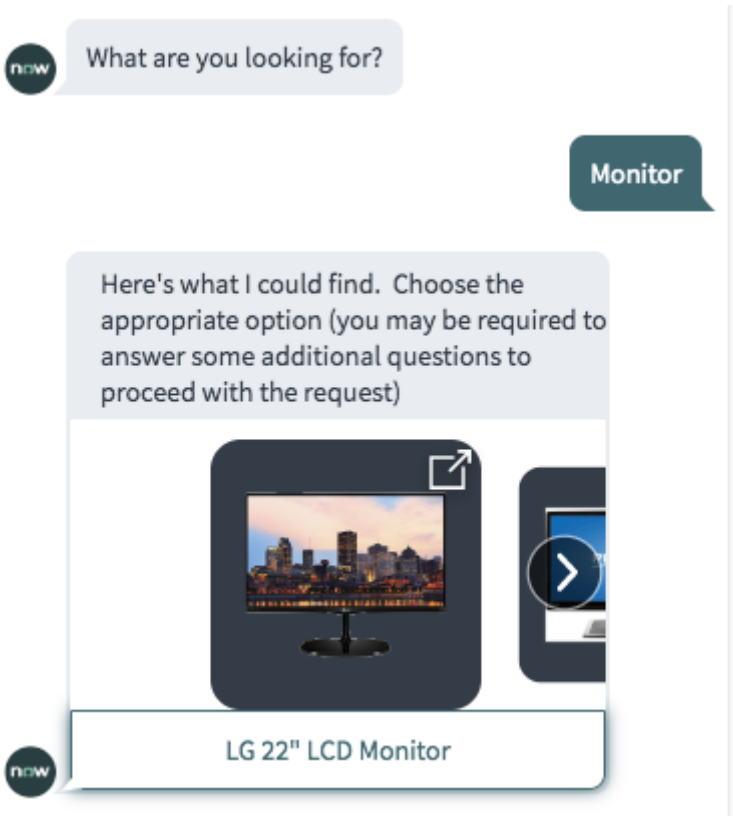
Remarque :
Dans Now® Mobile, l'URL ouvre l'écran natif.

- Un utilisateur peut envoyer une demande dans une fenêtre contextuelle ou une fenêtre.
  - Dans le cas d'une fenêtre contextuelle, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer la demande dans une fenêtre contextuelle sans accéder à un nouvel onglet. Il est possible d'afficher un élément de catalogue non conversationnel sous forme de fenêtre contextuelle uniquement s'il n'a pas de variables Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez les blocs de rubriques de Catalogue de services dans Agent virtuel .
  - Dans le cas d'une fenêtre, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer sa demande dans le Portail de services défini dans la propriété `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url`. Un élément non conversationnel s'affiche sous forme de fenêtre avec une variable Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez les blocs de rubriques de Catalogue de services dans Agent virtuel .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Now Mobile ouvre l'élément dans le portail de services mobiles pour les employés.



Enregistrement à la visite

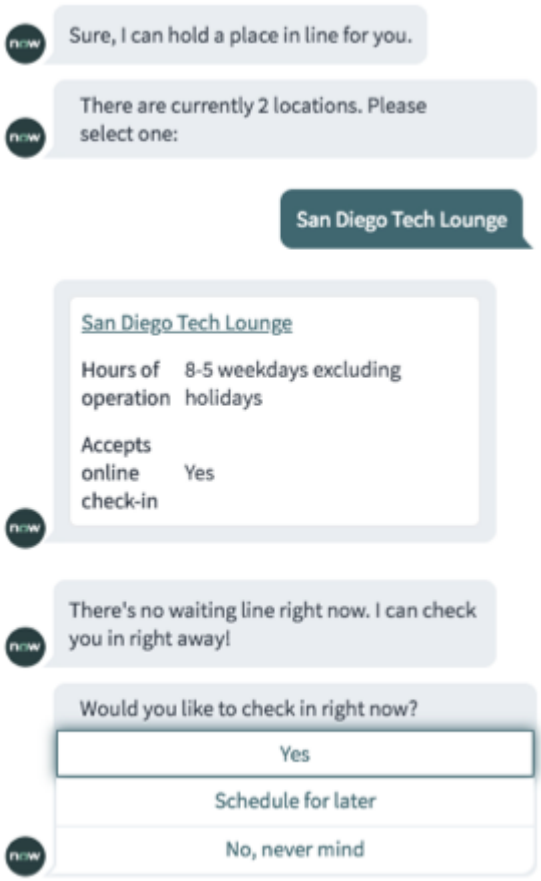
Les utilisateurs peuvent s'enregistrer dans un emplacement ServiceNow® Expérience de visite et s'assurer une place dans la file d'attente, ou ils peuvent planifier eux-mêmes un rendez-vous dans un emplacement de visite. Les utilisateurs peuvent également prendre rendez-vous au nom d'une autre personne.

Condition requise : Module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Académie Agent virtuel : obtenez vos services plus rapidement avec les applications Agent virtuel et Expérience de visite (vidéo de l'Académie Agent virtuel)

Windows 365 PC Cloud

Les utilisateurs peuvent demander un PC cloud Microsoft 365 pour eux-mêmes via une conversation Agent virtuel. La mise en service est examinée par le gestionnaire de l'utilisateur.

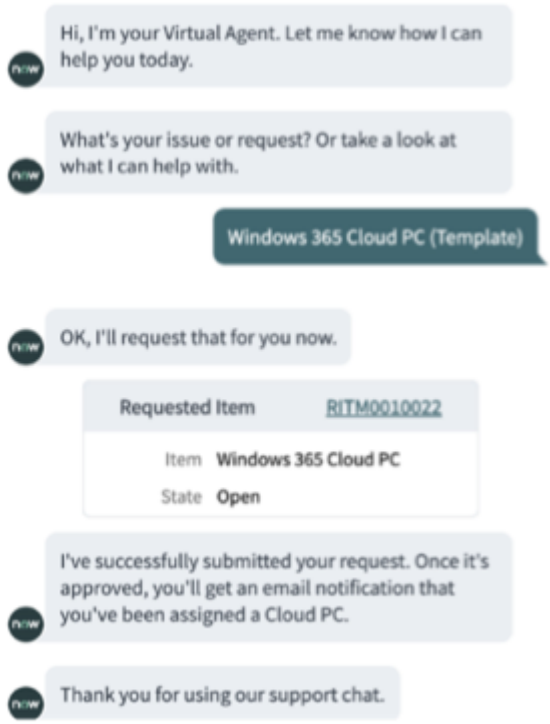
Conditions requises :

- Spoke Microsoft Azure Active Directory (com.sn.azure_ad.spoke)
- Intégration au service Microsoft via ServiceNow® Hub d'intégration et Studio de workflow

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rubriques prédéfinies de la session Citrix de l'Agent virtuel ITSM

Les utilisateurs peuvent réinitialiser n'importe quelle session de bureau ou d'application Citrix à l'aide des flux de conversation Agent virtuel. Les utilisateurs peuvent aussi mettre en service une application ou un bureau Citrix.

La fonctionnalité Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisée pour identifier et déclencher l'action Citrix qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Condition requise : Connecteur Citrix Gestion des services IT (x_cion_citrix_it_s)

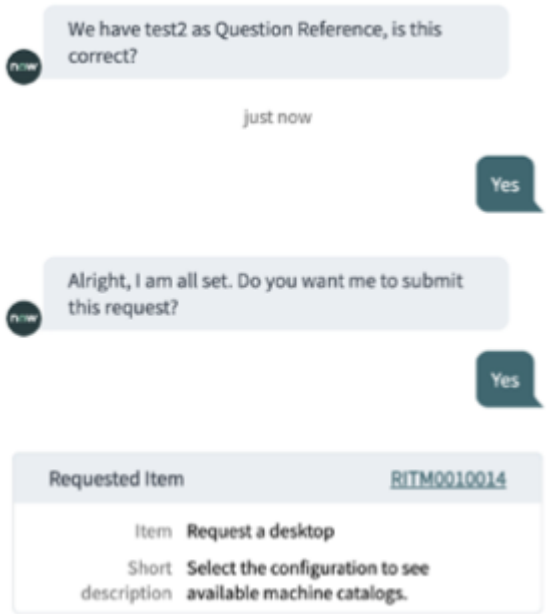
Découvrez comment le module d'extension Citrix ITSM pour ServiceNow peut aider votre équipe à fournir facilement une expérience de première classe et un nouveau niveau de libre-service aux utilisateurs finaux, tout en libérant un temps précieux pour que votre équipe informatique puisse se concentrer sur des tâches plus importantes.

Mettre en service le bureau/les applications Citrix

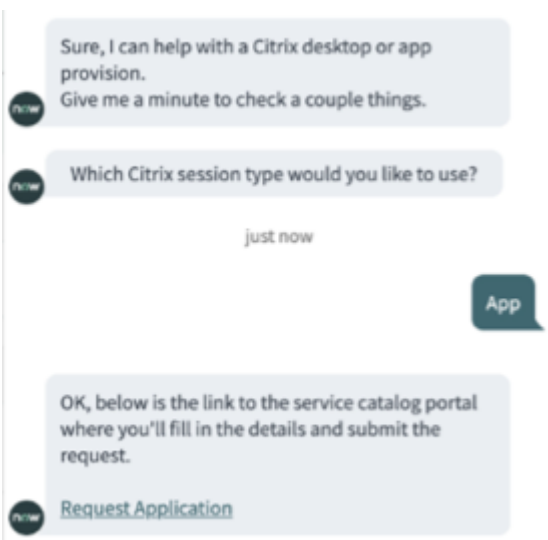
Agent virtuel peut mettre en service une application ou un bureau Citrix directement à partir d'une conversation. L'utilisateur doit sélectionner le type de session. Lorsque vous demandez un bureau, Agent virtuel demande le système d'exploitation et renvoie les détails de l'élément demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous demandez une application, Agent virtuel envoie un lien vers le Portail de services, où l'utilisateur peut envoyer la demande.



Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur une fois que le bureau ou l'application a été mis en service, ou si la mise en service a échoué.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques du Catalogue de services Demander l'élément de catalogue.

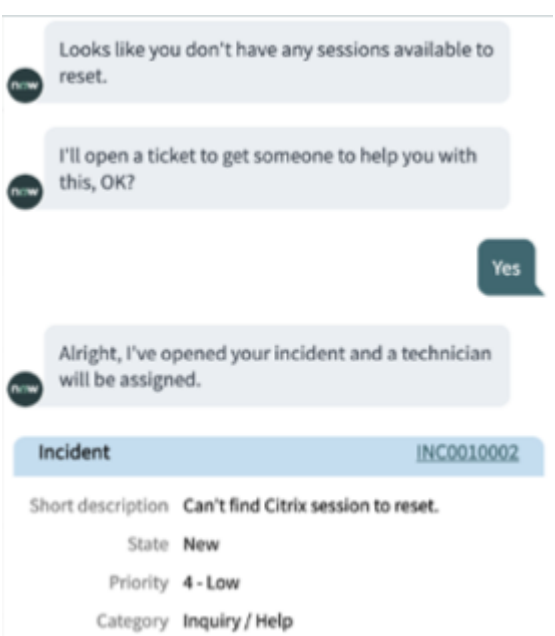
Réinitialiser les sessions Citrix

Agent virtuel fournit une liste des sessions qu'il est possible de réinitialiser. L'utilisateur peut ensuite choisir de réinitialiser une session individuelle ou toutes les sessions à la fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'utilisateur n'a pas de sessions disponibles pour la réinitialisation, Agent virtuel peut ouvrir un incident pour le compte de l'utilisateur.



Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Rubriques relatives à la gestion des mots de passe pour Agent virtuel ITSM

Les utilisateurs finaux peuvent effectuer des réinitialisations de mot de passe, des modifications de mot de passe et des actions de déblocage de compte par le biais des conversations Agent virtuel.

Les utilisateurs finaux peuvent initier une conversation de gestion des mots de passe avec Agent virtuel en entrant les mots-clés Réinitialiser, Modifier, Déverrouiller ou Mot de passe.

Les utilisateurs qui ne sont pas connectés peuvent effectuer les actions Réinitialiser le mot de passe et Déverrouiller le compte. Les utilisateurs qui sont connectés peuvent effectuer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les actions Changer le mot de passe, Réinitialiser le mot de passe et Déverrouiller le mot de passe.

Conditions requises :

- Module d'extension Réinitialisation du mot de passe (com.glideapp.password_reset)
- Module d'extension Réinitialisation du mot de passe Conversations d'agent virtuel (com.snc.password_reset.virtual_agent)

Remarque :
Pour que le processus de réinitialisation du mot de passe soit disponible dans l'Agent virtuel, assurez-vous d'avoir coché la case **Activé sur l'Agent virtuel** sur la page de configuration du processus de réinitialisation du mot de passe.

Pour en savoir plus sur le processus de réinitialisation du mot de passe, consultez Password Reset for Virtual Agent.

Options de vérification pour la réinitialisation du mot de passe dans les conversations Agent virtuel

Les options de vérification d'identité suivantes sont prises en charge dans les conversations Agent virtuel. Les vérifications personnalisées ne sont pas prises en charge dans Agent virtuel.

- Vérification des données personnelles : l'utilisateur fournit des éléments spécifiques de données personnelles.
- Vérification de Google Authenticator : l'utilisateur entre le code généré à partir de l'application Google Authenticator.
- Vérification du code SMS : l'utilisateur entre le code reçu par un message texte mobile.
- Vérification du code e-mail : l'utilisateur entre le code reçu par e-mail.
- Vérification de la question de sécurité : l'utilisateur entre les réponses aux questions de sécurité configurées.

Pour en savoir plus, consultez Configurer le processus de réinitialisation du mot de passe.

Changement du mot de passe

Les utilisateurs peuvent demander à changer leur mot de passe.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Display Password Reset URLs (Afficher les URL de réinitialisation du mot de passe).

Flux de base :

1. Agent virtuel demande à l'utilisateur d'entrer son mot de passe actuel.
2. Si le mot de passe actuel correspond, l'utilisateur peut saisir un nouveau mot de passe.
3. Agent virtuel affiche les règles de mot de passe.
4. Si l'utilisateur fournit un mot de passe qui répond aux exigences en matière de mot de passe, Agent virtuel met à jour le mot de passe.
5. Si l'utilisateur ne saisit pas de mot de passe valide, il doit saisir à nouveau le mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialiser le mot de passe

Les utilisateurs peuvent demander à réinitialiser leur mot de passe.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Display Password Reset URLs (Afficher les URL de réinitialisation du mot de passe).

Flux de base :

1. Agent virtuel envoie des informations de vérification d'identité à l'utilisateur final, en fonction de la configuration du Processus de réinitialisation du mot de passe.
2. Si l'utilisateur vérifie correctement son identité avec les entrées données, Agent virtuel fournit les étapes de réinitialisation.
3. Agent virtuel affiche les règles de mot de passe.
4. L'utilisateur entre un nouveau mot de passe, en respectant les règles de mot de passe.
5. Si le mot de passe ne répond pas aux critères, Agent virtuel invite l'utilisateur à entrer à nouveau le mot de passe.
6. Une fois que le mot de passe répond aux critères, Agent virtuel réinitialise le mot de passe.

Déverrouiller le compte

Les utilisateurs peuvent demander à vérifier leur compte d'utilisateur verrouillé.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Display Password Reset URLs (Afficher les URL de réinitialisation du mot de passe).

Flux de base :

1. Agent virtuel envoie des informations de vérification d'identité à l'utilisateur final, en fonction de la configuration du Processus de réinitialisation du mot de passe.
2. Si l'utilisateur vérifie correctement son identité avec les entrées données, Agent virtuel fournit les informations de vérification.
3. Une fois que l'utilisateur a été identifié et vérifié, Agent virtuel déverrouille le compte de l'utilisateur.

Rubriques prédéfinies de la catégorie Groupe Microsoft Office 365 de l'Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les groupes Microsoft Office 365 à l'aide d'actions dans les flux de conversation.

Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisé pour identifier et déclencher l'action du groupe Microsoft Office 365 qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Condition requise : module d'extension Spoke Azure Microsoft AD (com.sn.azure_ad.spoke)

Remarque :
Si les rubriques Microsoft Office 365 sont dupliquées dans un champ d'application différent de celui des conversations ITSM VA, la logique du script peut être affectée et provoquer des erreurs.

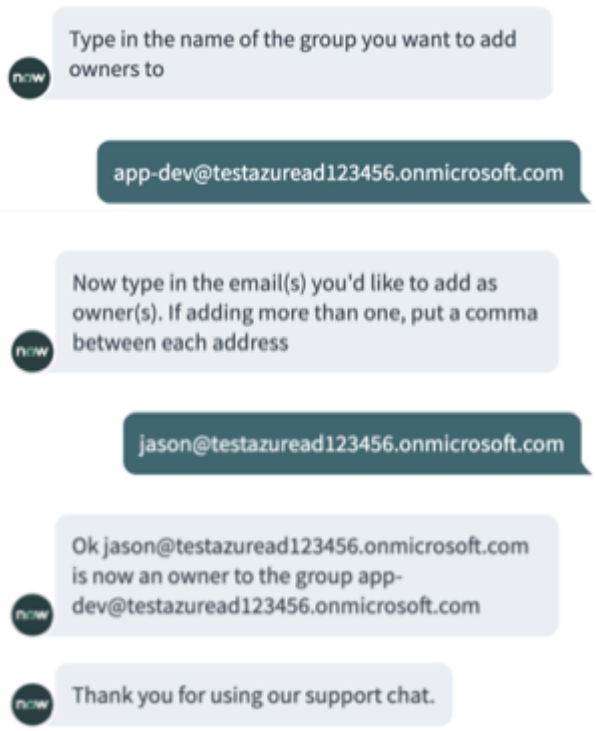
Ajouter un propriétaire au groupe Office 365

Les propriétaires de groupe peuvent ajouter d'autres utilisateurs en tant que propriétaires de groupe en indiquant le nom du groupe et les adresses e-mail de l'utilisateur à ajouter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

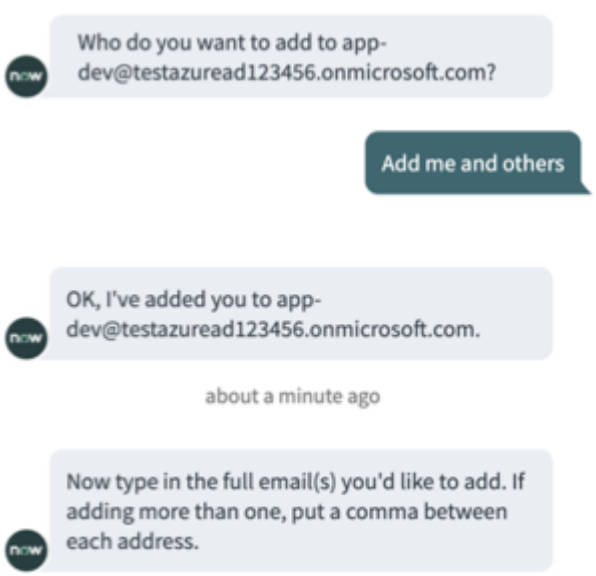
Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Ajouter un utilisateur au groupe Office 365

Les propriétaires de groupe peuvent s'ajouter eux-mêmes ou ajouter d'autres utilisateurs à un groupe Microsoft Office 365 en fournissant le nom du groupe et l'adresse e-mail d'un ou de plusieurs utilisateurs à ajouter.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Créer un groupe Office 365

Les utilisateurs peuvent créer un groupe Microsoft Office 365 en fournissant les informations suivantes :

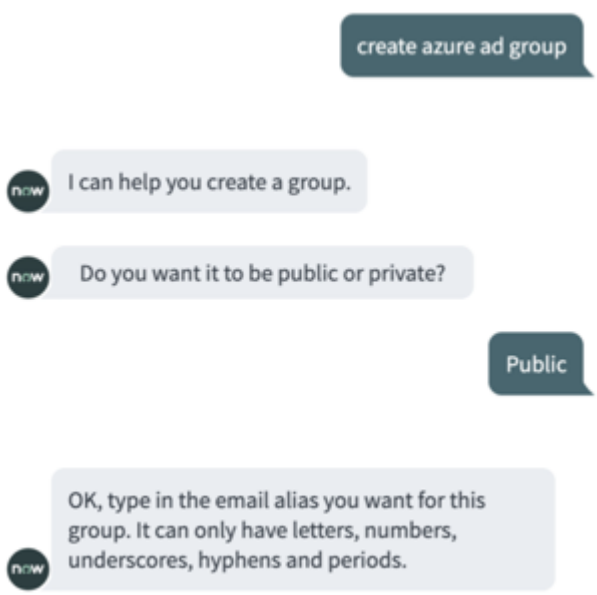
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Confidentialité du groupe
- Alias de messagerie de groupe
- Nom d'affichage Outlook
- Description du groupe
- Propriétaires et membres (facultatif)

L'utilisateur actuel est automatiquement ajouté en tant que propriétaire du groupe, ainsi que tous les autres utilisateurs spécifiés.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

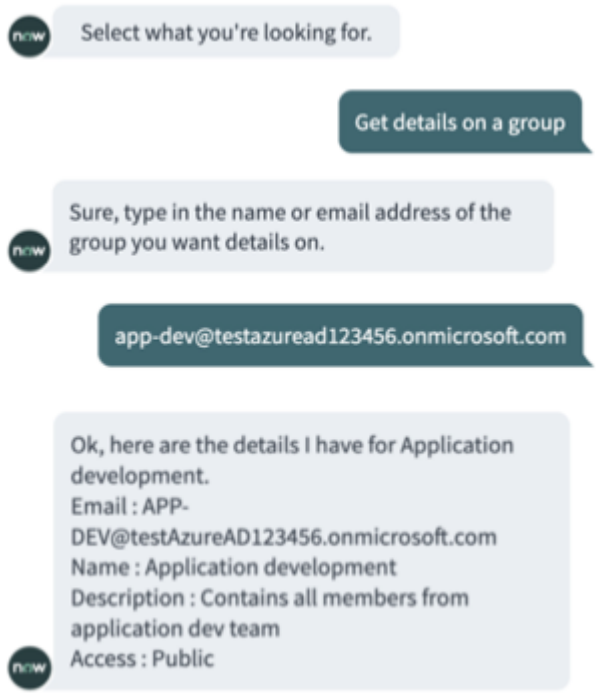


Obtenir les détails du groupe Office 365

Les membres du groupe peuvent obtenir les détails du groupe en indiquant le nom ou l'adresse e-mail du groupe.

Traduction automatique

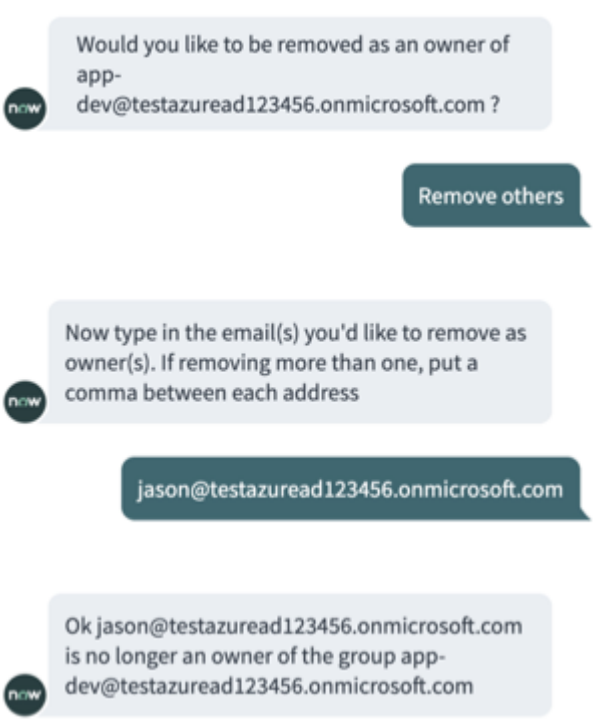
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Supprimer un propriétaire du groupe Office 365

Les propriétaires de groupe peuvent se retirer ou retirer d'autres propriétaires de groupe en indiquant le nom du groupe et les adresses e-mail de l'utilisateur à retirer.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



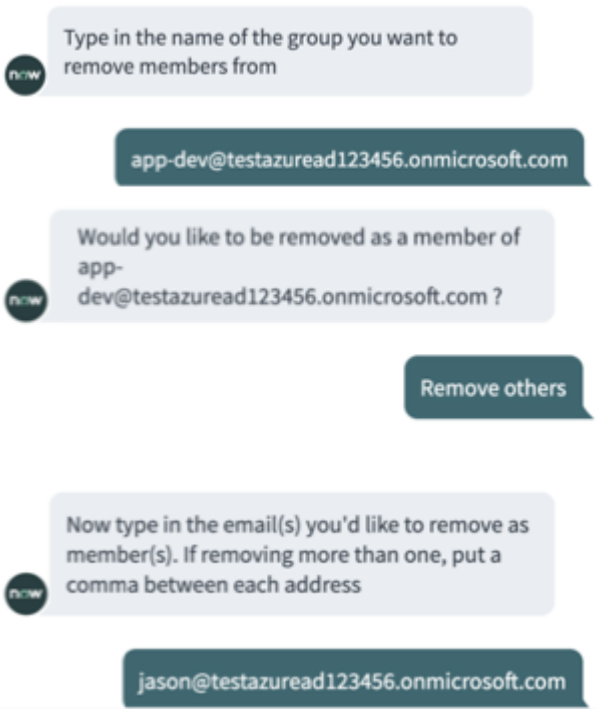
Supprimer des utilisateurs du groupe Office 365

Les utilisateurs peuvent se retirer d'un groupe Microsoft Azure AD. Les propriétaires de groupe peuvent retirer d'autres utilisateurs d'un groupe. Indiquez le nom du groupe et les adresses e-mail de l'utilisateur à retirer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Rubriques prédéfinies de Microsoft Active Directory de l'Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les listes de distribution Microsoft Active Directory à l'aide d'actions dans les flux de conversation.

Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisé pour identifier et déclencher l'action du groupe Microsoft Active Directory qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Condition requise : module d'extension Spoke Microsoft AD pour Hub d'intégration (com.sn.ad.spoke)

Remarque :
Si les rubriques Microsoft Active Directory sont dupliquées dans un champ d'application différent de celui des conversations de l'Agent virtuel ITSM, la logique du script peut être affectée et provoquer des erreurs.

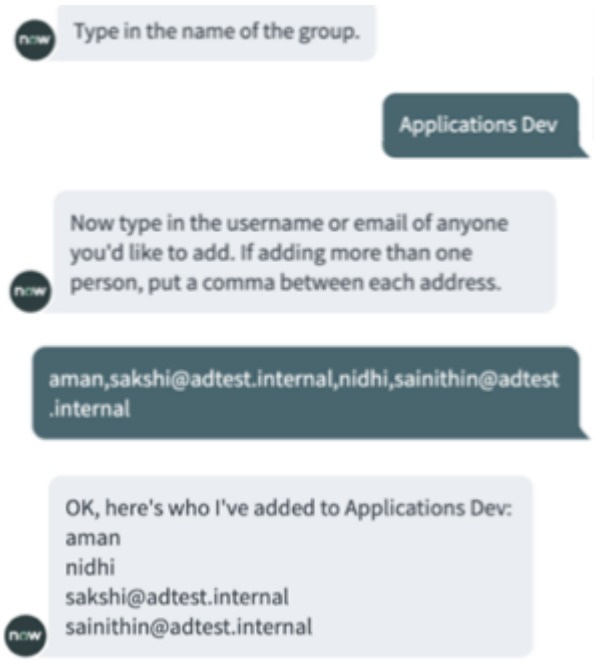
Ajouter un utilisateur au groupe AD

Les propriétaires de groupe peuvent s'ajouter eux-mêmes ou ajouter d'autres utilisateurs à une liste de distribution d'un groupe Microsoft Active Directory en fournissant le nom du groupe et l'adresse e-mail ou le nom d'utilisateur d'un ou de plusieurs utilisateurs à ajouter.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer un groupe de distribution AD

Les utilisateurs peuvent créer une liste de distribution Microsoft Active Directory en indiquant les informations suivantes :

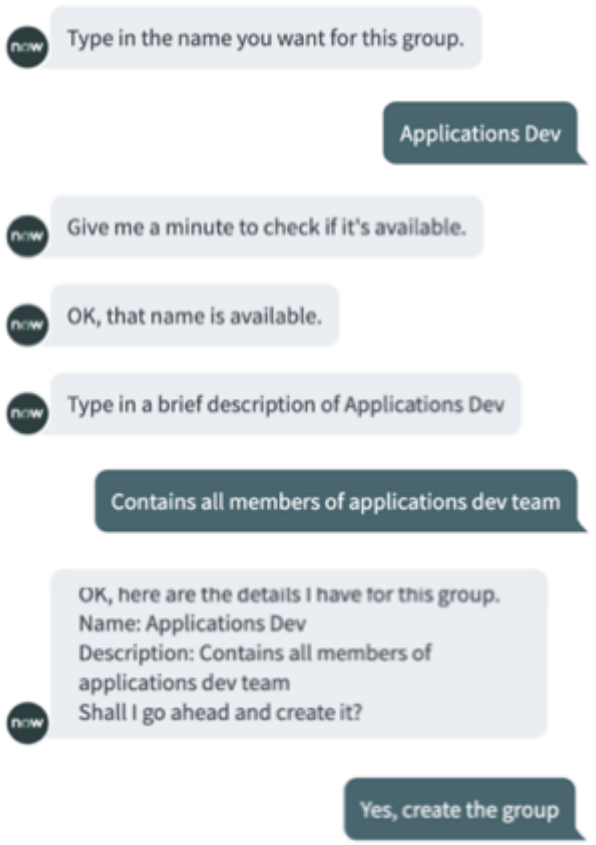
- Nom de groupe
- Description du groupe
- Membres (facultatif)

L'utilisateur actuel est automatiquement ajouté en tant que propriétaire du groupe. Les listes de distribution sont toujours publiques.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Traduction automatique

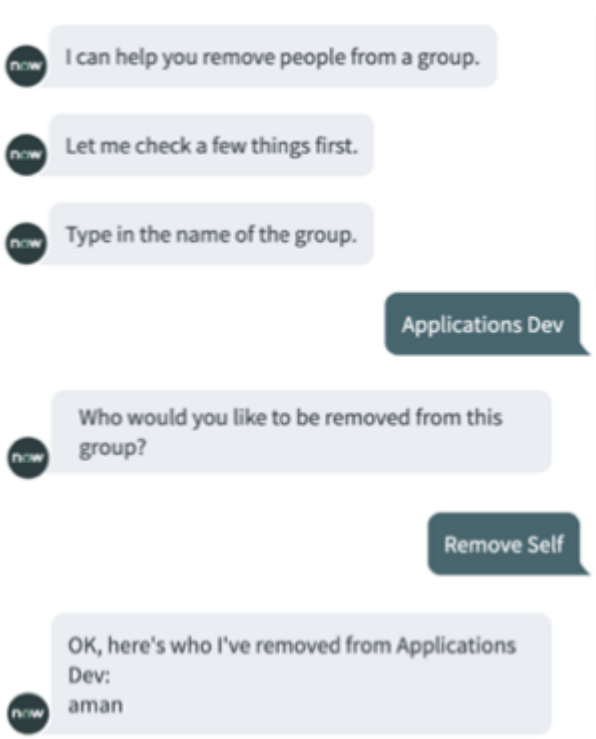
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Supprimer l'utilisateur du groupe AD

Les utilisateurs peuvent se retirer de la liste de distribution d'un groupe Microsoft Active Directory. Les propriétaires de groupe peuvent retirer d'autres utilisateurs d'un groupe. Indiquez le nom du groupe et le nom d'utilisateur ou les adresses e-mail à retirer.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



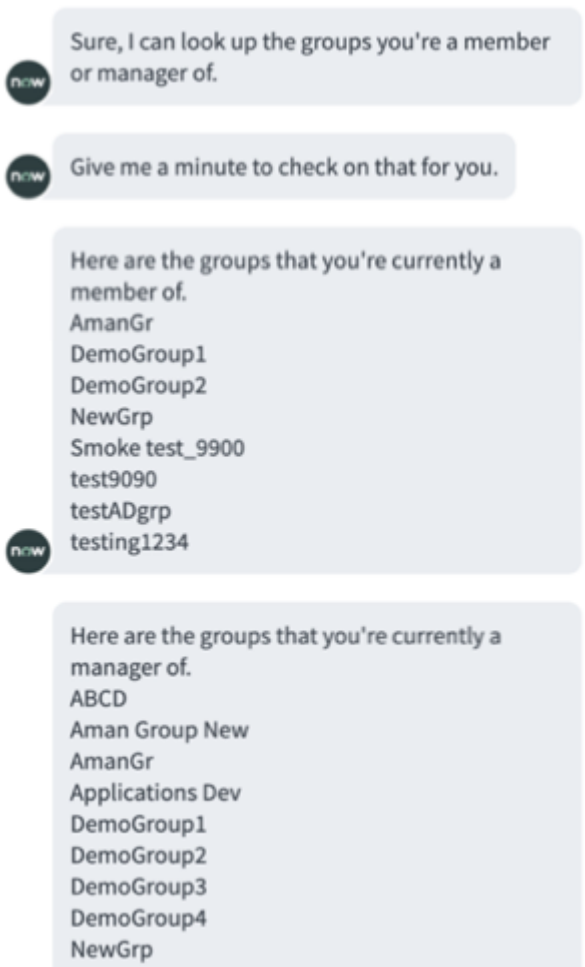
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher mon appartenance à un groupe AD

Les membres du groupe peuvent consulter les listes de distribution Microsoft Active Directory dont ils sont actuellement membres ou responsables.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Rubrique prédéfinie de gestion des réunions Microsoft Exchange Online pour Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les réunions dans Microsoft Exchange Online. La rubrique Gérer des réunions EXO vous permet de planifier, de reporter et d'annuler des réunions.

Gérer des réunions EXO v1.0

La Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisée pour identifier et déclencher l'action de réunion qu'un utilisateur souhaite effectuer. Les utilisateurs peuvent planifier, reporter ou annuler une réunion.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Online (sn_ex_online_spke)
- Les adresses e-mail des participants à la réunion doivent être configurées dans la table des utilisateurs [sys_user] pour être ajoutées aux invitations de réunion.
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk) pour envoyer des liens de réunion à Microsoft Teams

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Cisco Webex Teams (sn_cisco_teams_spk)
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke) pour ajouter des liens de réunion
- Cette rubrique utilise les blocs de rubriques Expérience des employés de l'Agent virtuel

Remarque :
Si cette rubrique est dupliquée dans un champ d'application différent de celui des conversations de l'Agent virtuel ITSM, la logique du script peut être affectée et provoquer des erreurs. Cette rubrique doit être dupliquée dans le champ d'application Conversations de l'Agent virtuel ITSM.

Flux de base pour la planification d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit les adresses e-mail de tous les participants, ainsi que l'heure et la durée de la réunion.
2. Agent virtuel fournit une liste des heures de réunion disponibles, en fonction des calendriers des invités.
3. L'utilisateur saisit l'objet et la description de la réunion.
4. L'utilisateur peut choisir le type de réunion : virtuelle/en ligne, en salle de conférence ou hybride.

   Si les spokes sont activés sur l'instance, l'utilisateur peut ajouter un lien de réunion pour Microsoft Teams, Webex ou Zoom.
5. Agent virtuel renvoie le lien de la réunion (le cas échéant) ainsi que les détails de la réunion.
6. L'utilisateur confirme que l'Agent virtuel doit planifier la réunion.
7. Après la confirmation de l'utilisateur, l'Agent virtuel envoie les e-mails d'invitation et planifie la réunion.

Remarque :
L'utilisateur peut également planifier une réunion via Agent virtuel à l'aide du service Microsoft Teams.

Flux de base pour l'annulation d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit les dates et heures de début et de fin de la réunion initiale.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à annuler.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée ou peut choisir d'annuler toutes les réunions planifiées pour la période indiquée.
4. Agent virtuel annule toutes les réunions précisées et envoie à l'utilisateur un e-mail de confirmation.

Flux de base pour le report d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit la date initiale de la réunion.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à reporter.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.
4. L'utilisateur saisit une nouvelle date/heure de réunion.
5. L'Agent virtuel confirme que la réunion a été reportée.
6. L'utilisateur peut reporter des réunions supplémentaires s'il le souhaite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer des réunions EXO (obsolète)

Cette rubrique est obsolète. Utilisez plutôt Gérer des réunions EXO v1.0.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Online
- Les adresses e-mail des participants à la réunion doivent être configurées dans la table des utilisateurs [sys_user] pour être ajoutées aux invitations de réunion.
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke) pour ajouter des liens de réunion
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk) pour envoyer des liens de réunion à Microsoft Teams

Remarque :
Si cette rubrique est dupliquée dans un champ d'application différent de celui des conversations de l'Agent virtuel ITSM, la logique du script peut être affectée et provoquer des erreurs. Cette rubrique doit être dupliquée dans le champ d'application Conversations de l'Agent virtuel ITSM.

Flux de base pour la planification d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit les adresses e-mail de tous les participants, ainsi que l'heure et la durée de la réunion.
2. Agent virtuel fournit une liste des heures de réunion disponibles, en fonction des calendriers des invités.
3. L'utilisateur saisit l'objet et la description de la réunion.
4. Si l'administrateur a configuré la variable de script **default_collaboration_software** et que le spoke approprié est activé sur l'instance, l'utilisateur peut ajouter un lien Zoom ou un lien Microsoft Teams.
5. Agent virtuel renvoie le lien de la réunion (le cas échéant) ainsi que les détails de la réunion.
6. L'utilisateur confirme que l'Agent virtuel doit planifier la réunion.
7. Après la confirmation de l'utilisateur, l'Agent virtuel envoie les e-mails d'invitation et planifie la réunion.

Remarque :
L'utilisateur peut également planifier une réunion via Agent virtuel à l'aide du service Microsoft Teams.

Flux de base pour l'annulation d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit les dates et heures de début et de fin de la réunion initiale.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à annuler.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée ou peut choisir d'annuler toutes les réunions planifiées pour la période indiquée.
4. Agent virtuel annule toutes les réunions précisées et envoie à l'utilisateur un e-mail de confirmation.

Flux de base pour le report d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit la date initiale de la réunion.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à reporter.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. L'utilisateur saisit une nouvelle date/heure de réunion.
5. L'Agent virtuel confirme que la réunion a été reportée.
6. L'utilisateur peut reporter des réunions supplémentaires s'il le souhaite.

Rubriques prédéfinies de gestion des réunions Microsoft Exchange Server pour Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les réunions dans Microsoft Exchange Server. La rubrique Gérer des réunions EXS vous permet de planifier, reporter et annuler des réunions.

Gérer des réunions EXS

La Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisée pour identifier et déclencher l'action de réunion qu'un utilisateur souhaite effectuer. Les utilisateurs peuvent planifier, reporter ou annuler une réunion.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)
- Les adresses e-mail des participants à la réunion doivent être configurées dans la table des utilisateurs [sys_user] pour être ajoutées aux invitations de réunion.
- Certaines rubriques peuvent utiliser le spoke Zoom pour ajouter des liens de réunion.

Remarque :
si ces rubriques sont dupliquées dans un champ d'application différent de celui des conversations Agent virtuel ITSM, les logiques de script peuvent être affectées et entraîner des erreurs. Cette rubrique doit être dupliquée dans le champ d'application Conversations de l'Agent virtuel ITSM.

Gérer les réunions EXS : Annuler une réunion

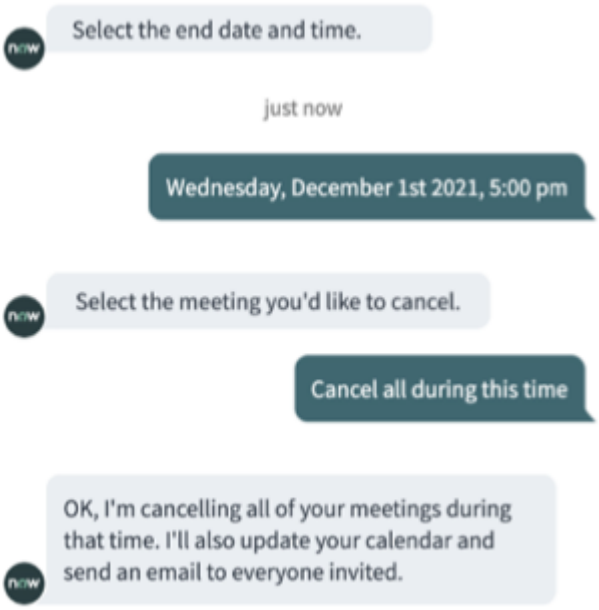
Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel d'annuler une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Annuler une réunion**.

Flux de base :

1. L'utilisateur saisit les dates et heures de début et de fin de la réunion initiale.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à annuler.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée ou peut choisir d'annuler toutes les réunions planifiées pour la période indiquée.
4. Agent virtuel annule les réunions, envoie un e-mail à tous les participants et met à jour le calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Gérer les réunions EXS : Reporter une réunion

Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel de reporter une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Reporter une réunion**.

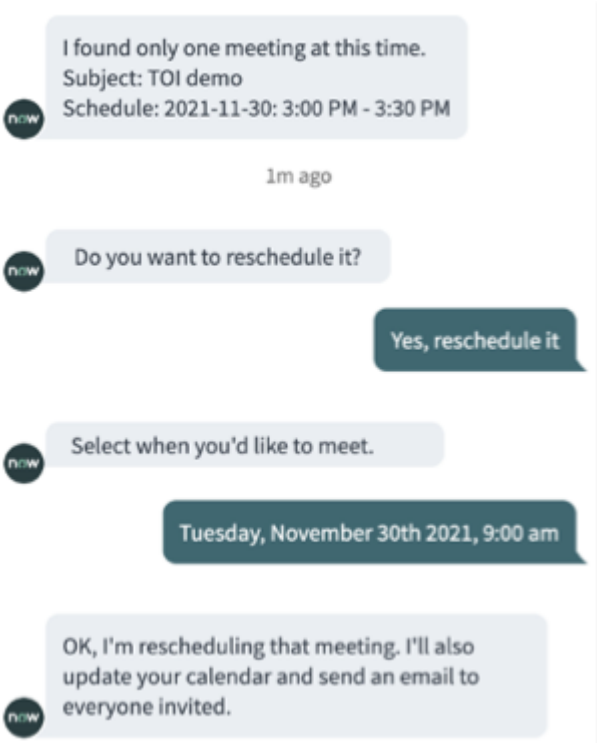
Flux de base :

1. L'utilisateur saisit la date initiale de la réunion.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à reporter.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.
4. L'utilisateur saisit une nouvelle date/heure de réunion.
5. Agent virtuel replanifie la réunion, envoie des e-mails aux participants et met à jour le calendrier.

Agent virtuel replanifie la réunion, envoie des e-mails aux participants et met à jour le calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Gérer les réunions EXS : Planifier une réunion

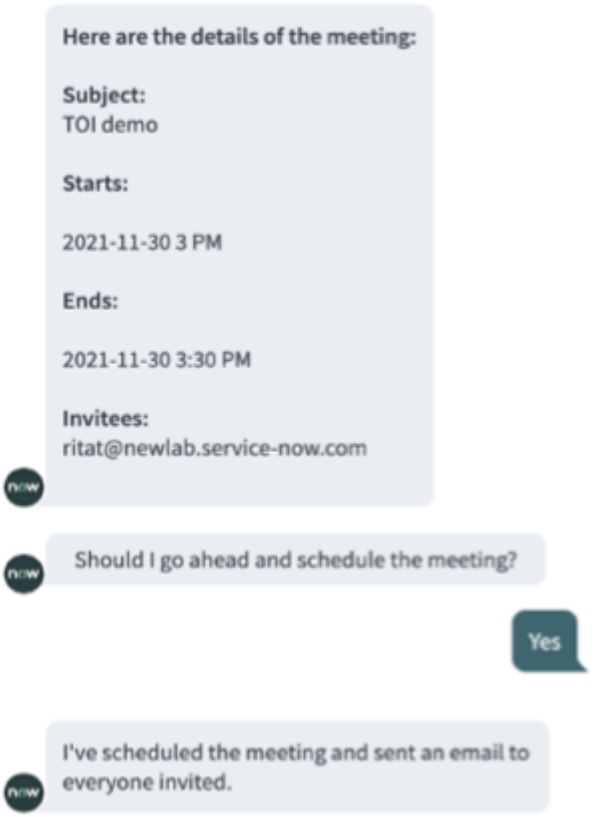
Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel de planifier une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Configurer une réunion**.

Flux de base :

1. L'utilisateur saisit les adresses e-mail de tous les participants, ainsi que l'heure et la durée de la réunion.
2. Agent virtuel fournit une liste des heures de réunion disponibles, en fonction des calendriers des invités.
3. L'utilisateur saisit l'objet et la description de la réunion.
4. Agent virtuel renvoie les détails de la réunion.
5. L'utilisateur confirme que l'Agent virtuel doit planifier la réunion.
6. Après la confirmation de l'utilisateur, l'Agent virtuel envoie les e-mails d'invitation et planifie la réunion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateur virtuel pour l'Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer un ordinateur virtuel à l'aide de flux de conversation. Ces flux de conversation vous permettent de démarrer, arrêter, éteindre, décrire et mettre en service un ordinateur virtuel.

Il existe deux catégories de rubriques relatives à la gestion des ordinateurs virtuels :

Rubriques prenant en charge les fournisseurs AWS et Azure

Les rubriques étiquetées **CAI** utilisent Cloud Access Interface pour prendre des mesures sur les ordinateurs virtuels mis en service sous AWS et Azure. Pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user. L'administrateur de l'Agent virtuel peut définir la variable de script *`max_records`* (valeur par défaut = 100) pour indiquer le nombre d'enregistrements à extraire d'Azure en un seul appel à l'API REST. La variable de script *`carousel_entries_threshold`* indique le nombre d'enregistrements affichés par l'entrée de carrousel. Si le nombre d'enregistrements est supérieur à la valeur spécifiée, une liste de choix de référence s'affiche pour l'utilisateur.

Cloud Provisioning and Governance n'est pas nécessaire pour décrire, démarrer, arrêter et éteindre un ordinateur virtuel pour AWS et Azure. Vous pouvez effectuer les actions suivantes avec les rubriques Cloud Access Interface (CAI) de l'Agent virtuel :

- Démarrer le CAI de l'ordinateur virtuel
- Arrêter le CAI de l'ordinateur virtuel
- Éteindre le CAI de l'ordinateur virtuel
- Décrire le CAI de l'ordinateur virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rubriques qui utilisent le module d'extension Cloud Provisioning and Governance (com.snc.cloud.mgmt)

Les rubriques suivantes s'intègrent à Cloud Provisioning and Governance (obligatoire) :

- Gérer un ordinateur virtuel
- Mettre en service un ordinateur virtuel

Décrire le CAI de l'ordinateur virtuel

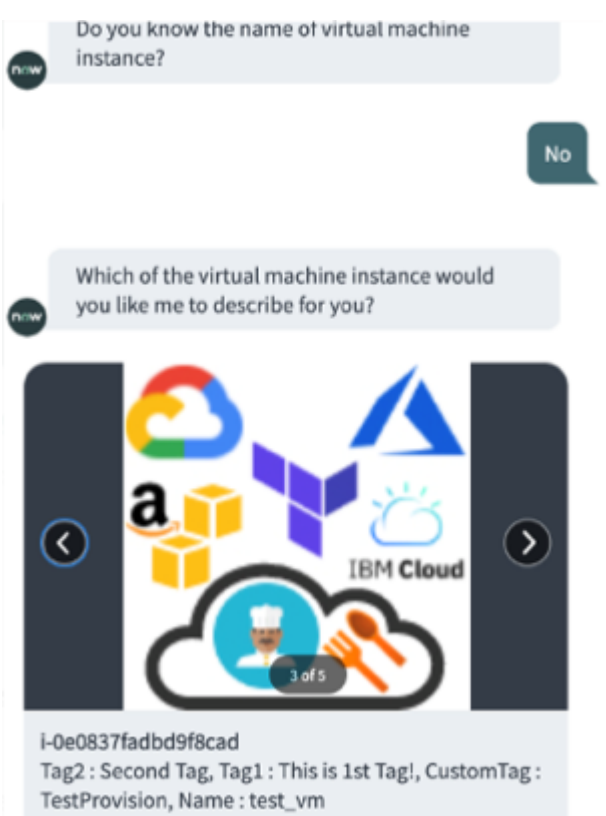
Les utilisateurs peuvent voir les détails de n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée aux informations d'identification définies par l'administrateur système. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

Les informations renvoyées comprennent notamment le fournisseur, la région et l'ID de l'instance. L'utilisateur peut indiquer quel ordinateur virtuel décrire, ou Agent virtuel peut fournir une liste des instances d'ordinateurs virtuels disponibles à partir de laquelle l'utilisateur peut sélectionner l'ordinateur virtuel pour lequel il souhaite obtenir des détails.

Condition requise : pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS
- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure



Gérer un ordinateur virtuel

Cette rubrique appelle le bloc de rubriques approprié (décrire, démarrer, arrêter et éteindre) pour réaliser une exécution de bout en bout de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette rubrique appelle le bloc de rubriques approprié (décrire, démarrer, arrêter et éteindre) pour réaliser une exécution de bout en bout de la demande. Cette rubrique prédéfinie est en lecture seule. Dupliquez la rubrique dans Gestion des ordinateurs virtuels pour le champ d'application de Agent virtuel et activez-la pour utiliser le flux de conversation.

Condition requise : Module d'extension Cloud Provisioning and Governance (Mise en service et gouvernance dans le cloud - com.snc.cloud.mgmt)

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Décrire un ordinateur virtuel
- Démarrer un ordinateur virtuel
- Arrêter un ordinateur virtuel
- Éteindre un ordinateur virtuel

Mettre en service un ordinateur virtuel

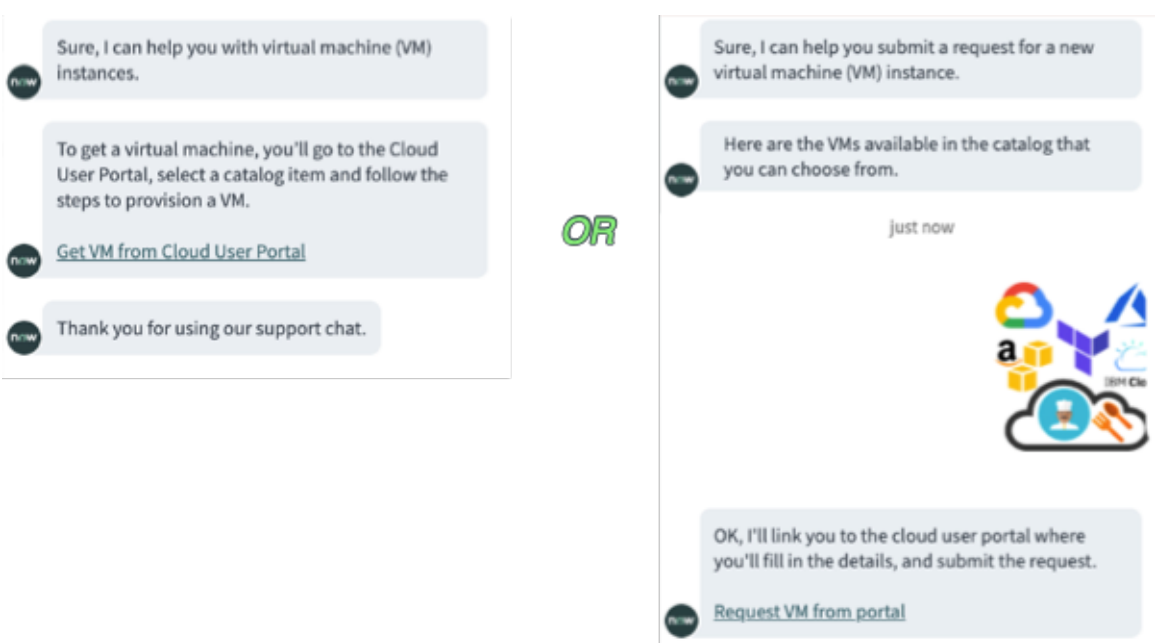
Les utilisateurs peuvent demander un nouvel ordinateur virtuel via une conversation de l'Agent virtuel. L'Agent virtuel fournit un lien vers le Portail de l'utilisateur du cloud pour envoyer l'élément de catalogue.

Condition requise : Module d'extension Cloud Provisioning and Governance (Mise en service et gouvernance dans le cloud - com.snc.cloud.mgmt)

Flux de base :

1. L'utilisateur demande un ordinateur virtuel.
2. L'Agent virtuel effectue l'une des opérations suivantes :
   - Il fournit un lien vers le Portail de l'utilisateur dans le cloud, ainsi que des instructions pour effectuer une demande d'ordinateur virtuel à partir du catalogue.
   - Il affiche les éléments du catalogue d'ordinateurs virtuels qui sont affectés à l'utilisateur.

     Si l'utilisateur ne trouve pas l'élément de catalogue souhaité, il peut soit accéder directement au portail de l'utilisateur dans le cloud, soit terminer la conversation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Démarrer le CAI de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent démarrer n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée à leurs informations d'identification définies par l'administrateur système. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

Condition requise : pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS
- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure

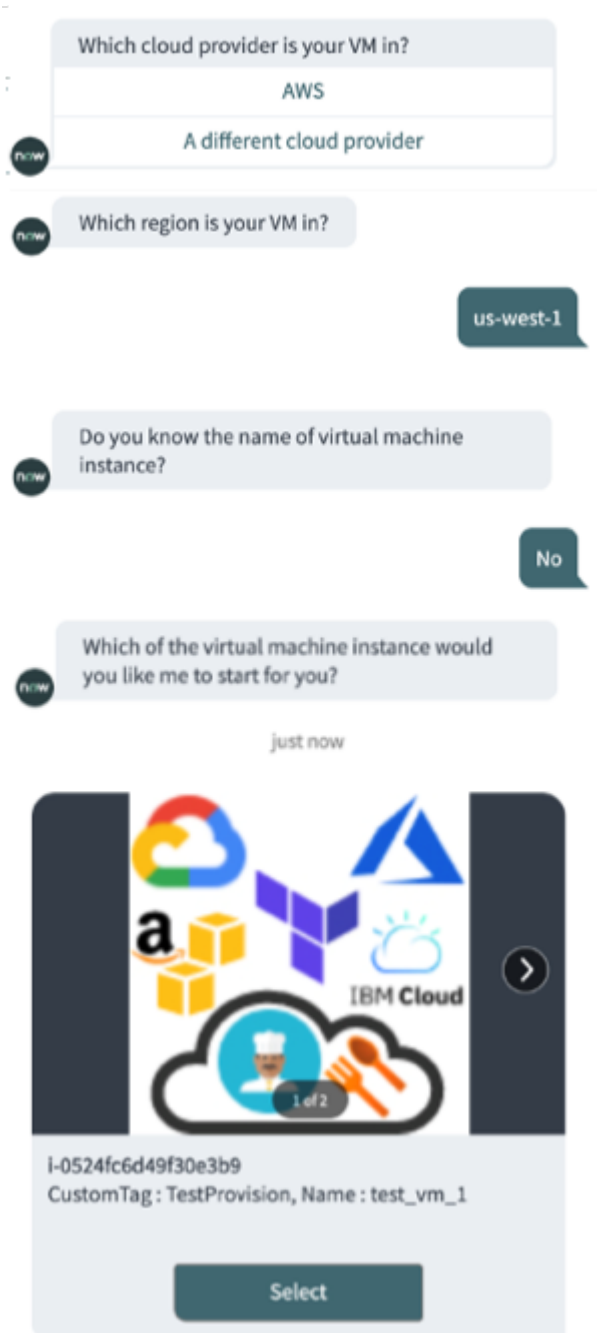
Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à démarrer ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur lorsque l'ordinateur virtuel demandé démarre.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails, de demander des instructions supplémentaires pour se connecter à l'ordinateur virtuel ou d'ignorer la notification.

   L'Agent virtuel envoie également une notification à l'utilisateur en cas d'échec de l'opération.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Arrêter le CAI de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent arrêter n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée aux informations d'identification définies par l'administrateur système. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

Condition requise : pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS
- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à arrêter ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur lorsque l'ordinateur virtuel demandé s'arrête.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails, de demander des instructions supplémentaires pour se connecter à l'ordinateur virtuel ou d'ignorer la notification.

   L'Agent virtuel envoie également une notification à l'utilisateur en cas d'échec de l'opération.

Éteindre le CAI de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent éteindre n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée à leurs informations d'identification définies par l'administrateur système. Le fait d'éteindre un ordinateur virtuel étant une action permanente, Agent virtuel affiche les détails de l'ordinateur virtuel et demande confirmation. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

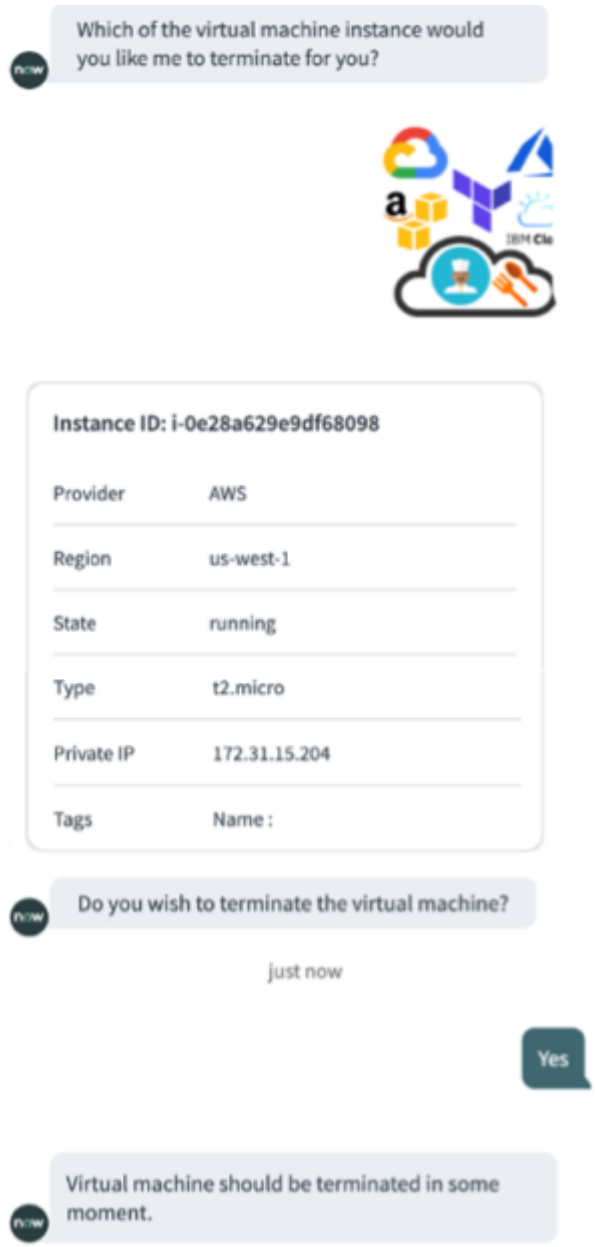
Condition requise : pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS
- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rubriques de configuration prédéfinies pour l'Agent virtuel

Utilisez des rubriques de configuration prédéfinies pour créer un message d'accueil standard et un message de fin de conversation. En outre, les rubriques de configuration peuvent fournir des commentaires d'utilisateurs et des enquêtes, ainsi qu'une gestion des erreurs.

Pour en savoir plus sur les rubriques de configuration, consultez Configurer les expériences de messagerie instantanée pour les utilisateurs de l'Agent virtuel .

Pour obtenir la liste complète des rubriques de configuration incluses dans l'Agent virtuel, consultez Utiliser des rubriques de configuration .

Rubrique de salutation dynamique

Les utilisateurs reçoivent une salutation dynamique et basée sur le temps au début d'une conversation de la part d'un agent virtuel. Le message d'accueil inclut la désignation de l'utilisateur par son prénom avec l'heure de la journée, la référence à l'incident ou à la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

demande que l'utilisateur peut avoir ouverte et les informations de panne si une panne se produit ou est planifiée. Par exemple :

« Bonjour, John. Vous avez actuellement [x] incidents et [x] demandes ouverts. Nous sommes au courant d'une [panne] impliquant [service] qui a débuté à [heure de début]. »

Lorsque nous connaissons l'heure de fin, l'agent virtuel inclut le message suivant :

« La [panne] devrait être résolue à [heure de fin] ».

Remarque :
en l'absence d'incidents, de demandes ou de pannes, ces messages ne s'affichent pas.

Le message d'accueil dynamique est suivi par le message d'accueil standard, qui demande à l'utilisateur de saisir des informations.

Pour en savoir plus sur la configuration de la rubrique de configuration du message d'accueil, consultez Change the Virtual Agent greeting messages in the Greeting setup topic .

Rubriques prédéfinies de la catégorie Prestataire pour Agent virtuel ITSM

Les conversations par rubrique de la catégorie Prestataire sont spécifiquement conçues pour les professionnels disposant du rôle itil dans ITSM. Ces rubriques prédéfinies comprennent la résolution d'un incident, la création d'un problème et la mise à jour des données dans le système.

Créer une demande de changement

Les utilisateurs disposant du rôle itil peuvent créer des demandes de changement à l'aide du client de leur choix, par exemple Slack. Les utilisateurs indiquent le type de demande de changement (**Normal**, **Standard** ou **Urgent**). Les définitions de type de changement sont fournies par l'agent virtuel.

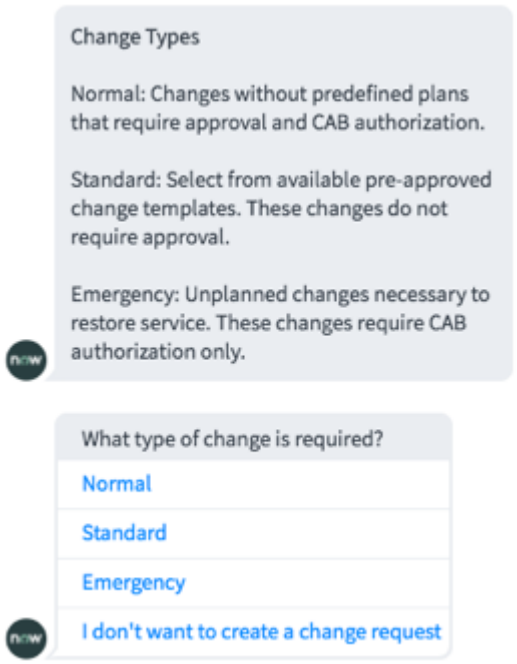
Pour les demandes de changement Normal et Urgent, l'Agent virtuel invite l'utilisateur à saisir les critères suivants :

- Brève description
- Justification
- Élément de configuration
- Groupe d'affectation
- Date de début planifiée
- Date de fin prévue

Pour les demandes de changement standard, l'Agent virtuel envoie un lien carrousel vers un catalogue d'éléments de changement standard. Une fois que l'utilisateur a sélectionné un élément, l'Agent virtuel fournit un lien pour ouvrir la page de catégorie associée afin de demander le changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer un problème

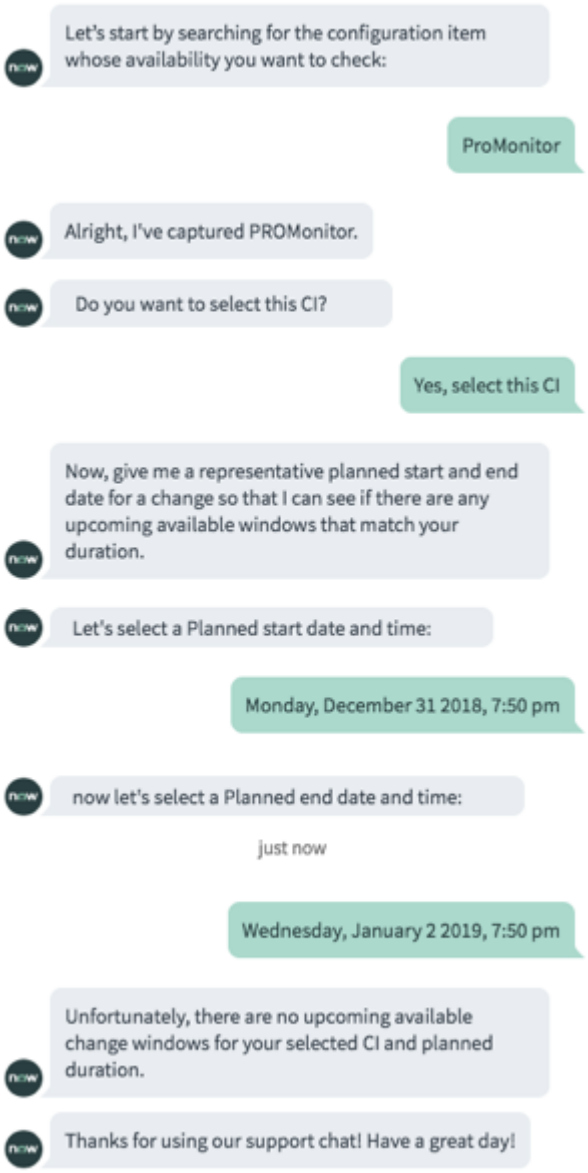
Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent créer des enregistrements de problèmes. Ils fournissent une description du problème et précisent l'urgence et l'impact du problème. Les utilisateurs doivent également connaître et saisir l'élément de configuration problématique associé.

Identifier les fenêtres des changements disponibles

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent vérifier la fenêtre de changement disponible suivante d'un élément de configuration. Par exemple, vous pouvez déterminer la prochaine fenêtre des changements disponible pour un actif spécifique affecté à un utilisateur, en ce qui concerne la maintenance ou les calendriers de sortie. Les utilisateurs doivent saisir l'élément de configuration à vérifier, tel que `PROmonitor`, puis sélectionner une date et une heure de début et de fin planifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Identifier les changements de planification

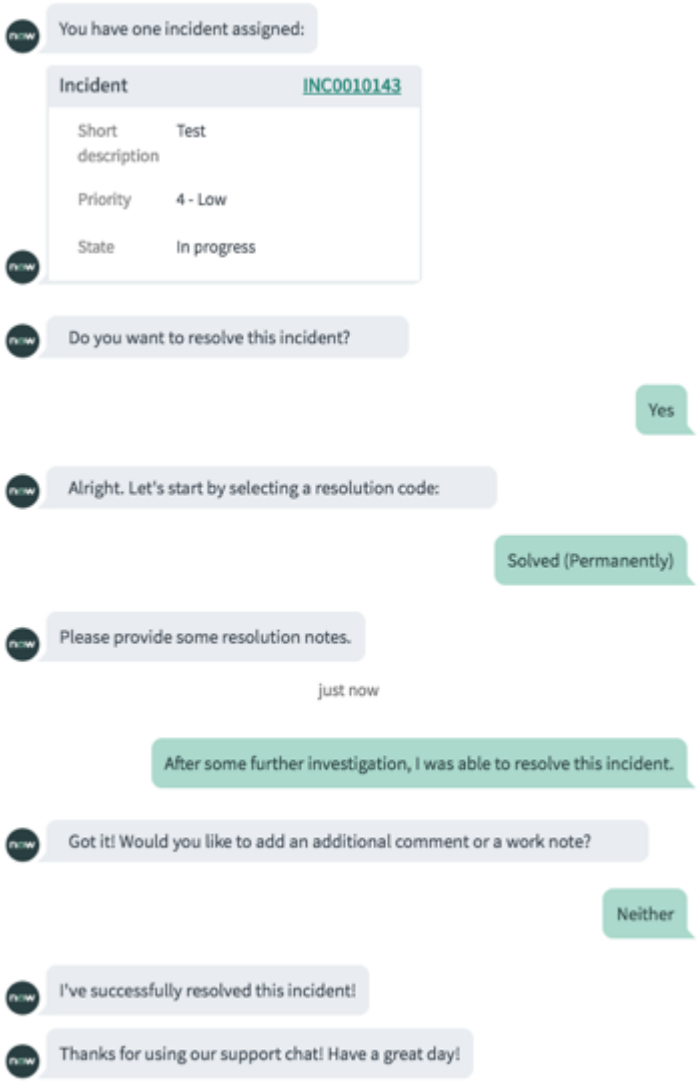
Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent trouver les demandes de changement à venir pour un élément de configuration spécifique (CI). Pour afficher les demandes de changement, les utilisateurs doivent saisir le nom de l'élément de configuration qui contient les changements.

Résoudre l'incident

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent résoudre un incident par le biais de la messagerie instantanée de support en fournissant un code de fermeture, par exemple, **Résolu (Définitivement)** ou **Résolu (Solutions de contournement)**, et des notes de résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Mettre à jour la tâche affectée

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent mettre à jour des commentaires ou des notes de travail dans les tâches affectées. Lorsqu'un utilisateur souhaite mettre à jour une tâche, l'agent virtuel renvoie une liste de toutes les tâches affectées et demande à l'utilisateur laquelle il souhaite mettre à jour. L'utilisateur peut sélectionner dans la liste une seule tâche à mettre à jour ou sélectionner **Toutes** pour charger et mettre à jour toutes les tâches affectées. L'agent virtuel demande alors si l'utilisateur veut ajouter un commentaire, une note de travail ou les deux. En option, les utilisateurs peuvent annuler la mise à jour.

Mettre à jour la demande de changement

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent mettre à jour l'heure réelle de début et de fin d'un changement, ainsi que le basculer dans l'état Travail en cours ou Fermé.

Blocs de rubriques prédéfinis et réutilisables de l'Agent virtuel ITSM

Réutilisez des blocs de rubriques pour exécuter des fonctions courantes dans les conversations de l'Agent virtuel ITSM, telles que la création d'un incident ou l'exécution d'une recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la liste **Type** de la page Rubriques du Concepteur d'agent virtuel pour effectuer un tri par **blocs de rubriques**. Pour en savoir plus sur les blocs de rubriques, consultez Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques .

L'Agent virtuel ITSM fournit les modèles et les blocs de rubriques prédéfinis suivants.

Remarque :
la plupart de ces blocs de rubriques sont disponibles avec le module d'extension Gestion des services Agent virtuel Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Pour en savoir plus sur les modules d'extension, consultez Modules d'extension ServiceNow .

Recherche contextuelle

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Recherche contextuelle

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
contexte	sys_id d'un enregistrement de contexte de recherche (cxs_context_config). Définit les sources incluses dans la recherche. Par exemple, les sources peuvent inclure la base de connaissances ou la communauté.
query	Mot clé de recherche saisi par un utilisateur au cours d'une conversation Agent virtuel.
portail	Portail à partir duquel la conversation a été initiée, par exemple un portail de services ou un portail des ressources humaines. Ce portail correspond au suffixe d'URL, par exemple, sp, esc, csm et hr, à partir duquel le résultat de la recherche s'ouvre.
kb_knowledge_base	sys_id d'un enregistrement de la base de connaissances (kb_knowledge_base). Dans le contexte, recherchez uniquement ces articles de la base de connaissances.
Paramètres de sortie	
results_returned	Vrai si les résultats de recherche sont trouvés, sinon faux.
results_helpful	Vrai si l'utilisateur répond que les résultats de la recherche sont utiles, sinon faux.

Créer un incident

Ce bloc de rubriques lance la rubrique de conversation **Ouvrir un ticket informatique**.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Créer un incident

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
appelant	Nom de l'utilisateur qui crée un enregistrement Incident (incident).
short_description	Description courte saisie dans l'enregistrement Incident (incident).
urgence	Niveau d'urgence indiqué dans l'enregistrement Incident (incident).
description	Description saisie dans l'enregistrement Incident (incident).
cmdb_ci	Élément de configuration de la CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Créer un incident (suite)

Nom	Description
Paramètres de sortie	
created_incident_sys_id	sys_id de retour d'un incident nouvellement créé.

Créer un lien de réunion MS Teams (obsolète)

Ce bloc de rubriques est obsolète. Utilisez plutôt Obtenir un lien de réunion MS Teams.

Les utilisateurs peuvent faire une demande de lien de réunion Microsoft Teams à l'aide de Agent virtuel. Ce bloc de rubriques peut être inclus dans d'autres rubriques. Par défaut, ce bloc de rubriques s'exécute en mode silencieux et les messages de sortie ne sont pas affichés.

Condition requise : Module d'extension Spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk)

Créer un lien de réunion Zoom

Pour plus d'actions, le bloc de rubriques Actions de réunion Zoom est également disponible.

Les utilisateurs peuvent faire une demande de lien de réunion Zoom à l'aide de Agent virtuel. Ce bloc de rubriques peut être inclus dans d'autres rubriques. Par défaut, ce bloc de rubriques s'exécute en mode silencieux et les messages de sortie ne sont pas affichés.

Condition requise : Module d'extension Spoke Zoom(com.sn.zoom.spoke)

Décrire un ordinateur virtuel

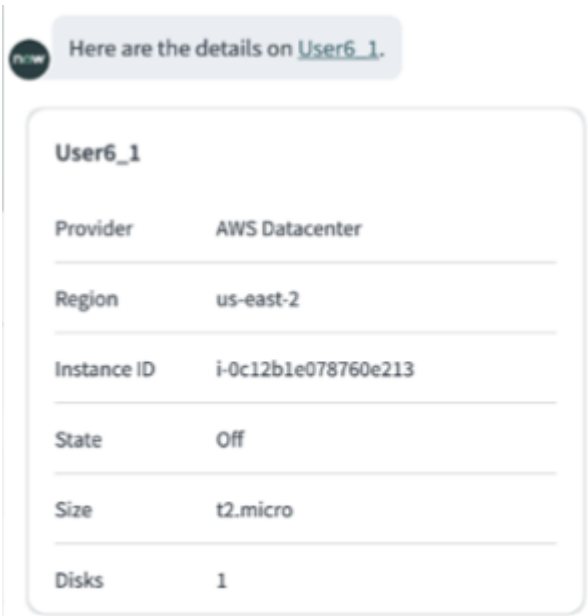
Les utilisateurs peuvent obtenir des informations sur n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée via la rubrique Gérer un ordinateur virtuel de l'Agent virtuel. Ces informations comprennent notamment le fournisseur, la région et l'ID de l'instance.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à décrire ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. Agent virtuel fournit les détails de l'ordinateur virtuel demandé.
3. Pour obtenir des détails supplémentaires, les utilisateurs peuvent cliquer sur le lien fourni, qui les redirige vers le Portail de l'utilisateur dans le cloud .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Décrire un ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre d'entrée : vm_sys_id	Sys_id de l'instance d'ordinateur virtuel dans la table cmdb_ci_vm_instance.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement de l'incident, le cas échéant.

Afficher les URL de Réinitialisation du mot de passe

Si la fonctionnalité Réinitialisation du mot de passe est activée sur l'Agent virtuel et que l'utilisateur a été authentifié, ce bloc de rubriques renvoie un lien de réinitialisation du mot de passe. Si la fonctionnalité Réinitialisation du mot de passe n'est pas activée, l'utilisateur est dirigé vers le Centre de services.

Ce bloc de rubriques comporte un paramètre d'entrée : *`unlock_account`*. Si l'utilisateur a été authentifié, la valeur est *`true`*. Sinon, la valeur est *`false`*.

Pour en savoir plus, consultez Réinitialisation du mot de passe pour l'Agent virtuel .

Ce bloc de rubriques comporte un paramètre d'entrée : *`unlock_account`*. Si l'utilisateur a été authentifié, la valeur est *`true`*. Sinon, la valeur est *`false`*.

Demander un élément de catalogue

Pour en savoir plus, consultez Blocs de rubriques Catalogue de services dans l'Agent virtuel .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rechercher un élément de catalogue

Pour en savoir plus, consultez Blocs de rubriques Catalogue de services dans l'Agent virtuel .

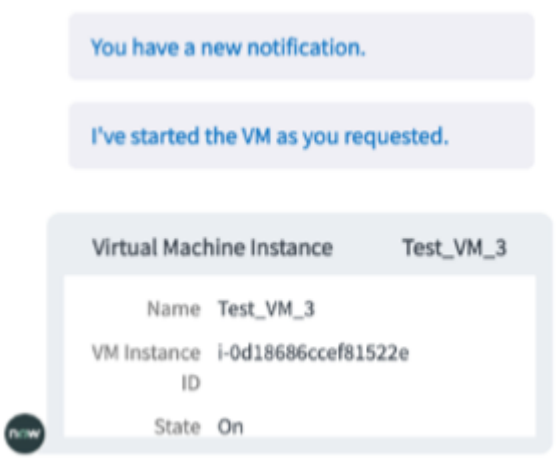
Démarrer un ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent démarrer n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée via la rubrique Gérer un ordinateur virtuel. Si l'ordinateur virtuel est déjà allumé ou dans un état où il ne peut pas être démarré, l'Agent virtuel en informe l'utilisateur.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à démarrer ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur lorsque l'ordinateur virtuel demandé démarre.

   L'Agent virtuel envoie également une notification à l'utilisateur en cas d'échec de l'opération.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails, de demander des instructions supplémentaires pour se connecter à l'ordinateur virtuel ou d'ignorer la notification.
4. Si l'utilisateur demande des instructions de connexion supplémentaires, Agent virtuel fournit ces instructions et l'utilisateur peut confirmer si la connexion a réussi.



Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Démarrer un ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement de l'incident, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

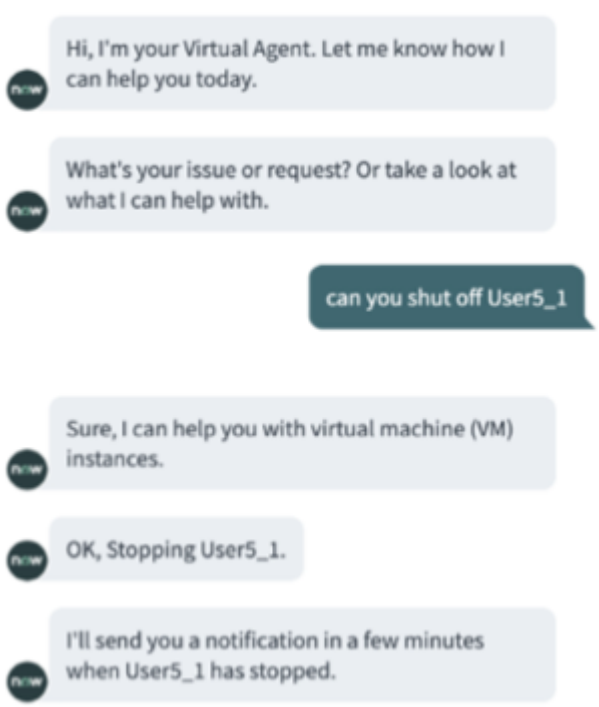
Arrêter un ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent arrêter n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée via la rubrique Gérer un ordinateur virtuel. Si l'ordinateur virtuel est déjà arrêté ou est dans un état où il ne peut pas être arrêté, Agent virtuel en informe l'utilisateur.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à arrêter ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur lorsque l'ordinateur virtuel demandé s'est arrêté.

   L'Agent virtuel envoie également une notification à l'utilisateur en cas d'échec de l'opération.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails ou d'ignorer la notification.



Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Arrêter un ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement de l'incident, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éteindre un ordinateur virtuel

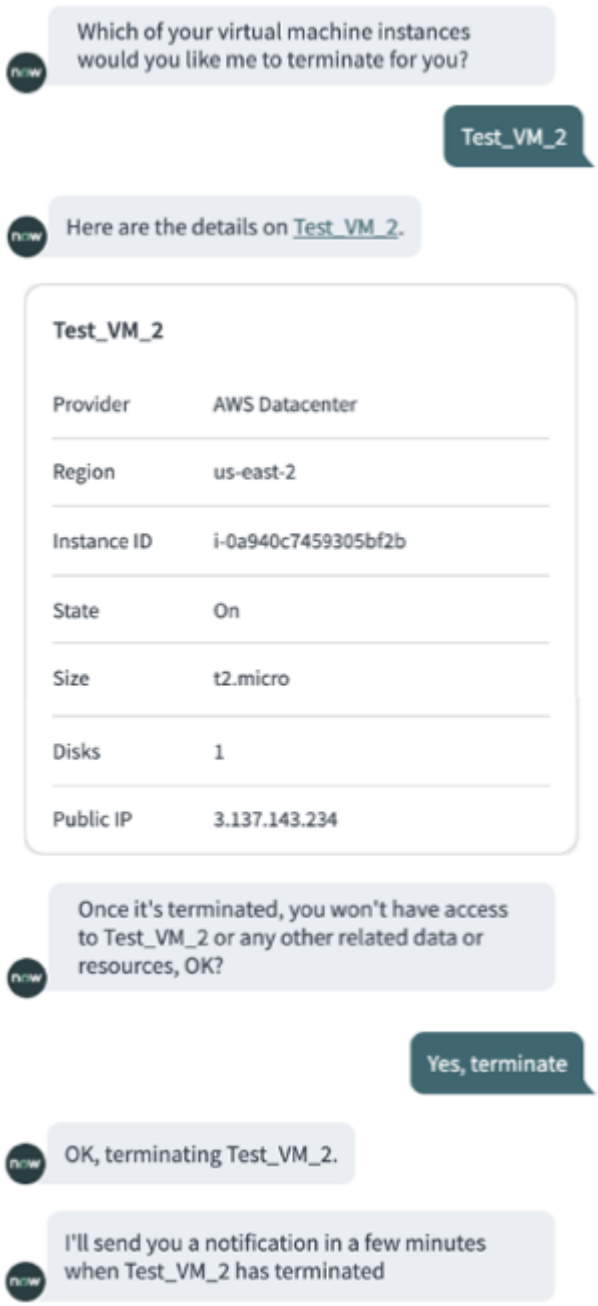
Les utilisateurs peuvent éteindre n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée via la rubrique Gérer un ordinateur virtuel. Si l'ordinateur virtuel est déjà éteint ou est dans un état où il ne peut pas être éteint, Agent virtuel en informe l'utilisateur.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à éteindre ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. Agent virtuel fournit les détails de l'ordinateur virtuel à éteindre.
3. L'arrêt d'un ordinateur virtuel en l'éteignant est une action permanente. L'utilisateur doit donc confirmer l'opération pour qu'elle se poursuive.
4. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur une fois que l'ordinateur virtuel demandé est éteint.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Éteindre un ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement de l'incident, le cas échéant.

Dépanner Cisco Webex

Les utilisateurs peuvent trouver une solution aux problèmes courants liés à Webex. Ce bloc de rubriques est utilisé dans la rubrique Applications de collaboration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu de l'aide statique pour le problème auquel il est confronté, il peut effectuer une recherche avec les fonctionnalités Recherche IA ou Recherche contextuelle. Le type de recherche est dicté par la propriété système *sn_itsm_va.fallback_search_option*.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Dépanner Cisco Webex

Nom	Description
Paramètre d'entrée	
issue	Problème lié à l'application de l'utilisateur.
Paramètre de sortie	
user_query	Chaîne de problème utilisée comme alternative à la recherche.

Dépanner Microsoft Teams

Les utilisateurs peuvent trouver une solution aux problèmes courants liés à Microsoft Teams. Ce bloc de rubriques est utilisé dans la rubrique Applications de collaboration.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu de l'aide statique pour le problème auquel il est confronté, il peut effectuer une recherche avec les fonctionnalités Recherche IA ou Recherche contextuelle. Le type de recherche est dicté par la propriété système *sn_itsm_va.fallback_search_option*.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Dépanner Microsoft Teams

Nom	Description
Paramètre d'entrée	
issue	Problème lié à l'application de l'utilisateur.
Paramètre de sortie	
user_query	Chaîne de problème utilisée comme alternative à la recherche.

Dépanner Zoom

Les utilisateurs peuvent trouver une solution aux problèmes courants liés à Zoom. Ce bloc de rubriques est utilisé dans la rubrique Applications de collaboration.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu de l'aide statique pour le problème auquel il est confronté, il peut effectuer une recherche avec les fonctionnalités Recherche IA ou Recherche contextuelle. Le type de recherche est dicté par la propriété système *sn_itsm_va.fallback_search_option*.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Dépanner Zoom

Nom	Description
Paramètre d'entrée	
issue	Problème lié à l'application de l'utilisateur.
Paramètres de sortie	
user_query	Chaîne de problème utilisée comme alternative à la recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Dépanner Zoom (suite)

Nom	Description
ticket_description	Chaîne de problème utilisée pour créer un ticket informatique.

Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS

Les utilisateurs peuvent utiliser Cloud Access Interface pour prendre des mesures sur les ordinateurs virtuels mis en service sous Amazon AWS. L'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Ce bloc de rubriques est utilisé dans les rubriques prédéfinies CAI de gestion des ordinateurs virtuels. Les actions disponibles sont Arrêter, Démarrer, Éteindre ou Décrire l'ordinateur virtuel.

Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure

Les utilisateurs peuvent utiliser Cloud Access Interface pour prendre des mesures sur les ordinateurs virtuels mis en service sous Microsoft Azure. L'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Ce bloc de rubriques est utilisé dans les rubriques prédéfinies CAI de gestion des ordinateurs virtuels. Les actions disponibles sont Arrêter, Démarrer, Éteindre ou Décrire l'ordinateur virtuel.

Blocs de rubriques Expérience des employés

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les réunions dans Microsoft Exchange Online. La rubrique Gérer des réunions EXO v1.0 vous permet de planifier, de reporter et d'annuler des réunions.

Utilisez la liste **Catégorie** de la page Rubriques de Concepteur d'agent virtuel pour trier par **Libre-service** et afficher tous les blocs de rubriques Expérience des employés.

Pour en savoir plus sur les blocs de rubriques, consultez Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques .

Annuler une réunion EXO

Les utilisateurs peuvent envoyer un message à Agent virtuel pour demander l'annulation d'une réunion.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Annuler une réunion EXO

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Date/heure de début	Date et heure de début de la réunion (UTC).
Date/heure de fin	Date et heure de fin de la réunion (UTC).
Paramètres de sortie	
statut	Renvoie un état d'annulation de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Annuler une réunion EXO (suite)

Nom	Description
	• MEETING_CANCELLED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

Disponibilité des salles de conférence

Les utilisateurs peuvent choisir une salle de conférence disponible pour leur réunion.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Disponibilité des salles de conférence

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Emplacement de la salle	Emplacement de la salle de conférence.
Capacité de la salle	Nombre de personnes que la salle de conférence peut accueillir.
Date/heure de début	Date et heure de début de la réunion (UTC).
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de *15* à *1440* (1 jour).
Paramètres de sortie	
selected_room_info	Nom de la salle de conférence sélectionnée.
booking_info	Chaîne JSON indiquant des informations supplémentaires sur la réservation (lieu, heure de début et durée de la réunion).
statut	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • NO_EMAIL_FOUND • TECHNICAL_ISSUE • INVALID_SCHEDULE_INFO • INVALID_EMAIL • NO_ROOMS_AVAILABLE • ROOMS_SELECTED • ROOMS_VIEWED

Obtenir le lien de la réunion MS Teams

Si le spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk) est installé sur l'instance, les utilisateurs peuvent envoyer un lien de réunion Microsoft Teams avec leur invitation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Obtenir un lien de réunion MS Teams

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
email_id	Adresse e-mail de l'organisateur de la réunion.
meeting_subject	Objet de la réunion.
silent_mode	Détermine si le bloc de rubriques génère une sortie de message. Si la valeur est définie sur `true`, le bloc de rubriques ne génère pas de message de sortie.
service_user_azure	ID Azure du compte de service de l'utilisateur. Il est utilisé pour lancer la réunion lors des réunions Microsoft Teams. Utilisez une variable de script pour transmettre l'ID utilisateur.
Paramètres de sortie	
URL	URL de réunion Microsoft Teams.
meeting_id	ID de réunion Microsoft Teams.
output_status	Indique si l'action a été effectuée avec succès.
output_error_message	Message d'erreur indiquant que le lien de la réunion n'a pas été généré.

Reporter une réunion EXO

Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel de reporter une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Reporter une réunion**.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Reporter une réunion EXO

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Date/heure de début	Date et heure de début actuelles de la réunion (UTC).
Date/heure de fin	Date et heure de fin actuelles de la réunion (UTC).
Nouvelle date	Nouvelles date et heure de la réunion (UTC).
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de `15` à `1440` (1 jour).
Paramètres de sortie	
statut	Renvoie un état reporté pour la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • MEETING_RESCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier une réunion EXO

Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel de planifier une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Configurer une réunion**.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Planifier une réunion EXO

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Participants	Adresses e-mail des personnes invitées à la réunion. Les adresses e-mail des participants sont séparées par une virgule.
Objet	Objet de la réunion.
Date de la réunion	Date de début de la réunion dans le fuseau horaire de l'utilisateur.
Heure de la réunion	Heure de la réunion en minutes. Par exemple, pour 23h26, la valeur est *1406*.
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de *15* à *1440* (1 jour).
Type de ressource	Ressources requises pour la réunion. Les valeurs comprennent : • *Virtual* : nécessite un logiciel de conférence, tel que Zoom. • *Conference* : nécessite la réservation d'une salle. • *Hybrid* : nécessite un logiciel de conférence et une salle. • *None* : aucune ressource supplémentaire n'est nécessaire.
Application de réunion	Outil logiciel de conférence pour la réunion. Les valeurs comprennent : • *Teams* • *Webex* • *Zoom* • *None*
Détails	Ordre du jour de la réunion.
ID Azure de l'utilisateur de service	ID Azure du compte de service de l'utilisateur pour les réunions Microsoft Teams.
Paramètres de sortie	
event_id	ID de la réunion planifiée.
statut	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • MEETING_SCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • NO_MEETING_SELECTED

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de réunion Webex

Si le spoke Cisco Webex Teams (sn_cisco_teams_spk) est installé sur l'instance, les utilisateurs peuvent envoyer un lien de réunion Webex avec leur invitation.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Actions de réunion Webex

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Action	Action Webex pour la réunion. Les valeurs comprennent : • `Schedule` • `Reschedule` • `Cancel`
Date/heure de début	Date et heure de début actuelles de la réunion (UTC).
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de `15` à `1440` (1 jour).
ID d'utilisateur	Adresse e-mail ou ID d'utilisateur de l'organisateur de la réunion.
Objet de la réunion	Objet de la réunion.
Ordre du jour	Ordre du jour de la réunion.
URL de réunion	URL pour rejoindre la réunion virtuelle.
Invités de la réunion	Adresses e-mail des utilisateurs invités, séparées par des virgules.
Paramètres de sortie	
meeting_url	URL pour rejoindre la réunion virtuelle.
output_status	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de réunion Zoom

Si le spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke) est installé sur l'instance, les utilisateurs peuvent envoyer un lien de réunion Zoom avec leur invitation.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Actions de réunion Zoom

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Action	Action Zoom pour la réunion. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Programmation • Replanifier • Annuler
ID d'utilisateur	ID d'utilisateur du compte ou adresse e-mail.
Date et heure de début	Date et heure de début actuelles de la réunion (UTC).
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de *15* à *1440* (1 jour).
Objet de la réunion	Objet de la réunion.
Ordre du jour	Ordre du jour de la réunion.
ID de réunion	ID Zoom unique affecté à la réunion virtuelle.
Paramètres de sortie	
output_status	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING
meeting_url	URL pour rejoindre la réunion virtuelle.

Notifications exploitables Agent virtuel ITSM prédéfinies

Envoyez des messages interactifs à un employé par le biais de Agent virtuel, en fonction des tâches ou alertes en attente. Redirigez certains des incidents ITSM les plus courants vers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel ITSM, réduisez le volume d'incidents vers Centre de services et faites découvrir le canal de résolution Agent virtuel ITSM aux employés.

Notifications exploitables

Les notifications exploitables sont des messages interactifs que Agent virtuel envoie à l'utilisateur final lorsque celui-ci prend certaines mesures sur des canaux de service non conversationnels. Ces notifications comportent des boutons qui permettent au destinataire d'effectuer certaines actions, telles que l'ajout d'un commentaire ou la demande d'un agent actif. Lorsque vous créez une notification exploitable, vous associez une action à une rubrique publiée par Agent virtuel, à une action pouvant contenir des scripts ou à une action de flux qui gère l'action à effectuer. Par exemple, Agent virtuel peut envoyer une notification lorsqu'un employé soumet un incident par e-mail ou par le biais du ServiceNow® Portail de services, s'il existe des mises à jour ou des actions requises de la part de l'employé. Les employés peuvent résoudre l'incident directement dans la conversation Agent virtuel, sans impliquer un agent en direct.

Les utilisateurs administrateurs ou administrateurs de Agent virtuel (virtual_agent_admin) activent les notifications et les rubriques de conversation de Agent virtuel ITSM.

Pour créer vos propres notifications personnalisées, consultez Configurer les notifications d'agent virtuel .

Notifications exploitables ITSM prédéfinies

Les notifications prédéfinies suivantes sont disponibles pour Agent virtuel ITSM. Vous devez activer ces notifications dans Studio de workflow avant de pouvoir les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Je souhaite	Notifications prédéfinies
Informer les utilisateurs des changements apportés à leurs incidents	Notifications exploitables d'incidents dans Agent virtuel ITSM
Informer les utilisateurs des changements apportés à leurs demandes Catalogue de services	Notifications exploitables pour les demandes Catalogue de services dans Agent virtuel ITSM
Informer les utilisateurs de l'approbation des demandes de changement ou des articles de la base de connaissances	Notifications exploitables pour les approbations dans Agent virtuel ITSM
Informer les utilisateurs lorsque leur mot de passe est sur le point d'expirer	Notifications exploitables pour la réinitialisation du mot de passe via l'Agent virtuel
Informer les utilisateurs des changements apportés aux ordinateurs virtuels	Notifications exploitables pour les ordinateurs virtuels dans Agent virtuel ITSM
Informer les utilisateurs lorsque Agent virtuel trouve une rubrique susceptible de résoudre le problème de l'utilisateur final	Notifications exploitables pour Résolution automatique des problèmes dans Agent virtuel ITSM

Information associée

Résolution automatique des problèmes pour Agent virtuel ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications exploitables d'incidents dans Agent virtuel ITSM

Informez les employés des tâches en cours et des alertes liées aux incidents grâce aux notifications de Agent virtuel ITSM.

Vous devez activer les notifications dans Studio de workflow pour les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Incident commenté

Les utilisateurs finaux sont informés lorsqu'une personne ajoute un commentaire à leur incident. L'utilisateur final peut choisir de consulter les commentaires, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final sélectionne **Afficher les commentaires**, Agent virtuel affiche les trois commentaires les plus récents sur l'incident.

Une fois les commentaires les plus récents consultés, l'utilisateur final peut choisir d'ajouter ses propres commentaires et images.

Incident pour le compte de l'appelant

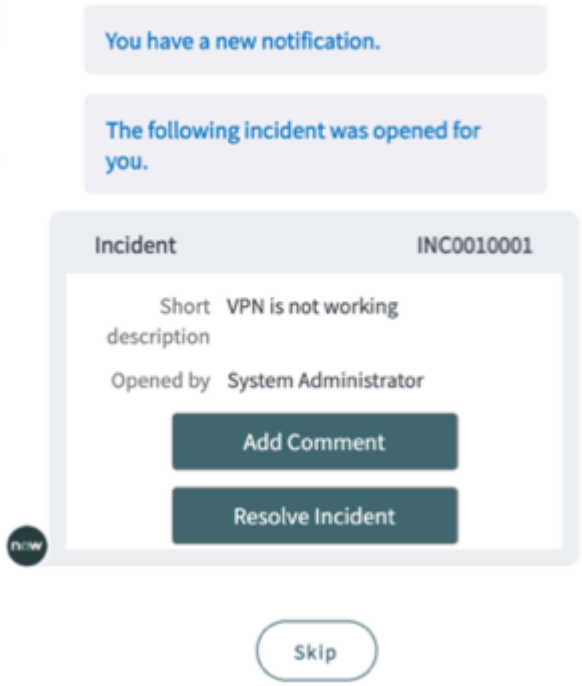
Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification chaque fois qu'un incident est ouvert pour leur compte. L'utilisateur final peut choisir d'ajouter un commentaire à l'incident, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final sélectionne **Ajouter un commentaire**, Agent virtuel fournit une URL pour l'incident et l'utilisateur final peut saisir des commentaires directement dans la messagerie instantanée.

Si l'utilisateur final sélectionne **Résoudre l'incident**, Agent virtuel résout l'incident et fournit l'URL de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Incident résolu

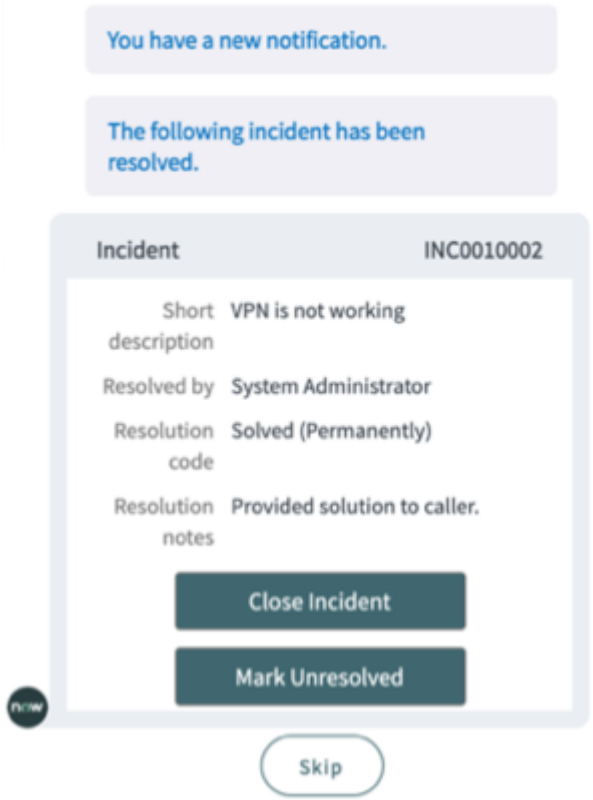
Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification chaque fois que quelqu'un d'autre qu'eux résout l'un de leurs incidents. L'utilisateur final peut choisir de fermer l'incident, de marquer l'incident comme non résolu ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final choisit de marquer l'incident comme non résolu, Agent virtuel propose d'ajouter des commentaires de l'utilisateur final directement via la messagerie instantanée et de rouvrir l'incident.

Si l'utilisateur final choisit de fermer l'incident, Agent virtuel ferme l'incident et fournit l'URL de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Incident Update (Mise à jour de l'incident)

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification chaque fois qu'un incident est mis à jour pour leur compte. L'utilisateur final peut choisir d'ajouter un commentaire à l'incident, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Base de connaissances associée à un incident (obsolète)

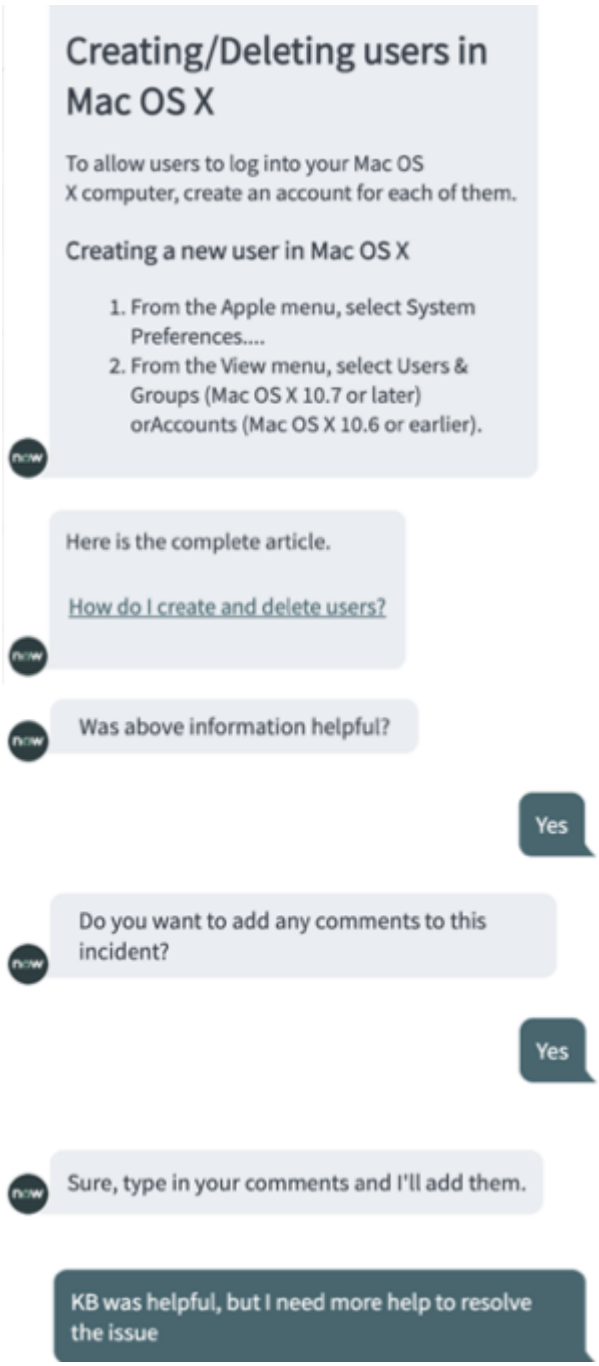
Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification de Agent virtuel lorsqu'un article de la Base de connaissances est joint à leur incident. L'utilisateur final peut choisir de consulter l'article, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final choisit de consulter l'article, Agent virtuel affiche un extrait et un lien vers l'article complet.

L'utilisateur final peut également fournir des commentaires et ajouter des commentaires à l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Notifications exploitables pour les demandes Catalogue de services dans Agent virtuel ITSM

Informez les employés des tâches et des alertes Catalogue de services grâce à des notifications de Agent virtuel ITSM.

Vous devez activer ces notifications dans Studio de workflow. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Notification de mise en service Citrix

Les utilisateurs finaux sont avertis chaque fois qu'un changement se produit sur une session ou une application Citrix. Pour plus d'informations sur les thèmes prédéfinis pour Citrix, consultez la rubrique Rubriques prédéfinies de la session Citrix de l'Agent virtuel ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

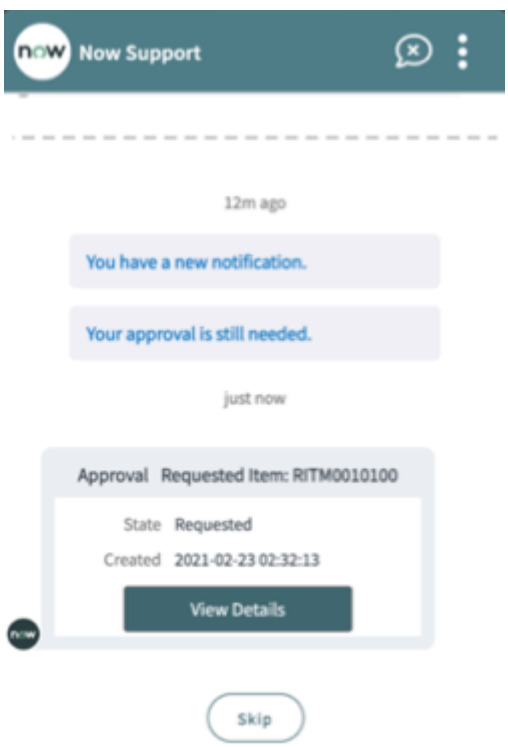
Demande approuvée ou rejetée

Agent virtuel envoie une notification au demandeur d'une demande Catalogue de services générique. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails de la notification ou d'ignorer la notification.

Rappel d'approbation d'un élément demandé

Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'approbateur d'une demande Catalogue de services. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Les approbateurs peuvent approuver ou rejeter directement la demande dans la messagerie instantanée. Les approbateurs peuvent également ajouter des commentaires aux demandes rejetées directement dans la messagerie instantanée.



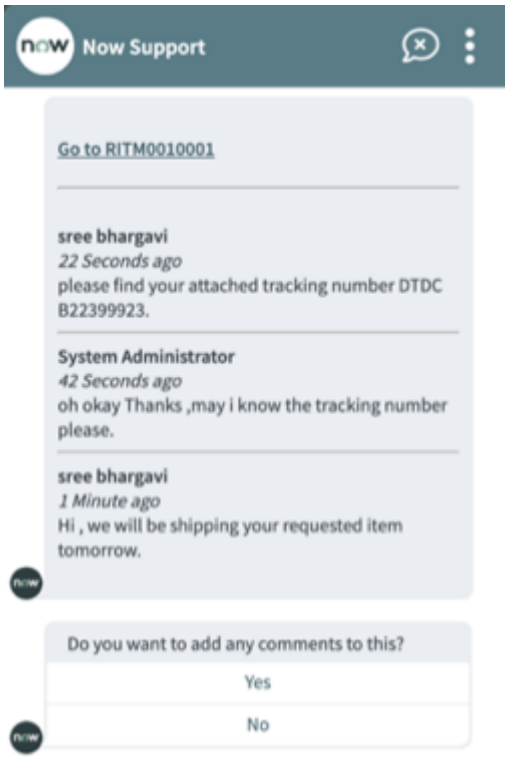
Élément demandé commenté

Agent virtuel envoie une notification aux employés qui ont demandé des éléments Catalogue de services lorsqu'un nouveau commentaire est ajouté à la demande. Les demandeurs peuvent choisir d'afficher le commentaire ou d'ignorer la notification.

Si le demandeur sélectionne **Afficher le commentaire**, Agent virtuel affiche les trois commentaires les plus récents et le demandeur peut choisir d'ajouter son propre commentaire.

Traduction automatique

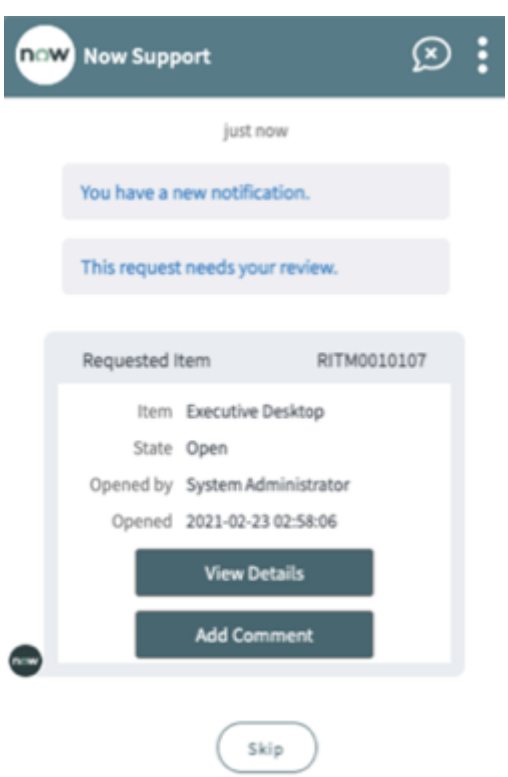
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le demandeur entre un commentaire et Agent virtuel ajoute le nouveau commentaire directement depuis la messagerie instantanée.

Élément demandé pour le compte du demandeur

Agent virtuel envoie une notification à un utilisateur final lorsqu'une demande Catalogue de services est ouverte pour le compte de l'utilisateur final. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails de la demande, d'ajouter des commentaires directement dans la messagerie instantanée ou d'ignorer la notification.



Traduction automatique

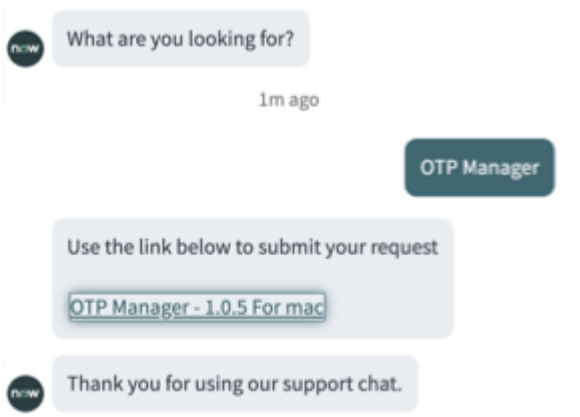
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Requested Item Update (Mise à jour de l'élément demandé)

Agent virtuel envoie une notification au demandeur d'une demande Catalogue de services chaque fois que l'état change. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails de la notification ou d'ignorer la notification.

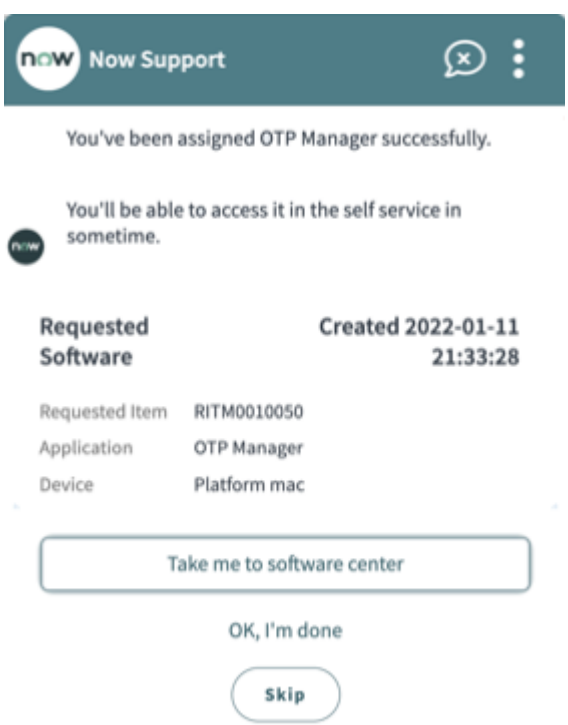
Installation de logiciel

Les utilisateurs finaux (demandeurs) peuvent soumettre une demande de logiciel à partir du catalogue de logiciels en sélectionnant le lien affiché sous **Utiliser le lien ci-dessous pour soumettre votre demande**.



Lorsque la demande soumise est approuvée, Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur final lui confirmant que le logiciel a été affecté et qu'il sera disponible prochainement.

Remarque :
Les utilisateurs finaux doivent utiliser la distribution de logiciel client .



Le demandeur peut effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- consulter les détails de la demande de logiciel en sélectionnant **Accéder au centre logiciel** ;
- consulter une liste des articles de la base de connaissances pertinents, le cas échéant, en sélectionnant **OK, j'ai terminé**.

  Par défaut, Agent virtuel affiche les articles inclus dans la table sc_2_kb. Un administrateur peut définir la table à utiliser en modifiant la valeur de la propriété système *sn_itsm_va.cat_item_related_kb*.

Notifications exploitables pour les approbations dans Agent virtuel ITSM

Informez les employés de l'approbation des demandes à l'aide de notifications provenant de Agent virtuel ITSM.

Vous devez activer les notifications dans Studio de workflow pour les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Voici quelques-unes des notifications exploitables par défaut dans Agent virtuel ITSM qui nécessitent des approbations :

Demande d'approbation des éléments demandés

Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'approbateur d'une demande d'élément Catalogue de services. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

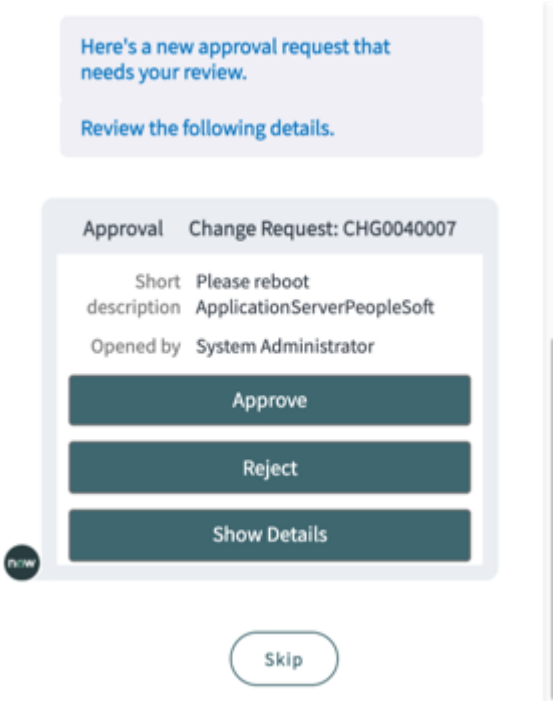
Les approbateurs peuvent approuver ou rejeter directement la demande dans la messagerie instantanée. Les approbateurs peuvent également ajouter des commentaires aux demandes rejetées directement dans la messagerie instantanée.

Demande d'approbation des demandes

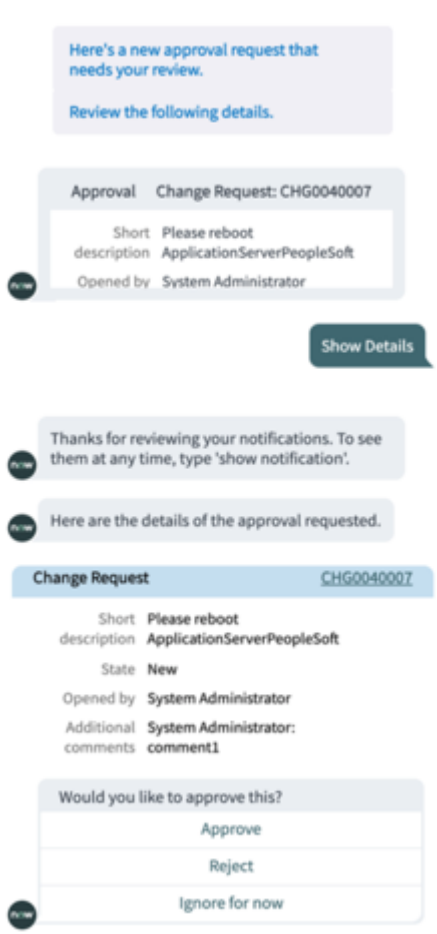
Lors d'une demande d'approbation de changement, Agent virtuel envoie une notification à l'utilisateur final à l'origine de la demande de changement. L'utilisateur final peut être le demandeur ou l'approbateur. Agent virtuel envoie la notification à l'utilisateur final, le cas échéant, qui peut alors approuver ou rejeter la demande, afficher les détails ou ignorer la notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les champs affichés ci-dessous sont les champs par défaut de toutes les tables de tâches (le champ **Afficher les détails** n'est pas configuré pour la table Tâche étendue).

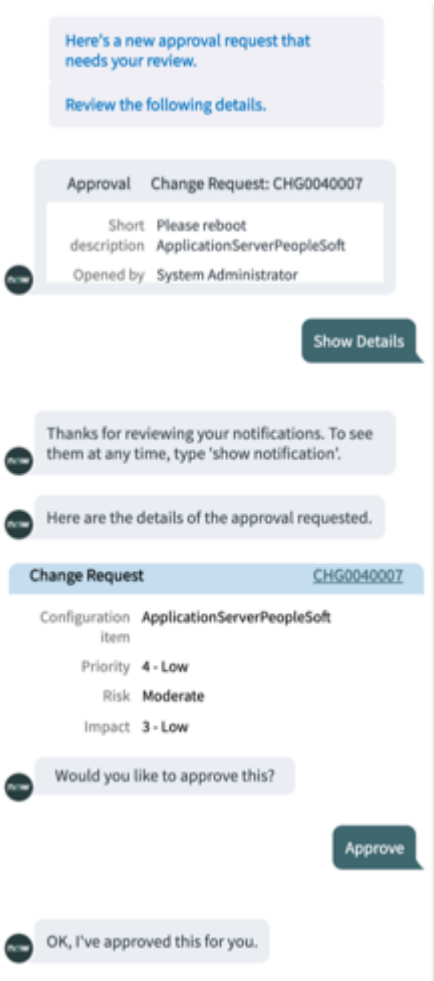


Les champs ci-dessous sont les champs configurés dans la rubrique _show_approval_details (le champ **Afficher les détails** est configuré pour la table Tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

étendue). Les utilisateurs administrateurs peuvent configurer ces champs en dupliquant la rubrique et en modifiant la variable de script approval_default_task_fields dans la rubrique.

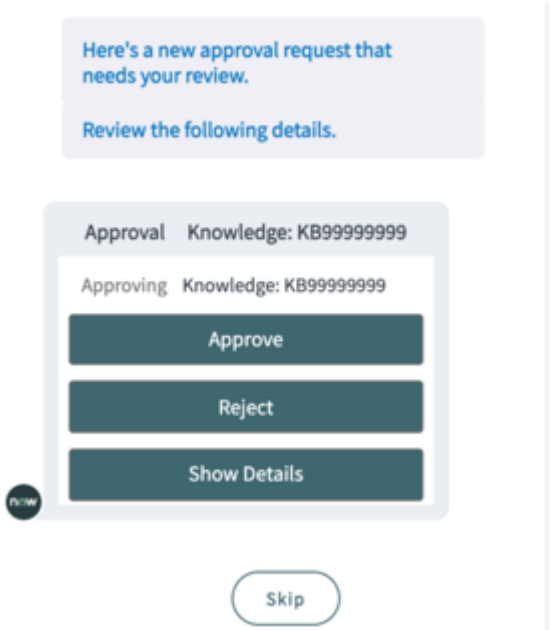


Demande de la base de connaissances approuvée ou rejetée

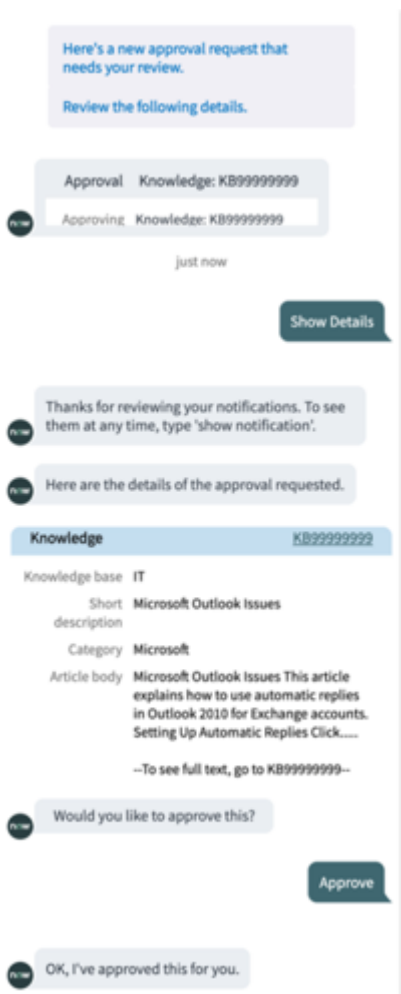
Agent virtuel envoie une notification à chaque demande d'approbation d'article de la base de connaissances. Les utilisateurs finaux approuvent ou rejettent la demande, affichent les détails ou ignorent la notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



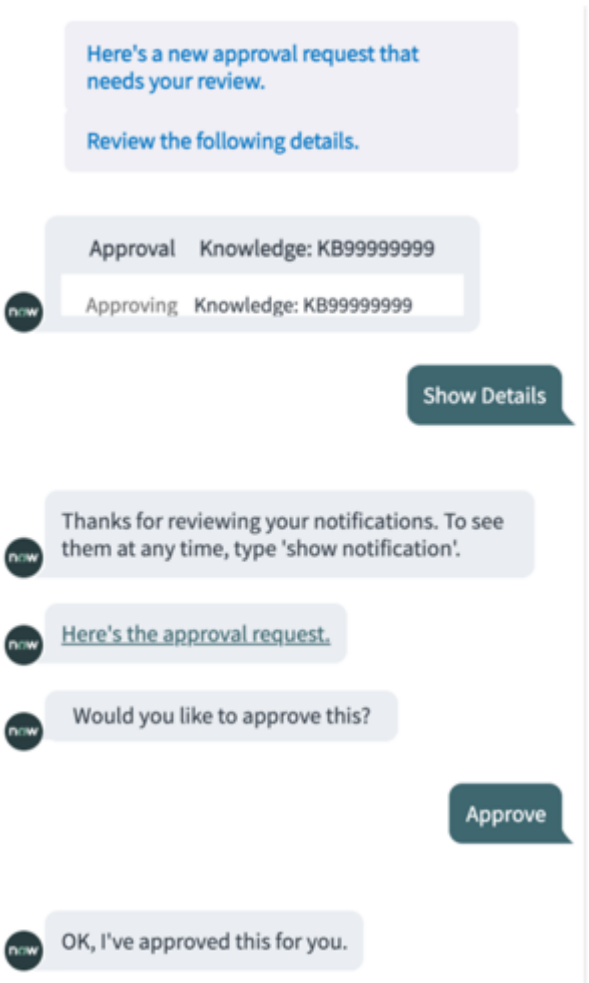
Les champs indiqués ici sont les champs configurés dans la rubrique _show_approval_details_. Les utilisateurs administrateurs peuvent configurer ces champs en dupliquant la rubrique et en modifiant la variable de script approval_default_task_fields dans la rubrique.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les tables autres que Tâche, lorsqu'aucun champ n'est configuré dans la rubrique _show_approval_details, un message s'affiche avec un lien qui renvoie à l'enregistrement en cours d'examen.



Autre approbation

Agent virtuel envoie une notification à l'approbateur lorsqu'un enregistrement qui ne fait pas partie d'une tâche (comme un article de la base de connaissances) doit être approuvé. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Rappel d'approbation d'une demande

Agent virtuel envoie une notification de rappel à l'approbateur d'une demande Catalogue de services en attente. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Demande approuvée ou rejetée

Agent virtuel envoie une notification au demandeur d'un élément Catalogue de services lorsque sa demande a été approuvée ou rejetée. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Approbation de la tâche

Agent virtuel informe l'approbateur d'une tâche nouvellement créée qui doit être examinée et approuvée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette notification ne s'applique pas aux tâches telles que Changement ou Changement standard. Elle ne s'applique pas non plus aux demandes (sc_requests) et aux éléments demandés (sc_req_item).

Notifications exploitables pour la réinitialisation du mot de passe via l'Agent virtuel

Utilisez l'Agent virtuel pour avertir les employés que leur mot de passe est sur le point d'expirer.

Vous devez activer cette notification dans Studio de workflow. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Rappel d'expiration du mot de passe

Agent virtuel avertit l'utilisateur que son mot de passe est sur le point d'expirer. Les utilisateurs peuvent réinitialiser leur mot de passe et déverrouiller leur compte même s'ils ne sont pas connectés. Lorsque les utilisateurs sont connectés, ils peuvent effectuer tous types d'actions, comme un changement de mots de passe. Après avoir changé ou réinitialisé un mot de passe, l'utilisateur doit attendre 24 heures avant de pouvoir à nouveau le changer ou le réinitialiser.

Pour en savoir plus sur la configuration de l'expiration du mot de passe, consultez Configure password expiration reminder .

Notifications exploitables pour les ordinateurs virtuels dans Agent virtuel ITSM

Informez les utilisateurs lorsqu'un changement est apporté à une instance d'ordinateur virtuel.

Vous devez activer les notifications dans Studio de workflow pour les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Échec du démarrage de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs finaux sont informés de l'échec d'un changement apporté à une instance d'ordinateur virtuel. Par exemple, l'échec du démarrage ou de l'arrêt de l'ordinateur virtuel. Pour en savoir plus sur les rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateurs virtuels, consultez Rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateur virtuel pour l'Agent virtuel ITSM.

Réussite du démarrage de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs finaux sont informés de la réussite d'un changement apporté à une instance d'ordinateur virtuel. Par exemple, la réussite du démarrage ou de l'arrêt de l'ordinateur virtuel. Pour en savoir plus sur les rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateurs virtuels, consultez Rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateur virtuel pour l'Agent virtuel ITSM.

Notifications exploitables pour Résolution automatique des problèmes dans Agent virtuel ITSM

Informez les employés lorsque Agent virtuel trouve une rubrique qui correspond à l'intention de l'utilisateur final.

Résolution automatique des problèmes utilise Agent virtuel pour envoyer des notifications exploitables sur le canal de messagerie instantanée préféré de l'utilisateur final lorsque le modèle d'apprentissage machine trouve une rubrique qui correspond à l'intention de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'utilisateur final. La fonctionnalité Résolution automatique des problèmes doit être activée et l'utilisateur final doit être abonné aux notifications.

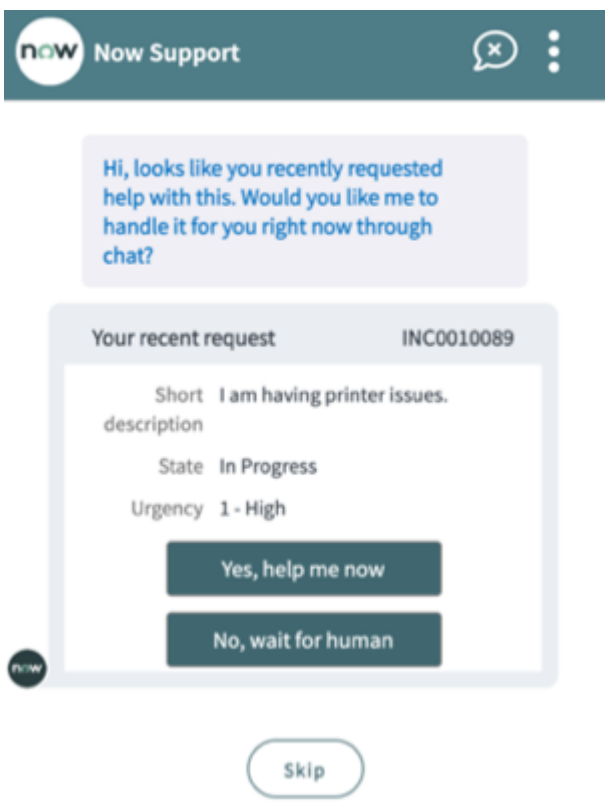
Les notifications exploitables contiennent des boutons que l'utilisateur final peut sélectionner. Chaque bouton est mappé à une rubrique activée pour Résolution automatique des problèmes. En fonction des sélections de l'utilisateur final, différentes caractéristiques de Résolution automatique des problèmes s'exécutent, selon la logique de la rubrique correspondante.

Pour en savoir plus sur Résolution automatique des problèmes, consultez Utiliser la Résolution automatique des problèmes et Résolution automatique des problèmes pour Agent virtuel ITSM.

Remarque :
Vous devez activer les notifications dans Studio de workflow pour les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Résolution automatique des problèmes

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification lorsqu'un incident est créé et que la brève description de l'incident se rapporte à une intention de rubrique Résolution automatique des problèmes existante. L'utilisateur final peut choisir d'accepter l'aide Agent virtuel, d'attendre un agent humain ou d'ignorer la notification.



Si l'utilisateur final accepte l'aide Agent virtuel, la rubrique Résolution automatique des problèmes correspondante s'exécute et Agent virtuel fournit des suggestions pour résoudre le problème.

Une fois que Agent virtuel a fourni des suggestions pour résoudre le problème, l'utilisateur final peut indiquer si ces suggestions ont fonctionné et choisir de fermer le ticket ou de le laisser ouvert. Si l'utilisateur final choisit de laisser le ticket ouvert, Agent virtuel affecte le ticket à un agent en direct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rappel Résolution automatique des problèmes

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification pour leur rappeler qu'une assistance virtuelle a été trouvée pour les aider. L'utilisateur final peut choisir d'accepter l'aide Agent virtuel, d'attendre un agent humain ou d'ignorer la notification.

Résolution automatique des problèmes pour Agent virtuel ITSM

Déviez de manière proactive les incidents ITSM courants vers Agent virtuel ITSM. Lancez une conversation avec un utilisateur final après l'envoi d'un incident par l'intermédiaire d'un canal de service non conversationnel, si une conversation Agent virtuel ITSM existante peut résoudre le problème.

Présentation de Résolution automatique des problèmes

Résolution automatique des problèmes utilise Agent virtuel ITSM pour résoudre les incidents de manière proactive par le biais d'une conversation sur le canal de messagerie instantanée préféré de l'utilisateur. Le flux Résolution automatique des problèmes suit les étapes suivantes :

- Lorsqu'un utilisateur final crée un incident par le biais d'un canal de service non conversationnel, tel que ServiceNow® Portail de services ou par e-mail, le modèle Compréhension du langage naturel (NLU) recherche une intention correspondante pour laquelle la Résolution automatique des problèmes est activée.
- Si une intention et une rubrique correspondantes sont trouvées, la Résolution automatique des problèmes envoie une notification exploitable à l'utilisateur final sur son canal de messagerie instantanée existant. L'utilisateur peut accepter ou refuser l'aide.
- Si l'utilisateur final accepte l'assistance, la Résolution automatique des problèmes invoque la conversation Agent virtuel ITSM correspondante pour résoudre l'incident.
- Une fois la conversation terminée, l'utilisateur peut indiquer si la conversation a résolu l'incident et choisir de conserver le ticket ouvert ou de le fermer.
- Lorsqu'aucune intention Résolution automatique des problèmes correspondante n'est trouvée, la Recherche IA est activée en tant que solution de secours avec des intentions supplémentaires. Pour plus d'informations, consultez Activer Recherche IA dans Résolution automatique des problèmes.

Lors de l'annulation de l'affectation d'un incident de Résolution automatique des problèmes

L'affectation d'un incident à Résolution automatique des problèmes est annulée et l'incident est acheminé vers un agent lorsque l'une des conditions suivantes s'applique :

- L'intention correspondante n'a pas de rubrique correspondante dans le même domaine que celle de l'incident.
- Résolution automatique des problèmes n'est pas activé pour la rubrique correspondante.
- L'utilisateur final ne s'est pas abonné aux notifications.
- L'utilisateur final refuse, ignore ou abandonne la conversation Agent virtuel.
- La rubrique correspondante n'a pas résolu le problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un incident est affecté à partir de la Résolution automatique des problèmes

Un incident est affecté à partir de la Résolution automatique des problèmes et est acheminé vers un Agent virtuel lorsqu'une intention correspondant à la rubrique de l'incident est trouvée.

Consultez les SLA et les notifications pour déterminer s'ils déclenchent la condition **Affecté à est VIDE** afin d'éviter sur l'instance tout problème lié à la configuration des SLA et des notifications par rapport à la table d'incidents.

Mettez à jour la condition de déclenchement des SLA et des notifications en la définissant sur **Affecté à est VIDE** ou assurez-vous que le champ **Affecté à** est défini sur **Agent virtuel**.

Tableau de bord Résolution automatique des problèmes

Le tableau de bord Résolution automatique des problèmes fournit des mesures portant sur l'efficacité de la réorientation d'incident, en se basant sur les conversations Agent virtuel. Ce tableau de bord n'est accessible qu'aux utilisateurs disposant du rôle admin, du rôle virtual_agent_admin, du rôle chat_analytics_viewer ou du rôle iar_admin. Le tableau de bord suit à la fois l'utilisation de Résolution automatique des problèmes et le taux de résolutions d'incident réussies. Les utilisateurs peuvent identifier les tâches déviées vers Résolution automatique des problèmes, ainsi que la réussite globale de Résolution automatique des problèmes via les KPI ServiceNow® Analyse des performances suivants :

- Nombre de tâches résolues par Résolution automatique des problèmes
- Nombre de notifications ignorées par le demandeur.
- Nombre de tâches non résolues par Résolution automatique des problèmes auxquelles le demandeur a répondu.

Pour afficher le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Analyse conversationnelle** > **Tableau de bord Agent virtuel**. Sélectionnez l'onglet **Résolution automatique des problèmes** pour afficher l'analyse.

Cet onglet fournit également des visualisations détaillées sur l'intention et la correspondance de rubrique effectuées pour la résolution automatique. Pour en savoir plus, consultez l'onglet Résolution automatique des problèmes .

Tableau de bord d'analyse des intentions Résolution automatique des problèmes

Le tableau de bord d'analyse des intentions fournit des rapports sur l'efficacité de prédiction d'intention et d'autres mesures générées avant le lancement de la rubrique Résolution automatique des problèmes. Seuls les utilisateurs disposant du rôle admin, virtual_agent_admin ou iar_admin peuvent accéder à ce tableau de bord. Les analyses et les rapports d'intention sont basés sur des enregistrements de contexte et sont générés à partir des données de contexte pour effectuer ce qui suit :

- mesurer l'efficacité de l'API d'apprentissage machine (NLU) ;
- déterminer si Résolution automatique des problèmes a bien résolu la tâche.

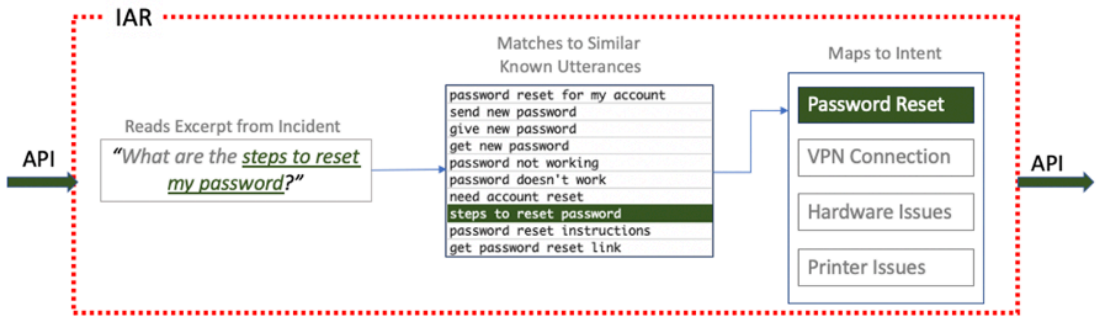
Pour afficher le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Résolution automatique d'incident** > **Analyse de l'intention**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compréhension du langage naturel et Résolution automatique des problèmes

Résolution automatique des problèmes utilise NLU pour identifier les rubriques Agent virtuel qui correspondent aux intentions soumises par les utilisateurs. La correspondance d'intention est déterminée par les champs **Description de l'incident** et **Brève description**. Les intentions doivent respecter le seuil de confiance minimum requis pour être considérées comme une correspondance.

Intégration NLU de la Résolution automatique des problèmes



Pour afficher, former ou reformer le modèle NLU, consultez Former et tester votre modèle dans le Concepteur d'agent virtuel .

Remarque :
La Résolution automatique des problèmes doit être activée et Agent virtuel ITSM doit être installé pour accéder aux modèles NLU. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer Résolution automatique des problèmes pour les Agent virtuel ITSM.

À propos des notifications exploitables

Les notifications exploitables sont des messages interactifs que Agent virtuel envoie à l'utilisateur final sur son canal de messagerie instantanée préféré. Résolution automatique des problèmes envoie une notification exploitable lorsque le modèle d'apprentissage machine trouve une rubrique qui correspond à l'intention de l'utilisateur et que l'utilisateur est abonné aux notifications. Les notifications exploitables contiennent des boutons que l'utilisateur peut sélectionner. Chaque bouton est mappé sur une rubrique Résolution automatique des problèmes. En fonction des sélections de l'utilisateur, différentes caractéristiques de Résolution automatique des problèmes s'exécutent, selon la logique de la rubrique correspondante. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des notifications exploitables et sur la façon dont elles sont envoyées aux destinataires, consultez Configurer les notifications Agent virtuel .

Rubriques Agent virtuel ITSM pour Résolution automatique des problèmes

Les utilisateurs dotés du rôle admin ou virtual_agent_admin peuvent mettre à la disposition de Résolution automatique des problèmes un sous-ensemble de rubriques prédéfinies. Les intentions Agent virtuel ITSM suivantes sont prises en charge par défaut par Résolution automatique des problèmes et certaines des intentions de Résolution automatique des problèmes sont mappées par défaut à des rubriques ITSM.

Mappages intention-rubrique pris en charge par IAR

Intentions	Rubriques mappées
CollaborationSoftwareIssues	n/a

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappages intention-rubrique pris en charge par IAR (suite)

Intentions	Rubriques mappées
HardwareRequest	n/a
HardwareIssues	Problèmes de matériel (modèle)
LocalAdminAccess	Accès administrateur local (modèle)
SoftwareAccessRequest	n/a
SoftwareInstall	n/a
RSAToken	n/a
VPNConnectivity	Connectivité VPN (modèle)
EmailIssues	Problèmes d'e-mail (modèle)
RepositoryAccess	Accès au référentiel (modèle)
PrinterIssues	Problèmes d'imprimante (modèle)
ManageDistributionList	n/a
ResetPassword	Réinitialiser le mot de passe (modèle)
MACHINE_GENERATED	n/a

Les intentions par défaut et les rubriques correspondantes sont répertoriées dans l'onglet **Cartes des rubriques d'intention de résolution automatique**. Les utilisateurs dotés du rôle admin ou virtual_agent_admin peuvent utiliser leurs propres rubriques personnalisées à la place des rubriques prédéfinies incluses. Ces rubriques personnalisées doivent être mappées sur une intention prise en charge dans l'onglet **Cartes des rubriques d'intention de résolution automatique** pour la configuration de résolution automatique.

Réglage de la Résolution automatique des problèmes

Réglez les intentions de Résolution automatique des problèmes par défaut dans Console NLU avant de revenir à la console d'administration de la Résolution automatique des problèmes et de les publier. Pour plus d'informations, consultez Issue Auto Resolution Tuning in NLU .

Information associée

Utilisation de l'Agent virtuel pour la résolution automatique des problèmes

Activer Recherche IA dans Résolution automatique des problèmes

Vous pouvez activer Recherche IA comme mécanisme de secours dans Résolution automatique des problèmes lorsqu'aucune intention correspondante n'est trouvée pour l'incident.

Appliquer Résolution automatique des problèmes pour la configuration Recherche IA

Lorsqu'aucune correspondance d'intention n'est trouvée pour Résolution automatique des problèmes, Recherche IA peut être appliqué en tant que mécanisme de secours. Pour utiliser Recherche IA en tant que mécanisme de secours :

- Ouvrez l'enregistrement Configuration de résolution automatique.
- Accédez à l'onglet **Recherche IA**.
- Cochez la case **Appliquer Recherche IA**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez voir les paramètres Recherche IA suivants à partir de l'enregistrement de configuration IAR, paramètres utilisés en l'absence de correspondance d'intention pour la rubrique.

- **Définition EVAM** : par défaut, la définition du mappeur d'action de vue d'entité est définie sur **Recherche Agent virtuel**.
- **Application de recherche** : l'application par défaut pour le secours Recherche IA est définie sur **Application de recherche par défaut du Portail de services**.
- **Rubrique d'affichage de Recherche IA** : la rubrique d'affichage Recherche IA fournie par défaut est **IAR : Recherche IA**.
- **Portail des résultats de recherche** : le portail par défaut pour le secours Recherche IA est défini sur le **Portail de services**.

Pour prendre en charge le secours Recherche IA, Agent virtuel ITSM fournit les mappages intention-rubrique suivants.

Mappages intention-rubrique

Intention de résolution automatique	Rubrique correspondante
RepositoryAccess	Accès au référentiel (modèle)
Emailissues	Problèmes d'e-mail (modèle)
RSAToken	Jeton RSA (modèle)
LocalAdminAccess	Accès administrateur local (modèle)
CollaborationSoftwareIssues	Applications de collaboration (modèle)

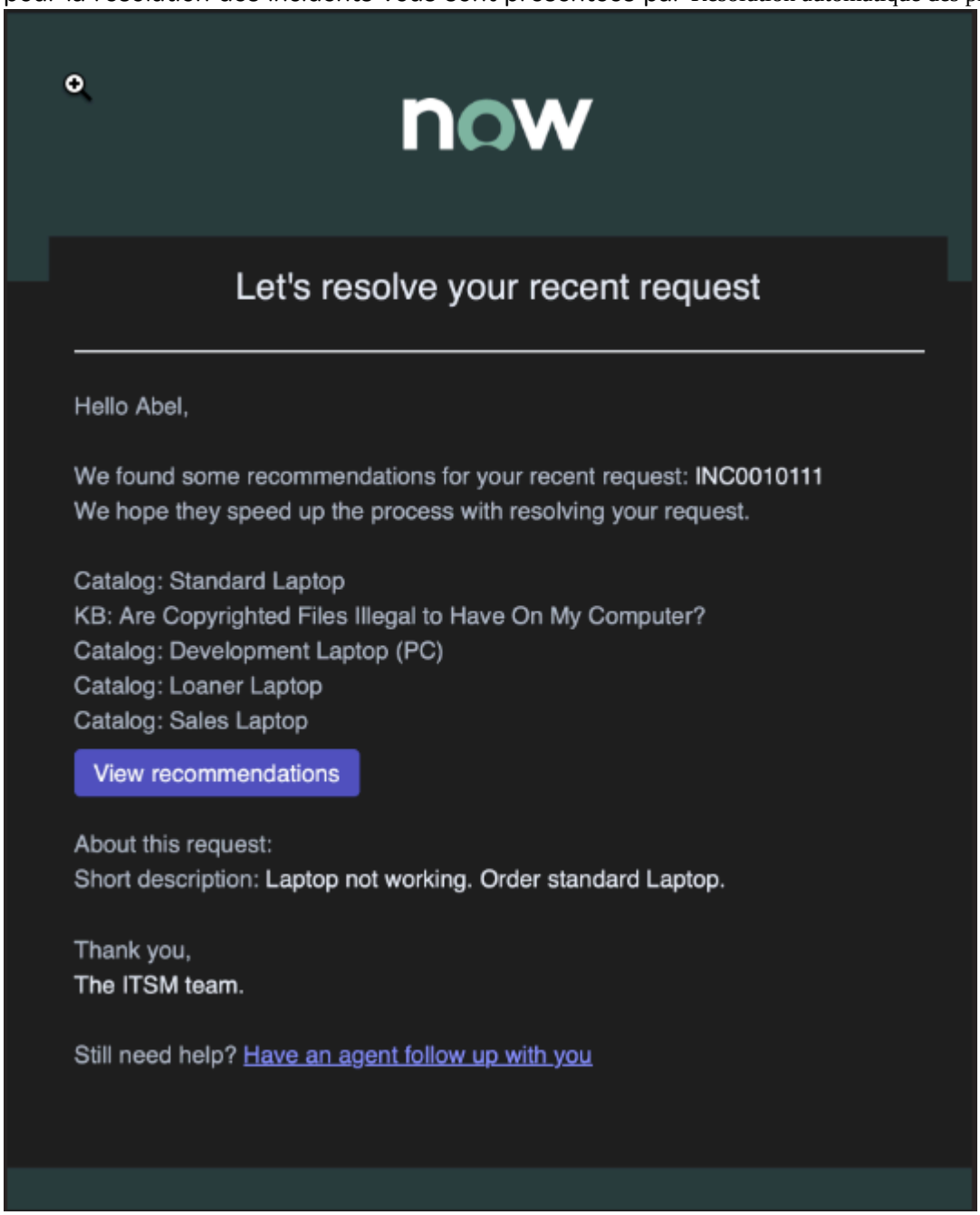
Chaque fois que vous essayez de créer un incident en utilisant l'e-mail ou le libre-service comme canal déclenchant IAR, vous recevez des recommandations pertinentes.

Il existe trois types de recommandations : articles de la base de connaissances, catalogues et rubriques VA. Par exemple, si vous créez un incident et vérifiez ses notifications par e-mail, diverses recommandations (y compris de la base de connaissances et des catalogues)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour la résolution des incidents vous sont présentées par Résolution automatique des problèmes.

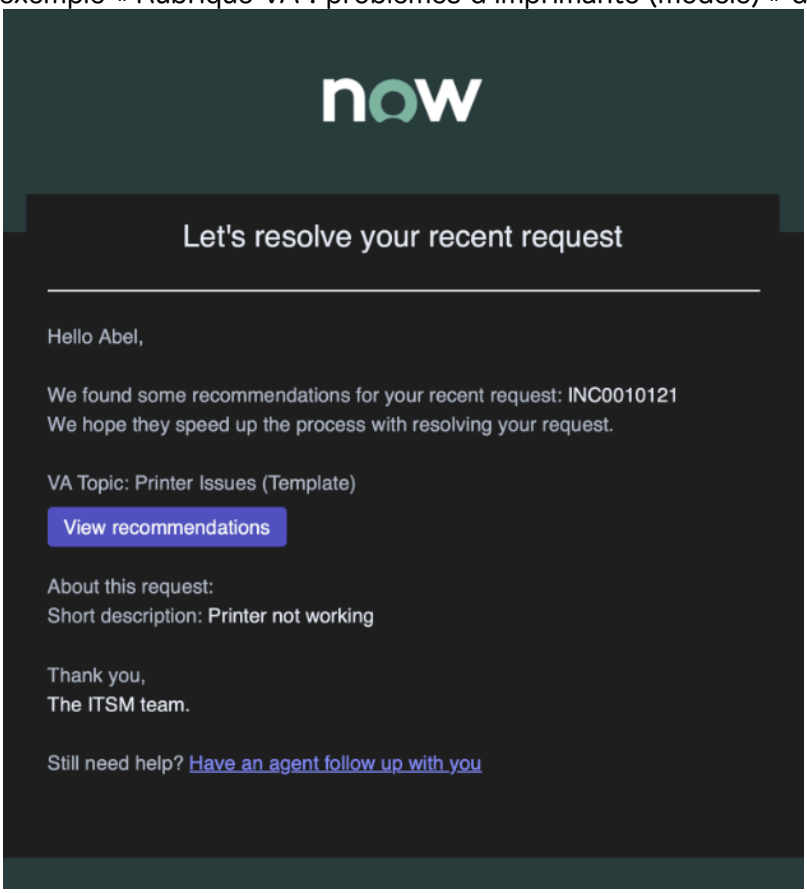


Traduction automatique

S'il existe une rubrique VA correspondante à partir du mappage intention-rubrique, vous ne recevez pas les recommandations de la base de connaissances et du catalogue, mais le nom

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de la rubrique VA, par exemple « Rubrique VA : problèmes d'imprimante (modèle) » dans la notification par e-mail.

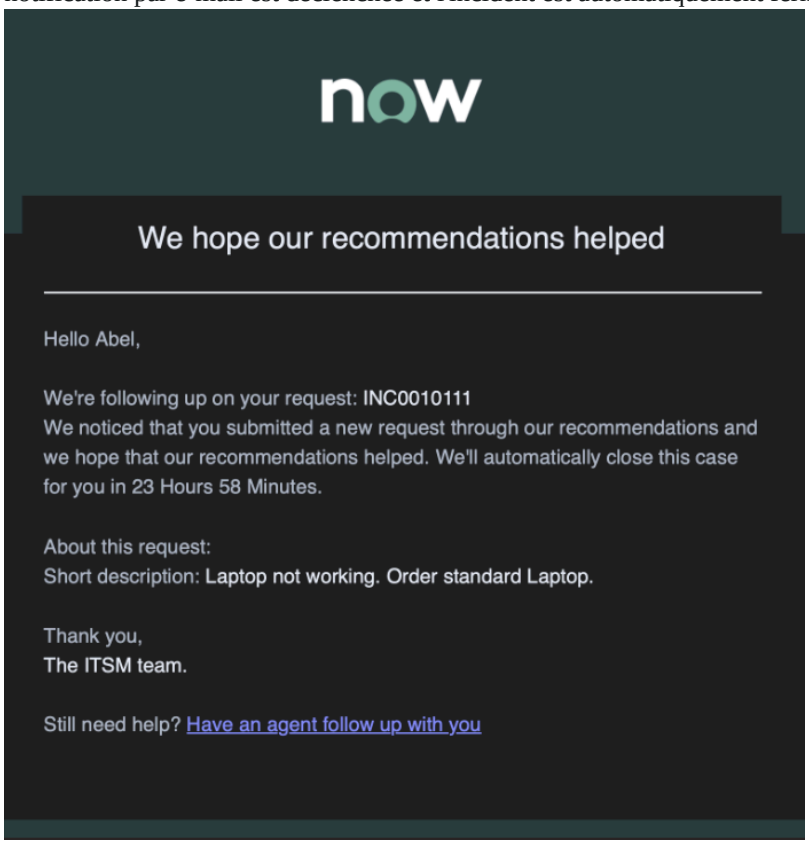


Après avoir cliqué sur **Afficher les recommandations** dans la notification par e-mail, vous êtes redirigé vers l'incident du portail de services, qui dispose désormais d'un onglet **Recommandations** à partir duquel vous pouvez consulter la base de connaissances, marquer la recommandation et y remédier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si l'option recommandée pour les recommandations correspond à un élément de catalogue et que vous créez la demande du catalogue à partir de l'onglet Recommandations, une notification par e-mail est déclenchée et l'incident est automatiquement fermé sous 24 heures.



Suivre les réorientations dans Agent virtuel ITSM

Vous pouvez utiliser les rubriques de réorientation et les blocs de rubriques prédéfinis dans les conversations Agent virtuel pour suivre les incidents que Agent virtuel ITSM a contribué à résoudre.

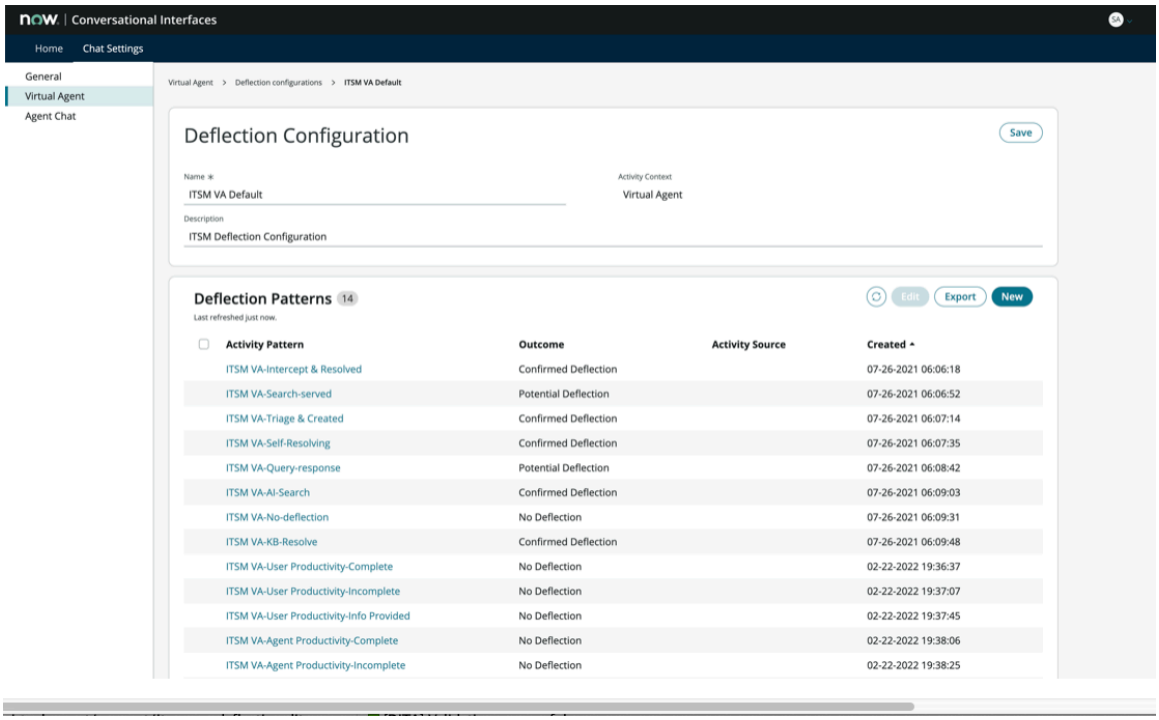
Une réorientation se produit lorsque Agent virtuel ITSM résout un problème pour vous. En vous posant des questions pertinentes, Agent virtuel ITSM peut créer un incident dans le bon groupe d'affectation. Par conséquent, la création d'un incident ou l'assistance d'un agent actif peut ne pas être nécessaire.

Le suivi des réorientations utilise les rubriques et les blocs de rubriques créés dans Concepteur d'agent virtuel et est activé par défaut. Pour en savoir plus, consultez Suivre les réorientations à l'aide de blocs de rubriques de réorientation .

Par défaut, Agent virtuel ITSM inclut des configurations de réorientation prédéfinies dans le système de base. Vous pouvez utiliser les configurations de réorientation du système de base ou les personnaliser, selon vos besoins. Pour en savoir plus, consultez Créer des configurations et des modèles de déviation .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les modèles de réorientation prédéfinis dans le système de base sont décrits dans le tableau suivant.

Nom du modèle de réorientation	Description	Résultat
ITSM VA-Self-Resolving	Agent virtuel accomplit une tâche avec ou sans dépôt d'enregistrement de tâche pour ITSM. Par exemple, Agent virtuel ajoute un utilisateur à la liste de distribution.	Déviation confirmée
ITSM VA-Triage & Created	Agent virtuel a déposé et créé un enregistrement de tâche sur la base des informations fournies par l'utilisateur final. La création de cet enregistrement de tâche raccourcit le délai de résolution.	Déviation confirmée
ITSM VA-KB-Resolve	L'utilisateur a résolu le problème à l'aide des articles de la base de connaissances affichés.	Déviation confirmée
ITSM VA-Intercept & Resolved	Agent virtuel a intercepté un incident créé par l'utilisateur final, et a contribué à le résoudre et à le fermer. Par exemple, Agent virtuel résout et ferme l'incident à l'aide de la Résolution automatique des problèmes (IAR).	Déviation confirmée
ITSM VA-Search-served	Agent virtuel affiche les résultats de la recherche en fonction des besoins de l'utilisateur en matière de services informatiques.	Déviation potentielle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du modèle de réorientation	Description	Résultat
ITSM VA-AI-Search	Agent virtuel utilise les résultats de la Recherche IA pour fournir une assistance.	Déviation confirmée
ITSM VA-Query-response	Agent virtuel répond à la requête d'un client. On ignore si la réponse a été utile.	Déviation potentielle
ITSM VA-No-deflection	Agent virtuel n'est pas en mesure d'aider l'utilisateur.	Aucune déviation
ITSM VA-User Productivity-Complete	L'utilisateur accomplit une tâche à l'aide de Agent virtuel. Ce modèle permet de suivre les tâches accomplies qui ont permis de gagner du temps et d'améliorer la productivité.	Aucune déviation
ITSM VA-User Productivity-Info Provided	L'utilisateur a reçu des informations qui pourraient lui être utiles.	Aucune déviation
ITSM VA-User Productivity-Incomplete	L'utilisateur n'a pas été en mesure d'accomplir une tâche à l'aide de Agent virtuel.	Aucune déviation
ITSM VA-Agent Productivity-Complete	L'agent (prestataire) a pu accomplir une tâche en utilisant Agent virtuel comme canal de service. Ce modèle permet de suivre les tâches accomplies qui ont permis de gagner du temps et d'améliorer la productivité.	Aucune déviation
ITSM VA-Agent Productivity-Info Provided	L'agent (prestataire) a reçu des informations qui pourraient lui être utiles.	Aucune déviation
ITSM VA-Agent Productivity-Incomplete	L'agent (prestataire) n'a pas été en mesure d'accomplir une tâche en utilisant Agent virtuel comme canal de service.	Aucune déviation

Les mesures de réorientation sont générées et stockées dans la table Deflection Metric (Mesure de réorientation) [ssa_deflection_metric]. Pour visualiser les mesures de réorientation pour chaque modèle de réorientation, vous pouvez choisir l'une des méthodes suivantes :

- Accédez au module Deflection Metrics (Mesures de réorientation) dans le cadre de travail Analyse en libre-service.

Remarque :
Le module Deflection Metrics (Mesures de réorientation) nécessite le module d'extension Éléments de base d'Analyse en libre-service (com.snc.self_service_analytics_core).

Pour en savoir plus, consultez Activer l'analyse en libre-service .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez l'onglet **Tableau de bord d'analyse conversationnelle**.

  Pour en savoir plus sur ce tableau de bord, consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle .

Agent virtuel ITSM Lite

Accédez à un sous-ensemble prédéfini de fonctionnalités Agent virtuel ITSM pour implémenter rapidement et facilement Agent virtuel pour vos utilisateurs finaux. Agent virtuel ITSM Lite propose une collection d'introduction de rubriques de conversation pour l'assistance informatique.

Présentation de Agent virtuel ITSM Lite

Agent virtuel ITSM Lite vous permet d'utiliser une version limitée de Agent virtuel. Les conversations basées sur mots clés disponibles s'exécutent dans le client de messagerie instantanée Web et également dans les applications de messagerie, telles que Slack, Microsoft Teams, Workplace by Facebook et Facebook Messenger.

Catégorie et conversations de rubriques Agent virtuel ITSM Lite

Les conversations de rubriques s'exécutent dans le client de messagerie instantanée Web et également dans les intégrations de messagerie Agent virtuel ITSM prises en charge. Familiarisez-vous avec la technologie Agent virtuel pour améliorer votre expérience de libre-service ITSM avec une interface conversationnelle simplifiée.

Les modèles de conversations de rubriques en lecture seule prédéfinis de Agent virtuel ITSM Lite figurent dans la catégorie **ITSM Self Service Lite** Concepteur d'agent virtuel. Les modèles de rubriques de conversation suivants sont prêts à la publication et à l'utilisation :

- Vérifier l'état du ticket
- Signaler un problème

Configurer Agent virtuel ITSM Lite

Configurez Agent virtuel ITSM Lite pour utiliser les rubriques de conversation prédéfinies et en lecture seule pour vos tickets en libre-service ITSM les plus courants. Par exemple, vous pouvez connecter vos utilisateurs grâce à un agent virtuel permettant de vérifier l'état du ticket, rechercher dans la base de connaissances, ou encore signaler et émettre un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Agent virtuel Lite est un sous-ensemble des fonctionnalités disponibles dans Agent virtuel. Agent virtuel Lite est automatiquement activé. Vous n'avez pas besoin d'abonnement pour Agent virtuel Lite.

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur ou de virtual_agent_admin peuvent activer les modules d'extension requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Module d'extension Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite)

  Active les rubriques de conversation en lecture seule pour le libre-service ITSM de base.

- Module d'extension Gestion des services Agent virtuel Core (com.glideapp.sm_va_core)

  Fournit la fonctionnalité de base pour Gestion des services Agent virtuel. Ce module d'extension est automatiquement activé avec le module d'extension Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite.

Procédure

1. Activez le module d'extension Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) pour accéder aux rubriques de conversation prédéfinies de Agent virtuel ITSM Lite.
2. Passez en revue les rubriques de conversation en lecture seule **ITSM Self Service Lite ITSM** de Concepteur d'agent virtuel.
   a. Accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
   b. Dans la liste déroulante **Catégorie**, sélectionnez **ITSM self service Lite**.
3. Sélectionnez une rubrique disponible pour l'ouvrir.
   Le modèle de rubrique de conversation s'ouvre dans Concepteur d'agent virtuel.
4. Sélectionnez **Inactif** dans la barre d'en-tête, puis faites glisser le commutateur sur **Actif**.

   Remarque :
   Pour désactiver une rubrique, sélectionnez **Actif** et faites glisser le commutateur sur la position Inactive.

5. Sélectionnez **Publier** pour publier la rubrique.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur l'activation et la publication des rubriques de conversation, reportez-vous à Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel .

6. Pour tester une rubrique de conversation active et publiée, sélectionnez la rubrique à tester dans Concepteur d'agent virtuel puis sélectionnez **Tester**.

Rubriques Agent virtuel ITSM Lite prédéfinies

Agent virtuel ITSM Lite inclut plusieurs conversations par rubriques prédéfinies et en lecture seule permettant de configurer un agent virtuel pour vos utilisateurs finaux.

Rubriques Agent virtuel ITSM Lite

Vérifiez l'état du ticket

Les utilisateurs peuvent vérifier l'état des tickets informatiques actifs (incidents ou demandes). Lorsqu'un utilisateur demande l'état d'un ticket, l'agent virtuel répond en envoyant une liste de tous les tickets actifs de cet utilisateur. Chaque ticket comprend un lien vers l'incident ou la demande, l'élément, l'état (**Étape**), et la date de la mise à jour.

Signaler un problème

Les utilisateurs peuvent créer des incidents à l'aide d'un Record Producer .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

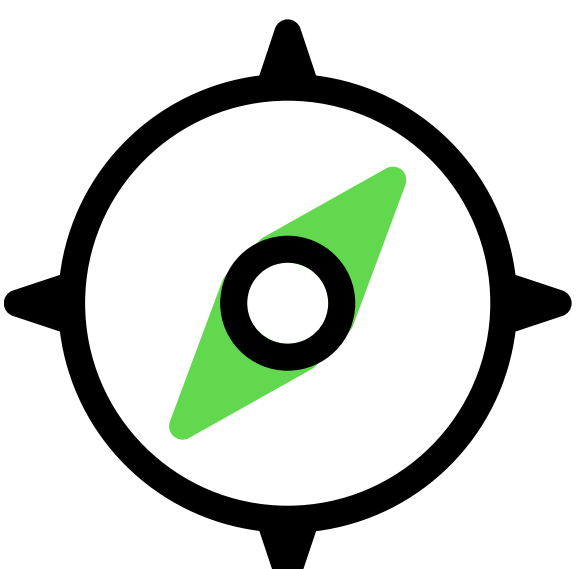
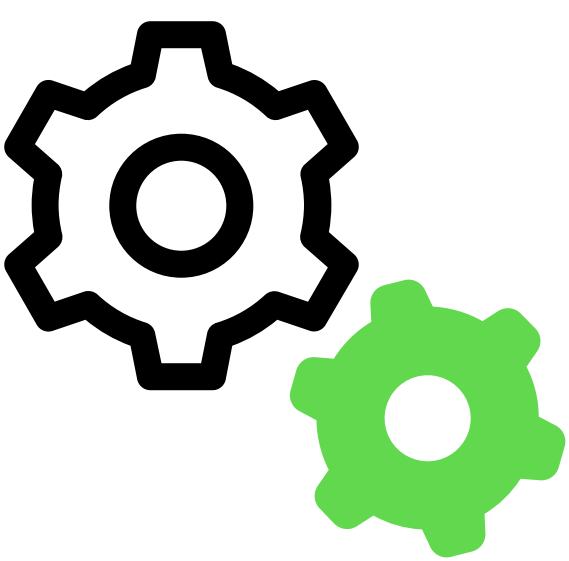
Expérience de visite

Expérience de visite vise à améliorer l'expérience utilisateur en fournissant une assistance en personne et à distance aux utilisateurs afin de résoudre leurs problèmes liés à l'informatique.

Vue d'ensemble de l'expérience de visite

Expérience de visite offre aux utilisateurs un moyen pratique et efficace d'obtenir une assistance et un support immédiats pour leurs problèmes IT. Grâce aux centres de visite désignés, les utilisateurs peuvent demander une assistance en personne ou à distance, signaler des problèmes et recevoir des conseils d'experts informatiques. Le service Expérience de visite vise à améliorer l'expérience globale de l'utilisateur et à résoudre rapidement et efficacement les problèmes IT.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
Découvrez les fonctionnalités et avantages de l'expérience de visite.	Planifiez et personnalisez l'expérience de visite pour répondre à vos besoins spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Planifier

Planifiez votre expérience de visite.

Gérer

Gérez la file d'attente et l'interaction de l'expérience de visite.

Surveiller

Surveillez les performances de l'expérience de visite.

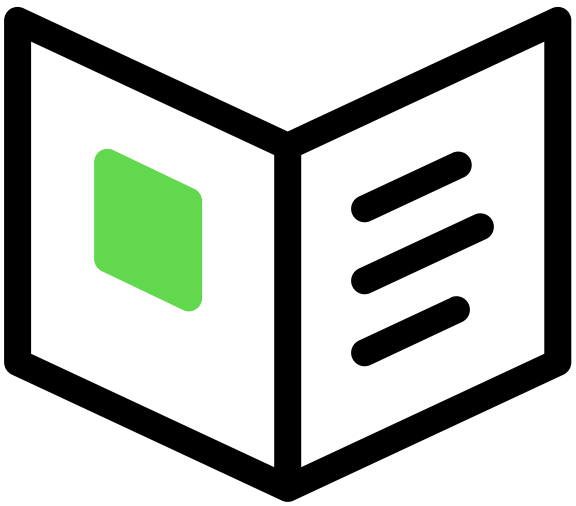
Visite sur Now Mobile®.

Explorez l'expérience de visite sur Now Mobile®.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référencer



Obtenez des informations supplémentaires sur le service Expérience de visite.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Expérience de visite

Utilisez l'application Expérience de visite pour créer et gérer un canal d'assistance sur site où vos utilisateurs peuvent faire appel à des agents expérimentés soit en personne soit à distance pour résoudre leurs demandes et problèmes en temps réel.

Vue d'ensemble de l'expérience de visite

Grâce à Expérience de visite, vous pouvez augmenter la productivité des agents qui traitent les requêtes des demandeurs. Vos demandeurs peuvent par ailleurs obtenir de l'aide en temps réel, en personne ou à distance, pour résoudre leurs problèmes et les incidents liés à leurs appareils.

L'objectif principal d'un centre de services de visite est de prendre en charge et de résoudre les problèmes liés aux technologies de l'information (IT) qu'un centre de services rencontre. Par exemple, un agent peut recevoir une demande pour une nouvelle souris ou un nouveau clavier, déverrouiller un compte ou configurer un logiciel sur un appareil mobile. Voici certains noms courants que vous pouvez utiliser pour votre propre centre de visite : Tech Lounge, Service Center ou Genius Bar.

Workflow de l'expérience de visite

Dans l'exemple de workflow de bout en bout suivant, découvrez la façon dont différents utilisateurs de votre organisation peuvent tirer parti de Expérience de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Les administrateurs configurent et activent les canaux de service Expérience de visite, les calendriers de prise de rendez-vous, les emplacements de visite, les guichets et les entrepôts. Les administrateurs peuvent également activer les enregistrements en ligne en libre-service pour prendre en charge l'accès à distance aux demandeurs.
2. Les agents gèrent les files d'attente, les interactions et les rendez-vous planifiés. Ils peuvent également afficher les emplacements, les entrepôts et les actifs affectés pour aider les employés à résoudre leurs problèmes informatiques.
3. Les employés peuvent planifier des rendez-vous en personne ou à distance pour résoudre leurs problèmes informatiques. À l'aide de leurs appareils mobiles, vos employés peuvent afficher la durée en file d'attente, se rendre au guichet pour obtenir des résolutions rapides, ou prendre ou modifier des rendez-vous.
4. Les administrateurs et les gestionnaires peuvent afficher et analyser les performances de Expérience de visite à l'aide du tableau de bord Expérience de visite. Pour plus d'informations sur le tableau de bord, consultez Surveiller les performances de Expérience de visite.

Avantages de l'expérience de visite

Expérience de visite fournit les avantages suivants.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Planifier un ou plusieurs rendez-vous pour se rendre au salon de visite ou au salon d'assistance Expérience de visite Centre des employés.	Planifier votre visite dans le cadre de l'expérience de visite avec Centre des employés	Demandeurs/employés
Accéder aux services IT en temps réel en se rendant dans un emplacement de visite. Ils peuvent également prendre rendez-vous pour se rendre dans l'emplacement de visite plus tard. Les agents bénéficient d'un accès direct aux appareils des utilisateurs afin que les employés puissent reprendre leur travail plus rapidement.	Expérience de visite sur Now Mobile	Demandeurs/employés
Organiser et gérer les files d'attente de visite, les interactions et les entrepôts associés utilisés pour répondre aux demandes de visite dans un espace de travail centralisé.	Gérer la file d'attente et les interactions de Expérience de visite	Agents
Observer et capturer les tendances et les statistiques susceptibles d'améliorer les performances opérationnelles en surveillant le tableau de bord des visites.	Surveiller les performances de Expérience de visite	Administrateurs/ gestionnaires

Fonctionnalités principales de Expérience de visite

Expérience de visite améliore la satisfaction et la productivité des utilisateurs en fournissant une assistance immédiate et personnalisée pour les besoins IT.

Chaque employé ou invité peut s'enregistrer et obtenir de l'aide dans un centre de services de visite établi.

Demandeurs

Les demandeurs peuvent accéder à l'application Expérience de visite de plusieurs façons.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En ligne et via un équipement mobile :
  - Enregistrez-vous rapidement en ligne au lieu de visite disponible le plus proche grâce à un widget d'enregistrement préinstallé sur le Portail de services à l'aide de votre ordinateur portable, de votre tablette ou de votre téléphone portable.

    Remarque :
    La géolocalisation interagit avec l'application Expérience de visite pour vous diriger vers la file d'attente de visite la plus proche. Vous pouvez modifier l'emplacement si vous le souhaitez.

    La géolocalisation utilise les coordonnées des navigateurs ou des équipements mobiles pour déterminer l'emplacement. Si la géolocalisation est bloquée sur le navigateur, Expérience de visite utilise par défaut les critères de latitude/longitude dans le profil d'utilisateur ou de l'équipement mobile.

  - Consultez les heures d'ouverture, le temps d'attente estimé et votre position dans la file d'attente au point d'enregistrement grâce au widget **Walk-up Status** du Portail de services. Vous pouvez également accéder à l'enregistrement en ligne de Expérience de visite à partir de ce widget.

    Remarque :
    le widget **Walk-up Status** doit être configuré pour apparaître sur le Portail de services.

  - Consultez les rendez-vous à venir et la position actuelle dans la file d'attente par emplacement à l'aide de l'onglet **Services** de l'application Now® Mobile sur votre équipement mobile. Les **visites de salon Tech Lounge** apparaissent s'il y a des données associées. Si aucune donnée n'existe, la section est cachée.

    Remarque :
    nécessite l'activation du module d'extension ServiceNow Mobile Request Native Application Screens and Applet Launcher (com.glide.mobile-employee). Consultez la rubrique Modules d'extension et mises à niveau mobiles pour plus d'informations. Ce module d'extension active la fonctionnalité Catalogue de services par défaut.

  - Planifiez des rendez-vous pour obtenir de l'assistance et recevez des rappels de rendez-vous, et annulez ou reportez des rendez-vous via les liens présents dans le rappel ou depuis l'interface d'enregistrement en ligne.
  - Ne planifiez qu'un seul rendez-vous à la fois par file d'attente de l'emplacement de visite.

    Remarque :
    même avec un rendez-vous prévu, vous pouvez toujours vous enregistrer dans une file d'attente de l'emplacement de visite en ligne ou en personne sur place.

  - Planifiez des rendez-vous au nom d'autres personnes qui ont besoin d'une assistance informatique, comme des dirigeants ou des subordonnés directs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
la configuration est nécessaire pour mettre cette fonction à la disposition du **Groupe d'utilisateurs de délégation de prise de rendez-vous**, comme les assistants exécutifs. Ceci est configuré dans la table File d'attente de l'emplacement de visite (wu_location_queue).

- Recevez des notifications par e-mail ou sur votre équipement mobile lorsque votre demande est affectée à un prestataire de l'assistance informatique, lorsque vous arrivez en haut de la liste d'attente, et lorsque votre demande de visite a été fermée ou abandonnée si vous décidez de ne pas vous joindre à la file d'attente.
- Affichez vos rendez-vous Expérience de visite dans votre calendrier principal avec l'intégration du calendrier Microsoft Office 365 Outlook. Lorsque vous prenez un rendez-vous, que vous le modifiez ou que vous l'annulez, votre calendrier reçoit des invitations à un rendez-vous et aux mises à jour.

  Remarque :
  Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque Microsoft Office 365 Outlook est le service de calendrier hébergé.

- Ajoutez votre rendez-vous Expérience de visite en ligne à un calendrier de votre choix avec iCalendar. Cliquez sur un lien dans le portail pour télécharger un fichier iCalendar contenant les informations sur le rendez-vous, notamment l'emplacement du rendez-vous.

- Sur site à l'emplacement Expérience de visite :
  - Enregistrez-vous à l'emplacement physique d'une file d'attente de visite en entrant manuellement votre nom ou votre adresse e-mail ou en scannant le badge d'un employé.

    Remarque :
    la fonctionnalité d'analyse des badges nécessite une activation et une configuration. Consultez Badge Reader Integration pour Expérience de visite.

  - Observez les activités de file d'attente sur un grand écran qui affiche à la fois les demandeurs sans rendez-vous et ceux qui ont rendez-vous.
  - Consultez l'écran affichant le nombre de personnes actuellement dans la file d'attente, les positions des clients dans la file, les personnes qui reçoivent de l'aide et les temps d'attente estimés.
  - Écoutez un son audio émis par le grand écran de l'emplacement de visite sur site lorsqu'une personne se déplace vers le début de la file d'attente pour un service.
  - Répondez à une enquête d'une seule question disponible qui recueille votre avis d'utilisateur après une visite.
- Support après les heures de travail — Obtenez un support même lorsqu'une file d'attente de visite est fermée. Un numéro de téléphone d'assistance informatique est affiché sur l'appareil d'enregistrement, ainsi qu'un lien pour créer un incident en temps réel.

Agents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'organisation informatique utilise l'application Expérience de visite pour répondre à la demande des problèmes et demandes informatiques urgents.

- Les techniciens informatiques de Expérience de visite gèrent les opérations quotidiennes aux emplacements de file d'attente de visite. Ils résolvent les problèmes liés à l'informatique, offrent un support pour les périphériques mobiles et les ordinateurs portables et répondent aux demandes de consommables logiciels et matériels.
- Les agents peuvent accepter et fermer les interactions Expérience de visite depuis l'interface Espace de travail d'agent. Espace de travail d'agent contient une boîte de réception personnelle où les interactions de visite, selon la configuration dans Affectation de travail avancée, sont automatiquement mises en avant pour l'affectation.
- Les agents peuvent gérer tous les aspects de l'exécution de Expérience de visite en utilisant Espace de travail d'agent. En fonction de leur capacité et si des dossiers sont en attente, ils peuvent travailler sur plusieurs transactions en même temps et promouvoir les interactions en incidents ou en demandes, ou accéder aux consommables entreposés associés.
- Les techniciens peuvent afficher et accepter les rendez-vous prévus dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent personnelle. Les rendez-vous sont acheminés vers la boîte de réception en fonction de la disponibilité de l'agent. Les agents peuvent aussi choisir des rendez-vous manuellement.
- Si nécessaire, les techniciens peuvent travailler avec n'importe qui dans la file d'attente à tout moment. Ils peuvent s'affecter manuellement à une interaction de visite, en acceptant l'interaction dans une liste d'interactions non affectées dans Espace de travail d'agent.
- Les agents peuvent utiliser la fonctionnalité Assistant d'agent pour accélérer la résolution des incidents.

Gestionnaires

Les responsables informatiques supervisent les techniciens de l'emplacement de visite et les opérations quotidiennes.

- Les gestionnaires de visite peuvent observer et capturer les données opérationnelles et de performance en surveillant le tableau de bord des visites.
- Les gestionnaires de visite peuvent utiliser l'application pour accroître la satisfaction des clients des services informatiques, vérifier et confirmer que l'inventaire des entrepôts est disponible, fournir un service clientèle en temps opportun et communiquer les données de performance à leurs supérieurs.

Administrateurs

Configurez et maintenez les systèmes de visite connexes comme la marque et le texte de l'emplacement de visite, les emplacements et les calendriers des files d'attente, les rendez-vous, les affectations de tâches avancées et les notifications, les enquêtes CSAT et les entrepôts connexes.

Accédez au widget **Expérience d'enregistrement en ligne – Visite** préinstallé pour l'utiliser dans votre Portail de services. Effectuez des changements mineurs d'étiquettes directement dans le widget sans avoir besoin de les personnaliser par codage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activez l'intégration du calendrier Expérience de visite Microsoft Office 365. Lorsque les utilisateurs prennent un rendez-vous, le modifient ou l'annulent, les invitations à ces rendez-vous et mises à jour sont envoyées au calendrier Outlook. Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, reportez-vous à Intégrer le calendrier Microsoft Office 365 à Expérience de visite.

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque Microsoft Office 365 Outlook est le service de calendrier hébergé.

Périphériques requis pour livrer Expérience de visite

La fonctionnalité de l'application Expérience de visite dépend de différents types d'appareils. Les utilisateurs peuvent s'enregistrer dans une file d'attente de visite en ligne à l'aide d'un ordinateur de bureau ou portable, d'une tablette ou d'un téléphone mobile.

À l'emplacement de visite sur place, les utilisateurs peuvent s'enregistrer dans la file d'attente en scannant le badge d'un employé ou au moyen d'une tablette fournie, généralement stationnaire.

Les directives suivantes décrivent les appareils nécessaires et qui fonctionnent le mieux pour chaque fonctionnalité de Expérience de visite :

- Enregistrement en ligne et prise de rendez-vous : ordinateur de bureau ou portable, tablette ou téléphone mobile.
- Enregistrement sur site : tablette ou ordinateur de bureau.
- File d'attente sur site : grand téléviseur à écran plat. Cette fonctionnalité est conçue pour les appareils d'affichage plus grands, comme les écrans de télévision. Elle n'est pas prise en charge sur tablette.
- Enquête CSAT sur site : tablette ou ordinateur de bureau.
- Lecteur de badge sur site : intégration de l'analyse de badges. Pour plus de détails, consultez la section Badge Reader Integration pour Expérience de visite.

Remarque :
Pour optimiser l'expérience sur les tablettes fonctionnant avec iOS d'Apple, enregistrez les onglets d'enregistrement et d'enquête CSAT ouverts sur la page d'accueil de l'appareil. Lorsque vous les sélectionnez depuis la page d'accueil, ils s'ouvrent en plein écran.

Configurer Expérience de visite

Personnalisez votre portail Expérience de visite et configurez les rendez-vous, les notifications, les emplacements des lieux de visite, les entrepôts associés, les enquêtes sur la satisfaction des clients et les heures d'ouverture pour répondre à vos besoins.

Expérience de visite comprend des notifications associées pour alerter les demandeurs lorsque l'emplacement est fermé ou lorsqu'une interaction est affectée à un agent. Des enquêtes prédéfinies sur la satisfaction des clients capturent le sentiment des utilisateurs au sujet de l'expérience. Plusieurs tables configurables sont également incluses pour personnaliser votre portail de visite et l'expérience du centre de services. Vous pouvez configurer et spécifier les fonctions suivantes pour votre expérience :

- Configurez un canal d'enregistrement en ligne permettant aux demandeurs de rejoindre une file d'attente de visite avant d'arriver physiquement à l'emplacement de visite.
- Accédez au widget **Expérience d'enregistrement en ligne – Visite** préinstallé pour l'utiliser dans votre Portail de services. Effectuer des changements mineurs d'étiquettes directement dans le widget sans les personnaliser par codage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer les informations sur la file d'attente de l'emplacement de visite physique pour gérer et administrer les centres de service de visite.
- Établir des emplacements de visite, définir des heures d'ouverture, activer l'enregistrement en ligne, déterminer des groupes d'affectation, associer les entrepôts, ainsi que choisir les caractéristiques de l'affichage du temps en file d'attente et du système de notification de position.
- Configurer les motifs des visites dans une file d'attente de visite par emplacement.
- Ajouter un logo et adapter votre portail et votre emplacement de visite à l'identité visuelle de votre marque.
- Accéder à des éléments de marketing spécifiques aux emplacements tels que des images de logo, pour les files d'attente de visite. Ces options de configuration se trouvent dans la table File d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue].

Les applications suivantes sont incluses dans le module **Administration** de la barre de navigation Expérience de visite :

Applications d'administration Expérience de visite

Application	Description
Configurations des portails	Créez et modifiez des portails de service personnalisés Expérience de visite en ligne et sur place.
Notifications	Accédez aux alertes et configurez-les pour informer les demandeurs et les agents sur les événements les concernant.
Configurations de rendez-vous	Créez des configurations de service pour chaque emplacement de file d'attente de visite. Vous pouvez configurer les horaires, le nombre de rendez-vous autorisés par jour, la date future jusqu'à laquelle les demandeurs peuvent prendre rendez-vous et plus encore.
Emplacements de visite	Créez des files d'attente d'emplacement de visite en personnalisant leurs horaires, leurs groupes d'affectation, leur temps d'attente moyen et plus encore.
Calendriers	Affichez, créez ou modifiez les horaires des lieux de visite, par exemple de 8h00 à 17h00 en semaine, et associez-les aux files d'attente d'emplacement de visite.
Entrepôts de visite	Établissez des entrepôts de lieux de visite par emplacement et spécifiez les consommables disponibles.
Enquêtes	Accédez aux enquêtes sur la satisfaction des clients et permettez au public d'accéder aux enquêtes, définissez les conditions de déclenchement des enquêtes et visualisez les réponses des demandeurs.

Administration Expérience de visite

Les utilisateurs Expérience de visite avec le rôle sn_walkup.walkup_admin et les administrateurs peuvent activer et configurer l'application pour répondre à des exigences spécifiques.

Vous pouvez configurer des rendez-vous, décider quand envoyer des notifications aux utilisateurs, établir et configurer des emplacements de files d'attente physiques et des calendriers d'exploitation, implémenter l'intégration avec les enquêtes CSAT et associer les entrepôts aux emplacements de files d'attente. En outre, vous pouvez personnaliser votre portail Expérience de visite avec un logo et une image de marque uniques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Expérience de visite

Vous pouvez activer le module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup) si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Expérience de visite est conçue pour les salons d'assistance préconstruits. Elle permet à votre organisation de configurer un canal de contact de visite pour prendre en charge l'enregistrement en file d'attente en ligne et sur site.

Le module d'extension Interaction Logging, Routing, and Queuing (com.glide.interaction) s'active avec le module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup). Les modules d'extension suivants doivent également être activés afin d'utiliser l'application Expérience de visite :

- Gestion des actifs (com.snc.asset_management)
- Portail de services (com.glide.service-portal)

Pour activer Expérience de visite Badge Reader Integration et pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, consultez Badge Reader Integration pour Expérience de visite.

Pour améliorer la sécurité, activez le module d'extension Explicit Role (com.glide.explicit_roles). Le rôle snc_external est automatiquement affecté à l'utilisateur de visite. Ce module d'extension a été introduit dans la version Now Platform Paris.

Remarque :
Consultez la rubrique Module d'extension Rôle explicite pour plus d'informations sur le module et la rubrique Rôles explicites pour en savoir plus sur ce processus de mise à niveau.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès et sécurité du portail Expérience de visite

Sécurité est intégrée dans l'application pour empêcher les appareils destinés à l'utilisateur final sur le portail Expérience de visite sur site d'offrir des privilèges de rôle élevés aux utilisateurs. Le portail Expérience de visite sur site est accessible par un compte contenant uniquement le rôle sn_walkup.walkup_login.

Comprendre la sécurité du portail Expérience de visite

Activez le module d'extension Explicit Role (com.glide.explicit_roles) pour affecter des rôles de sécurité aux utilisateurs, soit snc_internal soit snc_external. Ce module d'extension a été introduit dans la version Now Platform Paris. Avec la version Quebec, pour les nouvelles installations, Expérience de visite a ajouté une dépendance à ce module d'extension pour définir explicitement l'utilisateur Expérience de visite en tant qu'utilisateur externe.

Lors de la mise à niveau des installations Expérience de visite vers Rome, le rôle snc_internal est affecté à l'utilisateur Expérience de visite en remplacement du rôle snc_external. Cela est dû au fait que le module d'extension Explicit Role affecte le rôle snc-internal à tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs Expérience de visite. Expérience de visite ne peut pas supprimer snc_internal pendant la mise à niveau. Le processus est automatique pour les nouvelles installations de Expérience de visite.

Remarque :
Consultez la rubrique Module d'extension Rôle explicite pour plus d'informations sur le module et la rubrique Rôles explicites pour en savoir plus sur ce processus de mise à niveau.

Accès à Expérience de visite

Les agents qui ouvrent l'emplacement de visite sur site pour travailler, ou qui se joignent à l'équipe de support pendant les heures d'ouverture, accèdent au compte d'enregistrement utilisateur avec le rôle sn_walkup.walkup_login pour se connecter au portail Expérience de visite. Les utilisateurs internes et externes peuvent accéder au portail Expérience de visite sur site via un appareil d'enregistrement, généralement une tablette, pour rejoindre une file d'attente. Les utilisateurs internes authentifiés peuvent également accéder à un enregistrement de file d'attente en ligne via un ordinateur de bureau ou un équipement mobile.

Informations importantes sur la mise à niveau de Expérience de visite vers Xanadu

Le module d'extension Explicit Role (com.glide.explicit_roles) a été introduit dans la version Now Platform Paris. Une fois installé, les rôles de sécurité snc_internal ou snc_external sont affectés aux utilisateurs. Avec la version Xanadu, Expérience de visite a ajouté une dépendance à ce module d'extension pour définir explicitement l'utilisateur Expérience de visite en tant qu'utilisateur externe.

Lors de la mise à niveau de Expérience de visite vers Xanadu, le rôle snc_internal est affecté à l'utilisateur Expérience de visite en remplacement du rôle snc_external. Cela est dû au fait que le module d'extension Explicit Role affecte le rôle snc-internal à tous les utilisateurs, y compris l'utilisateur Expérience de visite. Expérience de visite ne peut pas supprimer snc_internal pendant la mise à niveau. Pour les nouvelles installations de Expérience de visite, ce processus fonctionne sans problème, car le module d'extension Explicit Role s'installe en premier, affecte tous les utilisateurs à snc_internal, puis le compte d'utilisateur Expérience de visite est créé avec le rôle snc_external déjà affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Consultez la rubrique Module d'extension Rôle explicite pour plus d'informations sur le module d'extension et les rôles explicites Now Platform.

Après la mise à niveau vers Xanadu, vous devez supprimer le rôle snc_internal du compte d'utilisateur Expérience de visite ou de tous les utilisateurs créés pour vous connecter au guichet Expérience de visite. Vous devrez ensuite ajouter le rôle snc_external aux utilisateurs. Ce processus n'est pas nécessaire pour les mises à niveau postérieures à Xanadu.

Remarque :
Consultez la rubrique Rôles explicites pour plus d'informations sur ce processus.

Configurer le portail Expérience de visite

Créez des portails de service de visite attrayants avec votre logo, votre thème de portail, le catalogue de votre choix, des liens vers une base de connaissances et une communauté sociale, et plus encore.

Avant de commencer

Expérience de visite comprend un portail **de visite** de base complet avec thème. Les pages du **portail de visite** sont conçues pour être utilisées telles qu'elles sont créées. Vous pouvez créer des pages de portail personnalisées pour répondre à vos besoins en copiant les pages du portail et les widgets associés et en apportant des modifications aux copies. Vous pouvez configurer à la fois un portail d'enregistrement en ligne et un portail d'enregistrement physique pour vos emplacements de visite.

Il y a plusieurs façons de configurer le portail de services de visite :

- L'application **Portail de services** : un cadre d'interface utilisateur modulaire permettant de développer et personnaliser rapidement et facilement des portails d'application.
- Le formulaire Portail de services de visite : nécessite une expérience CSS et HTML.

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Procédure

1. Pour configurer le portail de services de visite à l'aide de l'application **Portail de services**, accédez à **Tout** > **Portail de services** > **Configuration de Portail de services**.
2. Pour des informations plus détaillées sur la personnalisation du portail de visite de base afin d'y apporter votre propre identité visuelle en choisissant le titre, le logo, les couleurs du thème, la disposition, les propriétés, les widgets et plus encore, ou pour créer un nouveau portail de visite, consultez Portail de services .
3. Pour configurer le portail de services de visite à l'aide du formulaire Portail de services de visite, vous pouvez aussi accéder à **Tout** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Configurations des portails**.
4. Dans la liste Portails de services, sélectionnez **Visite**.
5. Cliquez sur l'icône de menu de formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Conception de formulaire**.
6. Dans la liste déroulante de l'en-tête du concepteur de formulaire, sélectionnez ou recherchez l'un des formulaires de visite configurables pour personnaliser l'apparence de votre portail.

Option	Description
Contexte de la visite [wu_context]	Canal d'enregistrement en ligne permettant aux demandeurs de rejoindre une file d'attente de visite avant d'arriver physiquement à l'emplacement de vi-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	site. Identifie un demandeur de visite et la description de l'interaction associée.
File d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue]	File d'attente d'interaction de l'emplacement de visite pour gérer et administrer le centre de services. Vous pouvez établir des emplacements de visite, définir des heures d'ouverture, activer l'enregistrement en ligne, déterminer des groupes d'affectation, associer les entrepôts, ainsi que choisir les caractéristiques de l'affichage du temps en file d'attente et du système de notification de position.
Motif de la visite [wu_m2m_location_queue_reason]	Motifs pour lesquels un demandeur a besoin d'une assistance de visite.
Motif de la visite pour la consultation [wu_reason]	Ordre dans lequel les motifs de visite doivent être priorisés dans un emplacement de visite.

Vous pouvez modifier le contenu du formulaire pour répondre aux exigences de votre portail. Pour en savoir plus, consultez Configuration d'un formulaire .

Configurer le canal de service Expérience de visite

Configurez le canal de service Expérience de visite pour répondre aux besoins de vos agents de visite et la façon dont ils sont affectés et gèrent les interactions dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le canal de service Expérience de visite est consulté et configuré via Affectation de travail avancée. Vous pouvez modifier les valeurs et conditions par défaut comme vous le souhaitez.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux de service**.
2. Sélectionnez **Visite** pour ouvrir le canal de service Expérience de visite.
3. Consultez Configurer un canal de service pour obtenir des informations détaillées sur les valeurs et conditions associées au formulaire Canal de service de visite.
   Pour en savoir plus sur les canaux de service Affectation de travail avancée, y compris sur la configuration de la capacité et de l'utilisation, la mise en page de la boîte de réception et le remplacement de la capacité pour les agents sélectionnés, consultez Canaux de service .

Créer ou modifier des calendriers Expérience de visite

Lorsque que vous connaissez les heures d'ouverture de votre emplacement Expérience de visite, vous pouvez soit accéder aux calendriers par défaut du système de base, soit créer de nouveaux calendriers à associer à votre emplacement de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_walkup.walkup_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour afficher et utiliser un calendrier par défaut du système de base dans l'application Expérience de visite, naviguez vers **Expérience de visite** > **Administration** > **Calendriers**.
   Vous pouvez consulter tous les horaires par défaut du système de base disponibles, tels que **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
2. Pour modifier un calendrier de base existant, cliquez sur le nom du calendrier, sinon cliquez sur **Nouveau** pour créer un calendrier si aucun des calendriers par défaut ne convient à votre emplacement de visite.
3. Remplissez le formulaire d'enregistrement de nouveau calendrier ou modifiez les champs sur un formulaire existant.
   Pour compléter ce processus et pour obtenir des informations détaillées sur la création, la modification et l'utilisation des calendriers dans le système, y compris une définition de tous les champs de formulaire, consultez Calendriers .

Prendre un rendez-vous Expérience de visite

Avec la fonction de Prise de rendez-vous Expérience de visite, les utilisateurs peuvent consulter les fenêtres de rendez-vous disponibles, faire une sélection et prendre rendez-vous pour un emplacement de visite en utilisant la fonction d'**enregistrement de visite** en ligne. Les agents de visite peuvent également prendre rendez-vous pour le compte de clients.

Créez des fenêtres de rendez-vous pour les emplacements de file d'attente de visite permettant aux demandeurs de prendre des rendez-vous pour des services.

Le module d'extension Prise de rendez-vous (com.snc.appointment_booking) doit être activé pour utiliser l'application. L'activation du module d'extension ajoute le menu Prise de rendez-vous au navigateur d'application et les modules suivants :

- **Configuration de Prise de rendez-vous** : utilisez ce module pour créer une configuration de Prise de rendez-vous pour une application, puis des configurations pour chaque service au sein de cette application.
- **Prise de rendez-vous** : utilisez ce module pour consulter une liste de rendez-vous qui ont été réservés pour des services. Cette liste comprend les commandes de travaux associées à chaque rendez-vous.

La prise de rendez-vous nécessite une configuration à la fois au niveau de l'application, dans ce cas Expérience de visite, et au niveau du service de file d'attente de visite, représenté par l'emplacement réel de la file d'attente de visite.

La configuration de l'application Expérience de visite contient des paramètres qui s'appliquent à tous les emplacements de service au sein de l'application qui prennent en charge la prise de rendez-vous.

Une configuration de service est requise pour chacun des emplacements de file d'attente de visite dans l'application qui offrent des rendez-vous planifiés. Une configuration de service inclut des paramètres qui ne s'appliquent qu'à cet emplacement spécifique de service de file d'attente de visite.

Remarque :
la configuration de l'application et la configuration de service doivent être actives pour prendre rendez-vous.

Pour plus d'informations sur l'application **Prise de rendez-vous**, consultez Managing appointments in Field Service Management .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administration de la prise de rendez-vous Expérience de visite

Créez ou modifiez la fonctionnalité Expérience de visite **Prise de rendez-vous**.

Les administrateurs peuvent créer, modifier et activer la configuration de l'application Expérience de visite. Les administrateurs de Prise de rendez-vous (appointment_booking_admin) peuvent créer, modifier et activer des configurations pour les emplacements de service au sein de l'application Expérience de visite.

Expérience de visite est une configuration au niveau de l'application fournie avec la fonctionnalité de Prise de rendez-vous du système de base. Vous pouvez inclure autant de configurations au niveau du service que nécessaire. Les configurations au niveau du service s'appliquent aux emplacements de file d'attente de visite individuels existants. Les administrateurs peuvent modifier ces configurations selon leurs besoins ou les utiliser comme exemples pour créer de nouvelles configurations.

Pour plus d'informations sur l'administration de la prise de rendez-vous, consultez la rubrique Administrer la prise de rendez-vous .

Activer Prise de rendez-vous Expérience de visite

Activez ou désactivez la fonctionnalité de Prise de rendez-vous pour Expérience de visite ainsi que pour les emplacements de service de visite individuels ouverts aux demandeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Prise de rendez-vous (com.snc.appointment_booking) doit être activé pour utiliser l'application.

Lorsque la Prise de rendez-vous est activée, l'onglet **Planifier un rendez-vous** apparaît sur la page d'enregistrement en ligne. Les demandeurs peuvent choisir le motif du rendez-vous et une date parmi celles disponibles.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez **Expérience de visite**.
   La configuration de **Expérience de visite** est fournie avec la fonctionnalité de **Prise de rendez-vous** du système de base.
3. Cliquez sur **Actif** pour activer la prise de rendez-vous pour l'application Expérience de visite.
4. Dans la liste connexe de configuration du service Prise de rendez-vous, sélectionnez le nom d'un service.
   Pour Expérience de visite, un service est défini par l'emplacement physique d'une file d'attente de visite. Chaque file d'attente de visite associée à votre application est un service qui doit être configuré pour la prise de rendez-vous.
   Le formulaire de configuration du service Prise de rendez-vous pour le service sélectionné s'affiche.
5. Sélectionnez **Actif** pour définir la valeur du champ sur vrai.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la prise de rendez-vous Expérience de visite

Créez ou modifiez les configurations de Prise de rendez-vous pour Expérience de visite. Vous pouvez afficher ou modifier la configuration de Prise de rendez-vous de l'application Expérience de visite et créer ou modifier des configurations connexes de rendez-vous de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Expérience de visite du système de base inclut une configuration de Prise de rendez-vous par défaut qui peut être modifiée. Par défaut, les informations stockées dans la configuration de Prise de rendez-vous de l'application Expérience de visite s'appliquent à tous les services de cette application. Les services au sein de l'application Expérience de visite sont définis comme les emplacements réels de file d'attente de visite. Vous pouvez créer de nouvelles configurations de service de Prise de rendez-vous pour l'application Expérience de visite, ou modifier les configurations existantes.

Par exemple, vous pouvez configurer une file d'attente de visite pour accepter la prise de rendez-vous tous les jours du lundi au vendredi, tandis que pour une autre file d'attente, vous voulez que la prise de rendez-vous ne soit disponible que le lundi, le mercredi et le vendredi. En configurant la prise de rendez-vous au niveau du service, vous pouvez atteindre cet objectif.

Les critères de configuration Expérience de visite spécifiques pour la prise de rendez-vous comprennent les configurations suivantes :

- Définir différents calendriers de rendez-vous et fenêtres horaires par emplacement de file d'attente.
- Définir la fenêtre horaire dans laquelle vous souhaitez accepter les rendez-vous. Par exemple, 15 minutes ou 30 minutes.
- Définir la capacité de la fenêtre horaire. Par exemple, le nombre maximal de rendez-vous par fenêtre horaire.

Afficher ou modifier une configuration de Prise de rendez-vous Expérience de visite

Consulter la configuration de l'application Prise de rendez-vous par défaut du système de base pour déterminer si les critères répondent à vos besoins de prise de rendez-vous de visite. Vous pouvez modifier la configuration de l'application pour gérer la réservation de rendez-vous d'une manière spécifiquement adaptée pour l'expérience que vous souhaitez fournir. Les informations stockées dans la configuration de l'application Prise de rendez-vous Expérience de visite s'appliquent à tous les services de l'application.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration de **Expérience de visite** est fournie avec la fonctionnalité de **Prise de rendez-vous**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
2. Pour afficher la configuration **Expérience de visite**, sélectionnez son nom.
3. Dans le formulaire de configuration de Prise de rendez-vous, affichez ou modifiez les champs suivants selon vos besoins.

Configuration de la prise de rendez-vous

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'application.
Table de tâches	Table où les rendez-vous sont créés pour les tâches. Le champ est automatiquement renseigné avec la table Rendez-vous de visite [wu_appointment] pour configurer **Expérience de visite**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Méthode de disponibilité	Option permettant de déterminer la disponibilité des rendez-vous. ○ **Nombre de rendez-vous par créneau** : définissez un nombre spécifique de rendez-vous par créneau horaire. Utilisez cette méthode de disponibilité si la méthode d'affectation des tâches est configurée sur **Manuellement**. Il s'agit du paramètre par défaut. ○ **Scripté** : utilisez ce paramètre de configuration pour déterminer la disponibilité si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**.
Vue Calendrier avancée du portail	Option permettant d'afficher une vue avancée du calendrier pour la prise d'un rendez-vous.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de l'application et la prise de rendez-vous.
Acceptation automatique	Si le paramètre de configuration de l'application pour le **cycle de vie du processus** est **Selon la tâche**, un agent doit accepter ou rejeter une tâche assignée. Cochez la case **Acceptation automatique** pour ignorer ce paramètre de configuration pour la prise de rendez-vous.
Vue du portail	Affiche les rendez-vous disponibles pour une seule journée ou pour une semaine sur le portail **d'enregistrement de visite en self-service** en ligne ou à partir du **Portail de services** si l'icône Visite y est configurée.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer un créateur d'enregistrement pour capturer les enregistrements de rendez-vous Expérience de visite

Capturez les enregistrements de rendez-vous Expérience de visite en créant des créateurs d'enregistrements spécifiques pour vos emplacements de visite individuels. Le formulaire de configuration de service de Prise de rendez-vous contient des champs requis qui font référence aux variables du créateur d'enregistrement associé.

Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Afin de configurer correctement les services de vos emplacements de visite pour la prise de rendez-vous, vous devez d'abord créer un créateur d'enregistrement unique pour chaque emplacement de visite. Vous devez également ajouter des jeux de variables au créateur d'enregistrement. En créant le créateur d'enregistrement unique avec des jeux de variables appropriés, vous pouvez capturer tous vos enregistrements de rendez-vous de visite pour chaque emplacement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir le formulaire de nouvel enregistrement de créateur d'enregistrement.
3. Fournissez un nom unique pour le créateur d'enregistrement dans le champ **Nom**.
4. Recherchez et sélectionnez **Rendez-vous de visite [wu_appointment]** dans le champ **Nom de table**.
5. Remplissez la brève description pour fournir plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Retournez sur la liste des créateurs d'enregistrements et recherchez votre nouveau créateur d'enregistrement.
8. Cliquez pour ouvrir votre nouveau créateur d'enregistrement.
9. Faites défiler le formulaire et cliquez pour ouvrir l'onglet Jeux de variables.
10. Sélectionnez **Modifier** pour ajouter les jeux de variables appropriés au créateur d'enregistrement.
11. Sélectionnez et ajoutez les jeux de variables suivants au créateur d'enregistrement à l'aide du bouton d'ajout : `sn_appointment_variable_set` et `sn_walkup_variable_set`.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer ou modifier la configuration de service de Prise de rendez-vous Expérience de visite

Créer ou modifier des configurations de Prise de rendez-vous pour les services Expérience de visite. Un service est défini comme l'emplacement physique réel d'une file d'attente de visite. Les informations stockées dans la configuration de l'application Expérience de visite s'appliquent à tous les services, ou emplacements de file d'attente, au sein de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser la fonctionnalité de Prise de rendez-vous, les administrateurs doivent créer une configuration pour chaque service, ou emplacement de file d'attente, disponible pour les clients de visite. Les configurations de service sont créées dans la configuration de l'application **Expérience de visite**, dans le cadre de l'application **Prise de rendez-vous**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez **Expérience de visite**.
3. Créez ou modifiez la configuration de Prise de rendez-vous.
   - Pour créer une configuration pour la prise de rendez-vous, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration existante, sélectionnez la configuration dans la liste.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de configuration de service de Prise de rendez-vous

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la prise de rendez-vous pour le service. **Remarque :** si ce paramètre est désactivé, les clients ne peuvent pas fixer de rendez-vous pour le service, mais peuvent toujours créer des commandes de travaux.
Activer la configuration au niveau du jour	Option permettant de configurer le calendrier au niveau du jour. Pour plus d'informations, consultezConfigurer la prise de rendez-vous au niveau du jour.
Informations générales	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de service.
Configuration	Nom de la configuration de Prise de rendez-vous à laquelle ce service appartient.
Table de disponibilité	Table utilisée pour calculer la disponibilité des rendez-vous. Pour Expérience de visite, choisissez Rendez-vous de visite [wu_appointment].
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier des jours non ouvrés à utiliser lors de la détermination de la disponibilité. Prise de rendez-vous prend en compte le calendrier des jours non ouvrés lors de la détermination du nombre de rendez-vous disponibles et exclut tout jour configuré comme **Exclure** dans le calendrier. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un calendrier dans la liste des calendriers. **Remarque :** les calendriers des jours non ouvrés sont utiles lorsque la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**, ce qui ne tient pas compte des calendriers des agents.
Informations du catalogue	
Élément de catalogue	Le service dans le catalogue de services pour lequel cette configuration de Prise de rendez-vous est créée. l'élément de catalogue doit exister dans le catalogue de services. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le service associé dans la liste des créateurs d'enregistrements. Vous devez créer un créateur d'enregistrement pour chaque emplacement de service de visite. Consultez Créer un créateur d'enregistrement pour capturer les enregistrements de rendez-vous Expérience de visite. si vous utilisez la prise de rendez-vous avec les commandes de travaux, créez un modèle de commande de travaux avant de configurer la prise de rendez-vous.
Emplacement	Le champ sur le fournisseur d'enregistrement qui détermine l'emplacement du rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Assurez-vous que le champ **Emplacement** sur ce formulaire et sur le formulaire File d'attente de l'emplacement de visite (wu_location_queue) sont configurés de la même façon. Expérience de visite contient la variable de référence *emplacement*, qui est un enregistrement de l'emplacement (cmn_location). Sélectionner **Emplacement** depuis l'icône de la liste de recherches vous permet de vous aligner sur le même fuseau horaire que l'emplacement de visite pour lequel vous effectuez la configuration. Lorsque vous sélectionnez **Emplacement**, le calendrier de prise de rendez-vous en ligne s'affiche dans le fuseau horaire du demandeur. Si ce champ est laissé vide ou si la préférence du demandeur pour l'instance n'est pas configurée pour avoir un fuseau horaire associé, le calendrier de prise de rendez-vous s'affiche par défaut dans le fuseau horaire du demandeur. Si un demandeur en Europe a des préférences utilisateur pour le **fuseau horaire** configuré pour **l'Europe/Bruxelles** et que la configuration de Prise de rendez-vous pour le champ **Emplacement** est défini sur cmn_location avec le fuseau horaire **US/Pacifique**, alors le calendrier de prise de rendez-vous s'affichera dans le fuseau horaire US/Pacifique. Lorsqu'un demandeur crée un rendez-vous, le système utilise par défaut le calendrier associé à la File d'attente de l'emplacement de visite (wu_location_queue), quelle que soit la valeur du champ **Emplacement** de ce créateur d'enregistrement.
Fuseau horaire	Fuseau horaire utilisé pour l'emplacement. Sélectionnez un **lieu de rendez-vous** dans la liste déroulante.
Le rendez-vous est obligatoire	Option permettant d'activer la fonctionnalité obligeant un demandeur à créer un rendez-vous lorsqu'il demande ce service. ○ Si elle est cochée, le champ **Rendez-vous** apparaît sur le créateur d'enregistrement et le demandeur doit sélectionner un rendez-vous disponible avant d'envoyer la demande de service. ○ Si elle est décochée, le demandeur peut envoyer la demande de service sans choisir de rendez-vous.
Contact de l'utilisateur	Le champ sur le créateur d'enregistrement qui détermine pour qui le rendez-vous est créé. Définissez ce champ sur **Contact**. Il s'agit d'un champ de référence qui recherche une variable sys_user sur le créateur d'enregistrement.
Réservation	
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. Ce nombre détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**. Si la méthode configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**, ce paramètre ne s'applique pas, sauf si aucun emplacement n'est fourni. La configuration utilise alors par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre.
Délai	Nombre d'heures ou de jours à partir de l'heure actuelle avant qu'un rendez-vous puisse être réservé pour ce service. Définissez le délai en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nombre max. de jours avant la réservation	Nombre de jours à partir du jour actuel pendant lesquels un rendez-vous peut être réservé pour ce service. La valeur par défaut est de 14 jours.
Date limite de report / annulation	Nombre minimal d'heures ou de jours avant l'heure de début d'un rendez-vous pour qu'un rendez-vous puisse être annulé ou reporté. Un demandeur ne pourra pas annuler ou reporter un rendez-vous pendant ces heures, le bouton **Annuler** ne sera pas disponible. Définissez la durée en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Rendez-vous	
Fenêtre de rendez-vous	Durée de la fenêtre de rendez-vous. **Remarque :** prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée.
Durée du travail	Temps nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement. Cette durée est fixée pour une tâche lorsqu'elle est créée. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 1 heure.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui exécute la tâche. Définissez la valeur sur 0 puisque le travail est effectué sur site et qu'il n'y a donc pas de déplacement nécessaire.
Calendrier journalier	
Jours pouvant être réservés	Jours de la semaine pour lesquels des rendez-vous peuvent être réservés. La valeur par défaut est du lundi au vendredi. Les jours pouvant être réservés doivent refléter le calendrier de rendez-vous. **Remarque :** les calendriers de rendez-vous sont distincts du calendrier d'emplacement de file d'attente de visite, mais devraient avoir les mêmes jours et heures.
Heure de démarrage quotidienne	Début de la journée de travail et première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 9h00.
Heure de fin quotidienne	Fin de la journée de travail et dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 18h00.
Inclure une pause quotidienne	Option permettant de planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé, puis sélectionnez les heures de début et de fin de la pause. Vous pouvez définir une pause qui s'applique à tous les jours.
Aperçu de la prise de rendez-vous	Option permettant de fournir un aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer la prise de rendez-vous au niveau du jour

Créez ou modifiez différents calendriers au niveau du jour lors de la prise de rendez-vous pour un service. Les rendez-vous peuvent être programmés pour différents créneaux, comme le matin, l'après-midi et le soir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez **Expérience de visite**.
3. Dans la liste connexe Configuration de service de Prise de rendez-vous, sélectionnez une configuration de service pour laquelle vous souhaitez configurer les calendriers de rendez-vous.
4. Sélectionnez **Activer la configuration avancée**.
5. Dans la liste connexe Configuration de jour de Prise de rendez-vous, cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de jour de Prise de rendez-vous

Nom	Nom de la configuration au niveau du jour, par exemple Matin, Après-midi ou Soir.
Actif	Option permettant d'indiquer si le créneau de rendez-vous est actif ou non.
Date de début	Date de début de la fenêtre de prise de rendez-vous.
Date de fin	Date de fin de la fenêtre de prise de rendez-vous.
Heure de démarrage quotidienne	Début de la journée de travail et première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous. Ce champ est automatiquement défini sur 9 h du matin.
Heure de fin quotidienne	Fin de la journée de travail et dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est 18 heures.
Configuration de service	Nom de la configuration de service pour laquelle vous planifiez des configurations au niveau du jour, comme l'installation du point de vente.
Durée du travail	Temps nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement. Cette durée est fixée pour une tâche lorsqu'elle est créée. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 1 heure.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui exécute la tâche. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 15 minutes.
Fenêtre de rendez-vous	Durée de la fenêtre de rendez-vous. **Remarque :** prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée.
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. Ce

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	nombre détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches configurée est Manuellement. Si la méthode configurée est Affectation automatique ou Planification dynamique, ce paramètre ne s'applique pas, sauf si aucun emplacement n'est fourni. La configuration utilise alors par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre.
Inclure une pause quotidienne	Option permettant de planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé. Définissez les heures de début et de fin. Vous pouvez aussi définir une pause qui s'applique à tous les jours.
Aperçu de la prise de rendez-vous	Fournit un aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les calendriers journaliers pour la prise de rendez-vous Expérience de visite

Définissez des heures d'exploitation et des calendriers journaliers pour la réservation d'un rendez-vous à votre emplacement Expérience de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un calendrier de prise de rendez-vous unique pour chaque jour de la semaine ou pour des jours spécifiques de la semaine. Par exemple, vous pouvez définir un calendrier de disponibilité des prises de rendez-vous fonctionnant de 9h00 à 17h00, le lundi, le mercredi et le vendredi. L'horaire de disponibilité des rendez-vous du mardi et du jeudi peut fonctionner de 9h00 à 12h00. Vous pouvez supprimer complètement la prise de rendez-vous pour un jour spécifique de la semaine, par exemple le vendredi.

Remarque :
pour spécifier des calendriers de réservation quotidiens particuliers, tout en utilisant votre configuration de Prise de rendez-vous associée, créez de nouvelles entrées de calendrier pour exclure les heures pendant lesquelles la prise de rendez-vous n'est pas disponible.

Procédure

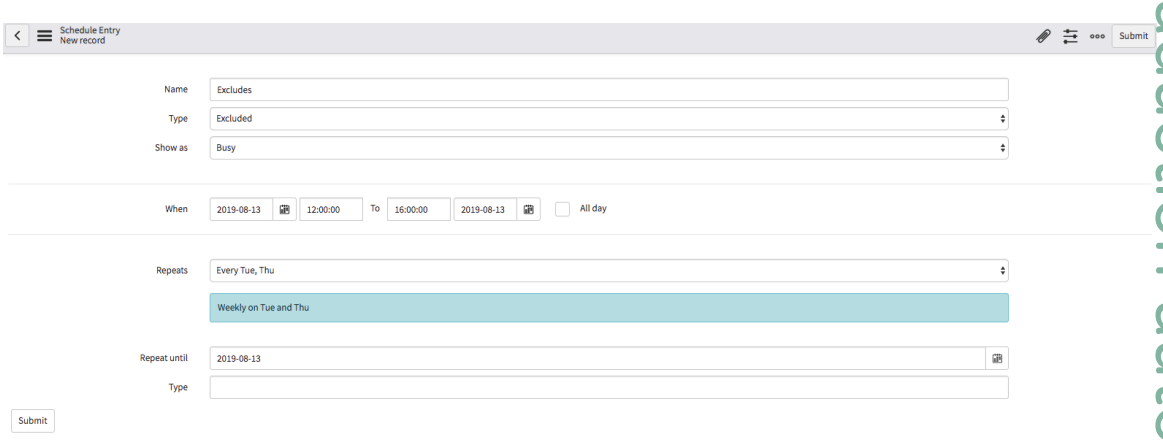
1. Accédez à **Tout** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Calendriers**.
2. Sélectionnez le calendrier que vous utilisez, par exemple le calendrier **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
3. Dans la liste connexe Entrées de calendrier, sélectionnez **Nouveau**.
4. Nommez le nouvel enregistrement **Exclusions** et remplissez le formulaire pour créer un calendrier de réservation quotidien spécifique pour les rendez-vous du mardi et du jeudi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration Exclusions d'entrées de calendrier

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement. Par exemple, nommez l'enregistrement **Exclusions** pour indiquer les heures exclues de la prise de rendez-vous.
Type	Choisissez **Exclu** comme type.
Afficher comme	Choisissez **Occupé** comme motif de l'exclusion.
Quand	Indiquez la date à laquelle ce calendrier de disponibilité de réservation commence à être utilisé. Indiquez également l'horaire auquel exclure la disponibilité des réservations pour cette date. Par exemple, les heures entre 12h00 et 17h00.
Répétitions	Indiquez la récurrence de ce calendrier de disponibilité. Par exemple, **Hebdomadaire le mardi et le jeudi**.
Répéter jusqu'à	Indiquez combien de temps vous souhaitez que ce calendrier de disponibilité s'exécute en sélectionnant une date de fin.

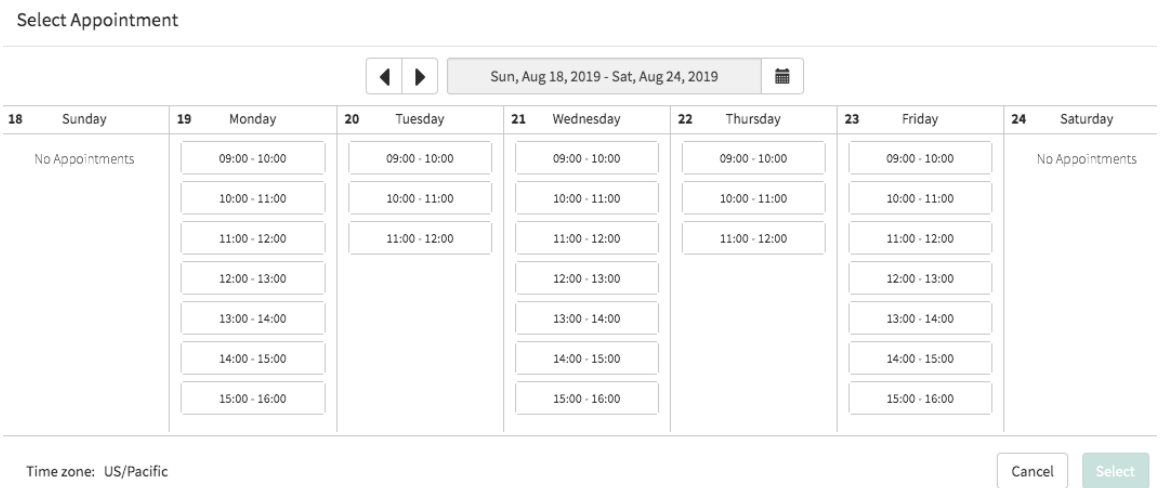


5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Pour vérifier que la prise de rendez-vous le mardi et le jeudi n'est disponible que de 9h00 à 12h00, accédez à votre application d'enregistrement de visite en ligne.
   Si elle est configurée en affichage, vous pouvez accéder à l'application d'enregistrement de visite en ligne à partir de la **page d'accueil du portail de services** ou sous **Self-service** dans la barre de navigation gauche.
7. Sélectionnez l'emplacement de visite pour lequel vous vérifiez l'horaire.
8. Sélectionnez **Planifier un rendez-vous** et sélectionnez un motif de visite.
9. Sélectionnez une date pour le rendez-vous.
   La fenêtre **Sélectionner un rendez-vous** affiche le premier rendez-vous disponible, par semaine et par jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Vérifiez que les rendez-vous ne sont disponibles que de 9 h 00 à 12 h 00 les mardis et jeudis.



Configurer les heures exclues pour la prise de rendez-vous Expérience de visite

L'application **Prise de rendez-vous** vous permet d'exclure des plages de rendez-vous dans le calendrier de votre site Expérience de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez votre site Expérience de visite pour spécifier les plages de rendez-vous sur lesquelles vous ne souhaitez pas que les utilisateurs prennent de rendez-vous. Par exemple, vous pouvez indiquer une plage de prise de rendez-vous possible située entre 8h00 à 17h00, du lundi au jeudi. Le vendredi, vous pouvez planifier une plage de prise de rendez-vous entre 8h00 et 14h00. Vous pouvez également supprimer vos disponibilités pour un jour spécifique de la semaine, par exemple le lundi ou le vendredi.

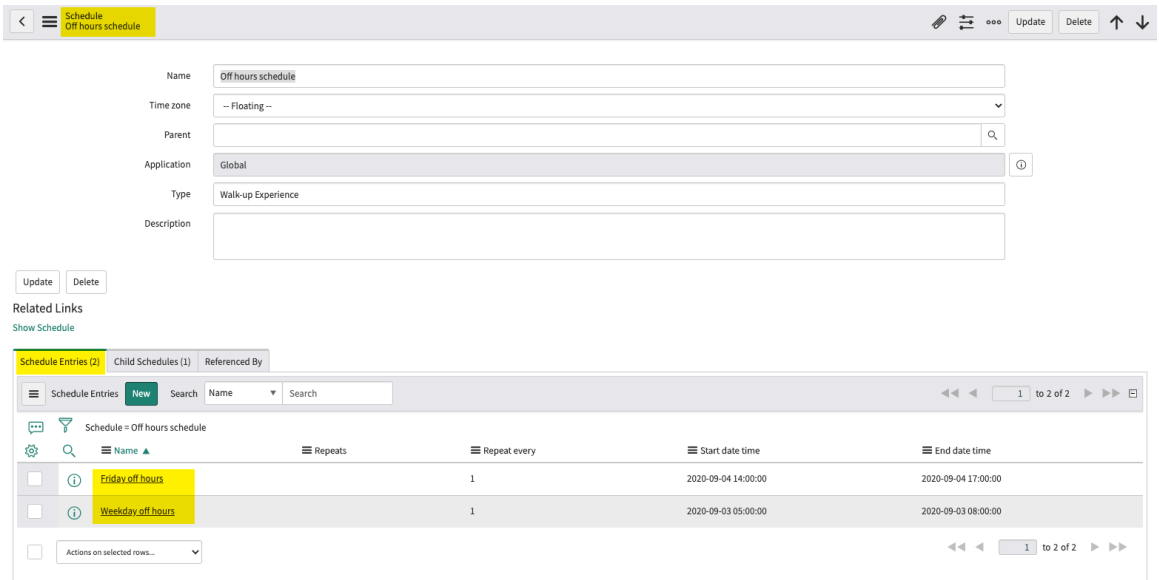
Reconfigurez le champ **Calendrier des jours non ouvrés** sur le formulaire Configuration de service de Prise de rendez-vous pour que votre emplacement de visite utilise un **calendrier des heures non travaillées** personnalisé au lieu du calendrier des jours non ouvrés par défaut.

Procédure

1. Pour créer un calendrier excluant vos heures de prise de rendez-vous indisponibles, accédez à **Expérience de visite** > **Administration** > **Calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Nommez votre calendrier, par exemple Calendrier des heures non travaillées.
4. Ajoutez une description, si vous le souhaitez.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Dans la liste **Calendriers**, recherchez par **Nom** le nouvel enregistrement de **Calendrier des heures non travaillées**.
7. Sélectionnez **Calendrier des heures non travaillées** pour ouvrir l'enregistrement.
   Utilisez la liste connexe Entrées de calendrier pour créer deux entrées de calendrier d'heures exclues distinctes, une pour les **heures non travaillées du vendredi** et l'autre pour les **heures non travaillées de la semaine**.

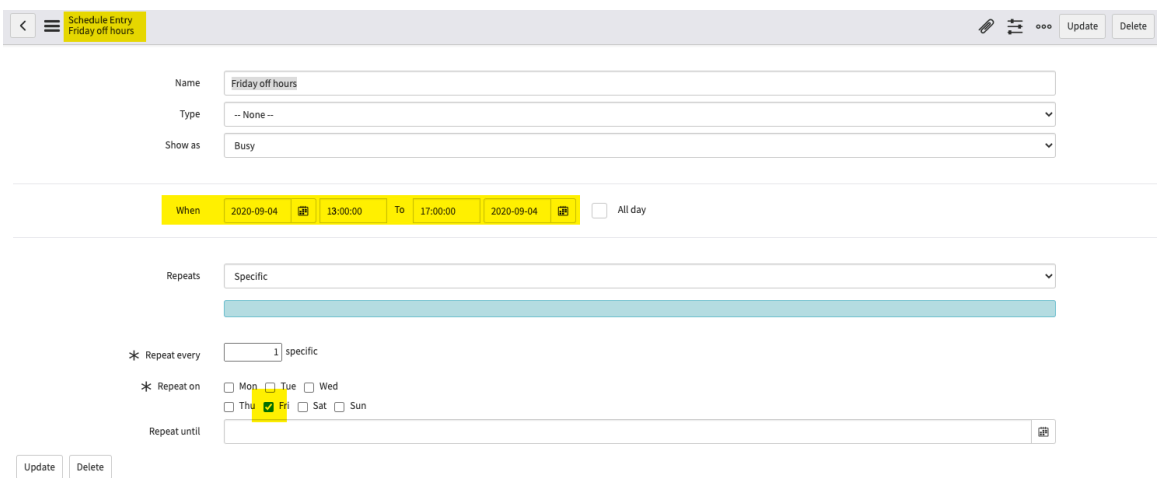
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Entrées de calendrier pour créer **Heures non travaillées du vendredi**.

   Configurez les vendredis afin d'exclure tous les rendez-vous après 13h00.



9. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.
10. Ajoutez le calendrier des heures non travaillées par défaut **Jours fériés aux États-Unis** comme calendrier enfant du **calendrier des heures non travaillées**.

    a. Cliquez sur la liste connexe Calendriers enfants.

    b. Cliquez sur **Modifier** et utilisez la zone de sélection pour déplacer le calendrier des **jours fériés aux États-Unis** dans la **liste des calendriers enfants** pour le **calendrier des heures non travaillées**.
    L'ajout du calendrier des **jours fériés aux États-Unis** en tant qu'enfant garantit que tous les jours fériés sont exclus des prises de rendez-vous et remplace les configurations de **calendrier des heures non travaillées** pour les jours non ouvrés.

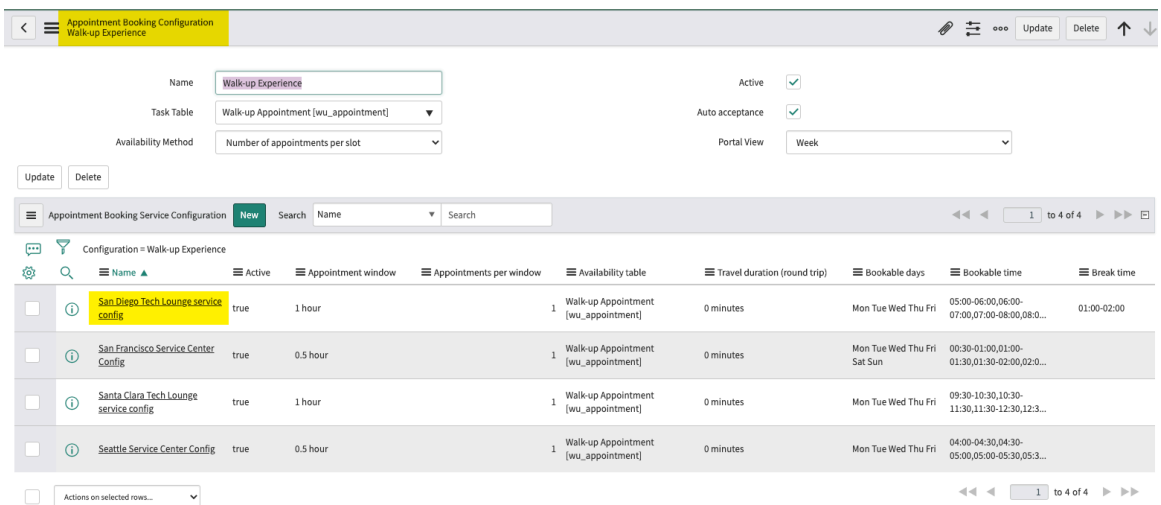
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le calendrier des **jours fériés aux États-Unis** est le calendrier des heures non travaillées par défaut pour les États-Unis. Les calendriers des heures non travaillées par défaut sont différents selon votre localisation.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

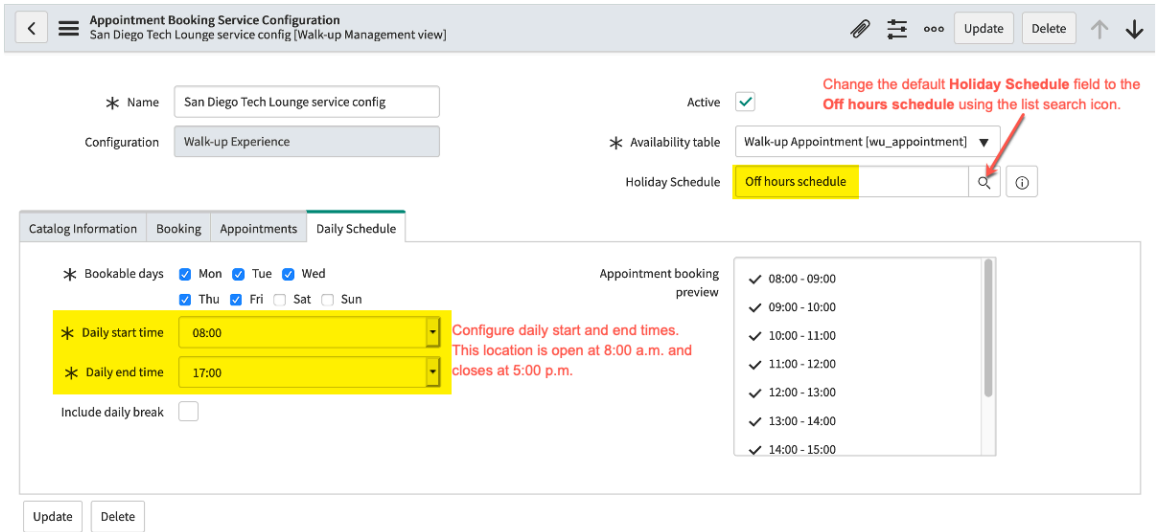
11. Cliquez sur **Mettre à jour** pour sauvegarder l'enregistrement du **calendrier des heures non travaillées**.
12. Ensuite, afin de configurer votre emplacement de visite pour utiliser le **calendrier des heures non travaillées**, accédez à **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
13. Sélectionnez **Expérience de visite**, puis l'emplacement de visite que vous souhaitez reconfigurer, par exemple, San Diego Tech Lounge.



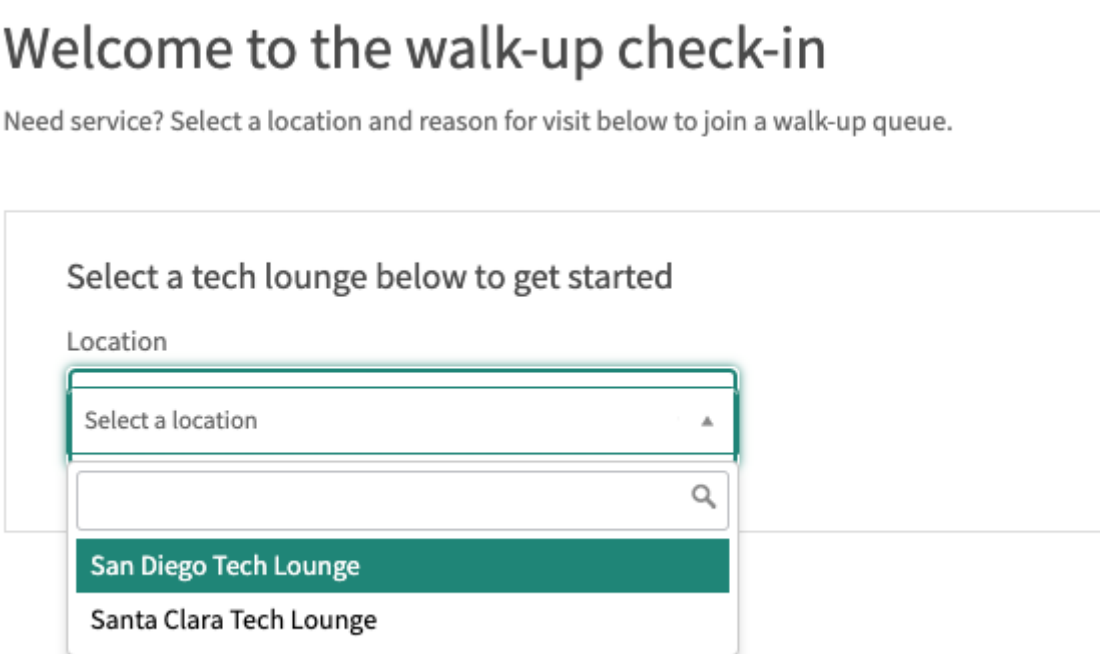
14. Dans le champ **Calendrier des jours non ouvrés**, modifiez la valeur de calendrier du système de base par défaut pour la définir sur **Calendrier des heures non travaillées**, à l'aide de l'icône de recherche de liste.
15. Cliquez sur l'onglet **Calendrier quotidien** pour configurer les heures de début et de fin quotidiennes de l'emplacement de visite.
Pour cet emplacement, les heures d'ouverture commencent à 8h00 et se terminent à 17h00, du lundi au vendredi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



16. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.
17. Pour vérifier que les heures que vous souhaitez exclure des prises de rendez-vous ne sont pas disponibles, accédez à **Self-Service** > **Enregistrement de visite**.
18. Sélectionnez l'emplacement de visite avec les heures exclues que vous souhaitez vérifier.

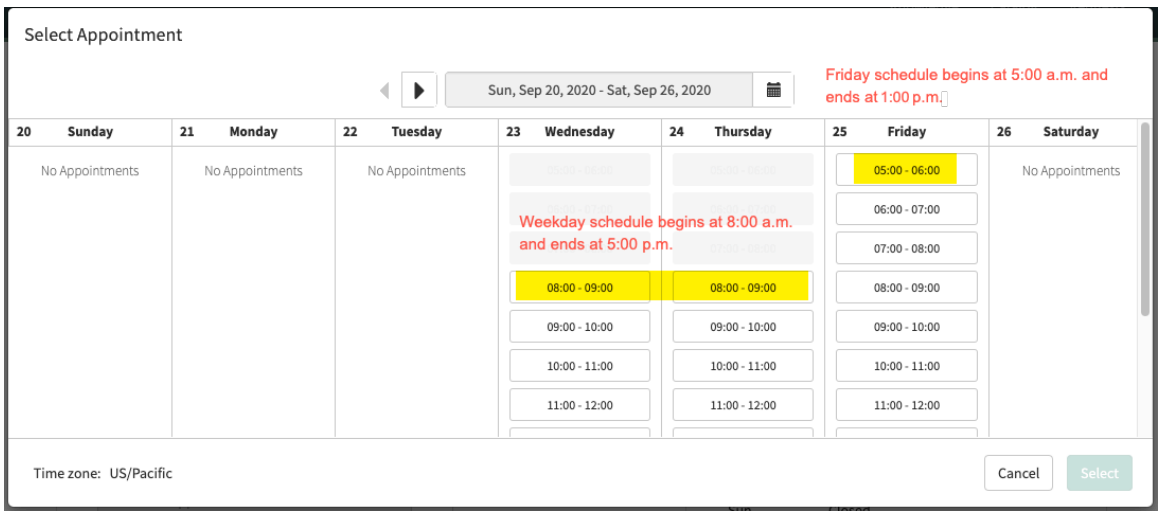


19. Sélectionnez **Planifier un rendez-vous**.
20. Cliquez sur l'icône de calendrier pour afficher les heures de rendez-vous disponibles pour l'emplacement de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le calendrier des rendez-vous reflète les heures exclues que vous avez configurées à l'aide du **calendrier des heures non travaillées**. Faites défiler vers le bas dans la fenêtre **Sélectionner un rendez-vous** pour afficher les heures de fin.



Activer et configurer les rappels de prise de rendez-vous pour Expérience de visite

Configurez les rappels de rendez-vous planifiés pour les utilisateurs Expérience de visite. Les rappels assurent que les utilisateurs se présentent à leur rendez-vous au bon moment, ou le reportent ou l'annulent s'ils ne peuvent plus y assister.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour que les rappels de prise de rendez-vous fonctionnent, activez la tâche planifiée **Rappels de Prise de rendez-vous**, car elle n'est pas active par défaut. En outre, le champ de **rappel de rendez-vous** n'apparaît pas par défaut sur le formulaire de **configuration de service de Prise de rendez-vous**. Vous devez l'ajouter au formulaire et configurer les rappels. Les rappels sont inactifs à moins qu'une configuration ne soit définie.

Procédure

1. Accédez à **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez les **rappels de Prise de rendez-vous** par leur nom et sélectionnez pour ouvrir.
3. Cliquez sur le champ **Actif** pour activer la tâche planifiée.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Pour ajouter le champ de **rappel de rendez-vous** au formulaire de **configuration de service de Prise de rendez-vous**, naviguez vers **Expérience de visite** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.
6. Sélectionnez une configuration de service Expérience de visite dans la liste.
7. Cliquez sur le bouton de menu ( ) et faites défiler jusqu'à **Configurer** > **Mise en page**.
8. Sélectionnez **Rappel de rendez-vous** dans la liste **Disponible** et déplacez-le vers la liste **Sélectionné** à l'aide du bouton d'ajout.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le formulaire **Configuration de service de Prise de rendez-vous** est affiché avec le champ **Rappel de rendez-vous**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Pour configurer un rappel de rendez-vous, choisissez une durée en heures à partir de la liste déroulante du champ **Rappel de rendez-vous**.
    La durée représente le temps avant un rendez-vous planifié pour lequel vous souhaitez envoyer un rappel. Par exemple, un rappel est envoyé deux heures avant un rendez-vous planifié.
11. Cliquez sur **Mettre à jour** pour ajouter la configuration de rappel de rendez-vous.

Configurer des créneaux horaires variables pour la prise de rendez-vous

Vous pouvez configurer et réserver des créneaux horaires variables pour les rendez-vous, tels que la durée et les dates de travail, en fonction du motif d'un lieu. Le motif peut être un problème ou une demande.

Cette fonctionnalité vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Configurer des créneaux horaires variables pour réserver un rendez-vous en fonction des divers motifs d'un lieu en créant des configurations avancées et des règles de configuration de service

  Remarque :
  les règles de configuration de service et les configurations avancées ne doivent pas se chevaucher.

- Communiquer aux clients la disponibilité des agents pour un lieu
- Gérer les lieux et les ressources de visite plus efficacement

Pour activer cette fonctionnalité, cochez la case **Activer les configurations avancées** sur le formulaire configuration de service de Prise de rendez-vous.

Vous pouvez créer plusieurs configurations avancées pour une règle de configuration de service.

Configurer des créneaux horaires variables pour la prise de rendez-vous

Configurez des créneaux horaires variables pour la prise de rendez-vous dans un lieu de visite en définissant des règles et des configurations.

Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour utiliser la fonctionnalité de Prise de rendez-vous, les administrateurs doivent créer une configuration pour chaque service ou emplacement de file d'attente disponible pour les clients de visite. Les configurations de service sont créées dans la configuration de l'application Expérience de visite, dans le cadre de l'application de Prise de rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.
2. Créez ou modifiez la configuration de Prise de rendez-vous.
   - Pour créer une configuration pour la prise de rendez-vous, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration existante, sélectionnez la configuration dans la liste.

   Remarque :
   pour plus d'informations sur la création ou la modification de la configuration de Prise de rendez-vous pour Expérience de visite et sur les champs, consultez la rubrique Créer ou modifier la configuration de service de Prise de rendez-vous Expérience de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cochez la case **Activer les configurations avancées**.
   Les onglets **Configurations avancées** et **Règles de configuration de service** s'affichent dans la liste connexe du formulaire Configuration du service de Prise de rendez-vous.
4. Cliquez sur l'onglet **Règles de configuration de service** et créez ou modifiez une règle existante.
   - Pour créer une règle, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une règle existante, sélectionnez la configuration dans la liste.
5. Renseignez les champs du formulaire Règle de configuration de service et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour en savoir plus sur les champs, consultez Créer des règles de configuration de service de Prise de rendez-vous .

   Remarque :
   les champs **Table de tâches** et **Conditions des tâches** ne sont pas applicables à Expérience de visite.

6. Cliquez sur l'onglet **Configurations avancées** et créez ou modifiez une configuration.
   - Pour créer une nouvelle configuration, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration existante, sélectionnez la configuration dans la liste.
7. Renseignez les champs du formulaire **Configurations avancées** et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour en savoir plus sur les champs, consultez Créer une configuration avancée de prise de rendez-vous .
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Vous devez mapper les configurations avancées définies sur la règle de configuration de service spécifiée pour un emplacement. Utilisez la liste connexe Motifs de visite sur le formulaire File d'attente de l'emplacement de la visite. Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite.

Configurer le nombre maximal de rendez-vous

Améliorez l'expérience de service Expérience de visite en aidant les demandeurs à prendre plusieurs rendez-vous simultanément. Vous pouvez configurer l'emplacement de manière à prendre en charge plusieurs réservations et décider du nombre maximal de rendez-vous qu'un demandeur peut réserver à un emplacement.

Un demandeur ne pouvait prendre qu'un seul rendez-vous avec la fonctionnalité Prise de rendez-vous de Expérience de visite. Les demandeurs ne pouvaient pas réserver de rendez-vous de suivi. Supposons qu'un demandeur ait planifié un rendez-vous de dépôt d'ordinateur portable et souhaite planifier un rendez-vous d'enlèvement.

Grâce à la fonctionnalité de Prise de rendez-vous améliorée, les demandeurs peuvent désormais prendre plusieurs rendez-vous simultanément.

En planifiant plusieurs rendez-vous, les demandeurs et les agents peuvent gérer le contexte de la demande de service. Pour réduire de façon transparente la communication et résoudre les problèmes, les agents peuvent également prendre plusieurs rendez-vous pour le compte du demandeur.

Implémentation

- **Administrateurs :** les administrateurs peuvent déterminer et configurer le nombre maximal de rendez-vous qu'un demandeur peut réserver pour un emplacement particulier. Par exemple, à l'emplacement du salon Tech Lounge de Santa Clara, définissez le nombre maximal de rendez-vous sur 2. Le demandeur ne peut planifier que deux rendez-vous. Si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous modifiez le nombre maximal de rendez-vous par utilisateur, cela n'a pas d'incidence sur les rendez-vous existants. Le changement est appliqué à toutes les réservations de rendez-vous futures. Pour configurer et définir le nombre maximal de rendez-vous à un emplacement, consultez la rubrique Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite.

- **Agents :** pour réserver un rendez-vous de visite au nom des demandeurs lorsque la résolution d'un incident nécessite une visite de suivi de la part des demandeurs, consultez la rubrique Créer un rendez-vous via un incident.
- **Demandeurs :** pour réserver plusieurs rendez-vous et planifier des visites libres à l'avance, consultez la rubrique Planifier votre visite dans le cadre de l'expérience de visite avec Centre des employés.

Configurer le type de rendez-vous

Assurez la prise en charge des visites de demandeurs, en personne et en virtuel, et aidez-les par le biais d'un rendez-vous à distance.

Un lieu de visite peut prendre en charge les visites d'un demandeur en personne ou en virtuel.

Étendez les services à vos employés travaillant à distance avec le nouveau type de prise de rendez-vous de visite **à distance**. Avec le nouveau type de rendez-vous à distance, vous pouvez gérer l'encombrement sur le lieu de rendez-vous, prendre en charge le travail à domicile et le modèle de travail hybride sans effort. Intégrez MS Teams pour vous connecter aux agents et aux demandeurs et maintenir le contexte de conversation.

- **Administrateurs :** les administrateurs peuvent définir un emplacement distant, en personne ou les deux. Pour configurer le type de rendez-vous d'un emplacement, consultez la rubrique Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite.
- **Agents :** les agents sont informés si l'interaction se fait à distance ou en personne. Ils peuvent démarrer une conversation avec le demandeur via Microsoft Teams et apporter le contexte de la messagerie instantanée Microsoft Teams à l'interaction de visite.
- **Demandeurs :** les demandeurs peuvent choisir s'ils souhaitent recevoir le service à distance en sélectionnant le type de rendez-vous à distance lors de la planification d'un rendez-vous. Pour en savoir plus, consultez Planifier votre visite dans le cadre de l'expérience de visite avec Centre des employés. Ils peuvent toujours se rendre sur le lieu de rendez-vous pour résoudre leurs problèmes.

Créer ou modifier un entrepôt Expérience de visite

Créez des entrepôts et affectez des actifs et des groupes spécifiquement à votre emplacement de visite. Les entrepôts de visite contiennent des actifs courants que les visiteurs de l'emplacement de visite demandent généralement, comme une souris d'ordinateur, des moniteurs et des câbles. L'entrepôt d'un emplacement de visite devrait être facilement accessible depuis votre emplacement de visite pour permettre une exécution rapide de demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin, asset_user, inventory_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entrepôts sont des entités séparées et autonomes dans l'application Gestion des actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour voir les entrepôts d'emplacement de visite, naviguez vers **Expérience de visite** > **Administration** > **Entrepôts de visite**.
2. Pour modifier un entrepôt de visite existant, cliquez sur le nom de l'entrepôt, sinon cliquez sur **Nouveau** pour créer un entrepôt.
3. Remplissez le formulaire de nouvel enregistrement d'entrepôt [Walk-up view] ou modifiez les champs d'un formulaire existant.

Champs	Description
Nom	Nom d'affichage et identifiant unique de l'entrepôt.
Groupe d'affectation	Groupe qui utilise principalement l'entrepôt.
Externe	Que cet entrepôt soit géré en interne (case décochée) ou en externe par un tiers (case cochée).
Emplacement	Emplacement physique (adresse) de l'entrepôt.
Type	Type d'entrepôt. Choisissez **Visite** pour créer un entrepôt de visite.
Gestionnaire	Personne en charge de l'entrepôt. Reçoit des notifications de réapprovisionnement et des demandes pour les règles de stock d'entrepôt.

Pour en savoir plus sur la création ou la modification d'un entrepôt, ainsi que sur l'ajout et la gestion d'actifs d'entrepôts, consultez Entrepôts.

Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite

Personnalisez l'emplacement Expérience de visite prédéfini ou créez-en un. Les emplacements Expérience de visite contiennent toutes les informations sur le lieu d'assistance de visite. Vous pouvez définir le mode de fonctionnement de chaque emplacement ou lieu d'assistance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les emplacements de visite pour les calendriers de travail, les prises de rendez-vous, les groupes d'affectation et les entrepôts associés. Configurez des règles de gestion et d'administration pour votre emplacement de visite. Indiquez les motifs de visite et configurez l'affichage des interactions pour chaque emplacement de visite.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Pour créer ou modifier un emplacement de visite existant, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer un emplacement de visite, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un emplacement de visite existant, sélectionnez-le dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le formulaire Emplacement de visite

Champs	Description
Nom	Nom de l'emplacement. Par exemple, Santa Clara tech lounge.
Description	Description de l'emplacement.
Calendrier	Calendrier des jours et des heures de travail respecté par l'emplacement de visite.
Prise de rendez-vous	Plan de prise de rendez-vous pour l'emplacement de visite. Pour en savoir plus, consultez Réserver un rendez-vous de visite.
Canal de service	Canal de service utilisé par les agents. Sélectionnez le canal de service **Visite**.
Définir une condition ici	Option pour acheminer des éléments de travail vers une file d'attente à l'aide d'une condition.
Mode de condition	Modes de condition pour définir l'acheminement des éléments de travail. Voici les options disponibles : ○ **Simple** ○ **Avancé** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Définir la condition ici** est sélectionnée.
Condition d'acheminement d'élément de travail	Condition permettant de définir la personne qui fournit une assistance aux clients dans un emplacement de visite. L'emplacement est déterminé par son adresse physique. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Simple** est sélectionnée dans le champ **Mode de condition**.
Actif	Option permettant de définir l'emplacement de visite comme actif.
Activer le statut d'absence	Option permettant de définir l'emplacement à l'état Non opérationnel ou Fermé.
Message d'absence	Permet d'afficher un message indiquant que l'emplacement est temporairement fermé pour l'heure spécifiée. Le message s'applique aux heures de travail autres que les heures de fermeture prévues.
Entrepôt	Entrepôt qui fournit des actifs à l'emplacement.
Emplacement	Adresse physique de l'emplacement.
Image de l'emplacement	Image de l'emplacement. Par exemple, une image de la ville, du bâtiment ou des bureaux de l'emplacement de visite.

4. Sélectionnez l'onglet **Gestion** et renseignez les champs.

Onglet Gestion des visites

Champs	Description
Notification de position	Position dans la file d'attente pour laquelle un demandeur reçoit une notification. Par exemple, si la notification de position est définie sur **3**, le demandeur reçoit une notification lui indiquant qu'il est troisième dans la file d'attente.
Dernier enregistrement	Dernier moment où l'enregistrement est possible, en minutes. Par exemple, 30 minutes avant la fermeture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Activer l'enregistrement en ligne	Option permettant de définir cet emplacement pour l'enregistrement en ligne. Permet aux demandeurs de s'enregistrer à distance pour l'emplacement à partir d'un ordinateur portable ou d'un téléphone mobile.
Activer le guichet	Option permettant d'activer la fonctionnalité de guichet à l'emplacement.
Afficher le guichet	Option permettant d'afficher le guichet sur le portail et sur l'écran d'affichage sur site.
Activer la délégation de prise de rendez-vous	Option permettant aux agents et aux demandeurs de réserver un rendez-vous au nom de quelqu'un d'autre.
Groupe de délégation de prise de rendez-vous	Groupe de personnes qui peuvent réserver un rendez-vous au nom du demandeur ou de l'agent. Ajoutez un nouveau groupe de demandeurs s'il n'existe pas de groupe approprié. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Activer la délégation de prise de rendez-vous** est sélectionné.
Nombre maximal de rendez-vous par utilisateur	Nombre maximal de rendez-vous qu'un demandeur peut réserver à un emplacement. Ce champ est automatiquement défini sur 1. **Remarque :** si vous modifiez le nombre maximal de rendez-vous par utilisateur, cela n'a pas d'incidence sur les rendez-vous existants. Le changement est appliqué à toutes les prises de rendez-vous futures.
Nommer la configuration	Option permettant d'afficher les informations des demandeurs sur l'écran d'affichage de la file d'attente sur site et sur l'écran d'enregistrement en ligne. Vous pouvez afficher les noms comme suit : ○ Prénom (par défaut) ○ Prénom et nom ○ Prénom avec initiales du nom
Temps d'acheminement du rendez-vous	Temps défini, en minutes, nécessaire pour acheminer l'élément de travail à un agent avant un rendez-vous.
Temps de maintien	Temps défini, en minutes, pendant lequel vous voulez qu'une interaction soit mise en attente avant de tenter de l'acheminer à nouveau vers un agent. Par exemple, si ce champ est défini sur **5**, l'interaction est mise en attente pendant 5 minutes avant son réacheminement vers l'autre agent.
Afficher le temps d'attente estimé	Option permettant d'afficher le temps d'attente estimé pour un demandeur dans les files d'attente de visite. Le temps d'attente est calculé à partir du temps d'attente moyen de la file d'attente et du nombre de demandeurs qui se trouvent actuellement dans la file. Tous les temps d'attente estimés sont arrondis à la minute entière la plus proche. Le calcul du temps d'attente estimé nécessite l'utilisation du système de file d'attente Affectation de travail avancée pour calculer le temps d'attente moyen.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Les temps d'attente estimés sont affichés aux emplacements suivants : ○ Enregistrement en ligne. ○ Écran d'affichage de l'enregistrement sur site et de la file d'attente sur site. ○ Widget **État** dans Portail de services
Lecture audio	Indiquez le moment de diffusion de la confirmation audio. Par exemple, lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente sur site, en ligne ou les deux, un son est diffusé. Ce champ est automatiquement défini sur **Aucun**.
Fichier audio	Son à diffuser pour les conditions de file d'attente de visite suivantes : ○ Lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente, un son est diffusé à partir de l'emplacement d'enregistrement réel, généralement un ordinateur portable stationnaire. ○ Lorsqu'un nouveau demandeur remonte la file d'attente, l'écran d'affichage de la file d'attente diffuse un son. ○ Lorsqu'un demandeur prend rendez-vous en ligne, un son est diffusé à partir de son appareil. Le fichier par défaut du système de base est walkup_checkin.mp3. **Remarque :** seuls les formats de fichiers mp3 sont pris en charge par tous les navigateurs. Vous devrez peut-être fournir des autorisations de navigateur supplémentaires pour utiliser un fichier audio sur le navigateur Safari.

5. Cliquez sur l'onglet **Administration** et remplissez les champs.

Onglet Administration des visites

Champs	Description
Affichage du délai de la file d'attente	Choisissez d'afficher le délai sur l'écran d'affichage sur site. Les choix sont les suivants : ○ Aucun : pas d'affichage. ○ Heure d'enregistrement : heure d'enregistrement du demandeur. ○ Temps passé à attendre. Temps restant pour que le demandeur s'enregistre.
Message de file d'attente	Message de bienvenue à afficher sur l'écran d'affichage sur site de l'emplacement.
Accueil pour l'enregistrement	Message de bienvenue pour guider les demandeurs vers l'écran d'enregistrement désigné sur lequel ils s'inscriront pour la file d'attente.
Message de fermeture	Message pour informer les demandeurs que l'emplacement est fermé, car il est en dehors des heures d'ouverture.
Numéro de téléphone de fermeture	Numéro de téléphone de contact que les demandeurs doivent contacter lorsque l'emplacement est fermé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Étiquette du numéro de téléphone fermé	Étiquette définie pour les informations de contact. Par exemple, Assistance informatique, Assistance client ou Support dédié aux RH.
Créateur d'enregistrement fermé	Mode de contact des fournisseurs de services lorsque l'emplacement est fermé. Par exemple, si l'option est définie sur **Créer un incident**, les demandeurs sont redirigés pour créer des incidents.
Motif de l'enregistrement du badge	Motif d'enregistrement pour un emplacement de visite. Ce champ est automatiquement défini sur **Autre**. **Remarque :** l'enregistrement par analyse de badge n'est pas un mécanisme d'authentification.
Description du motif de l'enregistrement du badge	Description du motif de l'enregistrement. Ce champ est automatiquement défini sur **Enregistrement de l'analyse du badge de visite**. **Remarque :** l'enregistrement par analyse de badge n'est pas un mécanisme d'authentification.
Image de fermeture	Photo ou image indiquant que l'emplacement de visite est fermé. L'image est affichée sur l'écran d'affichage sur site.
Nombre maximal de résultats de recherche	Nombre de résultats de recherche à fournir pour les recherches contextuelles.
Configuration de la recherche contextuelle	Contexte que les demandeurs utilisent lors de l'enregistrement ou de la réservation d'un rendez-vous.
Type de rendez-vous	Option permettant de définir le type de rendez-vous que les demandeurs peuvent réserver pour l'emplacement. Les options suivantes sont disponibles. ○ En personne ○ À distance ○ Les deux
Activer l'entrée d'un utilisateur non inscrit	Option pour permettre aux demandeurs qui n'ont pas de nom d'utilisateur dans le système de s'enregistrer à l'emplacement pour une assistance. Par exemple, ces demandeurs peuvent être des non employés qui sont des invités qui visitent l'emplacement.
Activer la recherche des entrées d'utilisateurs	Option pour permettre aux demandeurs d'afficher rapidement leur nom sur la liste lorsqu'ils commencent à le saisir.
Activer les informations sur les techniciens	Option permettant d'afficher les noms des agents sur l'écran de l'emplacement.
Activer l'avatar du technicien	Option permettant d'afficher l'avatar de l'agent sur l'écran mural de l'emplacement.
Activer la notification de	Option permettant d'afficher une notification lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente à l'aide d'un scanner de badge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
l'enregistrement du badge	
Logo d'en-tête	Option permettant d'ajouter un logo d'en-tête. Le logo d'en-tête est propre à l'emplacement. Si aucun logo n'est spécifié, le logo Portail de visite est utilisé par défaut.
Logo de la file d'attente	Option permettant d'ajouter un logo pour l'écran d'affichage sur site désigné. Concevez ce logo en prenant en compte qu'il sera affiché sur un fond noir. Si aucun logo n'est spécifié pour la file d'attente, le logo En-tête est utilisé par défaut. Si aucun logo En-tête n'est spécifié, le logo Portail de visite est utilisé.

6. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets suivants apparaissent :
   - **Interactions** : affichez les interactions ou configurez la façon dont la liste d'interactions de visite est affichée.
   - **Rendez-vous de visite** : affichez les rendez-vous ou configurez la façon dont la liste des rendez-vous de visite est affichée.
   - **Motifs de visite** : affichez, modifiez ou créez un motif de visite.

     Remarque :
     Pour configurer la fonctionnalité de créneaux horaires variables dans Expérience de visite, vous devez utiliser cet onglet pour mapper les configurations avancées sur la règle de configuration de service. Pour plus d'informations, consultez Configurer des créneaux horaires variables pour la prise de rendez-vous.

   - **Guichets de visite** : modifiez ou créez un guichet pour l'emplacement.
   - **Éligibilité d'affectation** : affichez, modifiez ou créez une règle d'affectation pour vos emplacements de visite.

     Les règles d'affectation sont configurées dans l'application Affectation de travail avancée.
   - **Ordre de tri des éléments de travail** : affichez, modifiez ou créez un ordre de tri pour vos emplacements de visite.
   - **Lecteurs de badges des files d'attente des emplacements** : affichez, modifiez ou ajoutez un lecteur de badges pour vos emplacements de visite.
7. Pour enregistrer le nouvel emplacement de visite ou ses modifications, sélectionnez **Mettre à jour**.

Guichet Expérience de visite

Les guichets Expérience de visite aident vos demandeurs à résoudre les problèmes liés aux technologies de l'information (IT) et à accéder à divers services et ressources IT de votre organisation.

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer des guichets dans les emplacements de visite et les personnaliser pour prendre en charge les demandes IT de vos demandeurs. Par exemple, vous pouvez affecter un guichet pour actualiser les ordinateurs portables du demandeur et un autre guichet pour fournir des appareils informatiques. Pour plus d'informations, consultez Créer un guichet à un emplacement.

Les demandeurs peuvent utiliser des appareils de bureau ou mobiles pour prendre rendez-vous ou rejoindre la file d'attente. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'appareils mobiles pour prendre rendez-vous, consultez Expérience de visite sur Now Mobile. En fonction

Traduction automatique

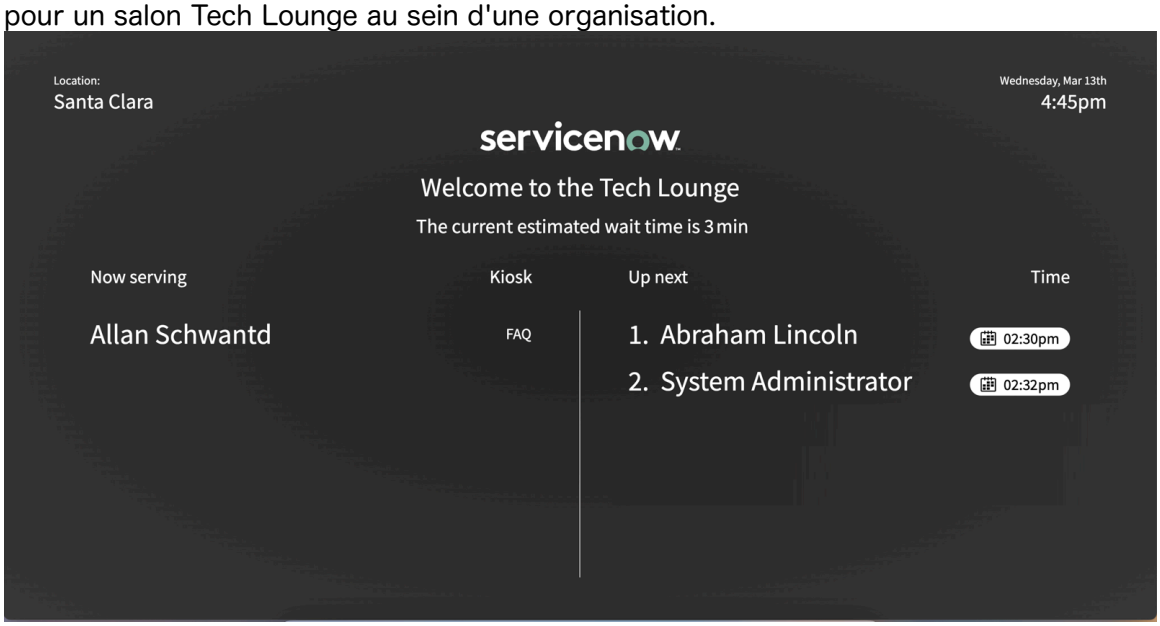
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des besoins de service du demandeur, ce dernier est dirigé vers un guichet désigné. Le demandeur peut ensuite vérifier son numéro de file d'attente sur l'écran du guichet ainsi que sur son ordinateur de bureau ou son appareil mobile.

Les agents disponibles à un guichet peuvent s'affecter des interactions ou utiliser l'acheminement basé sur les compétences pour diriger les demandeurs vers le guichet désigné afin d'obtenir de l'aide. Pour en savoir plus sur l'acheminement basé sur les compétences, consultez Configurer l'acheminement basé sur les compétences dans Expérience de visite. Les agents doivent toutefois s'enregistrer dans un guichet depuis l'Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour prendre en charge les interactions. Un agent ne peut s'enregistrer que dans un seul guichet à la fois. Si un agent tente de s'enregistrer dans un autre guichet, il est automatiquement déconnecté du guichet précédent.

Les demandeurs peuvent afficher la file d'attente du guichet sur l'écran de leur ordinateur de bureau ou de leur appareil mobile, puis accéder aux services nécessaires. Par exemple, si un demandeur doit actualiser l'ordinateur portable, il est dirigé vers le guichet dédié à l'actualisation de l'ordinateur portable.

L'exemple suivant montre une file d'attente de guichet typique pour un salon Tech Lounge au sein d'une organisation.



Créer un guichet à un emplacement

Les guichets Expérience de visite offrent une assistance immédiate aux demandeurs en les aidant à résoudre les problèmes, les questions ou les demandes techniques. Les demandeurs peuvent bénéficier de conseils ou d'une résolution immédiate pour leurs problèmes IT.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un guichet désigne une plateforme qui traite spécifiquement un service particulier que vous avez à offrir aux demandeurs. Les guichets sont un moyen efficace de proposer des services aux demandeurs afin de résoudre leurs problèmes.

Vous pouvez configurer plusieurs guichets sur un emplacement de visite en fonction des différents processus business. Par exemple, les organisations financières, les hôpitaux et les entreprises IT peuvent utiliser des guichets comme alias pour les agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Parmi les emplacements de visite répertoriés, sélectionnez celui pour lequel vous souhaitez créer ou ajouter un guichet.
3. Dans la liste connexe Guichet de visite, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Guichet de visite.

Guichet de visite

Champ	Description
Nom	Nom unique du guichet.
Description	Informations décrivant les services fournis au guichet.
Actif	Option permettant d'activer le guichet pour l'emplacement.
File d'attente de l'emplacement	Emplacement où vous souhaitez créer un guichet. Ce champ est automatiquement rempli avec l'emplacement actuel. Vous pouvez créer le guichet pour un autre emplacement en sélectionnant différents emplacements dans la liste de recherche.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer l'acheminement basé sur les compétences dans Expérience de visite

Acheminez les éléments de travail vers des groupes affectés. Utilisez l'acheminement basé sur les compétences pour vous assurer que le travail approprié est transmis à l'agent adéquat en fonction des motifs de visite.

Identifiez les compétences pour un ensemble spécifique de conditions définies pour les motifs de visite. Utilisez des règles métier pour ajouter automatiquement les compétences à ces types d'éléments de travail. Dans l'application Expérience de visite, les éléments de travail sont automatiquement affectés aux bons agents en fonction des compétences.

- Lorsqu'une nouvelle interaction de visite est ouverte via le portail d'enregistrement ou la réservation d'un rendez-vous, Affectation de travail avancée achemine les interactions vers les agents qui ont les compétences requises pour traiter le motif de l'interaction.
- Les administrateurs doivent activer **Détermination des compétences pour les interactions** BR sur la table d'interaction pour que Affectation de travail avancée achemine les interactions en fonction des compétences de l'agent.
- Les nouvelles interactions ouvertes après la configuration sont acheminées vers l'agent disponible ayant les compétences respectives.
- Si aucun agent n'est disponible et que l'interaction ne requiert aucune compétence obligatoire, la tâche de visite est acheminée en fonction de la règle d'affectation associée à l'emplacement.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Gestion des compétences .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Acheminer les tâches de visite vers des agents qualifiés

Utilisez des règles métiers pour acheminer automatiquement les tâches de visite vers les agents en fonction de leur ensemble de compétences.

Avant de commencer

Configurez les métadonnées dans les tables **Toutes les compétences**, **Compétences du groupe** et **Compétences de l'utilisateur** avant de configurer des emplacements de visite pour l'acheminement basé sur les compétences. Pour en savoir plus, Configuring Skills Management .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Sélectionnez l'emplacement pour ajouter des compétences aux agents.
3. Dans la liste connexe, sélectionnez **Motifs de visite**.
4. Sélectionnez un motif pour associer les compétences.
5. Dans la liste connexe **Compétences de visite pour les motifs**, sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Compétences de visite

Champs	Description
Active	Option pour rendre la compétence active.
Compétence	Compétence requise pour le motif de visite sélectionné.
Obligatoire	Option pour rendre la compétence obligatoire. Si la compétence est définie comme obligatoire, la tâche de visite ne sera pas acheminée aux agents n'ayant pas cette compétence particulière.
Motif de la visite	Motif pour lequel un demandeur a besoin d'aide.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer ou modifier des notifications Expérience de visite

Créez et utilisez des notifications Expérience de visite pour tenir les demandeurs informés des événements de file d'attente qui les concernent. Le système peut avertir les utilisateurs par e-mail, message SMS ou notification push sur un équipement mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Expérience de visite comprend plusieurs notifications de système de base que vous pouvez utiliser ou personnaliser pour avertir les demandeurs sur des informations et interactions spécifiques, notamment :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications Expérience de visite

Notification	Description
Visite abandonnée	Informe lorsqu'une interaction de visite est fermée.
Notification de seuil de visite	Informe les visiteurs lorsqu'ils sont les prochains en lice pour l'assistance.
Visite affectée	Informe lorsqu'une interaction est affectée à un technicien.
Emplacement de visite fermé	Notifie quand un emplacement de visite est fermé.

Procédure

1. Pour afficher les notifications Expérience de visite, naviguez vers **Expérience de visite** > **Administration** > **Notifications**.
2. Cliquez sur une notification de visite disponible pour afficher ses propriétés de base, ainsi que des informations sur le moment où elle sera envoyée, qui la recevra et ce qu'elle contiendra.
3. Pour modifier une notification de visite, modifiez les champs de formulaire de votre choix.
4. Pour créer un e-mail ou une notification push de visite, cliquez sur **Nouveau** et consultez Créer une notification par e-mail ou Créer un message push .
   Pour des informations complètes sur l'utilisation de l'application System Notification, consultez Notifications .

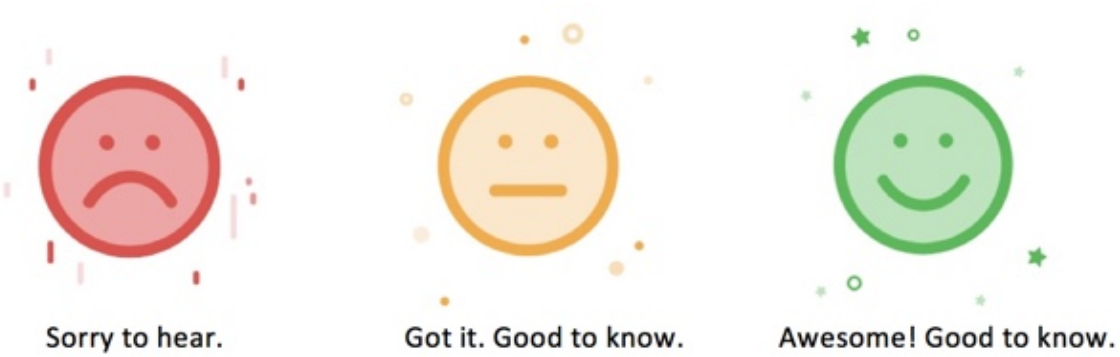
Configurer les enquêtes sur la satisfaction des clients Expérience de visite

Avec les enquêtes Expérience de visite, les demandeurs peuvent communiquer leur satisfaction à l'égard des interactions d'un emplacement de visite et fournir des commentaires pour améliorer l'application Expérience de visite.

Deux enquêtes Expérience de visite prédéfinies par le système de base sont fournies :

- **Enquête CSAT de visite** : enquête d'analyse des sentiments en un clic sur site où le demandeur peut rapidement évaluer le service sur une échelle de 1 à 3, où 1 est une expérience négative et 3 une expérience positive. L'enquête utilise une échelle visuelle comportant trois visages avec des sentiments différents (triste, neutre et souriant).

Enquête de visite



- **Enquête de satisfaction de l'expérience de visite** : un lien vers une enquête est envoyé par e-mail lorsqu'une interaction de visite est fermée. Elle utilise une analyse des sentiments pour l'expérience globale, l'expérience du temps d'attente, la relation avec l'agent, le professionnalisme de l'agent et des commentaires additionnels. Cette enquête est basée sur une échelle de notation numérique de 1 à 5, où 1 est très insatisfait et 5 est très satisfait.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs et les gestionnaires de visite peuvent modifier ces enquêtes et leurs conditions de déclenchement. Les gestionnaires et les administrateurs peuvent examiner les réponses par question et consulter un tableau des résultats pour chaque enquête dans le module **Tableau de bord de Expérience de visite**. Les commentaires des demandeurs sont utilisés pour améliorer les performances des interactions de visite.

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'enquêtes, l'analyse des sentiments, les conditions de déclenchement et les questions d'enquête, consultez la rubrique Assessments and Surveys .

Créer ou modifier une enquête sur la satisfaction des clients Expérience de visite

Améliorez votre utilisation de **Expérience de visite** et votre service clientèle en utilisant des enquêtes et en examinant leurs résultats. Les enquêtes de visite recueillent des informations importantes auprès des utilisateurs sur l'expérience de l'interaction qui leur est proposée sur le site.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'une nouvelle enquête de satisfaction des clients nécessite de commencer par définir la nouvelle enquête, puis d'utiliser le Concepteur d'enquête pour la concevoir, la configurer et la mettre à la disposition des demandeurs.

Procédure

1. Pour afficher et utiliser une enquête prédéfinie par le système de base dans l'application Expérience de visite, naviguez vers **Expérience de visite** > **Administration** > **Enquêtes**.
2. Pour modifier une enquête de visite existante, cliquez sur le nom de l'enquête, sinon naviguez vers **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et cliquez sur **Nouveau** pour définir une nouvelle enquête si aucune des enquêtes du système de base n'est optimale pour votre emplacement de visite.
3. Pour modifier ou remplir le formulaire, consultez Modifier une définition d'enquête .

Supprimer un emplacement Expérience de visite

Si vous fermez définitivement un emplacement physique Expérience de visite, vous pouvez également supprimer l'emplacement de la table des files d'attente d'emplacement de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Cliquez sur le nom de l'emplacement de visite que vous souhaitez supprimer pour ouvrir l'enregistrement de file d'attente de l'emplacement.
3. Cliquez sur **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
   Une fenêtre contextuelle de confirmation apparaît pour vérifier que vous souhaitez bien supprimer l'enregistrement.
4. Lorsque celle-ci vous demande si vous souhaitez supprimer l'enregistrement, cliquez sur **Supprimer**.
   La file d'attente de l'emplacement Expérience de visite est supprimée de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer le calendrier Microsoft Office 365 à Expérience de visite

Avec l'intégration du calendrier Microsoft Office 365, les utilisateurs Expérience de visite peuvent afficher les rendez-vous dans leur calendrier principal. Lorsqu'ils prennent un rendez-vous, le modifient ou l'annulent, ils reçoivent des invitations et des mises à jour via leur calendrier Outlook.

Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque Microsoft Office 365 Outlook est le service de calendrier hébergé. Les administrateurs activent les flux qui exécutent l'intégration à l'aide de Studio de workflow. Les autres prérequis sont les suivants :

- Les locataires Microsoft Azure AD et Microsoft Office 365 existent et sont configurés.
- Les connexions et informations d'identification associées sont configurées et testées.

Remarque :
ces prérequis doivent déjà être en place dans votre entreprise.

Configurer l'intégration de Microsoft Office 365 pour Expérience de visite

Activez l'intégration du calendrier Expérience de visite Microsoft Office 365. Lorsque les demandeurs prennent un rendez-vous, le modifient ou l'annulent, les invitations à ces rendez-vous et mises à jour sont envoyées au calendrier Outlook.

Avant de commencer

Une connexion au portailMicrosoft Azure (https://portal.azure.com) avec votre compte client spécifique est nécessaire. Vous aurez déjà un locataire, car la connexion au portail nécessite l'accès à ce locataire. Pour en savoir plus sur la configuration d'un locataire, consultez la rubrique Démarrage rapide : configurer un locataire .

Vous devez également disposer d'un abonnement Microsoft Office 365 lié à un locataire existant. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un abonnement Microsoft 365 Developer.

Consultez les autorisations requises pour la configuration du client Microsoft Azure dans Définir le spoke Microsoft Exchange Online Configurer Microsoft Spoke Exchange Online .

Académie Agent virtuel : obtenez vos services plus rapidement avec les applications Agent virtuel et Expérience de visite (vidéo de l'Académie Agent virtuel)

Rôle requis : admin

Procédure

1. Assurez-vous que les modules d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup), Microsoft Exchange Online Spoke (sn_ex_online_spke) et Microsoft Exchange Server Spoke (sn_exchange_spoke) sont activés sur votre instance.
2. Accédez à **OAuth système** > **Registre d'application** > **Microsoft Exchange Online** pour configurer OAuth.
   a. Insérez l'ID client (ID d'application) disponible dans l'application Microsoft Azure AD.
   b. Insérez le secret client disponible dans l'application Microsoft Azure AD.
   c. Copiez et collez les liens suivants pour accéder à l'autorisation, au jeton et à la page de redirection :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- URL d'autorisation : https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/authorize
- URL du jeton : https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/token
- URL de redirection : https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do

3. Accédez à **Informations d'identification et connexions** > **Informations d'identification** pour configurer les informations d'identification.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Choisissez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   c. Dans le nouvel enregistrement Informations d'identification OAuth 2.0, fournissez un nom pour les informations d'identification et dans le champ du formulaire **Profils des entités OAuth**, choisissez **Microsoft Exchange Online default_profile**.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth** dans la section Liens connexes du formulaire.
   f. Connectez-vous au locataire Microsoft Exchange en tant qu'utilisateur valide.
4. Accédez à **Alias de connexion et d'informations d'identification** pour configurer la connexion.
   a. Sélectionnez **Microsoft Exchange Online**.
   b. Dans les liens connexes **Connexions**, cliquez sur **Nouveau**.
   c. Nommez la connexion `Exchange_Online_Connection` et choisissez les informations d'identification créées précédemment dans le champ du formulaire **Informations d'identification**.
   d. Dans le champ URL de connexion, entrez : `https://graph.microsoft.com`.
5. Accédez à **Concepteur de flux** pour activer les flux.
   a. Sélectionnez **Créer un événement de Calendrier de rendez-vous de visite**, ouvrez-le dans Studio de workflow et activez-le.
   b. Sélectionnez **Mettre à jour/supprimer l'événement de Calendrier de rendez-vous de visite**, ouvrez-le dans Studio de workflow et activez-le.
6. Planifiez un rendez-vous pour vous assurer que tout fonctionne correctement.
   a. Créez un nouvel utilisateur test dans le système.
   Pour en savoir plus, reportez-vous à Créer un utilisateur .

   Remarque :
   Renseignez les champs ID d'utilisateur, prénom, nom de famille, mot de passe et adresse e-mail pour l'utilisateur test.

   b. Empruntez l'identité de l'utilisateur test dans votre instance.
   c. Accédez à **Self-Service** > **Portail de services** > **Enregistrement de visite** pour planifier un rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le lien d'icône **Enregistrement de visite** doit être configuré pour s'afficher sur la page de destination de Portail de services afin que vous puissiez cliquer sur le lien. Reportez-vous à Configurer l'icône d'enregistrement en ligne Expérience de visite pour qu'elle apparaisse sur le portail de services si le lien ne s'affiche pas sur la page de destination de Portail de services.

d. Planifiez un rendez-vous de visite en tant qu'utilisateur test.

7. Assurez-vous que tout fonctionne correctement en accédant à **Concepteur de flux** > **Exécutions du jour**.
8. Cliquez sur **Créer un événement de Calendrier de rendez-vous de visite**.
9. Vérifiez le calendrier Microsoft Office 365 d'entreprise de l'utilisateur test pour consulter l'événement de calendrier envoyé par e-mail.

Remarque :
La création de l'événement de calendrier peut prendre une minute ou deux. Une fois cette fonctionnalité activée, les utilisateurs reçoivent automatiquement des invitations, des mises à jour et des annulations dans leurs calendriers d'entreprise individuels.

Enregistrer une application à l'aide du portail Microsoft Azure

Accordez l'autorisation à l'instance ServiceNow en enregistrant une application auprès d'Azure AD.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur Azure Active Directory

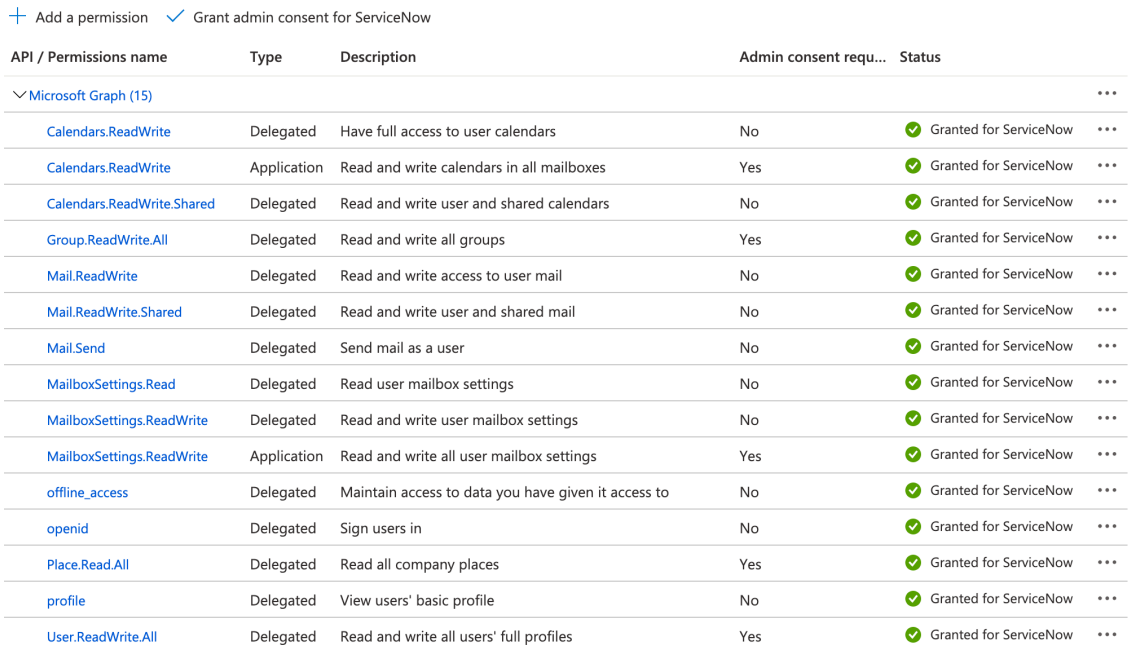
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez ces étapes à partir du portail Microsoft Azure. Pour obtenir des instructions sur l'enregistrement d'une application, consultez la documentation Microsoft Azure .

Procédure

1. Dans le portail Microsoft Azure, ajoutez les **URI de redirection** au format suivant : `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`
2. Pour obtenir les **autorisations requises**, sélectionnez **Microsoft Graph**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



+ Add a permission ✓ Grant admin consent for ServiceNow

API / Permissions name	Type	Description	Admin consent requ...	Status
Microsoft Graph (15)				
Calendars.ReadWrite	Delegated	Have full access to user calendars	No	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite	Application	Read and write calendars in all mailboxes	Yes	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared calendars	No	Granted for ServiceNow
Group.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all groups	Yes	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite	Delegated	Read and write access to user mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.Send	Delegated	Send mail as a user	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.Read	Delegated	Read user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Delegated	Read and write user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Application	Read and write all user mailbox settings	Yes	Granted for ServiceNow
offline_access	Delegated	Maintain access to data you have given it access to	No	Granted for ServiceNow
openid	Delegated	Sign users in	No	Granted for ServiceNow
Place.Read.All	Delegated	Read all company places	Yes	Granted for ServiceNow
profile	Delegated	View users' basic profile	No	Granted for ServiceNow
User.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all users' full profiles	Yes	Granted for ServiceNow

3. Enregistrez le **secret client** pour l'utiliser dans des configurations ultérieures.

Résultats
L'application ServiceNow est créée avec Microsoft Azure AD.

Enregistrer Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur OAuth

Enregistrez Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur OAuth pour que votre instance Expérience de visite puisse demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez les informations générées lors de l'enregistrement de l'application dans le portail Microsoft Azure.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Microsoft Exchange Online**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement. Par exemple, Microsoft Exchange Online.
ID client	ID d'application créé lors de l'enregistrement de l'application.
Secret client	Secret client créé lors de l'enregistrement de l'application.
Script de l'API OAuth	Script facultatif pour personnaliser la demande et la réponse.
URL du logo	URL contenant une image à utiliser comme logo de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Sélectionnez **Code d'autorisation**.
Durée de vie du jeton d'actualisation	Durée de validité du jeton d'actualisation, en secondes. La durée par défaut est de 8 640 000 secondes.
PKCE requis	Option permettant aux clients publics d'exiger PKCE pour une autorisation. **Remarque :** Vous pouvez utiliser uniquement le **code d'autorisation** comme **type d'accord par défaut** lorsque **PKCE** est activé.
Application	Périmètre de l'application qui contient cet enregistrement.
Accessible depuis	Périmètre de l'application à partir duquel ce registre est accessible.
Actif	Option permettant d'utiliser le registre d'application.
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<ID-répertoire>/oauth2/v2.0/authorize`
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<ID-répertoire>/oauth2/v2.0/token`
URL de révocation du jeton	Point de terminaison de révocation du jeton du serveur OAuth.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. Saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`
Activer l'authentification réciproque	Option permettant d'utiliser l'authentification réciproque pour la demande et la révocation de jeton. Il est nécessaire de spécifier un profil d'authentification réciproque pour utiliser cette option.
Envoyer les informations d'identification	Informations d'identification du client dans la demande.

4. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, `Microsoft Exchange Online default_profile`.
5. Accédez à **OAuth système** > **Registre d'application**.
6. Ouvrez l'enregistrement **Microsoft Exchange Online_clientCredentials**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
ID client	ID d'application créé lors de l'enregistrement de l'application.
Secret client	Secret client créé lors de l'enregistrement de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Renseignez le champ **Informations d'identification du client**.
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<ID-répertoire>/oauth2/v2.0/token`
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. Saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`

8. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, `Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile`.

Créer des enregistrements d'informations d'identification pour le spoke Microsoft Exchange Online

Autorisez les actions de spoke Microsoft Exchange Online en créant des enregistrements d'informations d'identification pour l'application enregistrée dans le portail Microsoft Azure. L'alias de connexion et d'informations d'identification Microsoft Exchange Online utilise ces informations d'identification pour autoriser des actions.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Connexion et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message, `What type of Credentials would you like to create?`
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement. Par exemple, `Exchange_Online_Credentials`.
Actif	Option permettant d'utiliser l'enregistrement d'informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Profil OAuth créé lors de l'inscription de Microsoft Spoke Exchange Online en tant que fournisseur OAuth dont le champ **Type d'accord par défaut** est défini sur **Code d'autorisation**. Par exemple, `Microsoft Exchange Online`.
Concerne	Serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**.
Ordre	Ordre dans lequel les informations d'identification sont utilisées. Par exemple, saisissez `100`.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour générer le jeton OAuth, cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth**.
7. Accédez à **Connexion et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
8. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système affiche le message, What type of Credentials would you like to create?

9. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement. Par exemple, Exchange_Online_Credentials_clientCred.
Actif	Option permettant d'utiliser l'enregistrement d'informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Profil OAuth créé lors de l'inscription du spoke Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur OAuth dont le champ **Type d'accord par défaut** est défini sur **Informations d'identification du client**. Par exemple, Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile.
Concerne	Serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**.
Ordre	Ordre dans lequel les informations d'identification sont utilisées. Par exemple, saisissez 100.

11. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
12. Pour générer le jeton OAuth, cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth**.

Résultats
Les enregistrements d'informations d'identification pour le spoke Microsoft Exchange Online sont créés.

Créer des enregistrements de connexion pour le spoke Microsoft Exchange Online

Effectuez des actions dans Microsoft Exchange Online en créant des enregistrements de connexion pour votre compte Microsoft Exchange Online. L'alias de connexion et d'informations d'identification du spoke Microsoft Exchange Online utilise ces connexions pour effectuer des actions.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement, **Microsoft_Exchange_Online**.
3. Dans la liste connexe Connexions, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTP(s)

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Exchange_Online_Connection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Informations d'identification	Enregistrement d'informations d'identification créé pour Microsoft Exchange Online. Par exemple, Exchange_Online_Credentials.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias associé à cette connexion.
Générateur d'URL	**Remarque :** ne cochez pas la case.
URL de connexion	URL de connexion. Saisissez https://graph.microsoft.com.
Utiliser un MID Server	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. Si la case est cochée, définissez les champs dans la liste connexe Configuration du Serveur MID avancée.
Actif	Option permettant d'utiliser activement la connexion.
Domaine	Domaine dans lequel l'action ou l'activité s'exécute.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Accédez à **Connexion et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
7. Ouvrez l'enregistrement, **Microsoft_Exchange_Online_clientCred**.
8. Dans la liste connexe Connexions, cliquez sur **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTP(s)

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Exchange_Online_Connection_clientCred.
Informations d'identification	Enregistrement d'informations d'identification créé pour Microsoft Exchange Online. Par exemple, Exchange_Online_Credentials_clientCred.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias associé à cette connexion.
Générateur d'URL	**Remarque :** ne cochez pas la case.
URL de connexion	URL de connexion. Saisissez https://graph.microsoft.com.
Utiliser un MID Server	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. Si la case est cochée, définissez les champs dans la liste connexe Configuration du Serveur MID avancée.
Actif	Option permettant d'utiliser activement la connexion.
Domaine	Domaine dans lequel l'action ou l'activité s'exécute.

10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le spoke Microsoft Exchange Online est configuré et intégré à l'instance Expérience de visite.

Badge Reader Integration pour Expérience de visite

Améliorez la satisfaction de l'utilisateur Expérience de visite grâce à l'application Badge Reader Integration dans les files d'attente de visite sur site. Les utilisateurs Expérience de visite peuvent scanner un badge d'employé pour s'enregistrer dans une file d'attente, plutôt que de saisir des informations d'identification.

Badge Reader Integration pour les emplacements de file d'attente sur site Expérience de visite

Badge Reader Integration est une application de système de base prédéfinie, séparée par domaine. Elle permet à vos utilisateurs Expérience de visite d'analyser un badge d'employé pour rejoindre une file d'attente de visite sur site. L'analyse de badge évite aux utilisateurs de devoir chercher un nom ou une adresse e-mail pour rejoindre une file d'attente. Les administrateurs peuvent facilement configurer l'intégration de l'analyse des badges en vue l'utiliser avec Expérience de visite.

Grâce à un processus d'enregistrement Expérience de visite amélioré, plus facile et plus rapide, la fréquentation des files d'attente de visite sur site peut augmenter et la satisfaction générale des utilisateurs peut s'améliorer. Les utilisateurs reçoivent une confirmation à l'écran et une alerte audio dès qu'ils sont enregistrés dans une file d'attente de visite.

Pour utiliser l'intégration de l'analyse de badge, il est nécessaire d'activer le module d'extension Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader). Le module d'extension permet aux applications, telles que Expérience de visite, de s'intégrer au matériel de lecture de badge. L'administration de Badge Reader Integration nécessite le rôle de Badge Admin (sn_badge.badge_admin).

Remarque :
Badge Reader Integration n'est pas un mécanisme d'authentification.

Composants de Badge Reader Integration Expérience de visite

Le matériel du lecteur de badge et le client d'intégration sont physiquement situés dans un emplacement de file d'attente de visite. L'application Badge Reader Integration fournit une API REST générique et réutilisable employée par les clients d'intégration des badges. Expérience de visite utilise l'application Badge Reader Integration comme une dépendance logicielle.

Téléchargez l'exécutable Badge Reader Integration pour l'installer sur votre système. L'activation de l'application Badge Reader Integration fournit un fichier exécutable. Le client s'intègre au matériel du lecteur de badge USB Human Interface Device (HID) Omnikey 5427ck et à l'application API REST Badge Reader Integration. Le module Badge Reader Integration contient des liens pour télécharger le client vers un système d'exploitation Linux ou OSX.

Les responsables de l'implémentation de Expérience de visite installent le lecteur de badge USB HID Omnikey 5427ck sur un nouvel ordinateur à chaque emplacement de la file d'attente de visite sur site. Le matériel remplace toutes les tablettes existantes utilisées pour l'enregistrement sur site.

Les composants associés suivants sont importants à connaître.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants associés dans le lecteur de badge

Composant	Description
Numéro de badge	Numéro de badge d'employé.
Code d'établissement	Code unique d'établissement ou de site, encodé dans chaque carte, qui identifie l'organisation.
Human Interface Device (HID)	Protocole pour l'interface avec les appareils d'interface utilisateur via USB.
Services de contrôle d'accès physique (PACS)	Méthode utilisée pour protéger la sécurité d'un environnement physique en fixant des règles d'autorisation et d'authentification.
Client lecteur de badge	Client du lecteur de badge. Les plateformes prises en charge comprennent MacOS et Linux.
Module d'extension Badge Reader	Le module d'extension Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) n'entraîne aucun coût supplémentaire.

Modules Badge Reader Integration

Les administrateurs de badges peuvent accéder à plusieurs modules d'application.

Module	Description
Téléchargements	Client Badge Reader Integration à télécharger sur votre système.
Lecteurs de badge	Module de configuration pour la définition et l'activation de vos appareils de lecture de badge.
Gestionnaires d'événements de badge	Module de configuration pour définir les mesures à prendre lorsqu'un badge est analysé par un appareil de lecture de badge. Le script saisi est le code exécuté lorsqu'un badge est analysé. Ces enregistrements sont généralement fournis dans le cadre des intégrations de lecteurs de badges propres à l'application.
Badges de l'utilisateur	Module de configuration permettant d'associer des utilisateurs à des badges d'utilisateur. La configuration nécessite d'associer un sys_user avec un numéro de badge et un code d'établissement uniques.
Journaux d'analyse de badge	Module en lecture seule pour surveiller les événements d'erreur des lecteurs de badge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module	Description
Configuration de badge utilisateur	Module de configuration pour définir la table à partir de laquelle les informations de mappage de l'ID d'utilisateur et de l'ID de badge sont récupérées.

Sécurité de Badge Reader Integration

L'application Badge Reader Integration n'est pas un mécanisme d'authentification. Elle offre un moyen plus rapide et plus pratique aux utilisateurs de s'enregistrer dans une file d'attente de visite. Elle est destinée à être utilisée dans le périmètre de sécurité existant de l'établissement. L'application ne s'intègre pas au logiciel de contrôle d'accès existant dans l'établissement.

Journaux d'analyse d'intégration du lecteur de badge

Vous pouvez afficher les journaux d'analyse du lecteur de badge et corriger les erreurs pour vous connecter au lecteur de badge. Pour plus d'informations, consultez Afficher les journaux d'analyse de Badge Scanner Integration.

Activer Badge Reader Integration

Vous pouvez activer le module d'extension Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) si vous avez le rôle Badge sn_badge.badge_admin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Badge Reader Integration est une infrastructure permettant à d'autres applications, telles que Expérience de visite, de s'intégrer au matériel des lecteurs de badge. Les administrateurs configurent et gèrent les clients et les intégrations des lecteurs de badge en associant les lecteurs de badge aux emplacements de visite et en veillant à ce qu'il y ait un mappage entre les numéros d'ID de badge et le lecteur.

Les développeurs peuvent étendre le cadre de l'analyse des badges pour déclencher des actions dans d'autres applications en fonction d'un événement d'analyse des badges. L'application Badge Reader Integration ne nécessite pas de personnalisation, mais peut être adaptée pour répondre au matériel unique du système de badges.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Composants installés avec Badge Reader Integration

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Badge Reader Integration, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Badge admin [sn_badge.badge_admin]	Utilisé pour gérer les intégrations de lecteurs de badge.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Badge de l'utilisateur [sn_badge_user_badge]	Enregistrement utilisé pour configurer un badge d'utilisateur, associant un utilisateur à un numéro de badge et à un code d'établissement.
Gestionnaire d'événements de badge [sn_badge_event_handler]	Enregistrement utilisé pour configurer les actions associées à un événement d'analyse de badge. Stocke un script de gestionnaire d'événements qui peut être mappé sur un lecteur de badge. Prolonge la table Fichier d'application.
Journal d'analyse de badge [sn_badge_scan_log]	Enregistrement utilisé pour consigner tous les événements d'erreur du lecteur de badge.
Lecteur de badge [sn_badge_badge_reader]	Enregistrement utilisé pour configurer les appareils de lecture de badge. Prolonge la table Tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installation et configuration de Badge Reader Integration Expérience de visite

L'installation et la configuration de Badge Reader Integration permettent à vos utilisateurs Expérience de visite sur site de scanner un badge afin de s'enregistrer rapidement dans la file d'attente.

Les modules d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup) et Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) doivent être activés avant l'installation et la configuration de l'intégration. Reportez-vous aux sections Activer Expérience de visite et Activer Badge Reader Integration pour plus de détails sur l'activation.

L'application Badge Reader Integration est automatiquement activée avec Expérience de visite via un module d'extension conditionnel.

L'activation de Badge Reader Integration fournit un fichier exécutable client qui, une fois installé sur l'ordinateur approprié, s'intègre au matériel de lecture de badge USB HID Omnikey 5427ck et à l'API REST de l'application Badge Reader Integration. Le module **Badge Reader Integration** contient des liens pour télécharger le client vers un système d'exploitation Linux ou OSX.

Badge Reader Integration nécessite la connexion du lecteur de badge USB HID Omnikey 5427ck à un ordinateur client sur un emplacement Expérience de visite sur site. Le téléchargement et l'installation de l'exécutable client du lecteur de badge sur cet ordinateur permet l'intégration entre celui-ci et le matériel de lecture de badge.

L'installation et la configuration se déroulent selon les étapes suivantes :

- Logiciel client : téléchargez le fichier exécutable client et installez-le sur votre système.
- Appareil de lecture de badge : configurez l'appareil de lecture de badge et enregistrez-le manuellement ou via un processus assisté.
- Approbation : demandez et recevez l'approbation de l'activation de l'appareil.
- Application Expérience de visite : configurez Expérience de visite pour l'intégrer à un appareil de lecture de badge.

Créer ou modifier des gestionnaires d'événements pour Badge Reader Integration

Configurez les actions associées à un événement d'analyse de badge et définissez le code à exécuter lorsqu'un badge est analysé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide du module **Gestionnaires d'événements de badge**, vous pouvez mapper les gestionnaires d'événements de badge sur plusieurs lecteurs de badge. Par exemple, vous pouvez avoir un lecteur de badge à votre emplacement de visite à San Diego, Californie et un autre lecteur de badge à votre emplacement de Santa Clara, Californie. Ces deux lecteurs de badge peuvent être mappés au même événement de lecteur de badge de visite.

Les enregistrements de gestionnaire d'événements de badge sont fournis dans le cadre des intégrations de lecteurs de badge spécifiques à l'application Expérience de visite.

Remarque :

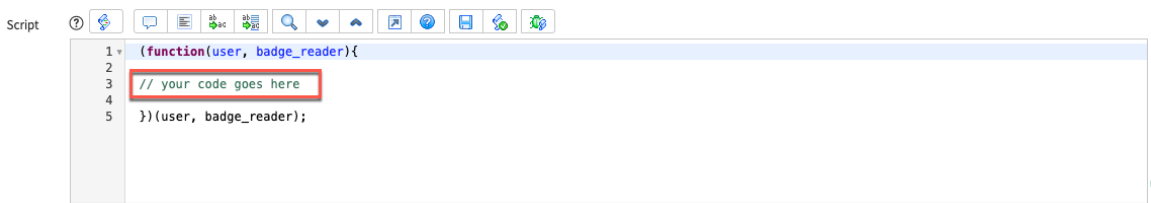
le code saisi dans le champ **Script** du formulaire Gestionnaire d'événements de badge est exécuté à l'aide d'un GlideScopedEvaluator dans le BadgeScanProcessor.

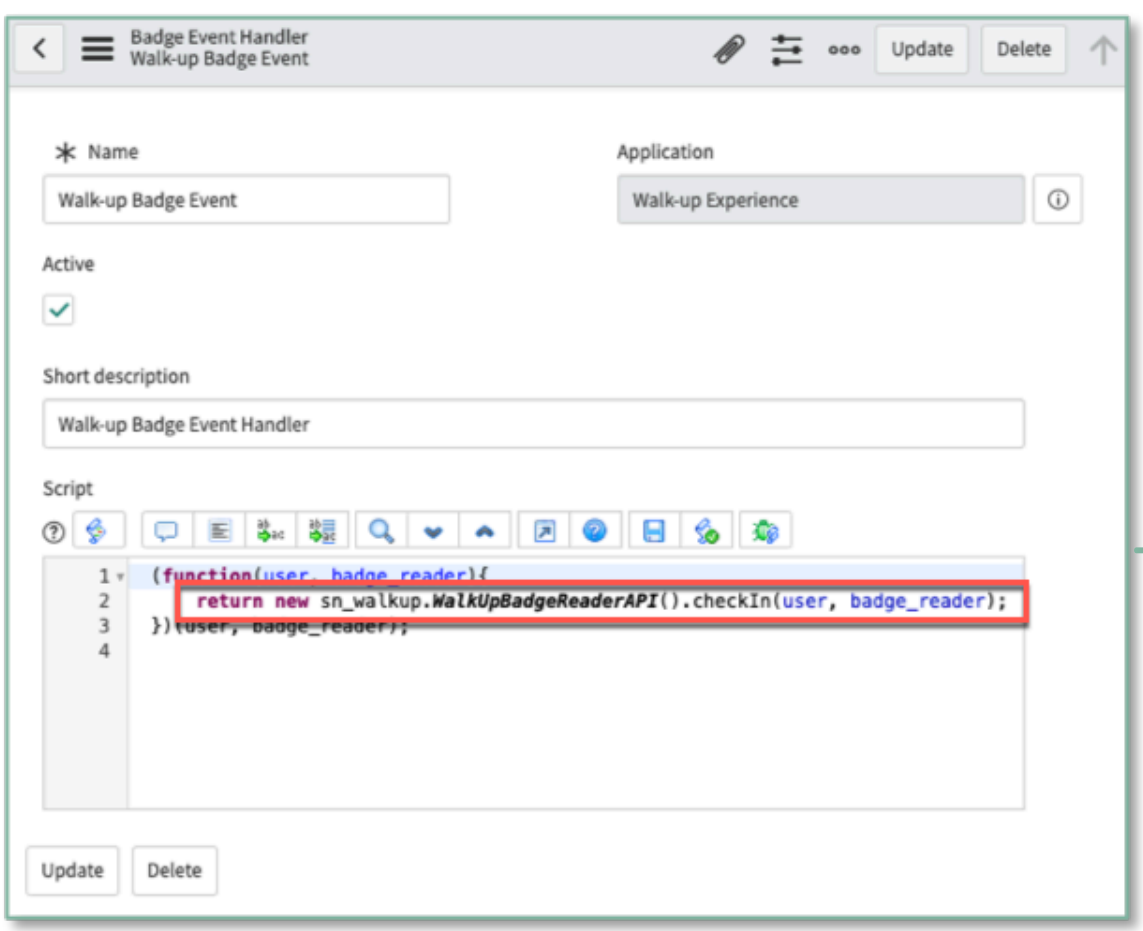
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Badge Reader Integration** > **Gestionnaires d'événements de badge**.
   La liste Gestionnaires d'événements de badge apparaît et affiche tous les gestionnaires d'événements de badge existants.
2. Pour modifier un gestionnaire d'événements de badge existant, cliquez sur le nom.
   Sinon, pour créer un nouveau gestionnaire d'événements de badge, cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un nom pour le gestionnaire d'événements de badge dans le champ **Nom**.
   Par exemple, `Événement Badge de visite`.
4. Entrez les détails dans le champ **Brève description**, si vous le souhaitez.
5. Entrez le code après `// entrez votre code ici` dans le champ **Script**.





Remarque :
le champ **Application** est défini sur **Global** jusqu'à ce que vous entriez le code spécifiant l'application Expérience de visite dans le champ **Script** et que vous enregistriez ou soumettiez l'enregistrement.

6. Cliquez sur **Envoyer** pour créer l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir et enregistrer un lecteur de badge à l'aide du client Lecture de badge

Utilisez le client lecteur de badge pour créer un appareil de lecture de badge pour l'enregistrement dans votre système. L'enregistrement de votre lecteur de badge vous permet de le rendre opérationnel dans votre file d'attente sur site Expérience de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons d'enregistrer un appareil de lecture de badge :

- Méthode assistée, par l'intermédiaire du **client lecteur de badge**. Vous devez créer votre propre logiciel client de lecteur de badge personnalisé pour l'intégrer au lecteur de badge.
- Manuellement, via la Now Platform®. Reportez-vous à la section Définir et enregistrer manuellement un lecteur de badge pour plus de détails sur cette procédure.

La méthode assistée d'enregistrement du **client lecteur de badge** crée un enregistrement initial du lecteur de badge. Lorsqu'un badge est analysé à l'aide du client exécutable, cette méthode remplit automatiquement le champ **Identificateur d'appareil** de l'enregistrement avec le numéro de série de l'appareil de lecture de badge.

Le remplissage automatique du champ **Identificateur d'appareil** vous permet de gagner du temps dans la recherche du numéro de série de l'appareil de lecture de badge à ajouter à son enregistrement.

Pour enregistrer votre appareil de lecture de badge avec l'assistance du **client lecteur de badge**, vous devez d'abord configurer les propriétés système pour activer l'enregistrement de l'analyse de badge et désactiver le jeton d'accès au badge. Les propriétés système suivantes doivent être configurées :

- **sn_badge.enable_scan_registration** : désactivée par défaut. Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, cette propriété permet à n_badge.badge_admins d'enregistrer rapidement les appareils de lecture de badge en analysant un badge.
- **sn_badge.disable_access_token** : activée par défaut. Cette propriété désactive la demande de jeton d'accès pour l'API Badge Reader Integration.

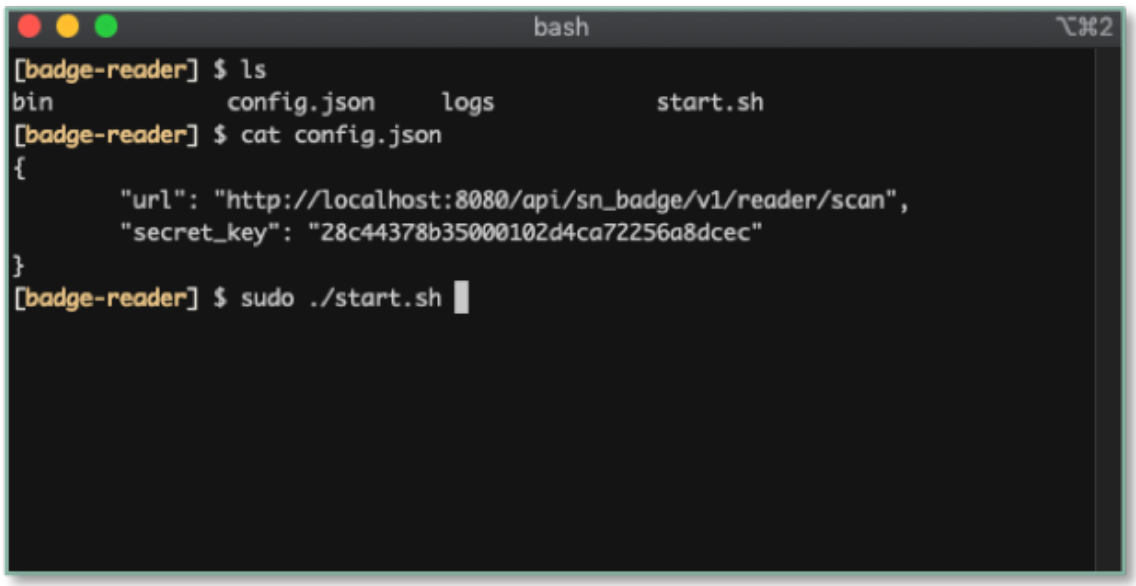
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Recherchez les propriétés par **Nom** en tapant `sn_badge`.
3. Cliquez sur **sn_badge.enable_scan_registration** pour ouvrir l'enregistrement de propriété système. La propriété est définie sur **False** par défaut.
4. Modifiez le champ **Valeur** de la propriété sur **Vrai** et cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Cliquez sur **sn_badge.disable_access_token** pour ouvrir l'enregistrement de propriété système. La propriété est définie sur **False** par défaut.
6. Modifiez le champ **Valeur** de la propriété sur **Vrai** et cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Accédez à vos fichiers téléchargés **Client lecteur de badge** pour configurer `config.json`.
8. Localisez et cliquez sur le fichier `config.json`.

Remarque :
démarrez le client à l'aide de sudo pour permettre l'accès à un port USB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous utilisez l'enregistrement d'analyse, seule l'URL est requise. Le champ Clé secrète est généré lors de la création de l'enregistrement du lecteur de badge.

9. Accédez à **Badge Reader Integration** > **Lecteurs de badge** pour consulter le nouvel enregistrement.
10. Fournissez un nom pour le lecteur de badge dans le champ **Nom**.
    Par exemple, Lecteur de badge Salon technologique Bâtiment B.

    Remarque :
    Le champ **Statut** est en lecture seule et indique **Nouveau** lors de la configuration d'un nouveau lecteur de badge. Le champ indique **Activé** lorsqu'un lecteur de badge est approuvé pour l'activation. Si un lecteur de badge est désactivé, le champ indique **Désactivé**.

11. Spécifiez un **gestionnaire d'événements de badge** à l'aide de l'icône de liste de recherche .

    Remarque :
    si aucun gestionnaire d'événements de badge n'est disponible à la sélection, créez un nouvel enregistrement de gestionnaire d'événements de badge. Pour plus de détails sur ce processus, reportez-vous à la section Créer ou modifier des gestionnaires d'événements pour Badge Reader Integration.

12. Vérifiez que les champs **Identificateur d'appareil** et **Clé secrète** sont remplis.
    L'identificateur d'appareil identifie uniquement le matériel de lecture de badge. Le client utilise par défaut le numéro de série de l'appareil de lecture de badge. La valeur saisie doit correspondre au numéro de série de l'appareil reçu depuis l'application du logiciel client.
13. Remplissez les champs de formulaire facultatifs **Brève description** et **Emplacement** si vous le souhaitez.
14. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer le lecteur de badge.

Définir et enregistrer manuellement un lecteur de badge

Créez manuellement un appareil de lecture de badge pour l'enregistrement dans votre système. L'enregistrement de votre lecteur de badge vous permet de le rendre opérationnel dans votre file d'attente sur site Expérience de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de définir et d'enregistrer un appareil de lecture de badge :

- Manuellement via la Now Platform®.
- En tant que méthode assistée, par l'intermédiaire du **client lecteur de badge**. Reportez-vous à la section Définir et enregistrer un lecteur de badge à l'aide du client Lecture de badge pour plus de détails sur cette procédure.

Procédure

1. Pour enregistrer manuellement votre appareil de lecture de badge, accédez à **Badge Reader Integration** > **Lecteurs de badge**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, spécifiez un nom pour le lecteur de badge.
   Par exemple, Lecteur de badge Salon technologique Bâtiment B.

   Remarque :
   le champ **État** est en lecture seule. Ce champ est défini sur Nouveau lors de la configuration d'un nouveau lecteur de badge. Le champ indique l'état Activé lorsqu'un lecteur de badge est approuvé pour l'activation. Si un lecteur de badge est désactivé, ce champ indique Désactivé.

4. Sélectionnez un **gestionnaire d'événements de badge**.

   Remarque :
   si aucun gestionnaire d'événements de badge n'est disponible à la sélection, créez un nouvel enregistrement de gestionnaire d'événements de badge. Pour plus de détails sur ce processus, reportez-vous à la section Créer ou modifier des gestionnaires d'événements pour Badge Reader Integration.

5. Spécifiez l'**identificateur d'appareil**.
   L'identificateur de périphérique identifie uniquement le matériel de lecture de badge. Le client utilise par défaut le numéro de série de l'appareil de lecture de badge. La valeur saisie doit correspondre au numéro de série de l'appareil reçu depuis l'application du logiciel client.

   Remarque :
   le champ **Clé secrète** est automatiquement rempli lors de la création de l'enregistrement du lecteur de badge.

6. Sélectionnez **Configuration de badge utilisateur**.
   Le lecteur de badge utilise cette configuration de mappage pour récupérer l'ID d'utilisateur à partir de l'ID de badge lorsque le demandeur scanne son badge pour s'enregistrer à un emplacement.

   Remarque :
   Par défaut, une configuration de badge utilisateur est disponible à la sélection. Pour en savoir plus sur la définition d'une nouvelle configuration de badge utilisateur, consultez la rubrique Définir une configuration de badge utilisateur.

7. **Facultatif :** Spécifiez les champs de formulaire facultatifs **Brève description** et **Emplacement** si vous le souhaitez.
8. Enregistrez le lecteur de badge en sélectionnant **Envoyer**.

Définir une configuration de badge utilisateur

Définissez la table à partir de laquelle les informations de mappage d'ID d'utilisateur et d'ID de badge sont récupérées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration de mappage de l'ID d'utilisateur et de l'ID de badge est utilisée pour récupérer l'ID d'utilisateur de l'utilisateur à partir de l'ID de badge lorsque les demandeurs scannent leurs badges sur le lecteur de badge pour s'enregistrer à un emplacement. Vous pouvez définir plusieurs configurations pour le mappage.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Badge Reader Integration** > **Configuration de badge utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de badge utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration.
Nom de table	Table qui contient les informations de mappage sur l'ID d'utilisateur et l'ID de badge. Sélectionnez cette table dans la liste.
Champ d'utilisateur	ID d'utilisateur du demandeur.
Champ de badge	Entité à laquelle le badge de l'utilisateur est lié. Sélectionnez cette entité dans la liste.
Champ code d'installation	Code unique d'établissement ou de site, codé dans chaque carte. Le code identifie l'organisation.
Actif	Option permettant d'activer la configuration. Cette option est sélectionnée par défaut.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La configuration de mappage est créée. Vous pouvez sélectionner cette configuration de mappage dans le formulaire Lecteur de badge pour récupérer l'ID d'utilisateur à partir de l'ID de badge en fonction de cette configuration de mappage.

Demander une approbation d'activation pour un appareil de lecture de badge

Demandez une approbation d'activation pour votre appareil de lecture de badge. L'application Badge Reader Integration ne déclenchera pas les gestionnaires d'événements tant que le lecteur de badge ne sera pas activé. L'approbation et l'activation des appareils de lecture de badge sont accordées par les utilisateurs ayant le rôle ITIL.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous demandez l'approbation pour l'activation, via l'enregistrement du lecteur de badge, vous lancez le workflow d'enregistrement de l'appareil. Les demandes d'activation sont acheminées vers un groupe d'approbateurs de lecteur de badge. Les approbations système nécessitent le rôle ITIL. Assurez-vous que les utilisateurs ayant le rôle ITIL sont ajoutés au groupe d'approbateurs de lecteur de badge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si personne ne fait partie du groupe d'approbation, le workflow ignorera l'exigence relative au groupe d'approbation et activera le lecteur de badge. Pour en savoir plus sur les approbations, les groupes et l'ajout d'utilisateurs à des groupes, consultez les rubriques sur les approbations Creating groups et Add a user to a group .

Remarque :
les champs obligatoires de l'enregistrement de lecteur de badge sont en lecture seule lorsque l'appareil de lecture de badge est activé. Les appareils de lecture de badge peuvent être désactivés en désélectionnant le champ **Actif** sur l'enregistrement de lecteur de badge. La réactivation d'un lecteur de badge nécessite de repasser par le processus d'approbation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Badge Reader Integration** > **Lecteurs de badges**.
2. Sélectionnez le nom du lecteur de badge que vous souhaitez activer.
   L'enregistrement de lecteur de badge s'ouvre.
3. Assurez-vous que tous les champs de formulaires obligatoires sont remplis.
   Il s'agit des champs **Nom**, **Gestionnaire d'événements de badge**, **Identificateur d'appareil** et **Clé secrète**. Reportez-vous à la rubrique Définir et enregistrer un lecteur de badge à l'aide du client Lecture de badge ou Définir et enregistrer manuellement un lecteur de badge pour en savoir plus sur le remplissage des champs du formulaire Lecteur de badge.
4. Sélectionnez **Demande d'activation** pour lancer le workflow d'approbation d'activation.
   La demande est approuvée par un utilisateur ayant le rôle ITIL dans le groupe d'approbateurs de lecteur de badge. S'il n'y a pas de groupe d'approbateurs de lecteur de badge ou si le groupe est vide, le lecteur de badge est activé lorsqu'un utilisateur ayant le rôle sn_badge.badge_admin demande l'activation.

Configurer Expérience de visite pour Badge Reader Integration

Associez les appareils de lecture de badge à une file d'attente Expérience de visite sur site. Bien que vous puissiez associer plus d'un appareil de lecture de badge à un emplacement de visite, chaque appareil est mappé à un seul emplacement de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- L'application Expérience de visite nécessite qu'un appareil de lecture de badge soit mappé à un emplacement de visite pour l'intégration des fonctionnalités.
- Les gestionnaires de Expérience de visite peuvent configurer Badge Reader Integration à un emplacement de visite à l'aide de la liste connexe Lecteurs de badge des files d'attente des emplacements de la table File d'attente de l'emplacement de la visite (wu_location_queue).
- Au moins un lecteur de badge doit être activé et disponible pour s'intégrer à l'emplacement de visite. Reportez-vous à la section Demander une approbation d'activation pour un appareil de lecture de badge si aucun lecteur de badge n'est activé pour l'utilisation.
- Vous pouvez définir un motif d'enregistrement pour chaque lecteur de badge. Lorsque le demandeur s'enregistre dans un emplacement à l'aide de ce lecteur de badge, le motif d'enregistrement associé est renseigné automatiquement pour l'enregistrement. Si aucun motif d'enregistrement n'est associé au lecteur de badge, le motif de l'emplacement est pris en compte pour l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Cliquez sur le nom de la file d'attente de l'emplacement de visite que vous souhaitez associer à un appareil de lecture de badge.
3. Cliquez sur le lien connexe **Lecteurs de badge des files d'attente des emplacements**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Lecteurs de badges des files d'attente des emplacements

Champ	Description
Lecteur de badge	Lecteur de badge que vous souhaitez associer à l'emplacement.
File d'attente de l'emplacement	Emplacement auquel le lecteur de badge est associé.
Motif de l'enregistrement	Motif de l'enregistrement que vous souhaitez associer au lecteur de badge.
Description du motif de l'enregistrement	Description du motif de l'enregistrement que vous souhaitez associer au lecteur de badge.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Vous pouvez intégrer plusieurs lecteurs de badge à l'emplacement de visite.

Personnaliser l'intégration du lecteur de badge

Badge Reader Integration comprend plusieurs points d'extension scriptés qui vous permettent de personnaliser le Includes de script installé avec la fonctionnalité.

Les includes de script sous-jacents de Badge Reader Integration sont en lecture seule. Les clients qui souhaitent modifier l'aspect et la configuration de la fonctionnalité peuvent modifier plusieurs includes de script en utilisant des points d'extension scriptés.

Il existe différents scénarios dans lesquels la possibilité de modifier le code des includes de script est bénéfique. Par exemple, si vous utilisez déjà un modèle de données pour stocker vos numéros de badge, vous ne voudrez peut-être pas utiliser la table Badge de l'utilisateur (sn_badge_user_badge) de l'application Badge Reader Integration pour stocker vos numéros de badge. Au lieu de cela, vous pouvez créer une implémentation d'extension pour `sn_badge.BadgeReader` qui prend en charge votre modèle de données.

Vous souhaitez peut-être personnaliser les types de données que vous recevez suite à une analyse de badge ou la manière dont vous souhaitez analyser ces données. Vous pouvez créer une implémentation d'extension pour `sn_badge.BadgeReaderParser` qui prend en charge votre modèle de données.

Le code suivant est disponible pour modification à l'aide de points d'extension scriptés avec l'application Badge Reader Integration :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Points d'extension scriptés	Description
BadgeReader Nom de l'API : `sn_badge.BadgeReader`	Point d'extension utilisé par le Includes de script BadgeReaderImpl. Utilisez ce script pour trouver un lecteur de badge par son identificateur d'appareil.
BadgeReaderParser Nom de l'API : `sn_badge.BadgeReaderParser`	Point d'extension utilisé par l'include de script BadgeReaderParserImpl. Utilisez-le pour analyser la chaîne de données de la carte à partir de l'API.
BadgeReaderUser Nom de l'API : `sn_badge.BadgeReaderUser`	Point d'extension utilisé par l'include de script BadgeReaderUserImpl. Utilisez ce script pour trouver un sys_user à partir d'un numéro de badge et d'un code d'établissement. **Remarque :** si vous disposez déjà d'un modèle de données pour stocker vos numéros de badge, il s'agit du script à utiliser pour remplacer le code de l'application Badge Reader Integration afin de prendre en charge votre modèle de données.
BadgeReaderScanProcesseur Nom de l'API : `sn_badge.BadgeReaderScanProcessor`	Point d'extension utilisé par l'include de script BadgeReaderScanProcessor. Utilisez-le pour gérer l'événement d'analyse de badge.

Pour plus de détails sur les points d'extension scriptés et sur la manière de les créer et de les utiliser, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre la fonctionnalité d'application et Création et ajout d'un point d'extension scripté .

Activer l'enregistrement en ligne en self-service pour Expérience de visite

Affichez ou masquez le module d'**enregistrement de visite** en ligne Expérience de visite sous **Self-service** dans le navigateur d'application. Vous pouvez activer ou désactiver le module à l'aide du menu de base de la plateforme ou du processus d'activation du module.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module **d'enregistrement de visite** en ligne Expérience de visite est désactivé (masqué) par défaut et n'apparaît pas dans le menu **Self-service** tant qu'il n'est pas activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Menus d'application**.
2. Cliquez sur **Tous** dans les fils d'Ariane des conditions pour afficher les menus d'application actifs et inactifs.
   Cette action supprime la condition de filtre par défaut.
3. Recherchez par **titre** le menu d'application **Self-service.**
   La recherche renvoie les applications de menu itil_self_service et mobile_self_service. Vous pouvez activer (afficher) le module **Enregistrement de visite** pour chaque application de menu.
4. Cliquez sur l'application de menu **Self-service** avec le **Nom : itil_self_service**.
   L'enregistrement du menu d'application Self-service s'affiche et la liste connexe des modules affiche les modules qui apparaissent dans le navigateur d'application.
5. Recherchez par **titre** le module **Enregistrement de visite**.
6. Cliquez sur **Enregistrement de visite**.
   L'enregistrement du module **Enregistrement de visite** s'affiche.
7. Dans l'onglet **Visibilité,** cliquez sur **Actif** pour activer le module **Enregistrement de visite**.
   Actif est défini sur **true** pour le module. Vous pouvez également activer le module à partir de la liste connexe des modules **Menus d'applications Self-service** :
   a. Double-cliquez sur le champ **Actif** à côté du nom du module **Enregistrement de visite** dans la liste connexe des modules.
   b. Choisissez **vrai** (afficher) ou **faux** (masquer) pour le paramètre **Actif**.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Lorsque vous modifiez des menus d'application ou des modules, le navigateur d'application s'actualise automatiquement pour afficher les changements.
9. Pour activer l'affichage du module **Enregistrement de visite** sous **Self-service** dans l'application mobile, cliquez sur **Enregistrement de visite** dans la liste connexe des modules mobiles.
10. Cliquez sur le champ **Actif** pour activer le module pour les équipements mobiles.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer l'icône d'enregistrement en ligne Expérience de visite pour qu'elle apparaisse sur le portail de services

Les demandeurs peuvent s'enregistrer en ligne à un emplacement de visite via le Portail de services. Vous pouvez modifier la page d'accueil du portail de services pour remplacer le lien d'icône générique d'assistance informatique **Obtenir de l'aide** par le lien d'icône d'assistance d'enregistrement en ligne Expérience de visite.

Avant de commencer

Le portail de services pour la gestion des services d'entreprise (com.glide.service-portal.esm) doit être activé.
Rôle requis : sp_admin ou admin

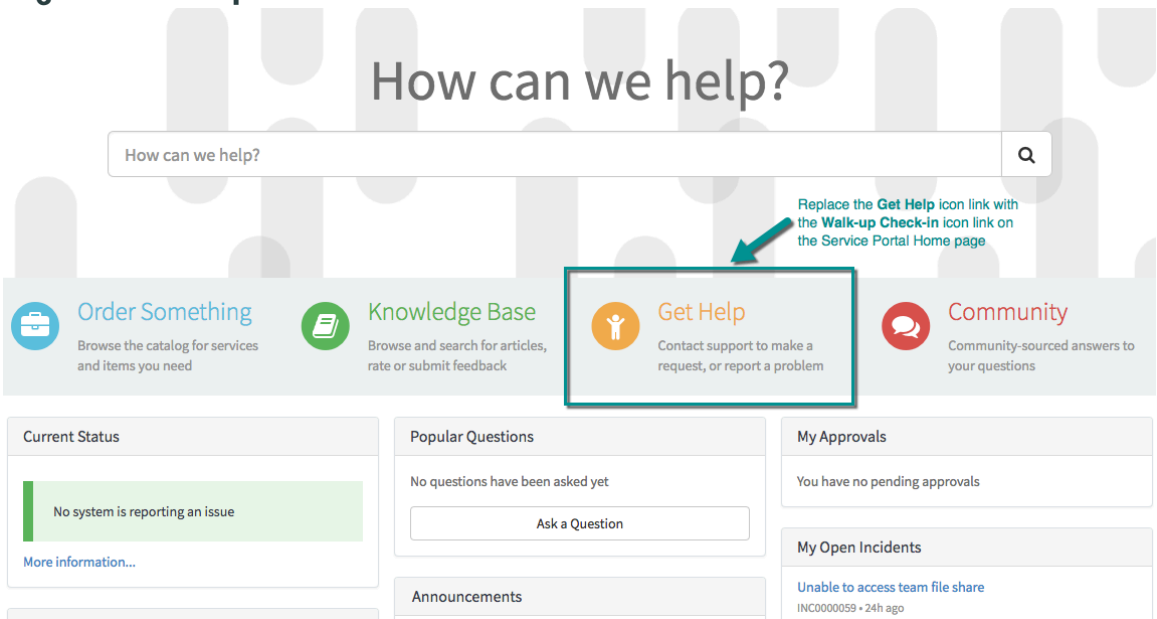
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour remplacer le lien d'icône Obtenir de l'aide avec le lien d'icône Enregistrement de visite sur la page d'accueil du portail de services, accédez au concepteur de portail de services. Vous pouvez également ajouter au portail de services un nouveau conteneur pour le lien d'icône d'enregistrement de visite, afin que le lien d'icône Obtenir de l'aide reste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du portail de services avec lien d'icône Obtenir de l'aide



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Portail de services** > **Portail de services Configuration**.
2. Cliquez sur la vignette **Concepteur** sur la page de configuration.
3. Sélectionnez la page d'index du **portail de services** à modifier.
4. Assurez-vous d'être en mode de modification en vérifiant que **Modifier** est indiqué comme actif dans la bannière du concepteur de portail de services.
   En mode de modification, vous pouvez ajouter un nouveau conteneur pour le lien d'icône d'enregistrement de visite ou modifier un conteneur existant, selon l'endroit où vous souhaitez placer le lien d'icône.
5. Pour modifier un conteneur existant, sélectionnez le conteneur du lien d'icône **Obtenir de l'aide**.
6. Cliquez sur l'icône de modification dans le coin supérieur droit.
7. Modifiez les champs de formulaire avec les données et informations de présentation suivantes.

Champs	Entrée de configuration
Données	
Type	Sélectionnez **Page** pour intégrer la page walkup_online_checkin avec widget sur le lien d'icône.
Page	Sélectionnez **walkup_online checkin**.
Présentation	
Titre	Saisissez Enregistrement de visite.
Description courte	Saisissez les informations sur le lien d'icône que vous souhaitez afficher, par exemple S'enregistrer dans un emplacement de visite informatique pour faire une demande ou signaler un problème.
Couleur d'amorce	Sélectionnez **Par défaut**.

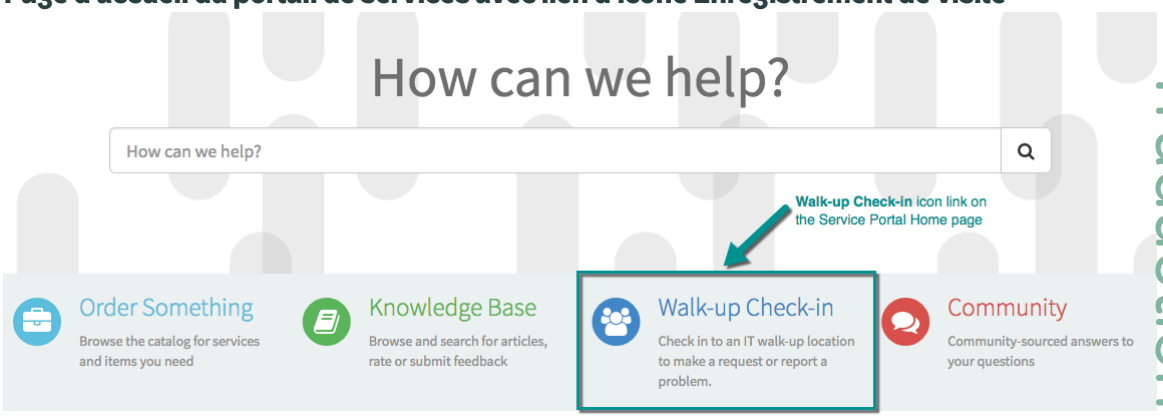
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Entrée de configuration
Nom de classe d'amorce	Saisissez un nom de classe ou laissez ce champ vide.
Glyphe	Sélectionnez un glyphe, ou bien sélectionnez le glyphe vide pour ignorer ce champ.
Modèle	Sélectionnez **Icône de cercle**.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La page d'accueil du portail de services s'ouvre en mode de modification. Le lien d'icône Enregistrement de visite en ligne avec le glyphe et la description que vous avez sélectionnés s'affiche à la place de l'ancien lien d'icône **Obtenir de l'aide**.

Page d'accueil du portail de services avec lien d'icône Enregistrement de visite



9. Naviguez vers **Portail de services** > **Accueil du Portail de services** pour vérifier et tester le lien d'icône Enregistrement de visite nouvellement créé.
10. Pour ajouter le lien d'icône Enregistrement de visite à un nouveau conteneur, consultez Créer et modifier une page à l'aide du concepteur de portail de services .
11. Modifiez les champs de formulaire de conteneurs avec les mêmes données et informations de présentation que décrites ci-dessus dans les descriptions d'entrée de configuration du formulaire et suivez les étapes pertinentes restantes.

Planifier votre visite dans le cadre de l'expérience de visite avec Centre des employés

Planifiez un ou plusieurs rendez-vous pour vous rendre au salon de visite ou au salon d'assistance Expérience de visite Centre des employés. Vous pouvez également obtenir de l'aide à distance.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le portail Centre des employés permet aux clients de mettre facilement à l'échelle leurs solutions de service dans tous les services, notamment les services informatique, des RH, de lieu de travail, juridique et d'approvisionnement grâce à des workflows digitaux. Ce portail unifié ne se limite pas à la livraison de service de base. Il fournit une plateforme pour les expériences de communication, d'engagement et de contenu. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Centre des employés .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez Centre des employés pour planifier un rendez-vous de visite afin d'obtenir de l'aide, par exemple pour demander du nouveau matériel, mettre à jour un logiciel ou mettre à niveau votre système.
- Vous pouvez prendre rendez-vous, demander le prochain rendez-vous disponible ou consulter vos rendez-vous à venir.

Procédure

1. Lancez le portail de services Centre des employés dans votre navigateur.
2. Sur la page d'accueil du portail, sélectionnez la rubrique **Informatique** dans le méga menu.
3. Sélectionnez le lien **Visite : planifiez votre visite**.
   Vous pouvez également sélectionner **Visites libres** sous le widget Mes éléments actifs.
4. Sur la page d'enregistrement de visite, rejoignez la file d'attente ou planifiez un rendez-vous pour le futur.
5. Sélectionnez l'onglet **Planifier un rendez-vous**.
6. Sélectionnez un motif pour votre visite.
7. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et sélectionnez un créneau horaire disponible.
8. Sélectionnez le type de rendez-vous.

   Remarque :
   vous pouvez choisir le type de rendez-vous uniquement si l'emplacement accepte les rendez-vous en personne et à distance.

9. Sélectionnez **Planifier un rendez-vous**.

   Remarque :

   Vous pouvez également planifier plusieurs rendez-vous en fonction de l'emplacement sélectionné. Lorsque vous atteignez la limite maximale de prise de rendez-vous, un message s'affiche.

Résultats

Un message de réussite s'affiche. Les détails du rendez-vous sont affichés sous la section **Vos rendez-vous à venir**.

Vous pouvez également consulter vos rendez-vous à venir sous le widget Mes éléments actifs de la page d'accueil du Centre des employés.

Gérer la file d'attente et les interactions de Expérience de visite

Les gestionnaires et les agents Expérience de visite peuvent gérer efficacement tous les aspects d'une file d'attente de l'emplacement de visite et des interactions. Les agents peuvent afficher les emplacements de visite affectés, les interactions et les entrepôts associés utilisés pour l'exécution des demandes de visite.

Expérience de visite aide les agents à organiser et à gérer les files d'attente de visite.

Les agents accèdent principalement à Espace de travail d'agent pour gérer les demandes. Espace de travail d'agent permet aux agents d'effectuer les activités suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accéder à une boîte de réception personnelle pour afficher les travaux affectés à partir de plusieurs canaux de service, y compris le canal de service Visite.
- Obtenir automatiquement des affectations dans leur boîte de réception à partir de la file d'attente d'interaction de visite.
- Travailler simultanément sur des interactions concurrentes ou multiples.
- Promouvoir des interactions en incidents ou demandes.
- Travailler avec n'importe quel demandeur dans la file d'attente à tout moment en le choisissant n'importe où dans la liste de file d'attente, ou tout en haut de la liste.
- Utiliser l'Assistant d'agent pour accélérer une exécution.

Avec Espace de travail d'agent, les agents peuvent exécuter les interactions sur une base de premier arrivé, premier servi car les interactions sont poussées vers des boîtes de réception de visite individuelles. Les interactions sont distribuées dans les boîtes de réception des agents de visite en fonction des configurations des règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.

Les agents peuvent ouvrir les incidents directement dans Espace de travail d'agent lorsqu'un problème n'est pas résolu à l'emplacement de visite. Les agents peuvent également créer directement une demande de matériel ou de logiciel via Catalogue de services lorsqu'un actif n'est pas disponible dans l'entrepôt de l'emplacement de visite.

Expérience de visite inclut également un module **Agent** dans le navigateur d'application dans lequel les agents qui supportent un emplacement de visite peuvent effectuer les actions suivantes :

- Accéder à la boîte de réception de visite personnelle disposant d'un lien direct à Espace de travail d'agent.
- Afficher les interactions de visite affectées.
- Réaffecter et modifier les interactions de visite selon les besoins.
- Afficher tous les rendez-vous planifiés et à venir.
- Afficher les emplacements de file d'attente de visite.
- Afficher les actifs disponibles et répondre aux demandes à partir d'un entrepôt local.
- Créer des incidents et des demandes si nécessaire.
- Transférer des interactions de visite à d'autres agents ou emplacements de file d'attente si nécessaire.

Les applications suivantes sont incluses dans le module **Agent** de la barre de navigation Expérience de visite ainsi que dans l'interface Espace de travail d'agent Expérience de visite :

Applications Expérience de visite Agent

Vue et application d'interface utilisateur	Description
Plateforme : **Ma boîte de réception Visite**	Interactions de visite qui vous sont affectées sur Espace de travail d'agent. Les interactions sont poussées vers votre boîte de réception en fonction des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications Expérience de visite Agent (suite)

Vue et application d'interface utilisateur	Description
Espace de travail d'agent : **Boîte de réception**	
Plateforme : **Mes entrepôts de visites** Espace de travail d'agent : **Mes entrepôts**	Entrepôts et les actifs associés aux emplacements de file d'attente de visite dont vous êtes en charge.
Plateforme : **Mes emplacements de visite** Espace de travail d'agent: **Emplacements de visite**	Emplacements de visite qui vous sont affectés.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Mes visites affectées**	Interactions de visite que vous êtes chargé de résoudre ou d'exécuter. Ces interactions présentent un état **Travail en cours**.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Ouverts - Non affectés**	Liste de toutes les interactions de visite ouvertes et non affectées pour vos emplacements. Ces interactions présentent un état **Nouveau**, **Mis en file d'attente** ou **Travail en cours**.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Visites fermées**	Toutes les interactions de visite fermées. Les interactions fermées présentent un état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.
Plateforme : **Rendez-vous planifiés** Espace de travail d'agent : **Rendez-vous**	Tous les rendez-vous à venir planifiés pour votre emplacement de visite.

Pour plus d'informations sur Espace de travail d'agent et Affectation de travail avancée, consultez les rubriques Espace de travail d'agent et Affectation de travail avancée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage de la boîte de réception Expérience de visite

Affichez une boîte de réception personnelle d'interactions Expérience de visite affectées automatiquement à l'aide de l'interface de la fonctionnalité Espace de travail d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons pour un agent d'afficher la boîte de réception de visite. Les agents accèdent principalement à Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, notamment la boîte de réception. Toutefois, les agents peuvent également accéder à Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche, pour lier et afficher la boîte de réception dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Pour afficher la boîte de réception de visite à l'aide d'Espace de travail d'agent, accédez à **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Boîte de réception** dans la barre de navigation de gauche de l'interface.
   Les affectations d'interaction automatiquement poussées apparaissent dans la boîte de réception en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée. Les agents peuvent définir le statut d'une boîte de réception sur **Disponible**, **Absent** et **Hors ligne**.
3. Pour afficher la boîte de réception de visite via le navigateur d'application, vous pouvez également accéder à **Expérience de visite** > **Technicien** > **Ma boîte de réception Visite**.
   Vous êtes directement lié à votre boîte de réception personnelle dans Espace de travail d'agent. Les affectations d'interaction automatiquement poussées apparaissent dans la boîte de réception en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.

Information associée

Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement

Affichage des emplacements de Expérience de visite affectés

Les agents Expérience de visite peuvent afficher une liste des files d'attente de visite qui leur sont affectées. Les files d'attente de l'emplacement révèlent toutes les informations qu'un agent doit connaître pour gérer efficacement une file d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent afficher les entrepôts d'emplacement de visite connexes des manières suivantes :

- Via Espace de travail d'agent.
- Via le menu de navigation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Sélectionnez l'icône **Liste** dans le menu de navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sous **Visite**, sélectionnez **Emplacements de visite**.
4. Sélectionnez un nom de file d'attente pour afficher les détails de l'emplacement, tels que les interactions, les rendez-vous, les motifs des visites et plus encore.
5. Pour afficher les emplacements de visite via le menu de navigation, vous pouvez également accéder à **Expérience de visite** > **Agent** > **Mes emplacements de visite**.
6. Sélectionnez un emplacement dans la liste pour afficher des détails, tels que les interactions, les rendez-vous, les motifs des visites et plus encore.
   Si la file d'attente comprend des interactions en attente sans invités associés, sélectionnez **Abandonner tout** pour annuler ces interactions.

Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement

Les agents intervenant dans des emplacements Expérience de visite peuvent afficher et gérer les interactions automatiquement poussées vers la boîte de réception Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les interactions Expérience de visite peuvent être poussées automatiquement vers une boîte de réception personnelle dans Espace de travail d'agent en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée. Les agents exécutent les interactions sur une base premier arrivé, premier servi à mesure qu'elles apparaissent dans la boîte de réception.

Pour affecter manuellement et gérer les interactions à l'aide des modules Agent de Expérience de visite que l'on trouve dans le navigateur d'application, reportez-vous à Gestion manuelle des interactions Expérience de visite.

Les agents définissent un statut dans la boîte de réception Espace de travail d'agent pour indiquer leur disponibilité à accepter des interactions. Les choix de statut sont **Disponible**, **Absent** et **Hors ligne**.

Même si des interactions sont automatiquement poussées vers la boîte de réception de visite, les agents peuvent travailler avec n'importe qui dans la file d'attente à tout moment.

Affichez les interactions de file d'attente qui vous sont affectées automatiquement dans votre boîte de réception de visite ou dans votre liste **Mes visites affectées**. Vous pouvez également afficher toutes les interactions **Ouverts - Non affectés** pour la file d'attente que vous gérez.

Avec Espace de travail d'agent, vous pouvez afficher les listes de toutes vos interactions de visite et rendez-vous connexes, vos tickets, comptes de demandeurs et contacts, incidents, demandes et plus encore à l'aide d'une interface pratique. La liste d'interactions connexe Expérience de visite comprend les éléments suivants :

Liste d'interactions connexe Expérience de visite

Élément de liste	Description
Mes visites affectées	Interactions que vous vous affectez lorsque vous acceptez une interaction active ou qui vous sont affectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste d'interactions connexe Expérience de visite (suite)

Élément de liste	Description
	Les agents s'affectent des interactions lorsqu'ils acceptent une interaction en file d'attente. Les gestionnaires peuvent affecter des interactions à des agents spécifiques. Ces interactions présentent l'état Travail en cours. Une fois affecté, un agent peut transférer l'interaction à un autre agent ou la mettre en file d'attente pour terminer le travail, si nécessaire.
Ouverts - Non affectés	Toutes les interactions ouvertes mais non affectées associées à votre emplacement spécifique de service de file d'attente de visite. Lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente de visite, une interaction est créée. L'interaction est mise en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent l'accepte ou qu'il se voit affecter l'interaction. À ce stade, l'état devient Travail en cours.
Visites fermées	Toutes les interactions Fermé terminé et Fermé abandonné affectées à une file d'attente d'emplacement de visite spécifique. Les agents peuvent abandonner une interaction lorsqu'un invité quitte la file d'attente avant de recevoir le support.

Procédure

1. Pour commencer à intervenir auprès d'un demandeur de file d'attente de visite, accédez à > **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Boîte de réception** et assurez-vous que votre statut est défini sur **Disponible**.
   Affichez les interactions dans votre boîte de réception qui sont automatiquement poussées vers vous.
3. Sélectionnez l'interaction en haut de la liste et commencez à résoudre le problème ou à répondre à la demande.

   Lorsque vous créez un incident ou une demande associé(e) via Catalogue de services, un onglet **Nouvel incident** ou un onglet **Nouvel élément de catalogue** s'ouvre en regard de l'onglet **Détails** de l'interaction d'origine. Remplissez le nouveau formulaire d'incident ou les actifs de commande. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le nouvel incident ou terminez la confirmation de la commande. Vous recevez un numéro de demande pour votre élément commandé.

   a. Si la résolution d'une interaction nécessite un temps inhabituel ou si la fermeture dépend de ressources qui ne sont pas facilement disponibles, vous pouvez mettre l'interaction en attente.
   Le demandeur ne perd pas sa position dans la file d'attente et vous pouvez aider un autre demandeur simultanément. La mise en attente d'une interaction n'affecte pas votre capacité pour de nouvelles interactions. Pour mettre une interaction en attente, cliquez sur le bouton **Mettre en attente**.

   b. Vous pouvez associer l'interaction à un autre enregistrement en sélectionnant **Associer l'enregistrement** à partir de l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur ooo dans l'en-tête d'interaction.

   c. Pour afficher l'entrepôt de l'emplacement de visite pour les demandes d'exécution, cliquez sur **Liste** dans le panneau de navigation de gauche de l'interface Espace de travail d'agent, puis cliquez sur **Mes entrepôts**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Si vous ne pouvez pas résoudre un problème, cliquez sur le bouton **Créer un incident** dans l'en-tête d'interaction.
Si vous ne pouvez pas répondre à une demande à partir de l'entrepôt, cliquez sur l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur ooo dans l'en-tête d'interaction pour afficher plus d'actions. Sélectionnez **Créer une demande** dans la liste pour accéder à Catalogue de services.

4. Lorsque vous avez terminé de résoudre l'interaction, sélectionnez le bouton **Fermer** dans l'en-tête d'interaction.
La fermeture d'une interaction affecte votre capacité car une nouvelle interaction sera poussée vers votre boîte de réception.

Information associée

Interface utilisateur d'Espace de travail d'agent

Espace de travail d'agent pour ITSM

Créer un incident

Create a request through a catalog

Gestion manuelle des interactions Expérience de visite

Les agents intervenant dans des emplacements de visite peuvent gérer manuellement les demandes de file d'attente à l'aide de plusieurs modules liés aux interactions Expérience de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gérez manuellement les interactions à l'aide des modules Technicien de Expérience de visite que l'on trouve dans le navigateur d'application. Pour gérer les interactions affectées automatiquement à partir de la boîte de réception Espace de travail d'agent, reportez-vous à Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement.

Les files d'attente de visite gèrent les demandeurs dans l'ordre dans lequel ils arrivent dans la file d'attente (premier arrivé, premier servi). Les agents gérant la file d'attente peuvent décider avec qui aura lieu la première interaction. Lorsque de nouveaux demandeurs entrent dans la file d'attente et soumettent des interactions, les techniciens partagent la charge de travail, en s'attribuant des interactions mises en file d'attente.

Certains demandeurs sont considérés comme des VIP. Le système les reconnaît lorsqu'ils entrent dans la file d'attente. Une interaction pour un VIP indique **vrai** pour **VIP** dans la liste Interactions. Les agents peuvent déplacer des demandeurs VIP vers l'avant de la file d'attente en les aidant en premier.

Remarque :

La création manuelle d'interactions de type visite n'est pas prise en charge. Une interaction de visite est considérée comme valide pour l'enregistrement ou le rendez-vous uniquement si elle est créée via les interfaces d'enregistrement ou de prise de rendez-vous, et non via une table. Les agents ne peuvent pas s'enregistrer à un emplacement de visite au nom d'un utilisateur final.

Affichez les interactions de file d'attente de visite à l'aide de plusieurs modules Expérience de visite :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'interaction Expérience de visite

Module	Description
Mes visites affectées	Interactions que vous vous affectez lorsque vous acceptez une interaction active ou qui vous sont affectées. Les agents s'affectent des interactions lorsqu'ils acceptent une interaction en file d'attente. Les gestionnaires peuvent affecter des interactions à des agents spécifiques. Ces interactions présentent l'état Travail en cours. Une fois affecté, un agent peut transférer l'interaction à un autre agent ou la mettre en file d'attente pour terminer le travail, si nécessaire.
Ouverts - Non affectés	Toutes les interactions ouvertes mais non affectées associées à votre emplacement spécifique de service de file d'attente de visite. Lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente de visite, une interaction est créée. L'interaction est mise en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent l'accepte ou qu'il se voit affecter l'interaction. À ce stade, l'état devient Travail en cours.
Visites fermées	Toutes les interactions Fermé terminé et Fermé abandonné affectées à une file d'attente d'emplacement de visite spécifique. Les agents peuvent abandonner une interaction lorsqu'un demandeur quitte la file d'attente avant de recevoir le support.

Procédure

1. Accédez à > **Expérience de visite** > > **Agent** > **Ouverts - Non affectés**.
2. Trouvez le nom du demandeur sous la colonne **Ouverts pour** de la liste Interactions.
3. Cliquez sur le **numéro** d'interaction associé au demandeur.
4. Saisissez votre nom dans le champ **Affecté à** du formulaire, définissez l'**État** sur **Travail en cours** et sélectionnez **Mettre à jour**.
   a. Pour fermer une interaction si le demandeur a quitté la file d'attente, cliquez sur **Abandonner** dans l'en-tête de formulaire ou choisissez **Fermé abandonné** dans le champ de formulaire **État** et cliquez sur **Mettre à jour**.
   b. Vous pouvez également associer l'interaction à un autre enregistrement en cliquant sur le bouton **Associer l'enregistrement** dans l'en-tête d'interaction.
5. Pour résoudre l'interaction, accédez à **Expérience de visite** > **Agent** > **Mes visites affectées**.
6. Cliquez sur le numéro d'interaction dans la liste pour ouvrir le formulaire Interaction de visite.
7. Résolvez le problème ou répondez à la demande.
   a. Définissez le statut d'interaction sur **En suspens** si le demandeur n'est pas présent pour un rendez-vous ou si l'interaction implique un long processus, par exemple une mise à niveau du système d'exploitation.
   b. Pour afficher l'entrepôt de l'emplacement de visite pour les demandes d'exécution, cliquez sur le lien connexe **Entreposer les consommables**.
   c. Si vous ne pouvez pas résoudre le problème ou répondre à la demande, cliquez sur le lien connexe **Créer un incident** ou **Créer une demande** pour créer un incident ou accéder à Catalogue de services.

   Lorsque vous créez un incident ou une demande associé(e) via Catalogue de services, les listes connexes associées du formulaire se remplissent en conséquence. Les listes connexes comprennent les détails suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Incidents de l'interaction : incidents associés à l'interaction
- Demandes d'interaction : demandes de Catalogue de services associées à l'interaction
- Incidents par le même appelant : incidents créés pour un demandeur de visite
- Demandes par le même appelant : demandes créées pour un demandeur de visite

8. Définissez l'interaction **État** sur **Fermé terminé** et sélectionnez **Mettre à jour** pour mettre à jour l'interaction lorsque vous avez terminé de résoudre l'interaction.
   Vous pouvez également cliquer sur **Fermer** pour terminer l'interaction.

Information associée

Utilisation de la vue de plateforme pour répondre à une demande Expérience de visite à partir d'un entrepôt

Créer un incident

Affichage des actifs et de l'entrepôt d'emplacement Expérience de visite

Les agents qui interviennent dans les emplacements Expérience de visite peuvent afficher et accéder aux entrepôts pour fournir des actifs matériels et logiciels couramment demandés aux invités de file d'attente de visite. L'inventaire de l'entrepôt est défini par les gestionnaires d'actifs et d'inventaires. Les agents d'emplacement de visite peuvent surveiller les inventaires et alerter les gestionnaires des actifs et d'inventaires lorsque des consommables supplémentaires sont nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent afficher les entrepôts d'emplacement de visite connexes des manières suivantes :

- Via Espace de travail d'agent.
- Via le menu de navigation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Pour afficher les emplacements de visite via le navigateur d'application, vous pouvez également accéder à **Tout** > **Expérience de visite** > **Agent** > **Mes entrepôts de visite**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
4. Sous **Visite**, sélectionnez **Mes entrepôts**.
5. Sélectionnez le nom de votre entrepôt pour afficher des détails, tels que l'adresse physique, le groupe affecté à l'entrepôt et les actifs disponibles (matériel, consommables et licences logicielles).
6. Sélectionnez l'un des onglets de liste pour afficher l'inventaire disponible.
   Par exemple, vous pouvez sélectionner **Consommables** pour afficher une liste de tous les consommables disponibles. Les onglets de liste Inventaire comprennent les éléments suivants.

Option	Description
Matériel	Câbles, connecteurs, batteries, etc.
Consommables	Écrans d'ordinateur, équipement vidéo, tablettes, ordinateurs portables, souris d'ordinateur, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Licences de logiciels	Logiciels et outils disponibles.
Autres actifs	Autres actifs divers.

7. Sélectionnez le nom d'un consommable disponible pour afficher les détails de l'actif, tels que la quantité, le coût et les informations sur les dépenses.

Information associée

Utilisation de la vue de plateforme pour répondre à une demande Expérience de visite à partir d'un entrepôt

Utilisation de la vue de plateforme pour répondre à une demande Expérience de visite à partir d'un entrepôt

Les agents Expérience de visite peuvent accéder à un entrepôt associé et répondre aux demandes des utilisateurs directement à partir d'une interaction dans la vue plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un demandeur de file d'attente de visite demande un consommable, tel qu'un écran d'ordinateur ou un clavier, vous pouvez rapidement répondre à la demande en accédant à un entrepôt associé sur site. Le demandeur de visite quitte la file d'attente avec l'élément demandé en main.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > > **Technicien** > **Mes visites affectées**.
   La liste Interaction s'ouvre.
2. Cliquez sur le **numéro** d'interaction associé à la demande.
3. Sélectionnez **Entreposer les consommables** dans la section Liens connexes de l'interaction.
   La liste Entrepôt associée s'ouvre, affichant tous les consommables disponibles.
4. Sélectionnez le **nom d'affichage** du consommable demandé.
5. Sélectionnez le bouton **Consommer**.
6. Mettez à jour le formulaire avec les informations suivantes : **Quantité**, **Actif** et **Utilisateur**.
7. Sélectionnez **OK**.
   Le formulaire Consommable indique qu'un élément a été consommé et attaché à l'utilisateur spécifié.
8. Récupérez l'élément dans l'entrepôt et donnez-le au demandeur.
9. Retournez à l'interaction dans votre module **Mes visites affectées** pour définir l'**État** sur **Fermé terminé** et cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour l'interaction.

   Vous pouvez également cliquer sur **Fermer** pour terminer l'interaction.

   Si vous ne pouvez pas répondre à la demande à partir de l'entrepôt associé, cliquez sur le lien connexe **Créer une demande** à partir du formulaire d'interaction pour accéder à Catalogue de services. Reportez-vous à Create a request through a catalog pour commander un élément pour le demandeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de l'Assistant d'agent pour accélérer une exécution Expérience de visite

Les agents Expérience de visite peuvent utiliser la fonctionnalité Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour accélérer les incidents et les demandes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Assistant d'agent est une option de recherche contextuelle disponible dans Espace de travail d'agent lorsqu'un agent de visite crée un nouvel incident ou un nouveau ticket associé à une interaction Expérience de visite.

Procédure

1. Pour utiliser l'Assistant d'agent, accédez à **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Ouvrez une interaction de visite à partir de votre boîte de réception ou de **Mes visites affectées** sous **Listes** qui, d'après vous, nécessite l'association d'un nouvel incident ou d'un nouveau ticket.
3. Cliquez sur le bouton **Créer un incident** ou **Créer un ticket**.
   Un nouvel onglet d'incident ou de ticket s'ouvre en regard de l'onglet de détails pour l'interaction de visite associée d'origine.
4. Cliquez sur l'icône d'Assistant d'agent pour utiliser cette fonctionnalité.
   Pour plus d'informations détaillées sur l'assistant d'agent et son utilisation en vue d'accélérer les incidents et les demandes, consultez les rubriques Utiliser l'assistant d'agent dans l'espace de travail d'agent et Commander un élément de catalogue à l'aide de l'assistant d'agent.

Affichage et gestion des rendez-vous Expérience de visite dans Espace de travail d'agent

L'affichage des rendez-vous Expérience de visite planifiés à venir fournit aux techniciens une estimation de la demande de file d'attente future et de la charge de travail. Les gestionnaires peuvent afficher les rendez-vous futurs et ajuster les effectifs aux emplacements de file d'attente de visite pour satisfaire au mieux la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents et gestionnaires de visite utilisent principalement Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, notamment l'affichage et la gestion des rendez-vous planifiés.

Remarque :
vous pouvez également afficher et gérer les rendez-vous planifiés à partir de Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche.

Les rendez-vous sont automatiquement acheminés vers votre boîte de réception Espace de travail d'agent en fonction de votre disponibilité. Vous pouvez également afficher une liste de rendez-vous planifiés et choisir lequel accepter.

Les rendez-vous à venir s'affichent également avec une petite icône de calendrier en regard du nom d'utilisateur sur l'écran mural de la file d'attente d'emplacement de visite sur place. L'utilisateur ayant rendez-vous apparaît sur l'écran un peu avant le début de son rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les rendez-vous à venir sont également affichés sur l'écran d'enregistrement en ligne avec la même icône de calendrier à côté du nom d'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Liste** dans la barre de navigation de gauche.
3. Sous **Visite**, cliquez sur **Rendez-vous**.
   Les rendez-vous de visite affectés à votre file d'attente sont répertoriés.
4. Cliquez sur un numéro de rendez-vous pour afficher les détails, tels que le nom du demandeur, le numéro et la description de l'interaction, ainsi que l'heure du rendez-vous.

   a. Pour ouvrir l'interaction associée et afficher les détails, cliquez sur l'icône d'ouverture d'enregistrement en regard du numéro d'interaction.

   b. Cliquez sur **Accepter le rendez-vous** pour commencer à travailler sur l'interaction.

   Si nécessaire, vous pouvez affecter le rendez-vous à un autre agent et ajouter des notes de travail.

   Si un délai important s'est écoulé et que le demandeur ne se présente pas au rendez-vous, vous pouvez supprimer le rendez-vous en cliquant sur l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur ••• dans l'en-tête d'interaction et en sélectionnant **Supprimer**.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Utiliser la fonction Interaction de visite

Gérez vos rendez-vous de visite dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Sélectionnez **Boîte de réception** dans la barre latérale.
3. Définissez l'état sur **Disponible**.
   Une tâche d'interaction de visite est automatiquement importée dans votre boîte de réception, si aucune interaction de visite ne vous est déjà affectée.
4. Sélectionnez **Accepter**.
5. Sur la page des détails, sélectionnez l'une des options suivantes.
6. Si des interactions vous ont déjà été affectées, accédez à **Listes** > **Visite** > **Mes visites affectées**.
7. Dans la liste Visite, sélectionnez **Guichet de location**.
8. Sélectionnez un guichet affecté à l'emplacement dans la liste.
9. Sur la page **Guichet de l'emplacement de visite**, sélectionnez **Enregistrement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les guichets de l'emplacement de visite s'affichent uniquement lorsque l'option Afficher le guichet est activée.

10. Sur la page **Mes visites affectées**, sélectionnez l'interaction de visite qui vous est affectée.
11. Une fois que vous avez traité ou résolu la demande, définissez l'état de l'interaction de visite sur **Fermé terminé**.

Créer un rendez-vous via un incident

Planifiez un rendez-vous au nom d'un demandeur via un enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Sous **Incidents**, sélectionnez **Ouvrir** ou **Mes affectations**.
4. Sélectionnez l'incident pour lequel vous souhaitez planifier un rendez-vous.
5. Dans l'onglet **Détails**, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires.
6. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option **Réserver un rendez-vous de visite**.
7. Dans la fenêtre Prise de rendez-vous de visite, saisissez les détails requis pour prendre un rendez-vous au nom du demandeur.
8. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Un enregistrement de rendez-vous de visite est créé.
- L'onglet **Rendez-vous de visite** apparaît dans la liste connexe. La liste connexe **Rendez-vous de visite** doit être ajoutée manuellement à la plateforme.
- Le demandeur est informé du rendez-vous. Le demandeur peut également consulter le rendez-vous créé sur la page d'accueil sous le widget Mes éléments actifs.

Affichage et gestion des rendez-vous Expérience de visite à partir du navigateur d'application

L'affichage des rendez-vous Expérience de visite planifiés à venir fournit aux techniciens une estimation de la demande de file d'attente future et de la charge de travail. Les gestionnaires peuvent afficher les rendez-vous futurs et ajuster les effectifs aux emplacements de file d'attente de visite pour satisfaire au mieux la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents et les gestionnaires peuvent afficher et gérer les rendez-vous de visite planifiés à partir de Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
l'accès principal se fait via Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, y compris les rendez-vous planifiés.

Les rendez-vous à venir s'affichent également avec une petite icône de calendrier en regard du nom d'utilisateur sur l'écran mural de la file d'attente de l'emplacement de visite sur site. L'utilisateur ayant rendez-vous apparaît sur l'écran un peu avant le début de son rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience de visite** > **Agent** > **Rendez-vous planifiés**.
   Tous les rendez-vous de visite planifiés pour les 14 jours à venir s'affichent.
2. Sélectionnez un numéro de rendez-vous pour afficher les détails, tels que le nom du demandeur, le numéro et la description de l'interaction, ainsi que l'heure du rendez-vous.

   a. Si vous le souhaitez, pour prévisualiser les détails d'interaction associés, cliquez sur l'icône de prévisualisation des enregistrements en regard du numéro de rendez-vous.

   b. Pour commencer à travailler sur l'interaction, cliquez sur **Accepter le rendez-vous** sur le formulaire **Rendez-vous de visite**.

      Si nécessaire, vous pouvez affecter le rendez-vous à un agent et ajouter des notes de travail.

      Si un délai important s'est écoulé et que le demandeur ne se présente pas au rendez-vous, vous pouvez supprimer le rendez-vous en sélectionnant **Supprimer**.

   c. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer toutes les modifications apportées au formulaire d'interaction.

Surveiller les performances de Expérience de visite

Le tableau de bord et le module de reporting Expérience de visite fournissent des rapports de base de haut niveau sur les types d'incidents et de demandes, le volume d'enregistrements, les temps d'attente et de service moyens, les affectations par agent et par emplacement, et bien plus encore. En consultant le tableau de bord, les responsables peuvent rapidement comprendre les opérations des emplacements de visite et communiquer les données de performance à la haute direction.

Pour afficher le tableau de bord Expérience de visite, un des rôles suivants doit vous être affecté :

- sn_walkup.walkup_manager
- sn_walkup.walkup_admin
- admin

Accédez au tableau de bord en naviguant jusqu'à **Expérience de visite** > **Tableau de bord**. Pour afficher des informations détaillées, survolez n'importe quel graphique de rapport. Vous pouvez enregistrer des graphiques sous forme de fichiers PNG ou JPEG à joindre à des e-mails ou à inclure dans les présentations de reporting. Tous les graphiques peuvent être actualisés pour présenter les dernières données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique de rapport du tableau de bord	Description
Visites terminées pour le trimestre	Nombre total d'enregistrements créés au cours du trimestre fiscal. Volume indiqué sous la forme d'une note unique.
Enquête de sortie CSAT pour cette année	Compteur montrant le sentiment moyen de satisfaction des clients (1 à 3) au cours de l'enquête de sortie pour l'année civile en cours.
CSAT global au cours de l'année dernière	Compteur montrant le sentiment moyen de satisfaction des clients (1 à 5) recueilli par l'enquête par e-mail au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle).
Visites par emplacement au cours de l'année dernière	Nombre total d'interactions de visite par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Interactions de visite avec incidents par emplacement au cours de l'année dernière	Nombre total de visites pour incident par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Interactions de visite avec demandes par emplacement au cours de l'année dernière	Nombre total de visites pour demande par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Motifs de visite par emplacement au cours de l'année dernière	Motifs pour rejoindre une file d'attente de visite par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Visites par jour de la semaine	Nombre total d'interactions de visite par jour au cours d'une semaine et par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Visites par heure	Nombre total d'interactions de visite par heure et par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Consommables de visite	Nombre total d'actifs consommés par les clients en visite, par entrepôt d'emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Temps de service moyen par emplacement	Temps moyen nécessaire pour fermer une interaction par emplacement. Moyenne temporelle affichée sous la forme d'une courbe spline par mois.
Temps d'attente moyen par emplacement	Temps moyen pendant lequel un client en visite attend un service par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Score CSAT de l'enquête de départ	Enquête de sentiment pour la visite conclue au centre technique.
Visite créée et fermée (par emplacement ou par motif)	Interaction de visite créée et fermée chaque semaine
% d'interactions de visite avec incident et demande (par emplacement)	Pourcentage d'interaction de visite fermée avec incident et demande associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique de rapport du tableau de bord	Description
Visite par jour de la semaine (par emplacement)	Interaction de visite créée par jour.
Visite par heure (par emplacement)	Interaction de visite créée répartie sur chaque heure de la journée.
Consommables de visite (par entrepôt)	Inventaire des consommables par entrepôt.
Temps de service et temps d'attente moyens (par emplacement)	Temps d'attente et temps de service moyens pour les interactions de visite.
Temps de service moyen et temps d'attente (par motif)	Temps d'attente et temps de service moyens pour les interactions de visite.
Temps de service moyen et temps d'attente (par groupe d'affectation)	Temps d'attente et temps de service moyens pour les interactions de visite.
Visites en tant que rendez-vous (à distance par rapport à en personne)	Rendez-vous d'interactions de visite planifiées
% d'interaction de visite (par type de visite)	Pourcentage d'interaction de visite réparti entre enregistrement, enregistrement en ligne et rendez-vous.
% de visites abandonnées (par type de visite)	Pourcentage de visites abandonnées réparti entre enregistrements, enregistrements en ligne et rendez-vous.

Expérience de visite sur Now® Mobile

Vous pouvez créer et gérer vos rendez-vous dans un emplacement de visite comme Tech Lounge lorsque vous utilisez ServiceNow® Expérience de visite sur l'application Now® Mobile installée sur votre propre équipement mobile.

L'application Now® Mobile vous permet d'utiliser votre équipement mobile pour prendre des rendez-vous, consulter votre position dans la file d'attente et annuler ou modifier vos rendez-vous au salon Tech Lounge. Vous ne manquez plus aucun rendez-vous, car vous recevez des rappels pour vos rendez-vous à venir et des notifications si des modifications sont apportées à votre rendez-vous.

Réserver un rendez-vous dans un salon Expérience de visite Tech Lounge

Réservez un rendez-vous dans un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge sur l'application Now® Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ( ).
2. Accédez à la liste des salons Tech Lounge disponibles en sélectionnant l'une de ces options.
3. Dans la liste des salons Tech Lounge actifs, appuyez sur votre salon Tech Lounge préféré.
4. Appuyez sur **Prendre rendez-vous**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
l'option de réservation d'un créneau à l'avance n'est pas disponible dans tous les salons Tech Lounge. Si le champ **Nombre max. de jours jusqu'à la réservation** n'apparaît pas dans la vue Détails d'un salon Tech Lounge, cela signifie que ce centre en particulier ne prend pas en charge les créneaux à l'avance.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de prise de rendez-vous

Champ	Description
Motif	Motif de votre visite.
Date	Date préférée pour la visite.
Créneau horaire	Créneau horaire préféré pour votre visite.

Si vous sélectionnez une date à laquelle le salon Tech Lounge est fermé ou non disponible pour les rendez-vous, le créneau horaire n'apparaît pas. Sélectionnez une date et un créneau horaire différents.

6. Appuyez sur **Envoyer**.
Votre confirmation de rendez-vous s'affiche à l'écran.

7. **Facultatif :** Appuyez sur **OUVRIR** sur votre rendez-vous pour afficher les détails.
Pour afficher la confirmation de votre rendez-vous, vous pouvez également revenir à la liste des salons Tech Lounge, puis appuyer sur l'onglet **Visites**, ou revenir à la page d'accueil de l'application Now® Mobile et appuyer sur **Mes visites technologiques**.

Modifier un rendez-vous au salon Expérience de visite Tech Lounge

Modifiez ou annulez un rendez-vous dans un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge à partir de l'application Now® Mobile installée sur votre équipement mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La limite de temps pour modifier un rendez-vous peut varier d'un salon Tech Lounge à un autre. Vous ne pouvez pas modifier un rendez-vous confirmé dans la limite de temps définie pour un salon Tech Lounge donné. Ainsi, si un centre Tech Lounge a fixé cette limite de temps à deux heures et que votre rendez-vous est à 10h00, vous ne pouvez pas le modifier après 8h00 le jour même.

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ( ).

2. Accédez à votre carte de rendez-vous en sélectionnant l'une des options suivantes.

3. Appuyez sur la carte de rendez-vous pour l'ouvrir.

4. Choisissez l'une des actions suivantes.
Vous pouvez également faire glisser la carte de rendez-vous et appuyer sur votre action préférée pour modifier le rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rejoindre la file d'attente d'un salon Expérience de visite Tech Lounge

Rejoignez la file d'attente d'un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge à partir de l'application Now® Mobile pour obtenir une aide immédiate en cas de problème.

Avant de commencer

Rôle requis : user

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ( ).
2. Accédez à la liste des salons Tech Lounge disponibles en sélectionnant l'une de ces options.
3. Dans la liste des salons Tech Lounge actifs, appuyez sur votre salon Tech Lounge préféré.
4. Appuyez sur **Rejoindre la file d'attente**.

> **Remarque :**
> Cette option n'est affichée que lorsque le salon Tech Lounge est ouvert. Si le salon Tech Lounge est fermé, attendez que la file d'attente soit ouverte aux heures prévues pour la rejoindre. Vous pouvez également prendre rendez-vous si l'option est disponible. Pour en savoir plus sur le mode de réservation des rendez-vous, consultez Réserver un rendez-vous dans un salon Expérience de visite Tech Lounge.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Rejoindre la file d'attente

Champ	Description
Motif	Motif de votre visite.
Description	Brève description du problème.

6. Appuyez sur **Envoyer**.
   Les détails de votre visite et votre position dans la file d'attente sont affichés à l'écran.

Quitter la file d'attente d'un salon Expérience de visite Tech Lounge

Quittez la file d'attente d'un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge à tout moment à partir de l'application Now® Mobile installée sur votre équipement mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : user

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ( ).
2. Accédez à **Mes éléments** > **Mes visites technologiques**.
3. Accédez à votre carte de file d'attente en utilisant l'une de ces options.
4. Appuyez sur votre carte de visite pour l'ouvrir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Appuyez sur **Quitter la file d'attente**.
   Vous pouvez également faire glisser votre carte de visite et appuyer sur **Quitter la file d'attente**.

Référence Expérience de visite

Obtenez des informations complètes et supplémentaires sur les services Expérience de visite.

Les rubriques suivantes offrent des informations supplémentaires sur Expérience de visite afin de vous aider à personnaliser l'application pour résoudre les problèmes IT auxquels sont confrontés vos employés.

- Afficher les journaux d'analyse de Badge Scanner Integration
- Tests de démarrage rapide pour Expérience de visite
- Rôles d'utilisateur et tables installés avec Expérience de visite

Séparation de domaine et l'application Expérience de visite

Il s'agit d'un aperçu de Séparation de domaine telle qu'elle se rapporte à l'application Expérience de visite et ses liens avec les pages, files d'attente d'interaction et configurations de Portail de services. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Expérience de visite

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans l'application Walk-up Experience au niveau basique. Cependant, l'application dépend de Portail de services, qui n'est pas pris en charge pour Séparation de domaine. Séparation de domaine se rapporte à l'application Walk-up Experience de la manière suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les files d'attente de l'emplacement de visite prennent en charge Séparation de domaine afin de définir quels utilisateurs finaux peuvent accéder à chaque file d'attente de l'emplacement.
- La table Interaction prend en charge Séparation de domaine standard pour la sécurité des données. Les tickets d'interaction sont ouverts pour un domaine spécifique.
- Les files d'attente de l'emplacement de visite et les interactions de visite prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, les agents travaillent également dans un environnement de domaines séparés lorsqu'ils traitent des tickets d'interaction associés à une file d'attente de l'emplacement.
- Les configurations de gestion et d'administration résident dans les enregistrements des files d'attente de l'emplacement de visite. Par conséquent, ces configurations sont disponibles pour leurs gestionnaires de domaine et administrateurs respectifs.
- Bien que les pages de Portail de services ne soient pas séparées par domaine, les pages du portail de l'application Walk-up Experience récupèrent des données dans le domaine spécifique de l'utilisateur. Ces pages peuvent donc être réutilisées sur différents portails de services conçus et configurés pour des domaines distincts. Les administrateurs doivent développer chaque portail eux-mêmes.
- Le champ **Domaine** est disponible dans la table wu_location_queue. Définir des domaines ici garantit que les utilisateurs ne voient que les files d'attente qui font partie de leurs domaines lors de l'enregistrement en ligne.
- Pour que l'acheminement de Affectation de travail avancée fonctionne, chaque wu_location_queue doit inclure une condition d'acheminement d'élément de travail qui ajoute explicitement une référence au domaine dont la file d'attente fait partie.

> **Remarque :**
> la fonctionnalité de prise de rendez-vous n'est pas séparée par domaine. Étant donné que les données de table Rendez-vous [itil_appointment] ne sont pas séparées par domaine, les vues de listes peuvent révéler des données dans tous les domaines.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans l'application Expérience de visite

Pour que cette application soit la plus efficace possible, les administrateurs de visite doivent configurer les emplacements de visite en conséquence. Pour ce faire, il faut configurer l'enregistrement `wu_location_queue` pour répondre aux besoins des demandeurs. Chaque domaine configuré sur un enregistrement de file d'attente de l'emplacement a son propre ensemble de règles. Il en va de même pour les autres tables de l'application de visite.

> **Remarque :**
> les éléments de la plateforme Portail de services comme les paramètres, les portails et les widgets ne peuvent pas être séparés par domaine. Les données dans les widgets s'affichent toutefois en fonction de la façon dont le domaine est configuré. L'approche recommandée consiste à mettre en place des portails distincts pour chaque client MSP.

Les éléments du Portail de services suivants sont utilisés dans le cadre de l'expérience de visite :

- Portail (visite)
- Pages (`walkup_online_checkin`, `walkup_queue_on_site`, `walkup_home`, `walkup_survey`, `walkup_check_in`)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Thème (thème de la visite)
- Widgets (expérience d'enregistrement en ligne, file d'attente de visite sur place, enregistrement de visite, enquête de fin de visite, accueil de la visite, planification de la visite)

Pour en savoir plus, consultez Séparation de domaine et Portail de services .

Pour la séparation des données, l'application Walk-up Experience utilise le domaine du demandeur de visite pour déterminer dans quel domaine les données du demandeur doivent être placées.

- Les demandeurs ne peuvent s'enregistrer que dans les emplacements sur lesquels ils ont une visibilité.
- Les demandeurs peuvent sélectionner les motifs qui appartiennent uniquement à leur propre domaine.
- Les enregistrements d'interaction sont créés dans le domaine du demandeur.

L'application utilise le domaine de l'administrateur ou de l'agent de visite pour déterminer quels enregistrements sont visibles pour l'agent.

- Selon les règles de Séparation de domaine, les agents ne peuvent travailler que sur les interactions qui sont visibles pour eux.
- Les agents peuvent configurer uniquement les enregistrements de l'emplacement de visite qui appartiennent à leur domaine, qui font partie du domaine global ou qui suivent la hiérarchie parent-enfant.
- Les mêmes règles de visibilité s'appliquent pour la table Plusieurs à plusieurs [wu_m2m_location_queue_reason] qui contrôle le mappage entre un emplacement et le motif.
- Les enregistrements de contexte de visite prennent également en charge Séparation de domaine. Cela permet aux agents d'afficher les informations détaillées du demandeur uniquement pour les enregistrements visibles selon les règles de Séparation de domaine.

Tables séparées en domaines Expérience de visite

Dans le cadre de la Walk-up Experience, les enregistrements dans les tables suivantes peuvent être séparés de domaine.

- Files d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue]
- Motifs des visites pour la consultation [wu_reason]
- Motifs des visites [wu_m2m_location_queue_reason]
- Contextes des visites [wu_context]
- Interactions [interaction]

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Rôles d'utilisateur et tables installés avec Expérience de visite

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Expérience de visite, notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connexion de visite [sn_walkup.walkup_login]	Utilisé pour se connecter au portail Expérience de visite sur place si besoin. Par exemple, au début d'une journée de travail pour un agent. **Remarque :** ce rôle est affecté à un enregistrement utilisateur aux fins de la connexion à l'appareil d'enregistrement, généralement une tablette, sur le portail Expérience de visite sur site. Il ne s'agit pas d'un être humain réel à qui un rôle a été affecté, mais d'un compte utilisé pour se connecter aux appareils du portail sur site. Seul ce rôle peut être affecté à l'enregistrement utilisateur afin d'accéder au portail Expérience de visite sur site. Le compte d'enregistrement utilisateur ne peut contenir aucun autre rôle associé. Pour des raisons de sécurité, le portail Expérience de visite n'est pas accessible avec le rôle administrateur.	Aucun
Technicien de visite [sn_walkup.walkup_technician]	Travaille à l'emplacement Expérience de visite pour répondre aux demandes des clients, notamment les problèmes et demandes liés à l'informatique.	• itil • interaction_agent • workspace_agent • awa_agent • sn_apptmnt_booking.appointment_booking
Gestionnaire de visite [sn_walkup.walkup_manager]	Gère les techniciens de l'emplacement Expérience de visite.	• itil • sn_walkup.walkup_technician • sn_apptmnt_booking.appointment_booking

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Accédez au tableau de bord Expérience de visite pour superviser et surveiller les opérations et les performances.	
Administrateur de visite [sn_walkup.walkup_admin]	Administre et configure les modules Expérience de visite.	• itil • sn_walkup.walkup_manager • inventory_admin • schedule_admin • sp_admin • sn_apptmnt_booking.appointment_booking • awa_admin

Tables installées

Table	Description
Motif de la visite pour la consultation [wu_reason]	Enregistrement utilisé pour définir diverses raisons courantes pour lesquelles un utilisateur a besoin d'un support de visite.
Contexte de visite [wu_context]	Enregistrement utilisé pour configurer un canal d'enregistrement en ligne pour que les demandeurs rejoignent une file d'attente de visite avant d'arriver physiquement à l'emplacement de visite. Identifie un demandeur de visite et la description de l'interaction associée.
File d'attente de l'emplacement de la visite [wu_location_queue]	Enregistrement utilisé pour configurer un emplacement de visite. Prolonge la table File d'attente [awa_queue].
Motif de la visite [wu_m2m_location_queue_reason]	Enregistrement utilisé pour définir l'ordre de priorité des motifs de visite dans un emplacement de visite.
Rendez-vous de visite [wu_appointment]	Enregistrement utilisé pour configurer les rendez-vous planifiés. Prolonge la table Tâche [task].

Tests de démarrage rapide pour Expérience de visite

Validez que Expérience de visite fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tests de démarrage rapide pour Expérience de visite nécessitent l'activation du module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup) et le chargement des données de démonstration.

Suite de tests Expérience de visite - Tests

Test	Description	Version
Créer un emplacement	Assurez-vous que les utilisateurs avec le rôle Administrateur de visite [sn_walkup.walkup_admin] peuvent accéder à toutes les files d'attente de visite existantes, créer de nouveaux emplacements de file d'attente et configurer les files d'attente de manière appropriée.	Orlando
Enregistrement sur site (utilisateur ITIL)	Vérifiez que les utilisateurs avec le rôle ITIL peuvent s'enregistrer dans un emplacement de file d'attente sur site.	Orlando
Enregistrement sur site (utilisateur ESS)	Vérifiez que les utilisateurs avec le rôle ESS peuvent s'enregistrer dans un emplacement de file d'attente sur site.	Orlando
Enregistrement sur site (invité)	Vérifiez que les utilisateurs invités peuvent s'enregistrer dans un emplacement de file d'attente sur site.	Orlando

Information associée

Tests de démarrage rapide

Afficher les journaux d'analyse de Badge Scanner Integration

Surveillez l'activité des erreurs d'utilisation de lecteur à un emplacement Expérience de visite sur site en consultant les journaux d'analyse. Chaque fois qu'un appareil de lecture de badge déclenche une erreur, un événement d'analyse est enregistré dans le module **Journaux d'analyse de badge**.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module **Journaux d'analyse de badge** stocke uniquement les messages d'erreur de Badge Reader Integration. Il n'affiche pas de messages d'erreur pour les analyses de badges spécifiques à Expérience de visite. Vous pouvez corriger l'erreur et réexécuter l'application pour obtenir le résultat souhaité.

Les erreurs d'analyse de badge Expérience de visite peuvent être trouvées dans le journal système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Badge Reader Integration** > **Journaux d'analyse de badge**.
2. Sélectionnez un événement dans la liste des journaux d'analyse de badge pour afficher le **Message**, le **Lecteur de badge** et le **Badge d'utilisateur** associés.

Espace de travail d'agent pour ITSM - Hérité

Améliorez votre expérience ITSM Agent et gérez plus efficacement votre volume de traitement informatique avec Espace de travail d'agent pour ITSM. L'interface à onglets multiples, facile à naviguer, vous aide à superviser et à résoudre efficacement de multiples incidents, problèmes et demandes de changement.

Important :
À compter de la version Washington DC, Espace de travail d'agent pour ITSM n'est plus déployé, amélioré ou pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support. Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services, qui est un espace de travail configurable fournissant une expérience unifiée pour plusieurs workflows Gestion des services informatiques et Gestion des opérations informatiques. Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, consultez la rubrique Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

Espace de travail d'agent pour ITSM en action

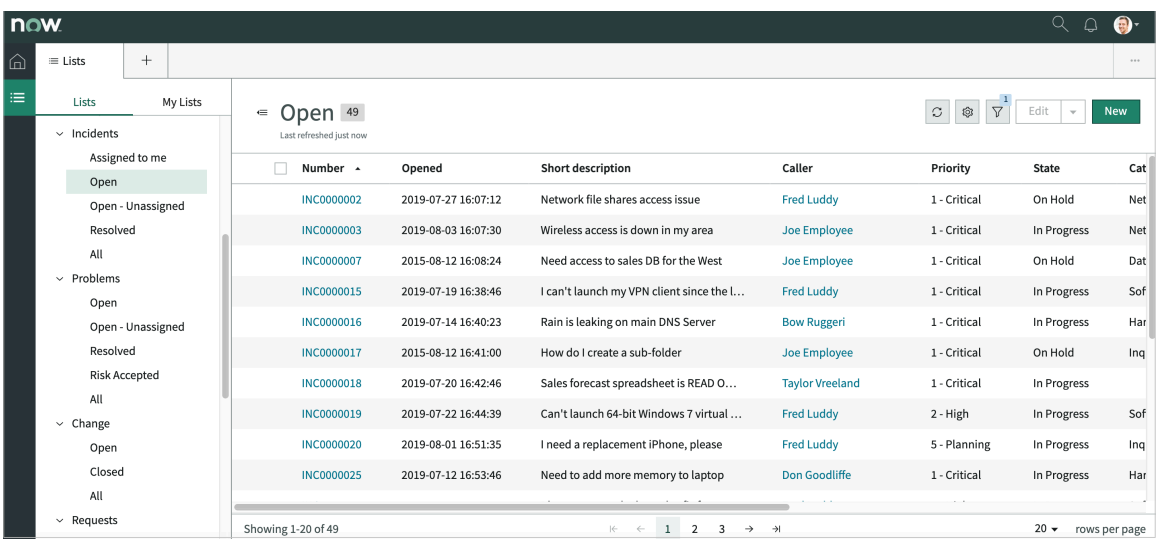
Voici comment les agents informatiques utilisent Espace de travail d'agent pour ITSM.

Vue d'ensemble d'Espace de travail d'agent ITSM

Fonctionnalités principales

Données en emplacement unifié

Interagissez avec vos demandeurs, répondez aux demandes et résolvez les incidents, les problèmes et les tâches de changement grâce à Espace de travail d'agent pour ITSM.

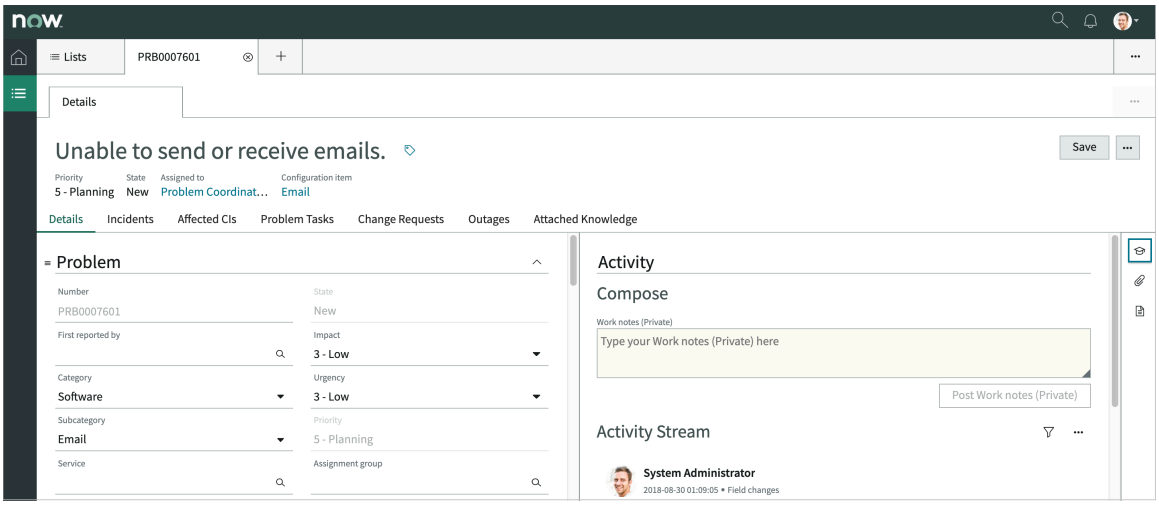


Vue d'ensemble

Retrouvez en un seul endroit tous les détails relatifs à un incident, un problème ou une tâche de changement.

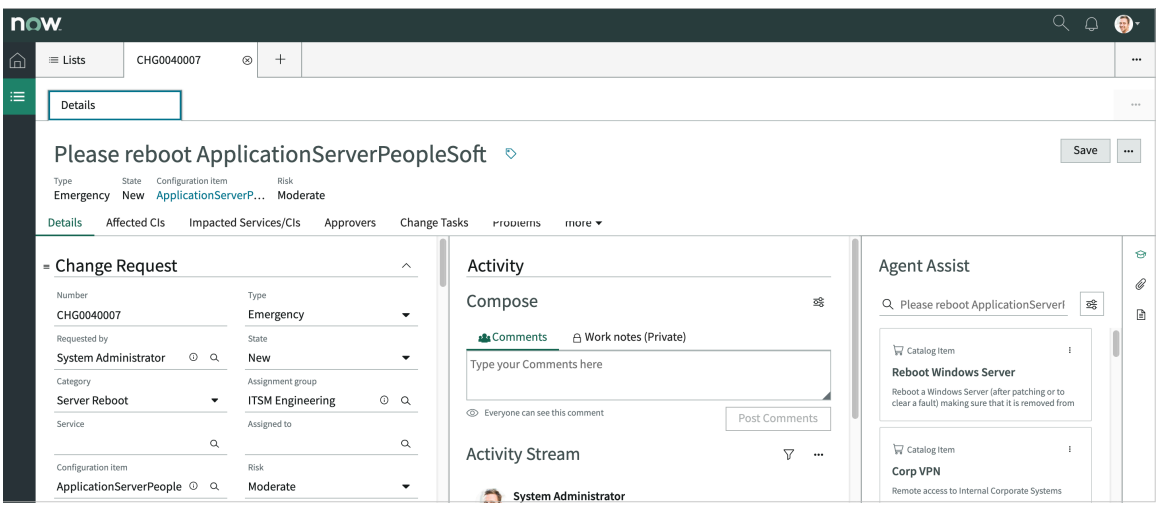
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Assistance d'agent

Résolvez efficacement et rapidement les tickets grâce à des recommandations assistées par l'IA.



Premiers pas

Sélectionnez une tuile pour commencer.

EXPLORE	SET UP	USE
1. Les agents et les administrateurs système se rendent ici pour en savoir plus sur l'espace de travail.	1. Les administrateurs système se rendent ici pour configurer l'espace de travail.	1. Les agents se rendent ici pour apprendre à utiliser l'espace de travail.

Explorer Espace de travail d'agent pour ITSM

Obtenez une vue d'ensemble d'Espace de travail d'agent pour ITSM et de son fonctionnement.

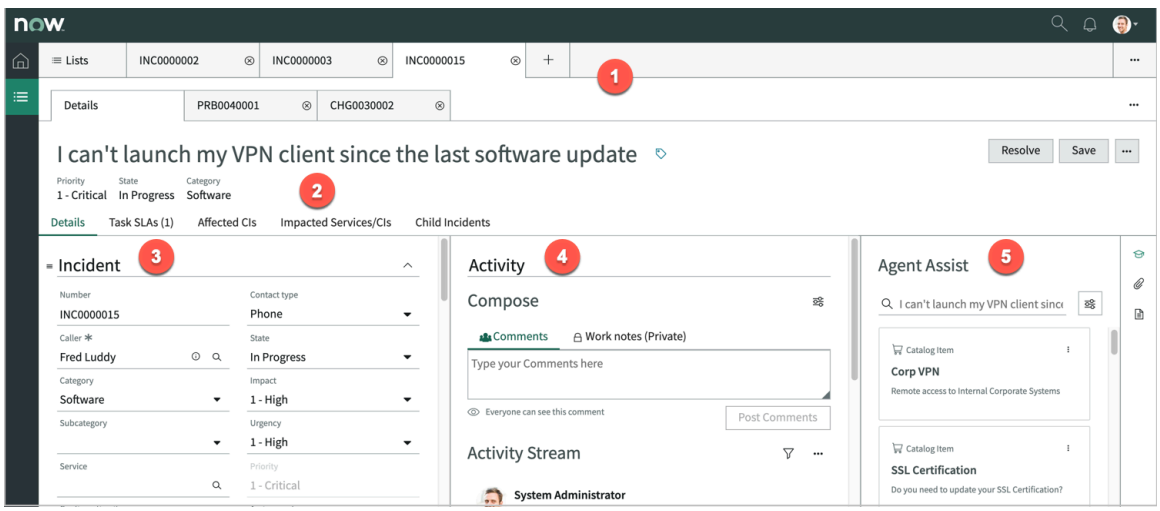
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À compter de la version Washington DC, Espace de travail d'agent pour ITSM n'est plus déployé, amélioré ou pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support. Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services, qui est un espace de travail configurable fournissant une expérience unifiée pour plusieurs workflows Gestion des services informatiques et Gestion des opérations informatiques. Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, consultez la rubrique Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

Fonctionnalités

Gérez plusieurs enregistrements d'incidents, de problèmes et de changements à l'aide de ces fonctionnalités d'Espace de travail d'agent pour ITSM.



Numéro	Fonctionnalité d'Espace de travail d'agent pour ITSM	Description
1	Interface multionglet	Onglets permettant de naviguer facilement entre plusieurs enregistrements ouverts. • Enregistrements d'incidents ouverts dans les onglets de niveau supérieur. • Les enregistrements associés, tels que le problème et le changement, sont ouverts dans les sous-onglets sous l'onglet Incident.
2	En-tête de formulaire	Champs configurables dans l'en-tête du formulaire donnant un résumé rapide des enregistrements d'incidents, de problèmes ou de changements.
3	Champs de formulaire	Vue détaillée des champs de formulaire dans la liste connexe Détails.
4	Flux d'activité	Flux d'activité affichant un enregistrement chronologique des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Numéro	Fonctionnalité d'Espace de travail d'agent pour ITSM	Description
		activités. Le flux d'activités occupe un emplacement central dans la mise en page par défaut, ce qui permet aux agents de faire défiler facilement l'historique des enregistrements.
5	Assistant d'agent	Liste d'informations sur plusieurs sources, telles que les enregistrements d'incidents, de problèmes et de changements ouverts. Avec Intelligence prédictive, les agents peuvent également afficher des enregistrements de tâches similaires.

Composants installés avec Espace de travail d'agent pour ITSM

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm), notamment les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent Workspace [agent_workspace_user]	Le rôle agent Workspace (agent_workspace_user) est ajouté au rôle ITIL. Le rôle est nécessaire pour accéder à Espace de travail d'agent pour ITSM.	Aucun

Tables

Espace de travail d'agent pour ITSM fournit la vue de l'espace de travail pour les tables suivantes :

- Incident [incident]
- Problème [problem]
- Changement [change]
- Tâches de problème [problem_task]
- Tâches de changement [change_task]
- CI affectés [task_ci]
- Services/CI touchés [task_cmdb_ci_service]
- SLA de tâche [task_sla]
- Pannes [task_outage]
- Approbations [sysapproval_approver]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

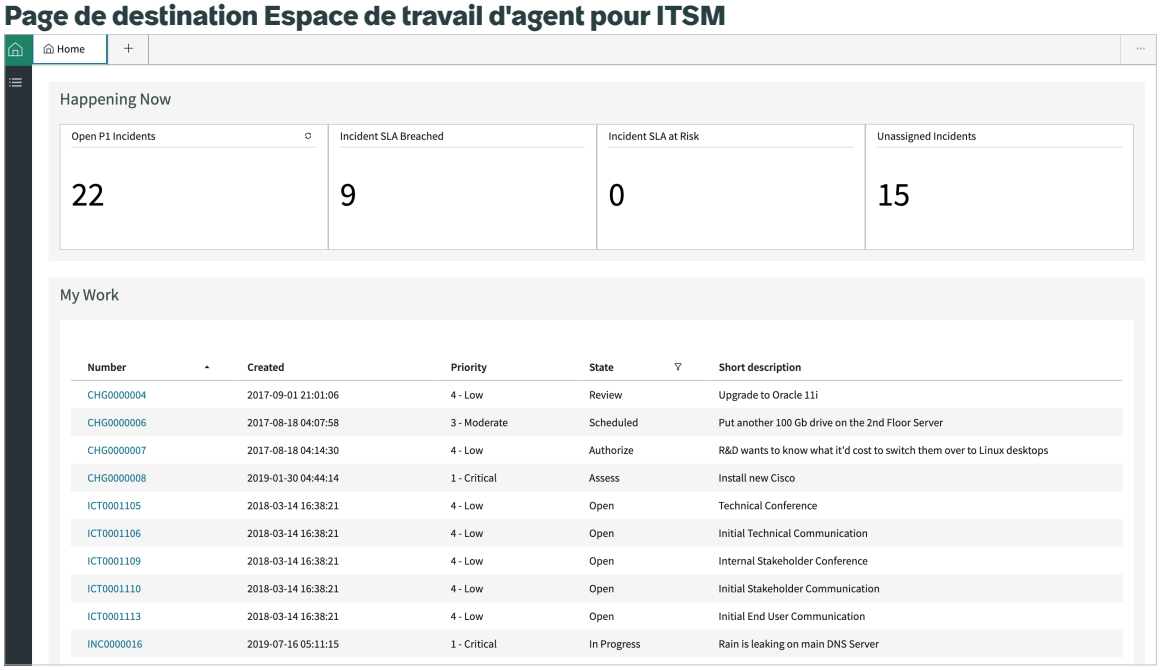
Consulter les détails d'un incident et vos tâches d'incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM - Page de destination standard

Sur la page de destination standard de Espace de travail d'agent pour ITSM, vous pouvez consulter les rapports d'incidents qui fournissent des informations telles que le nombre d'incidents de priorité 1 ouverts, les incidents pour lesquels le SLA n'est pas respecté, ou les incidents qui sont sur le point de violer le SLA, et tout incident non affecté dans le système. Vous pouvez également consulter toutes les tâches qui vous sont affectées.

Le module d'extension ITSM Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm) active le module d'extension ITSM Workspace Landing Pages (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page), qui fournit la page de destination de la version de base d'Espace de travail d'agent pour ITSM.

Pour voir la liste des incidents d'une file d'attente, cliquez sur une tuile dans la section Événements en cours. Pour afficher les détails d'un incident, cliquez sur le numéro d'incident. La section Mon travail contient la liste de toutes les tâches qui vous sont affectées.

Page de destination Espace de travail d'agent pour ITSM



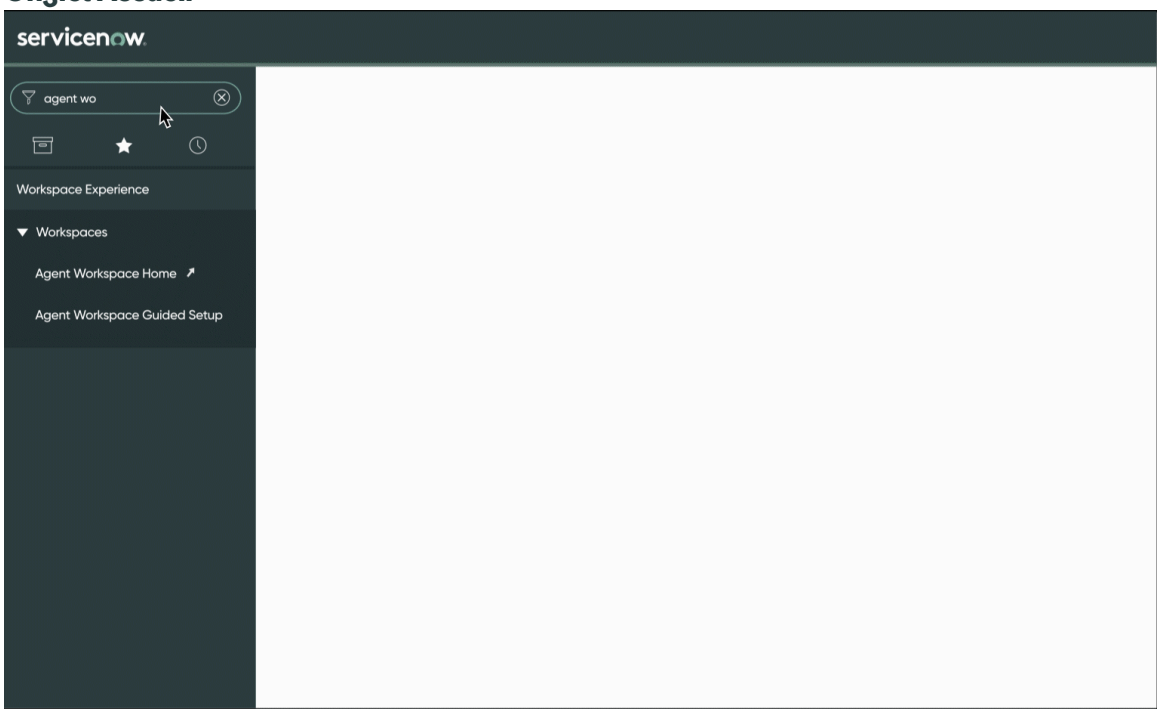
Page de destination Espace de travail d'agent pour ITSM

Surveillez le travail qui vous est affecté et les performances globales de la résolution des incidents à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Accueil



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant qu'agent d'espace de travail, vous pouvez : • Analyser les incidents sur lesquels vous travaillez actuellement ou les incidents qui n'ont pas encore été affectés. • Surveiller les incidents avec des SLA qui ont été violés ou en péril, des incidents P1 ouverts ou ceux qui n'ont pas été mis à jour en 24 heures. • Suivre le délai moyen de résolution, de résolution du premier appel et de satisfaction des clients pour analyser les performances de la résolution des incidents.	sn_incident_read, sn_incident_write, itil.

Cas d'utilisation

Surveillez votre travail lorsque vous démarrez votre journée, affichez les rapports à surveiller et accédez aux incidents à traiter.

Indicateurs

Délai moyen de résolution

Délai moyen nécessaire pour résoudre des incidents

Résolution du premier appel

Nombre d'incidents résolus la première fois qu'ils ont été traités par un agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Satisfaction des clients

Satisfaction des clients globale sur la résolution des incidents.

Mes incidents

Liste des incidents que vous gérez.

Incidents non affectés

Liste des incidents non affectés.

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- Affecté à

Rapports

Titre	Type	Description
Incidents P1 ouverts	Score unique ( )	Nombre d'incidents ouverts avec la priorité absolue.
Incidents non mis à jour en 24 heures	Score unique ( )	Nombre d'incidents qui n'ont pas été mis à jour au cours des dernières 24 heures.
SLA d'incidents violés	Score unique ( )	Nombre d'incidents avec des SLA qui ont été violés.
SLA d'incidents à risque	Score unique ( )	Nombre d'incidents avec des SLA à risque

Configurer Espace de travail d'agent pour ITSM

Configurez Espace de travail d'agent pour ITSM pour vos agents afin qu'ils puissent communiquer avec les clients, répondre aux questions, créer des enregistrements de tâches et résoudre les problèmes.

Le module d'extension ITSM Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm) vous offre les fonctionnalités de Espace de travail d'agent pour ITSM. Le module d'extension est disponible par défaut pour les nouveaux clients et les clients existants.

Important :
À compter de la version Washington DC, Espace de travail d'agent pour ITSM n'est plus déployé, amélioré ou pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support. Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services, qui est un espace de travail configurable fournissant une expérience unifiée pour plusieurs workflows Gestion des services informatiques et Gestion des opérations informatiques. Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, consultez la rubrique Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer ITSM Workspace Landing Pages – Premium

Vous pouvez activer le module d'extension ITSM Workspace Landing Pages – Premium (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium) si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension ITSM Workspace Landing Pages – Premium (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium) active le module d'extension connexe s'il n'est pas déjà activé.

Modules d'extension pour ITSM Workspace Landing Pages – Premium

Module d'extension	Description
Espace de travail d'agent [com.agent_workspace]	Fournit une suite d'outils destinés aux agents, responsables de tickets, professionnels des services d'assistance et responsables des outils, permettant de répondre aux questions des clients ou de résoudre leurs problèmes. **Remarque :** Le module d'extension Espace de travail d'agent active le module d'extension ITSM Workspace Landing Pages (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page) qui fournit la page de destination standard d'Espace de travail d'agent ITSM.
Analyse des performances — Pack de contenu — Tableaux de bord ITSM [com.snc.pa.itsm_dashboards]	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Liste des modules d'extension (New York)

Définir la page de destination par défaut

Vous pouvez définir une page de destination par défaut qui affiche les informations les plus pertinentes pour vos agents.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail**.
2. Cliquez sur **Espace de travail d'agent**.
3. Dans la liste connexe Pages de destination, définissez la valeur du champ **Ordre** de la page de destination que vous souhaitez définir par défaut à la valeur minimum.

   Remarque :
   la page de destination dotée de la valeur d'ordre minimum est considérée comme la page de destination par défaut.

4. **Facultatif :** vérifiez l'attribution par défaut de la page de destination en vous rendant sur **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page de destination par défaut s'ouvre.

Ajouter un champ ou une liste connexe à un formulaire d'espace de travail

Vous pouvez ajouter rapidement des champs ou des listes connexes à un formulaire d'espace de travail en configurant la mise en page du formulaire ou des listes connexes à partir de la plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Traduction automatique

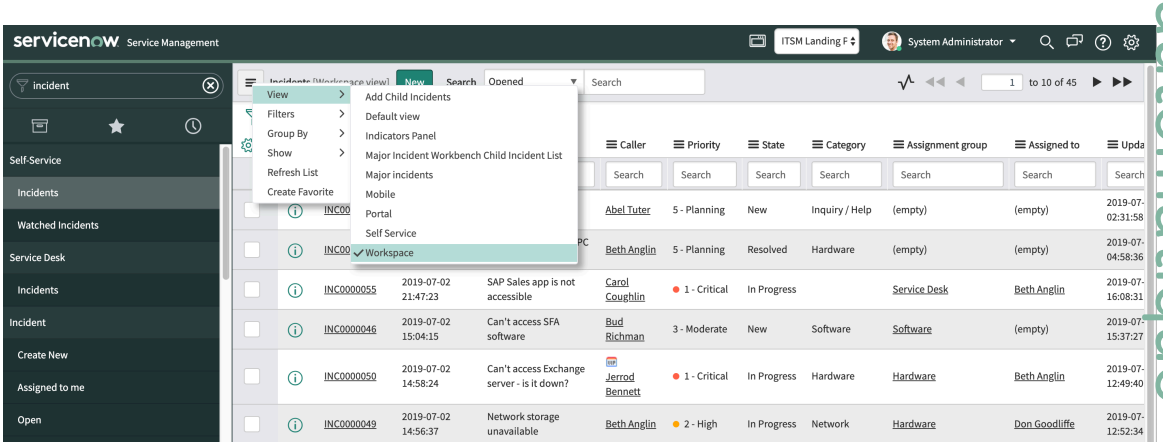
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajouter des champs et une liste connexe dans l'espace de travail

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Passez la vue de la table de tâches sur **Espace de travail**.



3. Ouvrez un enregistrement d'incident.
4. **Facultatif :** Cliquez sur l'icône Paramètres ( ) et sous Paramètres système, cliquez sur **Développeur**.
5. Dans la liste des applications, sélectionnez ITSM Landing Pages ou ITSM Landing Pages Premium en fonction de la mise en page du formulaire que vous souhaitez mettre à jour et fermez la fenêtre.
6. Effectuez l'une des actions suivantes.

7. Déplacez les champs requis et les listes connexes de la case **Disponible** à la case **Sélectionné**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un enregistrement d'interaction dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Créez un enregistrement d'interaction lorsque vous communiquez avec l'utilisateur si les besoins de l'utilisateur ne vous semblent pas clairs. Vous pouvez créer un incident ou une demande ultérieurement à partir de l'interaction basée sur le cas d'utilisation.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_agent ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- En cliquant sur **Créer un incident** à partir du formulaire d'enregistrement d'interaction, un nouvel incident non enregistré s'ouvre, dont la valeur de l'appelant et la brève description sont copiées à partir de l'enregistrement d'interaction.
- En cliquant sur **Créer un problème** à partir du formulaire d'enregistrement d'interaction, un nouveau problème non enregistré s'ouvre. La valeur **Description du problème** de ce dernier est copiée depuis la **Brève description** de l'enregistrement d'interaction. La propriété de problème **Autoriser la création de problèmes à partir de l'interaction** (*glide.problem.interaction.allow_create*) disponible dans **Problèmes** > **Administration** > **Propriétés du problème** détermine si l'option **Créer un problème** est visible sur le formulaire d'interaction.
- Cliquer sur **Créer un changement standard** vous redirige vers la page Nouvel élément de catalogue. Sélectionnez **Changement standard** dans le menu.
- Cliquer sur **Créer une demande** vous redirige vers la page Nouvel élément de catalogue, d'où vous pouvez créer une nouvelle demande du catalogue.

Procédure

1. Accédez à **Espace de travail d'agent** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquez sur l'icône plus (+) pour ouvrir un nouvel onglet.
   La page Nouvelle interaction s'affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement]. Numéro unique pour identifier l'enregistrement d'interaction.
Type	Le canal de communication par lequel l'agent a interagi avec l'utilisateur.
État	Différents états par l'intermédiaire desquels l'interaction se déroule pour une résolution.
Ouverts pour	L'agent pour lequel l'interaction est créée.
Affecté à	L'agent chargé de travailler sur l'interaction.
Délai d'attente	La durée entre la création de l'interaction et le moment où elle est affectée à un agent.
Description courte	Une brève description de l'interaction.
Notes de travail	Inscription sur le travail que vous effectuez sur l'enregistrement d'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un enregistrement d'interaction est créé. Les listes connexes **Appels de l'utilisateur** et **Tâche de l'utilisateur** sont disponibles sur le formulaire d'interaction.

   - **Appels de l'utilisateur** : la liste connexe **Appels de l'utilisateur** affiche l'historique des appels entre un demandeur et les agents Centre de services. Cette fonctionnalité est disponible pour les utilisateurs dont le module d'extension Appel du centre de services (com.snc.service_desk_call) est déjà activé.

     Remarque :
     Depuis la version Orlando, le module d'extension Appel du centre de services (com. SNC. service_desk_call) nécessite un abonnement distinct et doit être activé par un personnel ServiceNow. Les utilisateurs avec le rôle administrateur ne peuvent plus activer le module d'extension.

     Le nom du client dans le champ **Ouvert pour** dans le formulaire d'interaction correspond au champ **Appelant** dans les appels Centre de services et les enregistrements sont récupérés en fonction du nombre de jours mentionnés dans la propriété d'interaction **Nombre de jours (nombre entier) pour lesquels les enregistrements d'appels utilisateur passés sont récupérés. La valeur par défaut est définie sur sept (7). La valeur zéro (0) désactive cette fonctionnalité.**

     (*`glide.new_call.interaction.records_age`*).

   - **Tâche de l'utilisateur** : lorsqu'un demandeur contacte un agent par chat, appel téléphonique ou demande, ou lors d'une visite, la liste connexe **Tâche de l'utilisateur** indique à l'agent toutes les autres tâches (incident, problème, demande de changement, demande, etc.) qui ont été créées pour le demandeur. Par exemple, si un demandeur appelle au sujet de l'état d'une demande qui a été faite la veille, la liste connexe **Tâche de l'utilisateur** affiche la demande. Workspace comprend les autres tâches de la liste connexe **Tâche de l'utilisateur** lorsque la valeur du champ **Ouvert pour** de l'enregistrement d'interaction correspond au :
     - Champ **Appelant** dans un enregistrement d'incident
     - Champ **Ouvert par** dans un enregistrement de problème
     - Champ **Demandé par** dans un enregistrement de changement
     - Champ **Demandé pour** dans un enregistrement Catalogue de services

Créer une panne à partir d'un enregistrement de tâche dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Vous pouvez créer une panne à partir d'un enregistrement de tâche tel qu'un incident, un problème ou un changement, pour suivre le temps d'arrêt d'un élément de configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accédez au type d'enregistrement de tâche à partir duquel vous souhaitez créer une panne.
3. Ouvrez l'enregistrement de tâche à partir duquel vous souhaitez créer une panne.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Créer une panne**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Numéro	Numéro unique qui identifie la panne.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel la panne s'applique.
Type	Type de panne comme la Dégradation, la Panne et la Panne planifiée.
Début	Date et heure de début de la panne. Pour entrer la date et l'heure actuelles, cliquez sur le lien connexe **Commencer la panne maintenant**.
Arrêt	Date et heure de fin de la panne. Lorsque la panne prend fin, ouvrez l'enregistrement et saisissez manuellement la date et l'heure. Pour entrer la date et l'heure actuelles, cliquez sur le lien connexe **Terminer la panne maintenant**.
Durée	Durée de la panne en jours et en heures.
Numéro de tâche	Numéro d'enregistrement de la tâche parente à partir de laquelle vous avez créé la panne.
Description courte	Brève description de la panne.

6. **Facultatif :** Si vous souhaitez joindre un document complémentaire, cliquez sur l'icône de pièce jointe ( ) et sélectionnez le fichier.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utiliser Espace de travail d'agent pour ITSM

Utilisez Espace de travail d'agent pour ITSM pour interagir avec les clients, créer et travailler sur les enregistrements de tâches et résoudre les problèmes.

Important :
À compter de la version Washington DC, Espace de travail d'agent pour ITSM n'est plus déployé, amélioré ou pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support. Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services, qui est un espace de travail configurable fournissant une expérience unifiée pour plusieurs workflows Gestion des services informatiques et Gestion des opérations informatiques. Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, consultez la rubrique Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

Espace de travail d'agent pour ITSM - Incident

Le formulaire d'incident Workspace est similaire au formulaire d'incident de la plateforme par défaut.

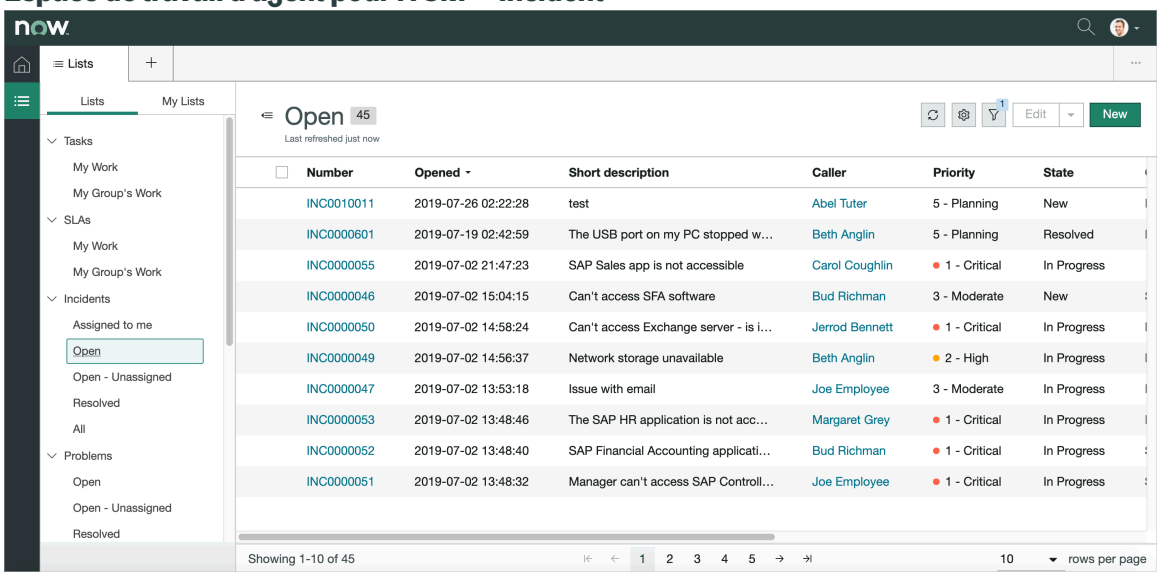
Si vous souhaitez modifier la vue du formulaire d'incident Workspace, personnalisez la vue Workspace depuis le formulaire d'incident. Pour plus de détails, voir Ajouter un champ ou une liste connexe à un formulaire d'espace de travail.

Vue d'ensemble d'Espace de travail d'agent ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail d'agent pour ITSM — Incident



Créer un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Vous pouvez créer un enregistrement d'incident pour documenter un écart par rapport à une norme de fonctionnement prévue.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements d'incidents vous permettent de suivre l'enquête, les solutions possibles et la résolution d'un problème pour un client. Si la résolution de l'incident implique la création d'un problème, d'un changement ou d'une demande de service, vous pouvez créer l'enregistrement directement à partir de l'enregistrement d'incident.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste de navigation, cliquez sur **Incidents** > **Ouvrir**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'incident

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement]. Numéro unique pour identifier l'enregistrement d'incident.
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté avec un problème. Commencez par saisir le prénom de l'appelant pour sélectionner parmi une liste de noms correspondants, ou cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez l'utilisateur.
Catégorie	Type de problème. Après avoir sélectionné la catégorie, vous pouvez sélectionner la sous-catégorie, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sous-catégorie	Subdivision de la catégorie.
Service	Service d'entreprise qui est affecté.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration qui est affecté.
Type de contact	Mode de communication adopté par l'utilisateur pour créer l'incident.
État	Les différents états par lesquels l'incident progresse au cours de son cycle de vie.
Impact	L'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Urgence	Durée pendant laquelle la résolution peut être retardée jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche. La priorité est basée sur l'impact et l'urgence.
Groupe d'affectation	Le groupe qui doit travailler sur cet incident. Si vous ne fournissez pas de valeur, l'incident est automatiquement affecté. Vous pouvez remplir le champ **Groupe d'affectation** automatiquement en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration respectif (CI). Si le CI ne dispose d'aucun groupe de support, le champ est renseigné avec le groupe de support disponible pour les offres de service. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** déclenche la fonctionnalité lorsqu'un incident, un problème ou une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Les propriétés suivantes identifient le champ dont la valeur renseigne le champ **Groupe d'affectation** : ○ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name* cette propriété d'incident détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ *com.snc.incident.service_offering_assignment_gr* cette propriété d'incident détermine quel champ Offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** la valeur par défaut pour les propriétés est le groupe de support pour l'incident ou le problème et le groupe de changement pour la demande de changement respectivement. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** est envoyée dans le cadre du module d'extension de développement ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) et est disponible uniquement pour les nouveaux clients.
Affecté à	L'utilisateur qui doit travailler sur cet incident. **Remarque :** si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affecté à** est effacé.
Description courte	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.
Notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur l'incident lorsque des commentaires sont ajoutés.
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur l'incident lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents peuvent également voir les commentaires additionnels.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'incident ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.
Enregistrements connexes	
Incident parent	Incident parent associé qui fait de l'incident actuel un incident enfant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : lorsque l'incident parent est résolu, l'incident enfant est également marqué comme résolu.
Problème	Tout enregistrement de problème associé.
Demande de changement	Toute demande de changement associée.
Dû au changement	Demande de changement associée qui a entraîné la création de l'incident.
Informations sur la résolution	
Base de connaissances	Option permettant de créer un article de la base de connaissances à partir de cet incident lorsque celui-ci est clos. **Remarque :** Si vous activez le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge), la case à cocher est désactivée et l'interface utilisateur **Créer un article de base de connaissances** est disponible en cliquant sur l'icône Actions supplémentaires (...).
Code de résolution	Le code de résolution de l'incident.
Notes de résolution	Comment ou pourquoi l'incident a été clos.
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème.
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un incident à partir d'une interaction

Créez un enregistrement d'incident directement à partir d'une interaction lorsque le client signale des événements qui entraînent l'interruption d'un ou plusieurs services.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Créez un enregistrement d'interaction.
   Pour plus d'informations, voir Créer un enregistrement d'interaction dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
3. Sur la page d'interaction, cliquez sur **Créer un incident**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'incident

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré automatiquement pour identifier l'enregistrement d'incident.
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté avec un problème. Commencez par saisir le prénom de l'appelant pour sélectionner parmi une liste de noms correspondants, ou cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez l'utilisateur.
Catégorie	Type de problème. Après avoir sélectionné la catégorie, vous pouvez sélectionner la sous-catégorie, le cas échéant.
Sous-catégorie	Subdivision de la catégorie.
Service	Service d'entreprise qui est affecté.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration qui est affecté.
Type de contact	Mode de communication adopté par l'utilisateur pour créer l'incident.
État	Les différents états par lesquels l'incident progresse au cours de son cycle de vie.
Impact	L'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Urgence	Durée pendant laquelle la résolution peut être retardée jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche. La priorité est basée sur l'impact et l'urgence.
Groupe d'affectation	Le groupe qui doit travailler sur cet incident. Si vous ne fournissez pas de valeur, l'incident est automatiquement affecté en fonction des règles d'affectation.
Affecté à	L'utilisateur qui doit travailler sur cet incident. **Remarque :** si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affecté à** est effacé.
Description courte	Brève description de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Explication détaillée de l'incident.
Notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur l'incident lorsque des commentaires sont ajoutés.
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur l'incident lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents peuvent également voir les commentaires additionnels.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'incident ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.
Enregistrements connexes	
Incident parent	Incident parent associé qui fait de l'incident actuel un incident enfant. **Remarque :** lorsque l'incident parent est résolu, l'incident enfant est également marqué comme résolu.
Problème	Tout enregistrement de problème associé.
Demande de changement	Toute demande de changement associée.
Dû au changement	Demande de changement associée qui a entraîné la création de l'incident.
Informations sur la résolution	
Base de connaissances	Option permettant de créer un article de la base de connaissances à partir de cet incident lorsque celui-ci est clos. **Remarque :** Si vous activez le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge), la case à cocher est désactivée et l'interface utilisateur **Créer un article de base de connaissances** est disponible en cliquant sur l'icône Actions supplémentaires (...).
Code de résolution	Le code de résolution de l'incident.
Notes de résolution	Comment ou pourquoi l'incident a été clos.
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un incident est créé et l'interaction apparaît dans la liste connexe Interactions.

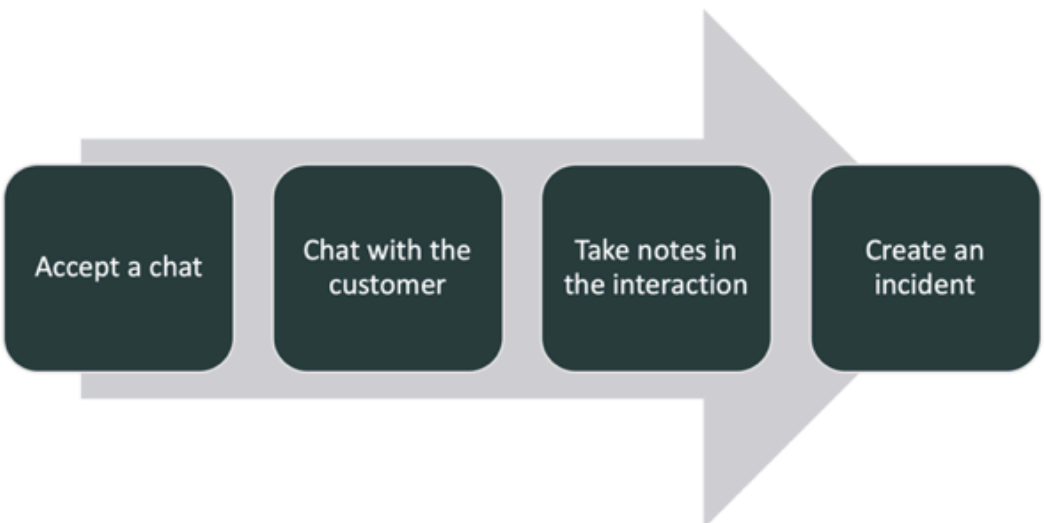
Créer un incident depuis la messagerie instantanée

Avec Espace de travail d'agent pour ITSM, vous pouvez accepter et répondre aux demandes de messagerie instantanée des clients et créer des incidents selon les besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Discutez avec vos clients pour en savoir plus sur leurs problèmes. Prenez des notes concernant le client et son problème dans un formulaire d'interaction. Si la solution à apporter est facile, résolvez le problème directement à partir de l'interaction. Si le problème nécessite une enquête plus approfondie, créez un incident et affectez-le à un agent.

Workflow Créer un incident depuis la messagerie instantanée



Procédure

1. Définissez votre état de présence afin de pouvoir accepter les conversations.

   Dans votre boîte de réception, cliquez sur **État** et sélectionnez **Disponible**.

2. Acceptez une messagerie instantanée à partir de votre boîte de réception et répondez au client.

   Cliquez sur **Accepter** sur la carte de messagerie instantanée, passez en revue les informations dans le panneau actif et tapez votre réponse.

3. Posez des questions afin d'en savoir plus sur le problème.
4. Ajoutez des informations sur le client et sur le problème à l'enregistrement d'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Créez un incident pour ce problème.

   Cliquez sur **Créer un incident** dans le formulaire d'interaction pour ouvrir un nouvel incident avec les détails de l'interaction.

Que faire ensuite

Résoudre un incident à l'aide de la base de connaissances

Résoudre un incident à l'aide de la base de connaissances

Résolvez les incidents en recherchant des connaissances connexes et en joignant un article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous êtes prêt à travailler sur un incident, sélectionnez-le dans une liste ou à partir de votre boîte de réception. Lisez les détails dans le flux d'activité pour mieux comprendre le problème. Utilisez l'Assistant d'agent pour rechercher des connaissances connexes, sélectionnez et affichez l'aperçu d'un article, puis joignez-le à l'incident.

Workflow Résoudre un incident à l'aide de la base de connaissances

Procédure

1. Ouvrez un incident à partir d'une liste ou de votre boîte de réception.
2. Passez en revue les détails de l'incident dans le flux d'activité.
3. Utilisez l'Assistant d'agent pour rechercher des connaissances connexes.
4. Sélectionnez et affichez l'aperçu d'un article.
5. Cliquez sur **Joindre**, puis **Joindre l'article** pour joindre l'article à l'incident.

   Le système joint l'article de la base de connaissances à l'incident et ajoute l'action au flux d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir du portail de services ITSM, le client peut voir l'article de la base de connaissances joint à l'incident et peut cliquer sur le lien pour ouvrir l'article dans un nouvel onglet. Si l'article résout le problème, le client peut cliquer sur **Fermer l'incident** dans le widget Actions.

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident

Créez un article de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM et capturez les informations détaillées utilisées pour résoudre un problème. Utilisez l'article de la base de connaissances pour une résolution rapide des incidents similaires.

Avant de commencer

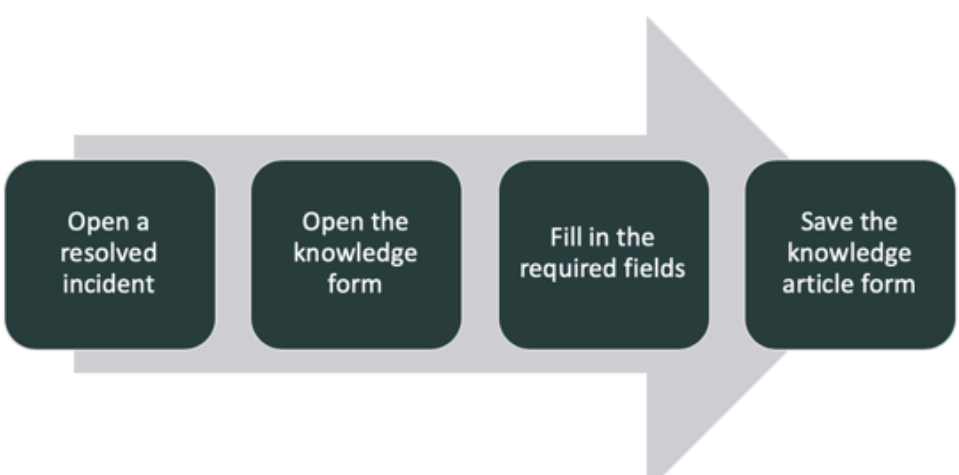
Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Activez le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un article de la base de connaissances uniquement lorsque l'incident est résolu et qu'aucun article de la base de connaissances n'a encore été créé à partir de cet incident.

Workflow Créer un article de connaissances à partir d'un incident



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste, cliquez sur **Incidents** > **Résolu**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un article de la base de connaissances.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis cliquez sur **Créer un article de base de connaissances**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) est actif, les champs figurant dans la table Carte de la table CSM (csm_table_map) sont copiés à partir de l'incident. Si le module d'extension n'est pas actif, le numéro de l'incident parent est copié dans le champ **Parent** de la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances et le texte de la **Brève description** est copié dans le champ **Description**.

Champs du formulaire Article KCS d'incident

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article est stocké. L'article KCS d'incident est stocké dans la table [kb_template_incident_kcs_article].
Catégorie	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Dates de fin de validité	Date après laquelle l'article de la base de connaissances est supprimé de la base de données. Après cette date, l'article n'apparaît plus dans les résultats de recherche.
Version	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Workflow	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Tâche source	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Lien de la pièce jointe	Option pour télécharger automatiquement un article joint au lieu d'ouvrir l'article, lorsque vous accédez à un article.
Afficher les pièces jointes	Option pour afficher les pièces jointes dans l'article de la base de connaissances. Les pièces jointes apparaissent sous le texte de l'article.
Description courte	Brève description de l'article de la base de connaissances.
Problème	Informations sur la cause de l'incident.
Résolution	Méthode utilisée pour résoudre l'incident.

6. **Facultatif :** Si vous souhaitez joindre un document complémentaire, cliquez sur l'icône de pièce jointe ( ) et sélectionnez le fichier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un article de la base de connaissances est créé. L'enregistrement de l'article est répertorié dans la liste connexe Article de base de connaissances créé sur le formulaire Incident.

Signaler un écart de connaissances à la suite d'un incident

Signalez un écart de connaissances lorsque vous ne trouvez aucune résolution appropriée pour un incident. L'enregistrement de l'écart de connaissances indique à l'équipe qu'elle doit créer un article de connaissances sur l'incident.

Avant de commencer

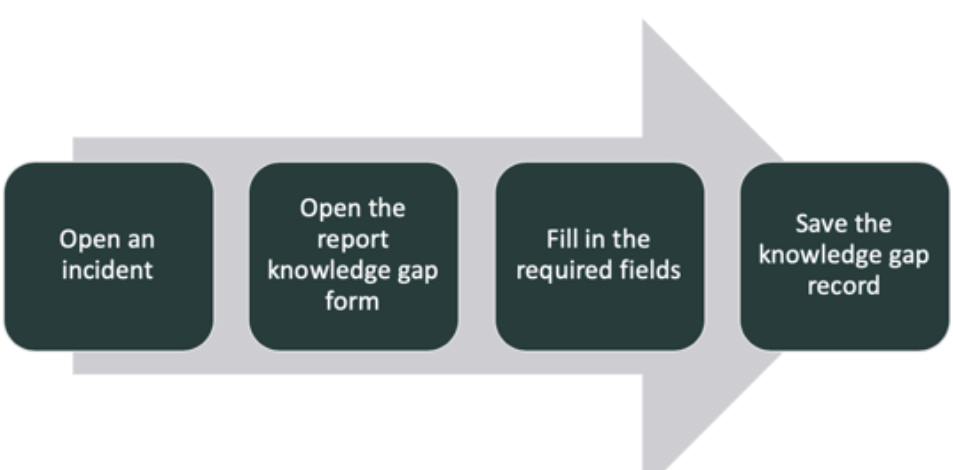
Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) est actif, les champs à copier d'un incident vers la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances sont conservés dans la table Carte de la table CSM (csm_table_map). Si le module d'extension n'est pas actif, le numéro de l'incident parent est copié dans le champ **Parent** de la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances et le texte de la **Brève description** est copié dans le champ **Description**.

Remarque :
Les gestionnaires d'incidents ayant le rôle sn_km_ml. knowledge_curation_user peuvent utiliser le tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents, afin d'identifier quels incidents n'ont pas de couverture de connaissance ou si cette dernière est insuffisante. Pour en savoir plus, reportez-vous au tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents .

Workflow Signaler un écart de connaissances à la suite d'un incident



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un enregistrement pour signaler un écart de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis cliquez sur **Signaler un écart de connaissances**.
   Un enregistrement de la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances est créé dans un sous-onglet.
4. Renseignez les champs du formulaire.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La tâche de commentaire sur l'écart de connaissances est enregistrée et ajoutée à la liste connexe Écarts de connaissances.

Capturer des informations sur les éléments de configuration affectés dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Capturez des informations sur les éléments de configuration (CI) affectés, avec le type comme actif, dans un incident pour conserver un enregistrement des éléments de configuration mis à jour, réparés, échangés ou retirés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Activez le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En conservant la trace des actifs, vous pouvez indiquer où se trouvent les actifs, comment ils sont utilisés et quand des changements leur ont été apportés. Ces informations vous permettent de surveiller et de gérer votre entreprise selon une approche systématique.

Si vous n'êtes pas l'appelant de l'incident et que vous avez une valeur CI dans la liste des CI affectés, il est obligatoire de fournir des informations sur le CI avant de passer l'état de l'incident sur **Résolu**.

Vous pouvez entrer des informations sur les CI à partir de la liste connexe **CI affectés**. Vous devez ajouter manuellement les champs **Action sur l'actif** et **CI échangé** dans la liste connexe. Pour savoir comment ajouter des listes connexes, consultez Ajouter un champ ou une liste connexe à un formulaire d'espace de travail.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un incident.
3. Accédez à la liste connexe des **CI affectés** avant de résoudre l'incident.
4. Ouvrez le CI affecté.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Informations sur le formulaire CI affectés

Champ	Description
Action sur l'actif	Informations permettant de savoir si un CI est mis à jour ou réparé, échangé avec un autre CI ou retiré du système. Les options disponibles sont les suivantes : Aucune action, Mise à jour/Réparation, Échange et Retrait.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous échangez ou retirez un CI, les événements sn_hamp_asset.swap et sn_hamp_asset.retire sont générés respectivement.
CI échangé	Informations sur le nouveau CI échangé avec le CI existant. **Remarque :** ○ Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez la valeur du champ **Action sur l'actif**, tel qu'**Échanger**. ○ Les valeurs CI disponibles pour le CI échangé sont celles de la classe des CI d'actifs « Matériel ».

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'enregistrement est enregistré et les informations sur le CI sont stockées dans la table [task_ci].

Créer une copie d'un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Créez la copie d'un incident pour éviter d'entrer manuellement la valeur de tous les champs dans le nouvel incident.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs ayant le rôle agent_workspace_user peuvent copier n'importe quel incident, mais les utilisateurs sans rôle ne peuvent copier que les incidents qu'ils ont créés. Les champs et les listes connexes sont copiés de l'incident parent vers le nouvel incident en fonction des paramètres de propriété de l'incident.

Remarque :
Les CI affectés (task_ci) et les Services impactés (task_cmdb_ci_service) sont disponibles par défaut dans la liste connexe. Vous ne pouvez ajouter aucune autre table dans ce champ, mais vous pouvez supprimer les valeurs par défaut.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste, cliquez sur **Incidents** > **Ouvrir**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident que vous souhaitez copier.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...) et sélectionnez **Copier un incident**.
5. Dans la boîte de dialogue Copier un incident, entrez le nom de l'appelant pour lequel vous créez l'incident copié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **OK**.
   Un nouvel incident est créé et enregistré. Le message suivant apparaît dans le flux d'activité :

   Cet incident est copié à partir de INCXXXXXXX.

Proposer de considérer un incident comme majeur à partir d'un espace de travail

La proposition d'un incident en tant qu'incident majeur envoie la demande au gestionnaire d'incidents majeurs pour qu'il analyse l'incident et l'accepte ou le rejette comme incident majeur. Les incidents majeurs présentent une procédure distincte avec des délais plus courts et une urgence qui est requise pour accélérer le processus de résolution pour les incidents ayant un impact élevé sur l'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans le menu, cliquez sur **Incidents** > **Ouvrir**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident que vous souhaitez proposer comme incident majeur.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Proposer un incident majeur**.
5. Dans le champ Notes de travail de la boîte de dialogue Proposer un incident majeur, fournissez des informations relatives à l'impact sur l'entreprise qui permet de classer cet incident comme un incident majeur et cliquez sur **Proposer**.
   L'état d'incident majeur devient **Proposé** et le message INCXXXXXXX a été proposé comme candidat aux incidents majeurs s'affiche.

Signaler un écart de connaissances à la suite d'un incident

Signalez un écart de connaissances lorsque vous ne trouvez aucune résolution appropriée documentée pour un incident. L'enregistrement de l'écart de connaissances indique à l'équipe qu'elle doit créer un article de connaissances sur l'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) est actif, les champs à copier d'un incident vers la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances sont conservés dans la table Carte de la table CSM (csm_table_map). Si le module d'extension n'est pas actif, le numéro de l'incident parent est copié dans le champ **Parent** de la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances et le texte de la **Brève description** est copié dans le champ **Description**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste, cliquez sur **Incidents** > **Ouvrir**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un enregistrement pour signaler un écart de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Signaler un écart de connaissances**.
   Un enregistrement de la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances est créé dans un sous-onglet.
5. Renseignez les champs du formulaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La tâche de commentaire sur l'écart de connaissances est enregistrée et ajoutée à la liste connexe **Écarts de connaissances**.

Actualiser les CI et les services impactés

Les enregistrements de la liste connexe des CI et des services impactés dans Espace de travail d'agent pour ITSM sont actualisés en fonction des CI affectés. Identifiez les CI et services impactés et prenez les mesures nécessaires.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Assurez-vous d'avoir configuré la liste connexe Applications d'entreprise.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous actualisez les services impactés, les listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mises à jour en fonction des CI affectés. Les enregistrements de chaque liste connexe sont uniques, même si l'impact peut provenir d'un seul CI affecté. Les propriétés suivantes sont responsables de cette fonctionnalité :

- **Remplir les services impactés en fonction des CI affectés. Remarque : cette opération nécessite que tout service d'entreprise identifié ait été converti au préalable en service d'application.** (*`incident.refresh_impacted.include_affected_cis`*)
- **Remplir la liste connexe Application d'entreprise pour les incidents** (*`com.snc.incident.populate_business_application`*)
- **Remplir la liste connexe Offres de service pour les incidents** (*`com.snc.incident.populate_service_offering`*)

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste, cliquez sur **Incidents** > **Ouvrir**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident pour lequel vous souhaitez actualiser les listes connexes dont les valeurs sont basées sur les CI affectés.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Actualiser les services impactés**.
   Les enregistrements des listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mis à jour.

Créer un enregistrement de problème à partir d'un incident

Lorsque la cause d'un incident est une erreur ou un problème généralisé, vous pouvez créer un enregistrement de problème pour en suivre la cause première.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste, cliquez sur **Incidents** > **Ouvrir**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un enregistrement de problème.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis cliquez sur **Créer un problème**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement] Numéro unique pour identifier l'enregistrement de problème.
Signalé pour la première fois par	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier. Dans ce cas, il s'agit du numéro d'incident à partir duquel il est créé.
Catégorie	Groupe auquel le problème appartient, tel que le logiciel ou le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
Service	Service d'entreprise qui est affecté.
Offres de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Vous pouvez choisir de recevoir différents niveaux de performances et de fonctionnalités pour un service donné via les offres de service.
Élément de configuration	Élément de configuration qui est affecté. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
État	Pour les clients antérieurs à la version Madrid, les états disponibles sont : **Ouvert**, **Changement en attente**, **Erreur connue** et **Fermé** ou **Résolu**. Pour les clients utilisant la version Madrid (ou ultérieure), le nouveau modèle d'état est appliqué et le champ **État** est en lecture seule. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Pour accéder au nouveau processus de gestion des états, activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Impact	Effet que le problème a sur l'entreprise.
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter le problème. **Remarque :** Le champ **Priorité** est en lecture seule et est défini en fonction des valeurs **Impact** et **Urgence**.
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté. Si vous ne fournissez pas de valeur, le problème est automatiquement affecté.
Affecté à	Coordonnateur de problème auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description du problème	Brève description du problème.
Description	Description détaillée du problème.
Section des notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur le problème lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail. Pour en savoir plus, consultez Créer une notification par e-mail .
Notes de travail	Informations sur le travail que vous effectuez sur le problème.
Section des informations d'analyse	
Solution de contournement	Méthode utilisée pour résoudre temporairement le problème jusqu'à sa résolution. Si une solution de contournement est disponible, le coordonnateur du problème peut cliquer sur l'action **Communiquer la solution de contournement** pour en notifier les incidents associés. Pour plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'informations, voir Synchronisation entre les enregistrements d'incidents et de problèmes.
Notes sur la cause première	Description de la cause du problème.
Section des informations sur la résolution	
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème.
Notes sur les correctifs	Informations sur la façon dont le problème a été résolu.
Section des autres informations	
Ouvert	[Généré automatiquement] L'utilisateur qui a ouvert le problème.
Ouverts par	[Généré automatiquement] Date et heure auxquelles l'utilisateur a ouvert le problème.
Confirmé	[Généré automatiquement] L'utilisateur qui a confirmé le problème.
Confirmé par	[Généré automatiquement] Date et heure auxquelles l'utilisateur a confirmé le problème.

6. **Facultatif :** Si vous souhaitez joindre un document complémentaire, cliquez sur l'icône de pièce jointe ( ) et sélectionnez le fichier.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une demande de changement à partir d'un incident

Si la cause d'un incident nécessite un changement de votre infrastructure ou d'un service d'entreprise, vous pouvez créer une demande de changement à partir de l'incident dans le cadre de la résolution du problème.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste, cliquez sur **Incidents** > **Ouvrir**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un changement.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis cliquez sur **Créer une demande de changement**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer une demande de changement, sélectionnez le type de changement.

Option	Description
Normal	Il s'agit d'un changement de service qui n'est ni un changement standard ni un changement urgent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Standard	Un changement pré-autorisé à risque faible, relativement commun et qui suit une procédure ou une instruction de travail spécifique.
Urgence	Un changement urgent qui contourne l'examen et l'approbation des groupes et des pairs, allant directement à l'état Autorisation pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

6. Cliquez sur **Créer**.
7. Création de l'enregistrement d'un changement.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une tâche de changement.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'enregistrement d'un changement apparaît sous la liste connexe Demandes de changement.

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail d'agent pour capturer les étapes de dépannage et d'autres informations détaillées utilisées afin de résoudre un problème et accéder la résolution d'incidents similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Activez le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un article de la base de connaissances uniquement lorsque l'incident est résolu et que vous n'avez pas encore créé d'article de la base de connaissances à partir de cet incident.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste, cliquez sur **Incidents** > **Résolu**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un article de la base de connaissances.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis cliquez sur **Créer un article de base de connaissances**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) est actif, les champs figurant dans la table Carte de la table CSM (csm_table_map) sont copiés à partir de l'incident. Si le module d'extension n'est pas actif, le numéro de l'incident parent est copié dans le champ **Parent** de la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances et le texte de la **Brève description** est copié dans le champ **Description**.
- Les champs **Fiabilité** et **Gouvernance** s'affichent lorsque le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) est activé. Pour plus d'informations, consultez Gérer l'état des articles KCS .

Champs du formulaire Article KCS d'incident

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article est stocké. L'article KCS d'incident est stocké dans la table [kb_template_incident_kcs_article].
Catégorie	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Dates de fin de validité	Date après laquelle l'article de la base de connaissances est supprimé de la base de données. Après cette date, l'article n'apparaît plus dans les résultats de recherche.
Fiabilité	Échéance d'un article en fonction de son exhaustivité et de sa réutilisation.
Version	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Workflow	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Tâche source	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Lien de la pièce jointe	Option pour télécharger automatiquement un article joint au lieu d'ouvrir l'article, lorsque vous accédez à un article.
Afficher les pièces jointes	Option pour afficher les pièces jointes dans l'article de la base de connaissances. Les pièces jointes apparaissent sous le texte de l'article.
Gouvernance	Attribut d'un article qui vous permet de contrôler les informations sensibles, critiques ou réglementées. Tous les articles n'ont pas la même exigence pour les vérifications de conformité. Certains articles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sont basés sur l'expérience collective de ceux qui les utilisent (basés sur l'expérience). D'autres articles disposent d'informations politiques ou juridiques qui requièrent un contrôle étroit (basés sur la conformité).
Description courte	Brève description de l'article de la base de connaissances.
Problème	Informations sur la cause de l'incident.
Résolution	Méthode utilisée pour résoudre l'incident.

6. **Facultatif :** Si vous souhaitez joindre un document complémentaire, cliquez sur l'icône de pièce jointe ( ) et sélectionnez le fichier.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un article de la base de connaissances est créé. L'enregistrement de l'article est répertorié dans la liste connexe Article de base de connaissances créé sur le formulaire Incident.

Créer une initiative d'amélioration à partir d'un incident

Créez une initiative d'amélioration à partir d'un incident pour suivre et gérer les tâches visant à améliorer un service ou un processus, ou les tâches associées à l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user, itil ou admin

- Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim) doit être activé. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension, consultez Demander Continual Improvement Management.
- L'administrateur doit ajouter la liste connexe Initiatives d'amélioration au formulaire d'incident de l'espace de travail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une initiative d'amélioration comprend des objectifs de mesure du succès et des phases contenant des tâches qui décrivent les actions spécifiques à effectuer pour compléter l'amélioration. Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste, cliquez sur **Incidents** > **Tous**.
3. Ouvrez l'incident pour lequel vous voulez créer une initiative d'amélioration.
4. Cliquez sur la liste connexe Initiative d'amélioration.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Dans le champ **Initiative d'amélioration**, cliquez sur l'icône de recherche pour trouver l'initiative appropriée.
7. Associez une initiative existante ou créez-en une nouvelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Si vous trouvez une initiative existante	Sélectionnez l'initiative à associer à cet incident.
Si vous ne trouvez pas d'initiative	**a.** Cliquez sur le lien connexe Créer une initiative d'amélioration. **b.** Créez une initiative en remplissant le formulaire Initiative d'amélioration. Pour plus d'informations, voir Créer une demande d'amélioration.

8. **Facultatif :** Si vous souhaitez joindre un document complémentaire, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'initiative d'amélioration est maintenant associée à l'incident.

Supprimer un incident

Si vous n'avez plus besoin des informations sur un incident, vous pouvez le supprimer. Cette action supprime l'incident à la fois de la base de données ServiceNow et de la table Incident [incident].

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste, cliquez sur **Incidents** > **Ouvrir**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident que vous souhaitez supprimer.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Supprimer**.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK**.

Intégrer Gestion des incidents avec Demande universelle dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Avec l'intégration des applications Gestion des incidents et Demande universelle, vous pouvez fournir une expérience utilisateur cohérente aux employés tout en créant des demandes de service. En fournissant un support technique commun à tous les employés, vous facilitez les transferts de demandes entre départements et les cas d'utilisation impliquant plusieurs départements.

Installez et configurez l'intégration de Demande universelle pour le module d'extension Gestion des incidents (com.snc.incident.universal_request). L'intégration fournit les configurations et fonctionnalités suivantes :

Intégrer Gestion des incidents dans Demande universelle

- Le formulaire Demande universelle a une action d'interface utilisateur permettant de créer un incident. Quand un nouvel incident est créé, les champs par défaut copiés à partir de l'enregistrement de demande universelle dans l'enregistrement d'incident

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont : universal_request, short_description, description, caller_id et opened_by. Un gestionnaire d'incidents peut personnaliser les champs à l'aide de la propriété système *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields*.

- Le champ **Demande universelle** apparaît sur le formulaire d'incident uniquement lorsqu'un incident est associé à l'enregistrement d'une demande universelle.
- Le bouton **Transférer** apparaît sur le formulaire d'incident permettant à un agent ITIL de transférer un incident vers la demande universelle, un autre département ou un service.
- Un incident créé à partir d'un créateur d'enregistrement crée automatiquement une demande universelle. Cela se produit uniquement lorsque la case à cocher **Créer une demande universelle** est activée sur le créateur d'enregistrement.
- Lorsque l'état d'incident associé à une demande universelle est modifié, une notification est envoyée à l'employé (demandeur) avec le numéro de demande universelle et non le numéro d'incident.

Créer un incident à partir de Demande universelle dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Créez un incident à partir de l'enregistrement d'une demande universelle pour restaurer le service à un client dès que possible. Après avoir créé l'enregistrement d'incident, vous pouvez examiner les solutions potentielles.

Avant de commencer

Rôle requis : routing_agent et ITIL ou admin

Activez les modules d'extension Demande universelle (sn_uni_req) et Demande universelle Integration for Gestion des incidents (sn_inc_uni_req).

Procédure

1. Accédez à **Demandes universelles** > **Toutes**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer un incident.
3. Cliquez sur **Créer un incident**.
   Un enregistrement d'incident est créé et associé à la demande universelle. L'enregistrement d'incident n'est pas enregistré tant que vous n'avez pas envoyé l'enregistrement.
4. Renseignez les champs sur le formulaire d'incident et cliquez sur **Enregistrer**.
   Le numéro de la demande universelle à partir de laquelle l'incident a été créé apparaît dans le champ **Demande universelle** du formulaire d'incident dans l'espace de travail. Le numéro d'incident apparaît dans le champ **Ticket principal** ainsi que dans la liste connexe **Tickets associés** du formulaire Demande universelle.

Transférer un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Transférez un incident vers la file d'attente Demande universelle ou vers un autre département, avec ou sans résolution. Lorsque vous constatez que le problème n'est pas associé à l'incident, transférez l'incident sans résolution au département ou au service pertinent. Si vous résolvez ce problème, vous pouvez transférer l'incident avec la résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

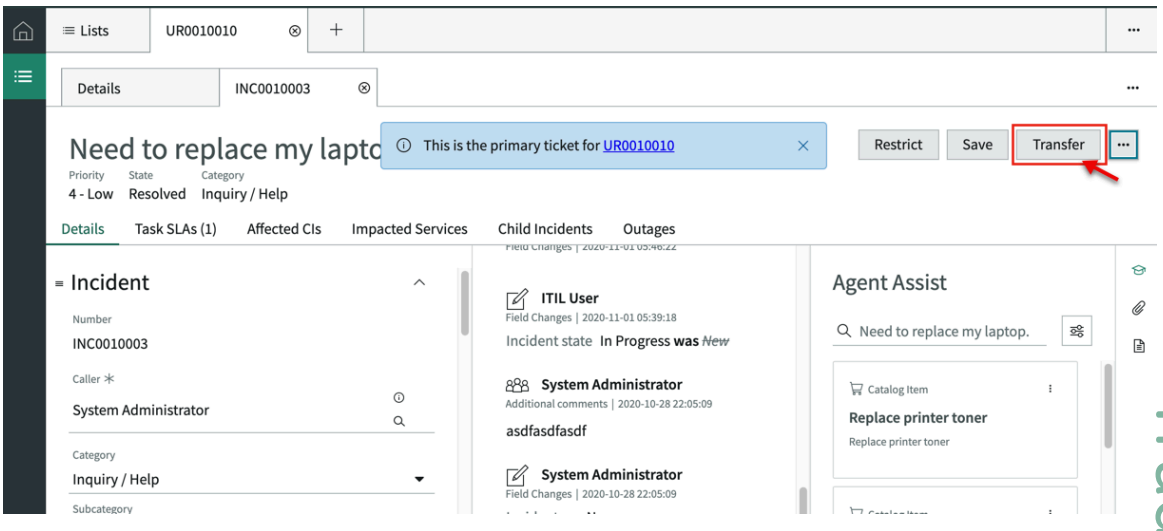
Associez un incident à un enregistrement Demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez l'incident à transférer.
2. Cliquez sur **Transférer**.



3. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, indiquez les éléments suivants.

   Remarque :
   Selon la configuration de votre type de transfert, certains champs s'affichent. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle .

   - **Action** : à sélectionner si le ticket doit être transféré à un autre département ou à Demande universelle
   - **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
   - **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.

     Remarque :
     Ce champ n'apparaît pas si vous avez sélectionné **Transférer au département** dans **Action**

   - **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
   - **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent d'acheminement UR.
   - **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

     Remarque :
     Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

4. Cliquez sur **Transférer**.

Identifier un incident comme restreint

Vous pouvez restreindre un ticket d'incident qui contient des informations sensibles. Si vous identifiez un incident comme restreint, vous en limitez l'accès pour les agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents et les utilisateurs peuvent identifier un incident comme restreint. Les utilisateurs peuvent identifier un incident comme restreint lors de sa création. Un agent peut également identifier un incident comme restreint lorsqu'il le trie ou l'utilise. Les tickets identifiés comme restreints sont uniquement accessibles par :

- les agents d'acheminement faisant partie du groupe d'affectation et disposant du rôle d'agent sensible ;
- les agents membres du groupe d'affectation des tickets principaux.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste de navigation, cliquez sur **Incidents** > **Ouvrir**.
3. Ouvrez l'incident à identifier comme restreint.
4. Cliquez sur **Restreindre**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Espace de travail d'agent pour ITSM - Problème

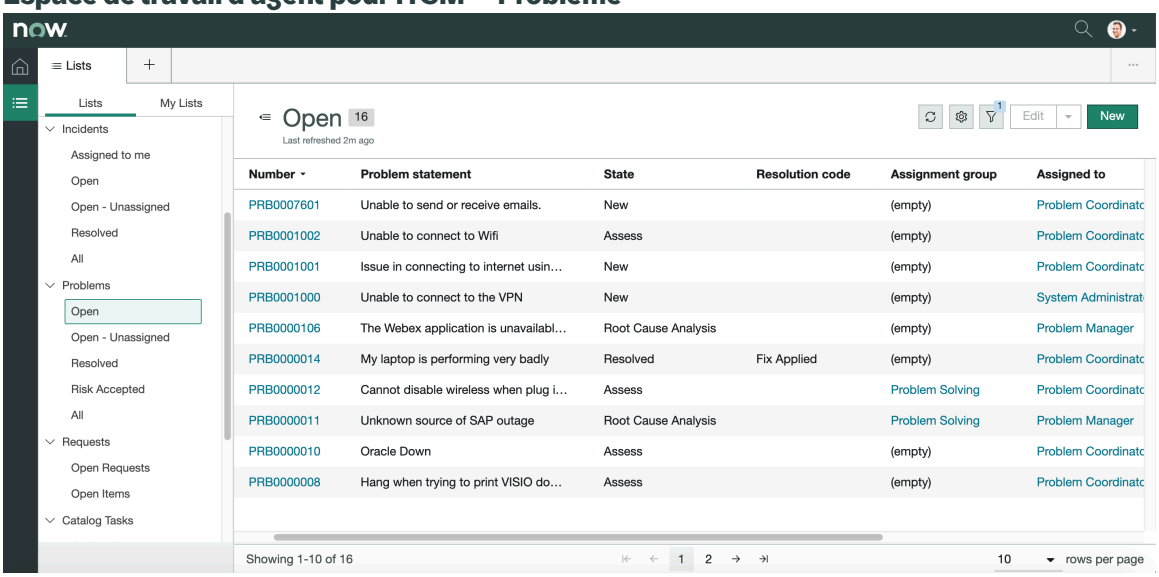
Le formulaire de problème Workspace est semblable au formulaire de problème de la plateforme par défaut.

Tous les champs disponibles dans le formulaire de problème sont disponibles dans le formulaire de problème Workspace. Cependant, dans le formulaire de problème Workspace, le champ **État** est en lecture seule.

Remarque :
À l'heure actuelle, Espace de travail d'agent prend uniquement en charge la création et la mise à jour mineure d'un enregistrement de problème, comme la mise à jour de la brève description, de la description et des notes de travail.

Vue d'ensemble d'Espace de travail d'agent ITSM - Problème

Espace de travail d'agent pour ITSM — Problème



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer et suivre un problème dans l'espace de travail

Lorsque vous rencontrez des incidents récurrents ou un incident majeur, vous pouvez créer un problème pour identifier la cause première des incidents et contribuer à leur prévention.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user, problem_coordinator ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir du menu Listes, sélectionnez **Problèmes** > **Ouvrir**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un nouveau formulaire de problème

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement]. Numéro unique qui identifie l'enregistrement du problème.
Signalé pour la première fois par	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier. **Remarque :** activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Catégorie et sous-catégorie	Groupe auquel le problème appartient, tel que le logiciel ou le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
Service	Service d'entreprise auquel le problème s'applique, comme des services informatiques ou de messagerie électronique.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
État	Pour les clients antérieurs à la version Madrid, les états disponibles sont : **Ouvert**, **Changement en attente**, **Erreur connue** et **Fermé** ou **Résolu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour les clients utilisant la version Madrid (ou ultérieure), le nouveau modèle d'état est appliqué et le champ **État** est en lecture seule. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**. **Remarque :** Pour accéder au nouveau processus de gestion des états, activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Impact	Effet que le problème a sur les opérations business.
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter le problème. Le champ **Priorité** est automatiquement défini sur les valeurs **Impact** et **Urgence**.
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté. Vous pouvez remplir le champ **Groupe d'affectation** automatiquement en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration respectif (CI). Si le CI ne dispose d'aucun groupe de support, le champ est renseigné avec le groupe de support disponible pour les offres de service. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** déclenche la fonctionnalité lorsqu'un incident, un problème ou une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Les propriétés suivantes identifient le champ dont la valeur renseigne le champ **Groupe d'affectation** : ○ *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name* cette propriété de problème détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ *com.snc.problem.service_offering_assignment_gro* cette propriété de problème détermine quel champ Offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** ○ la valeur par défaut pour les propriétés est le groupe de support pour l'incident ou le problème et le groupe de changement pour la demande de changement respectivement. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** est envoyée dans le cadre du module d'extension de développement ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) et est disponible uniquement pour les nouveaux clients. ○ Si vous n'avez pas mis à niveau vers Quebec ou des versions ultérieures, ce module d'extension n'est pas disponible par défaut. Vous pouvez faire une demande Hi pour installer le module d'extension.
Affecté à	Coordonnateur de problème auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description du problème	Brève description du problème. **Remarque :** Activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Description	Description détaillée du problème.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées au problème.
Notes de travail	Notes informatives sur le travail effectué sur le problème.
Informations d'analyse	
Solution de contournement	Méthode utilisée pour surmonter le problème si aucune résolution n'est encore disponible.
Notes sur la cause première	La cause du problème.
Informations générées automatiquement	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Résolu	[Généré automatiquement]. Date et heure auxquelles l'utilisateur a résolu le problème.
Résolu par	[Généré automatiquement]. Nom de l'utilisateur qui a résolu le problème.
Notes sur les correctifs	Informations sur la façon dont le problème a été résolu.
Informations générées automatiquement	
Ouvert	[Généré automatiquement]. Date et heure auxquelles l'utilisateur a ouvert le problème.
Ouverts par	[Généré automatiquement]. Utilisateur qui a ouvert le problème.
Confirmé	[Généré automatiquement]. Date et heure auxquelles le problème a été confirmé.
Confirmé par	[Généré automatiquement]. Utilisateur qui a accédé au problème et a confirmé qu'il s'agissait d'un problème.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un problème à partir d'une interaction

Vous pouvez créer un enregistrement de problème directement à partir d'une interaction lorsque le client vous contacte au sujet d'un problème et que vous devez en rechercher la cause.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

- Activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
- Sélectionnez la propriété de problème **Autoriser la création de problèmes à partir de l'interaction** (*glide.problem.interaction.allow_create*) dans **Problème** > **Propriétés des problèmes**.

Remarque :
Les utilisateurs qui créaient auparavant des enregistrements de problèmes à partir de la fonctionnalité New Call du module d'extension Appel du centre de services (com.snc.service_desk_call) peuvent désormais créer des problèmes à partir des interactions. À partir de la version Orlando, le module d'extension Appel du centre de services (com.snc.service_desk_call) est un module de maintenance et l'utilisateur ne peut pas l'activer.

Procédure

1. Accédez à **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Créez un enregistrement d'interaction.
   Pour plus d'informations, voir Créer un enregistrement d'interaction dans Espace de travail d'agent pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la page d'interaction, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Créer un problème**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de problème

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement]. Numéro qui identifie l'enregistrement du problème.
Signalé pour la première fois par	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier. **Remarque :** Activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Catégorie et sous-catégorie	Groupe auquel le problème appartient, tel que le logiciel ou le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant. **Remarque :** Activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Service	Service d'entreprise auquel le problème s'applique
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
État	Pour les clients antérieurs à la version Madrid, les états disponibles sont : **Ouvert**, **Changement en attente**, **Erreur connue** et **Fermé** ou **Résolu**. Pour les clients utilisant la version Madrid (ou ultérieure), le nouveau modèle d'état est appliqué et le champ **État** est en lecture seule. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	première, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**. **Remarque :** Pour accéder au nouveau processus de gestion des états, activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Impact	Effet que le problème a sur les opérations business.
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter le problème. Le champ **Priorité** est automatiquement défini sur les valeurs **Impact** et **Urgence**.
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté.
Affecté à	Coordonnateur de problème auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description du problème	Brève description du problème. **Remarque :** Activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Description	Description détaillée du problème.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées au problème.
Notes de travail	Notes informatives sur le travail effectué sur le problème.
Informations d'analyse	
Solution de contournement	Méthode utilisée pour surmonter le problème si aucune résolution n'est encore disponible.
Notes sur la cause première	La cause du problème.
Informations sur la résolution	
Résolu	[Généré automatiquement]. Date et heure auxquelles l'utilisateur a résolu le problème.
Résolu par	[Généré automatiquement]. L'utilisateur qui a résolu le problème.
Notes sur les correctifs	Informations sur la façon dont le problème a été résolu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Autres informations	
Ouvert	[Généré automatiquement]. Date et heure auxquelles l'utilisateur a ouvert le problème.
Ouverts par	[Généré automatiquement]. Utilisateur qui a ouvert le problème.
Confirmé	[Généré automatiquement]. Date et heure auxquelles le problème a été confirmé.
Confirmé par	[Généré automatiquement]. Utilisateur qui a accédé au problème et a confirmé qu'il s'agissait d'un problème.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un enregistrement de problème est créé et l'enregistrement apparaît dans la liste connexe des tâches associées sur le formulaire Interaction.

Créer une tâche de problème dans un espace de travail

Si vous devez faire appel à une autre équipe ou à un autre agent pour vous aider, créez une tâche de problème et affectez-la-lui.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user, problem_task_analyst ou admin

Activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour accéder aux types de tâches de problème.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans le menu Liste, sélectionnez **Problèmes** > **Ouvrir**.
3. Ouvrez l'enregistrement de problème pour lequel vous souhaitez créer des tâches.
4. Cliquez sur la liste connexe Tâches de problème, puis cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème, sélectionnez le type de tâche de problème à créer.
   - **Général** : tâches autres que les tâches d'analyse de la cause première.
   - **Analyse de la cause première** : tâches visant à étudier la cause première d'un problème et à trouver une solution à celui-ci.
6. Cliquez sur **Créer**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un nouveau formulaire Tâche de problème

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement]. Numéro qui identifie l'enregistrement de tâche de problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État	Pour les clients antérieurs à la version Madrid, les états disponibles sont : **Ouvert**, **Changement en attente**, **Erreur connue** et **Fermé** ou **Résolu**. Pour les clients utilisant la version Madrid (ou ultérieure), le nouveau modèle d'état est appliqué et le champ **État** est en lecture seule. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**. **Remarque :** Pour accéder au nouveau processus de gestion des états, activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Type	Le type de tâche de problème.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel la tâche de problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de problème doit être terminée.
Problème	Numéro d'ID du problème pour lequel la tâche de problème est créée.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter le problème.
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche de problème est affectée.
Affecté à	Analyste de problème à qui la tâche est affectée.
Commande	Ordre dans lequel les tâches de problème doivent être associées au problème. **Remarque :** activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Description courte	Brève description de la tâche de problème.
Description	Description détaillée de la tâche de problème.
Notes	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées à la tâche de problème.
Notes de travail (privées)	Informations concernant le travail effectué sur la tâche de problème.
Informations d'analyse — Disponible pour le type de problème Analyse de la cause première	
Code de la cause première	Code pour la cause du type de problème tel que Sinistre environnemental, Problème matériel ou Personnes/Processus/Documentation.
Notes sur la cause première	Informations sur la cause de la tâche de problème. **Remarque :** activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Notes sur le correctif proposé	Proposition de solution pour la tâche de problème.
Solution de contournement	Méthode utilisée pour surmonter le problème si aucune résolution n'est encore disponible.
Informations sur la fermeture	
Fermé par	[Généré automatiquement]. Nom de l'utilisateur qui a fermé la tâche de problème.
Fermé	Date et heure auxquelles l'utilisateur ferme la tâche de problème.
Notes de fermeture (seulement pour le type de tâche de problème Général)	Informations concernant le travail effectué sur la tâche de problème.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'enregistrement de la tâche de problème est créé et ajouté à la liste connexe Tâches de problème sur le formulaire Problème.

Joindre un article de la base de connaissances à un problème ou à une tâche de problème à partir de Assistant d'agent

Vous pouvez joindre un article de la base de connaissances, par exemple un article d'erreur connue, à un problème ou à une tâche de problème qui fournit des informations permettant de résoudre le problème rapidement.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

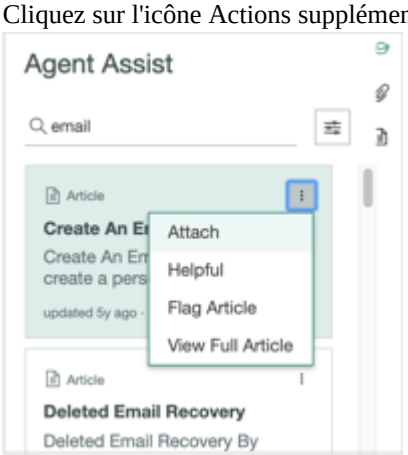
1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans le menu Listes, sélectionnez **Problèmes** > **Ouvrir**.
3. Accédez à l'enregistrement de problème ou de la tâche de problème en question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Si vous joignez un article à un enregistrement de problème	Ouvrez l'enregistrement de problème.
Si vous joignez un article à une tâche de problème	**a.** Ouvrez l'enregistrement de problème correspondant. **b.** Cliquez sur la liste connexe Tâches de problème. **c.** Sélectionnez l'enregistrement de tâche de problème.

4. Dans l'Assistant d'agent, recherchez l'article que vous souhaitez joindre et sélectionnez-le.
5. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ..., puis cliquez sur **Joindre**.



L'article de la base de connaissances apparaît sous la liste connexe Connaissance jointe.

Créer une demande de changement à partir d'un problème

Si la cause d'un problème nécessite un changement de votre infrastructure ou d'un service d'entreprise, vous pouvez créer une demande de changement à partir du problème dans le cadre de la résolution du problème.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user, itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez implémenter une résolution sur un problème en appliquant une procédure de changement standard et des tests pour confirmer la récupération du service. Pour un changement normal, vous émettez une Demande de changement (RFC). Le Comité consultatif sur les changements (CAB) doit approuver la RFC avant qu'une résolution ne soit appliquée au problème.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste, cliquez sur **Problèmes** > **Ouvrir**.
3. Ouvrez l'enregistrement de problème à partir duquel vous souhaitez créer une demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis cliquez sur **Créer une demande de changement**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer une demande de changement, sélectionnez le type de changement.

Option	Description
Normal	Il s'agit d'un changement de service qui n'est ni un changement standard ni un changement urgent.
Standard	Un changement pré-autorisé à risque faible, relativement commun et qui suit une procédure ou une instruction de travail spécifique.
Urgence	Un changement urgent qui contourne l'examen et l'approbation des groupes et des pairs, allant directement à l'état Autorisation pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

6. Cliquez sur **Créer**.
7. Créez l'enregistrement d'un changement.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une tâche de changement.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'enregistrement d'un changement apparaît sous la liste connexe Demandes de changement.

Créer une initiative d'amélioration à partir d'un problème

Créez une initiative d'amélioration à partir d'un problème pour suivre et gérer les tâches visant à améliorer un service ou un processus, ou les tâches associées au problème.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user, itil ou admin

- Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim) doit être activé. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension, consultez Demander Continual Improvement Management.
- L'administrateur doit ajouter la liste connexe Initiatives d'amélioration au formulaire de problème dans l'espace de travail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une initiative d'amélioration comprend des objectifs de mesure du succès et des phases contenant des tâches qui décrivent les actions spécifiques à effectuer pour compléter l'amélioration. Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans l'onglet **Listes**, cliquez sur **Problèmes** > **Tous**.
3. Ouvrez le problème pour lequel vous voulez créer une initiative d'amélioration.
4. Cliquez sur la liste connexe Initiative d'amélioration.
5. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le champ **Initiative d'amélioration**, cliquez sur l'icône de recherche pour trouver l'initiative appropriée.
7. Associez une initiative existante ou créez-en une nouvelle.

Option	Description
Si vous trouvez une initiative existante	Sélectionnez l'initiative à associer à cet incident.
Si vous ne trouvez pas d'initiative	**a.** Cliquez sur le lien connexe Créer une initiative d'amélioration. **b.** Créez une initiative en remplissant le formulaire Initiative d'amélioration. Pour plus d'informations, voir Créer une demande d'amélioration.

8. **Facultatif :** Si vous souhaitez joindre un document complémentaire, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'initiative d'amélioration est maintenant associée au problème.

Supprimer un problème

Si vous n'avez plus besoin des informations sur un problème, vous pouvez le supprimer. Cette action supprime le problème à la fois de la base de données ServiceNow et de la table Problème.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste, cliquez sur **Problème** > **Ouvrir**.
3. Ouvrez l'enregistrement de problème que vous souhaitez supprimer.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Supprimer**.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK**.

Espace de travail d'agent pour ITSM - Gestion des changements

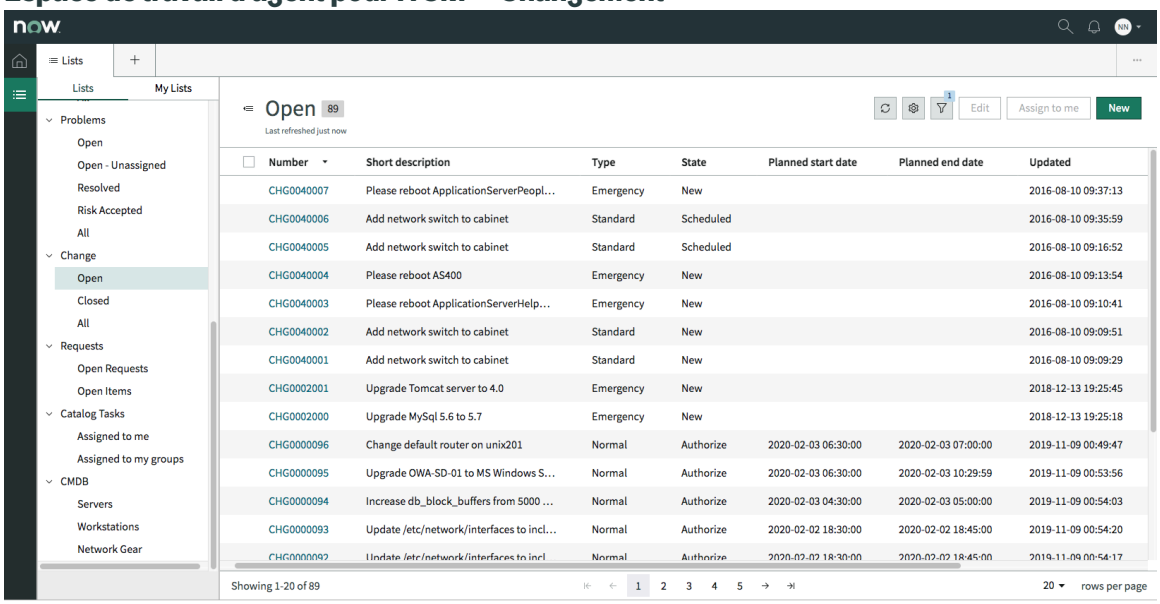
Utilisez ServiceNow® Espace de travail d'agent pour ITSM pour créer et gérer vos demandes de changement.

Le formulaire de changement Workspace est similaire au formulaire de demande de changement Now Platform. Vous pouvez personnaliser l'affichage du formulaire Espace de travail d'agent en modifiant la vue Workspace. Pour plus d'informations, voir Ajouter un champ ou une liste connexe à un formulaire d'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail d'agent pour ITSM — Changement



Créer une demande de changement dans Espace de travail d'agent

Une demande de changement est une proposition visant à modifier un élément de configuration (CI) pris en charge. Utilisez un formulaire de demande de changement pour enregistrer des informations telles que la raison du changement, le type, la priorité et le risque.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_change_write, itil ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste de navigation, cliquez sur **Changement** > **Ouvrir**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez un type de changement, puis cliquez sur **Créer**.

Option	Description
Normal	Il s'agit d'un changement de service qui n'est ni un changement standard ni un changement urgent.
Standard	Un changement pré-autorisé à risque faible, relativement commun et qui suit une procédure ou une instruction de travail spécifique.
Urgence	Un changement urgent qui contourne l'examen et l'approbation des groupes et des pairs, allant directement à l'état Autorisation pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de changement

Champ	Description
Numéro	Le numéro unique de demande de changement
Demandés par	Utilisateur qui a demandé le changement.
Catégorie	Catégorie du changement, par exemple, **Matériel**, **Réseau** ou **Logiciel**.
Service	Service d'entreprise que vous souhaitez mettre à la disposition de la demande de changement.
Offres de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le changement s'applique. Vous pouvez associer n'importe quel type de CI à une demande de changement, y compris les offres de services. Il fournit également un accès détaillé au SLA et aux exigences de disponibilité.
Priorité	Valeur prioritaire qui est générée automatiquement en fonction de l'impact et de l'urgence. Elle détermine la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche.
Impact	Valeur calculée automatiquement pour l'impact, qui indique une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Type	Affiche le type de demande de changement sélectionné (Standard, Normal ou Urgent). Vous pouvez modifier cette valeur en sélectionnant un autre type.
État	État de la demande de changement. L'état par défaut est **Nouveau**.
Groupe d'affectation	Groupe affecté au changement. Vous pouvez remplir le champ **Groupe d'affectation** automatiquement en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration respectif (CI). Si le CI ne dispose d'aucun groupe de support, le champ est renseigné avec le groupe de support disponible pour les offres de service. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** déclenche la fonctionnalité lorsqu'un incident, un problème ou une demande de changement est créée ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Les propriétés suivantes identifient le champ dont la valeur renseigne le champ **Groupe d'affectation** : ○ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fiel* cette propriété de changement détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ○ *com.snc.change_request.service_offering_assignm* cette propriété de changement détermine quel champ Offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** la valeur par défaut pour les propriétés est le groupe de support pour l'incident ou le problème et le groupe de changement pour la demande de changement respectivement. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** est envoyée dans le cadre du module d'extension de développement ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) et est disponible uniquement pour les nouveaux clients.
Affecté à	Utilisateur affecté à la demande de changement. Si une règle d'affectation s'applique, le changement est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Risque	Niveau de risque du changement. Soit **Élevé**, **Modéré** ou **Faible**. Vous pouvez définir cette valeur manuellement ou utiliser le calcul de risque et l'évaluation des risques pour la générer.
Description courte	Brève description du changement.
Description	Description détaillée du changement.
Section de planification	
Justification	Raison de la demande de changement planifiée, qui aide les approbateurs à prendre leur décision.
Plan d'implémentation	Plan ou processus à suivre pour implémenter le changement.
Analyses des risques et de l'impact	Analyse détaillée du risque et de l'impact prévus si le changement est implémenté.
Plan de retour en arrière	Informations nécessaires pour rétablir le système à son état initial en cas d'échec de l'implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Plan de tests	Informations détaillées sur la stratégie de test et les objectifs de la demande de changement.
Section du calendrier	
Date de début planifiée	Date de début du travail sur le changement.
Date de fin planifiée	Date à laquelle le changement doit être terminé. Si le type de tâche est **Implémentation**, les valeurs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.
Non autorisé	Option pour indiquer que le changement est non autorisé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Demande de changement non autorisée.
Date de début réel	Date de début de l'implémentation.
Date de fin réelle	Date à laquelle le changement a été complètement implémenté.
Section des notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées.
Liste de notes de travail	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le changement.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre le changement ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour votre client.
Section des informations sur la fermeture	
Code de fermeture	Code de résolution pour le changement.
Fermer les notes	Comment ou pourquoi le changement a été clos.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un changement standard à partir d'une interaction

Créez un enregistrement d'un changement standard directement à partir d'une interaction pour implémenter un changement pré-approuvé et à faible risque sans avoir à passer par le module Gestion des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Créez un enregistrement d'interaction.
   Pour plus d'informations, voir Créer un enregistrement d'interaction dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
3. Sur le formulaire d'interaction, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ···, puis cliquez sur **Créer un changement standard**.
4. Sur la page Nouvel élément de catalogue, développez la liste **Changement standard** et sélectionnez parmi les catégories de changements disponibles.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un changement standard est créé et l'enregistrement apparaît dans la liste connexe Tâches connexes sur le formulaire Gestion des interactions.

Lier une demande de changement à un incident via l'Assistant d'agent

Vous pouvez identifier les incidents causés par un changement et le lier à l'enregistrement d'un changement à partir du panneau de l'Assistant d'agent dans un espace de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_change_write, itil ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste, cliquez sur **Changement** > **Ouvrir**.
3. Cliquez sur l'enregistrement d'un changement sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Dans l'Assistant d'agent, cliquez sur l'icône Paramètres (⚙).
5. Sélectionnez **Incidents associés au changement** dans la liste de menu.
6. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaire (⋮) dans la tuile d'incident que vous souhaitez associer au changement.
7. Cliquez sur l'élément de menu **Lien vers l'incident**.
8. Dans le formulaire Lien vers l'incident, remplissez les notes de travail et les commentaires supplémentaires.
9. Cliquez sur **Lien vers l'incident**.

Résultats
L'enregistrement du changement est lié à l'incident et les détails de l'incident apparaissent lorsque vous consultez la liste connexe Incidents dus à un changement.

Supprimer une demande de changement

Si vous n'avez plus besoin des informations de changement, vous pouvez supprimer l'enregistrement de changement. Cette action supprime l'enregistrement de changement de la base de données ServiceNow et de la table Changement [change].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user, itil_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste, cliquez sur **Changement** > **Ouvrir**.
3. Ouvrez l'enregistrement de changement que vous souhaitez supprimer.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Supprimer**.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK**.

Désactiver la création d'un changement d'urgence dans Espace de travail d'agent

Limitez l'accès pour créer une demande de changement d'urgence à partir d'Espace de travail d'agent. Toutefois, vous pouvez continuer à créer le changement d'urgence à partir de votre instance Now Platform.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Sélecteurs de types d'enregistrements d'espace de travail**.
2. Cliquez sur la table cible *change_request* qui a la valeur d'affichage **Urgence**
   L'enregistrement s'ouvre en mode lecture seule.
3. Cliquez **ici** dans le message affiché pour modifier l'enregistrement.
   L'enregistrement modifiable s'ouvre.
4. Cochez la case **Actif** pour le rendre inactif.
   En rendant l'enregistrement inactif, vous supprimez l'option **Urgence** qui s'affiche dans la nouvelle fenêtre **Demandes de changement** d'Espace de travail d'agent. Cette action a un impact sur la création d'un changement dans le lieu d'utilisation de l'intercepteur.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez et maintenez la productivité de vos effectifs à partir d'un seul emplacement à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM . À l'aide de cette application, vous pouvez gérer efficacement les compétences et les calendriers de votre équipe, lui transmettre les affectations de travail et surveiller ses performances.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM en action

Voici comment les responsables utilisent Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Vue d'ensemble d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Premiers pas

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM vous permet d'effectuer ces tâches :

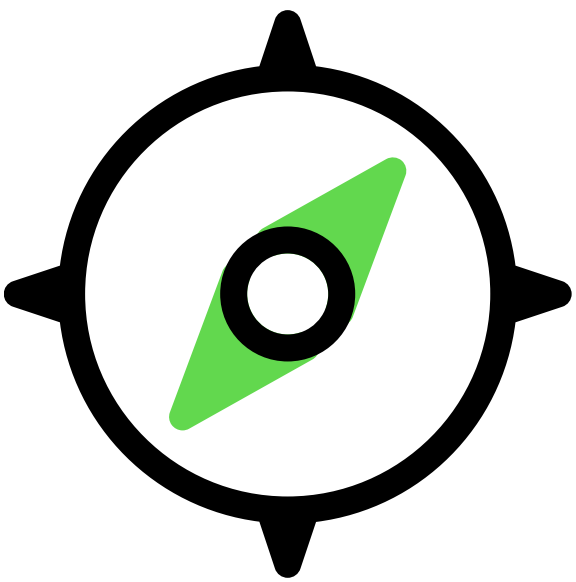
- Acheminer automatiquement du travail vers des agents.
- Planifier le travail de vos équipes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affecter ou réaffecter le travail à partir d'un emplacement central.
- Surveiller et mesurer les performances de l’équipe et fournir un commentaire à l’aide d’évaluations.
- Créer des opportunités pour coacher et former vos équipes en fonction des évaluations.
- Récompenser l'excellent travail accompli par votre équipe.

Optimiser vos effectifs



Découvrez comment les gestionnaires peuvent utiliser Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

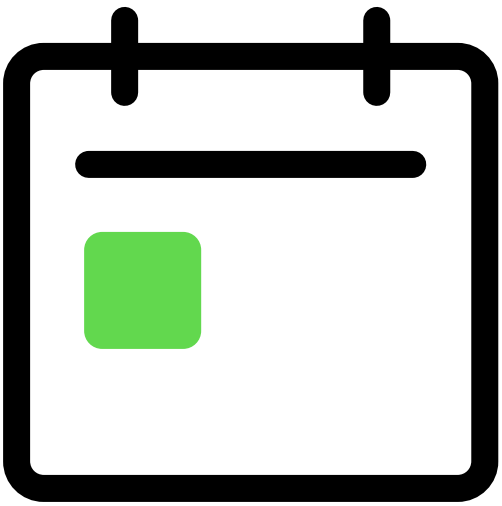
Canaux

Envoyez le travail à des groupes spécifiques afin d'affecter les tâches adéquates aux agents appropriés

Traduction automatique

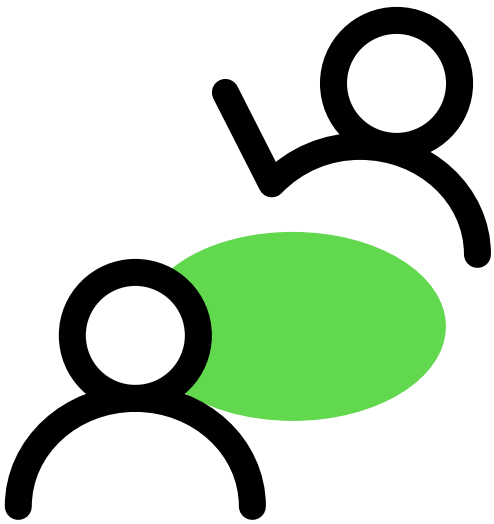
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier



Gérez efficacement le calendrier de vos agents

Planificateur de travail

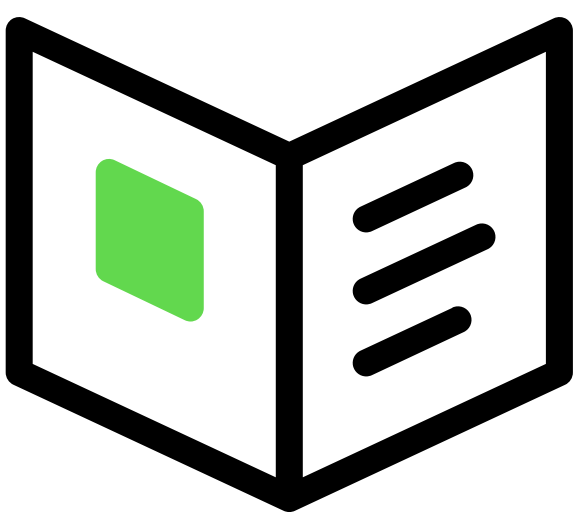


Affectez des éléments de travail complexes aux agents en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité

Équipes

Organisez vos équipes en groupes d'affectation

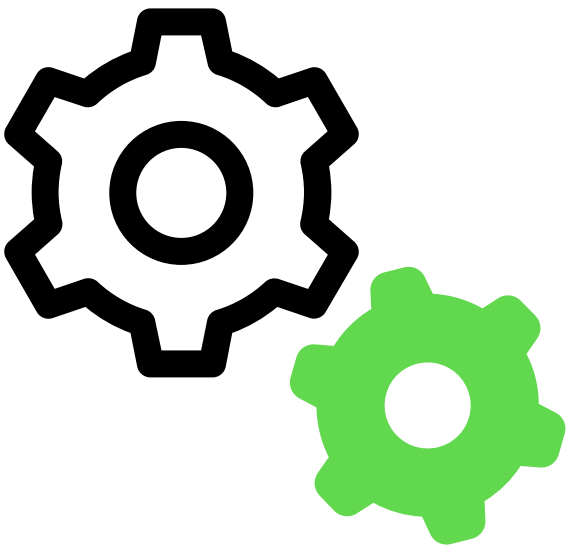
Coaching



Évaluez la qualité des interactions réalisées par vos équipes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reconnaissance	Référence
	
Reconnaissez les réussites de vos équipes	Obtenez des détails sur les composants Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM tels que les rôles, les tables et les propriétés système

Traduction automatique

Demander des applications dans la boutique

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour optimiser vos effectifs et gérer efficacement vos équipes. Coachez vos équipes afin qu'elles acquièrent les compétences nécessaires pour répondre aux demandes de vos clients. Planifiez efficacement le travail de vos équipes pour fournir une meilleure couverture avec la gestion des canaux intégrée.

Vue d'ensemble de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

En tant que gestionnaire, vous pouvez surveiller la demande d'agents et de compétences dans votre organisation pour résoudre les problèmes. Évaluez les compétences de l'agent, identifiez points à améliorer et offrez-lui une formation pour améliorer l'ensemble de ses compétences. Suivez les performances de vos équipes et gérez le calendrier de tous les agents de votre groupe d'affectation, le tout à partir d'un emplacement unifié.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'agent, vous pouvez gérer votre propre calendrier, accéder aux calendriers de vos pairs et demander des congés ou des changements d'équipe.

Écoutez le podcast qui vous donne un aperçu de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

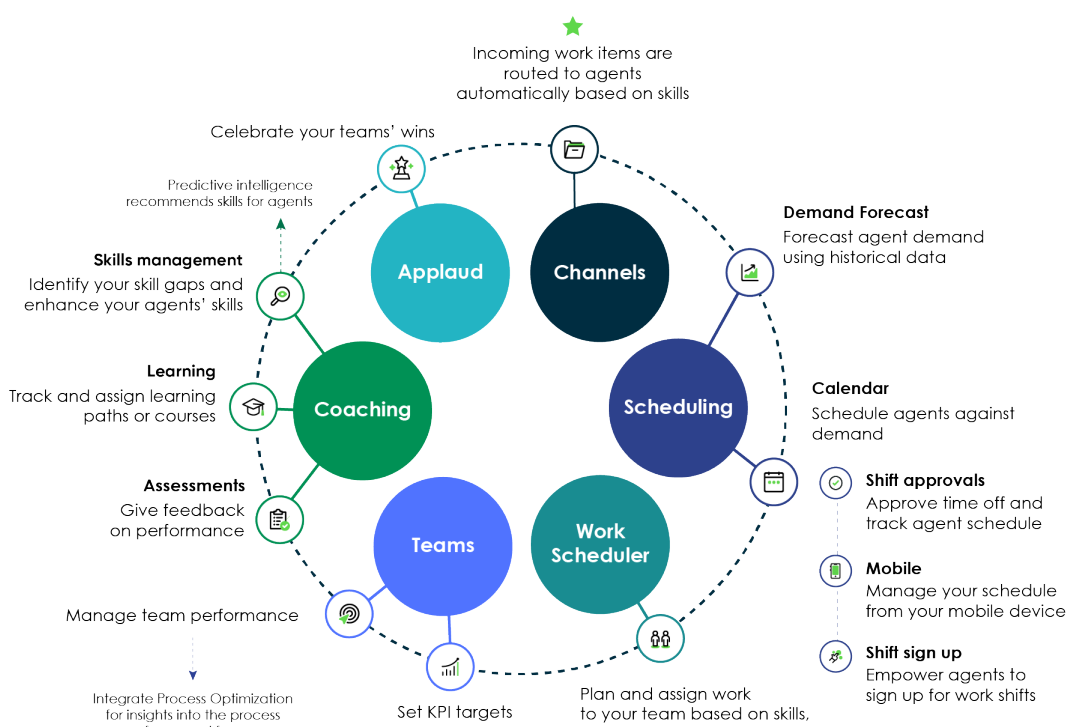
Vue d'ensemble d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Pour planifier votre implémentation Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, consultez Premiers pas avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Workflow Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

L'image illustre le workflow du gestionnaire entre les différents modules dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Chacun de ces modules peut être utilisé indépendamment ou conjointement dans l'application.

Workflow Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM



Channel Management

Surveillez votre équipe en temps réel et accédez à l'aide, si besoin.

À l'aide de cette application, vous pouvez également :

- Acheminer le travail vers des groupes spécifiques en fonction des compétences de l'agent
- Passez en revue les performances en temps réel à mesure que l'équipe travaille activement sur les tâches à travers les canaux
- Surveiller les éléments de travail en attente dans une file d'attente

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planification

Accédez au calendrier de vos équipes pour savoir quels agents sont planifiés pour la couverture et quels agents ont pris un congé.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- Affecter des agents à des équipes
- Définir le temps de pause
- Prévisualiser et publier le calendrier de l'équipe
- Approuver les demandes de congés et de changement d'équipe des agents

Planificateur de travail

Planifiez le travail de vos équipes et affectez-leur des éléments de travail en fonction de leurs compétences, de leur disponibilité, de leur capacité et de leur fuseau horaire.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- Afficher les équipes, les événements et les affectations de travail de vos équipes
- Affecter ou réaffecter des éléments de travail à partir d'un emplacement central
- Utiliser des règles de correspondance pour classer les membres de l'équipe
- Ajouter des critères pour les règles de correspondance afin d'affecter des éléments de travail en fonction des règles

Équipes

Surveillez les tendances de performances de vos équipes à l'aide des groupes KPI. Créez un ensemble de KPI et appliquez-les à tous les groupes au sein d'une équipe et évaluez les performances de l'équipe à partir d'un emplacement.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- Identifier toutes les équipes que vous gérez et celles sur lesquelles vous avez une visibilité
- analyser les KPI qui sont cruciaux pour votre équipe ;
- explorer les agents au sein de chaque équipe et surveiller leurs performances ;
- Accéder au profil de chaque agent pour afficher les détails tels que le gestionnaire, les pairs et les groupes d'affectation
- Explorer les compétences de chaque agent ou les recommander pour le coaching

Coaching et évaluation des compétences

Améliorez la qualité du travail effectué par vos agents à l'aide de Coaching. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences basées sur les problèmes que les agents ont résolus. Créez des opportunités de coaching basées sur la recommandation et formez les agents pour acquérir ces compétences.

À l'aide de cette application, vous pouvez également :

- automatiser la notation et l'évaluation des compétences de l'agent ;
- utiliser des opportunités de coaching pour créer des évaluations ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- suivre la formation affectée aux agents en fonction de leurs évaluations ;
- Analyser les lacunes de compétences et recommander une formation

Applaud

Appréciez les réussites de vos équipes à l'aide de Applaud.

Cette application vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Féliciter votre équipe
- Notifier les autres membres de l'équipe de la reconnaissance
- Analyser l'activité de reconnaissance dans le tableau de classement des applaudissements

Mise en route de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Trouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans un module Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM modules	Avantage	Recherche des tâches à accomplir dans le module
Canaux	Transmettre automatiquement le travail à des groupes affectés	Premiers pas avec Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Programmation	Planifier le travail de vos équipes à l'aide de Planification	Premiers pas avec Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Planificateur de travail	Affecter du travail à l'aide de Planificateur de travail	Premiers pas avec Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Équipes	Analyser les performances de l'équipe à l'aide de Teams	Premiers pas avec Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Coaching	Former vos équipes avec Coaching avec Apprentissage	Premiers pas avec Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Applaudissement	Célébrer les victoires de vos équipes avec Applaud	Applaudir dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Premiers pas avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Familiarisez-vous avec les bases de la mise en place et du fonctionnement d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Pour commencer, vous devez activer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, organiser vos équipes en groupes d'affectation, puis attribuer un groupe d'affectation primaire à chaque agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) est disponible avec le package d'abonnement ITSM Enterprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Modules d'extension de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Module d'extension	Description
Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store .	Active les modules d'extension connexes qui vous permettent d'utiliser les applications Planification, Planificateur de travail, Coaching, Teams et Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.
MetricBase (com.snc.clotho)	Vous permet d'utiliser Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Pour utiliser Demand Forecast, vous devez activer le module d'extension MetricBase avant d'activer le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Pour en savoir plus, consultez Demander le produit MetricBase . Lorsque vous activez ces deux modules d'extension, le module d'extension Agent Forecast (com.sn_agent_forecast) est activé.
Agent virtuel ITSM Conversations (com.snc.itsm.virtualagent) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store .	Active Agent virtuel ITSM et vous permet d'utiliser un agent virtuel pour créer des demandes de congé.
ITSM Agent mobile pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM	Active ITSM Agent mobile et permet aux agents de demander des échanges d'équipe ou des congés, et aux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (suite)

Module d'extension	Description
Remarque : il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	gestionnaires d'approuver les demandes à l'aide de l'application ITSM Agent mobile.
Module d'extension Exploration de processus (com.sn_po).	Intègre Exploration de processus à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Vous pouvez également obtenir ces modules d'extension de l'application Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM à partir du ServiceNow Store.

Module d'extension	Description
Team Performance (sn_team_perf) **Remarque :** lorsque vous installez ce module d'extension, assurez-vous d'avoir mis à niveau les modules d'extension suivants vers la dernière version disponible : • Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm). • Optimisation de la main d'œuvre Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws). • Optimisation de la main d'œuvre Common (sn_wfo_common).	Vous permet de suivre et d'analyser les tendances de performance de vos équipes à partir d'un seul emplacement. **Important :** Ce module d'extension est automatiquement installé lorsque le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) est activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	Description
Coaching (sn_coaching) **Remarque :** Lorsque vous installez le module d'extension Coaching (sn_coaching), assurez-vous d'avoir mis à niveau les modules d'extension suivants vers la dernière version disponible : • Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm). • Optimisation de la main d'œuvre Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws). • Optimisation de la main d'œuvre Common (sn_wfo_common).	Vous permet d'évaluer la capacité de vos équipes à résoudre efficacement les incidents. **Important :** Ce module d'extension est automatiquement installé lorsque le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) est activé.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Configurer des groupes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

En tant que gestionnaire, vous pouvez gérer et optimiser l'ensemble de vos effectifs à l'aide d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM à partir d'un emplacement central. L'organisation en groupes de vos équipes, par exemple les différents niveaux d'employés de votre organigramme, est la base sur laquelle repose Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Par conséquent, après avoir configuré vos équipes sous forme de groupes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, en tant que gestionnaire, vous pouvez acheminer le travail, établir des calendriers, former vos équipes et analyser tous les aspects liés à vos effectifs au même emplacement.

Planification de l'implémentation d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Avant de commencer à implémenter Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Le terme « groupes » désigne les groupes d'affectation. Un membre de l'équipe peut appartenir à plusieurs groupes, mais un groupe doit être identifié comme son groupe d'affectation primaire. Si ce n'est pas le cas, ce membre de l'équipe ne peut pas consulter ses calendriers dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus sur les calendriers dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification.

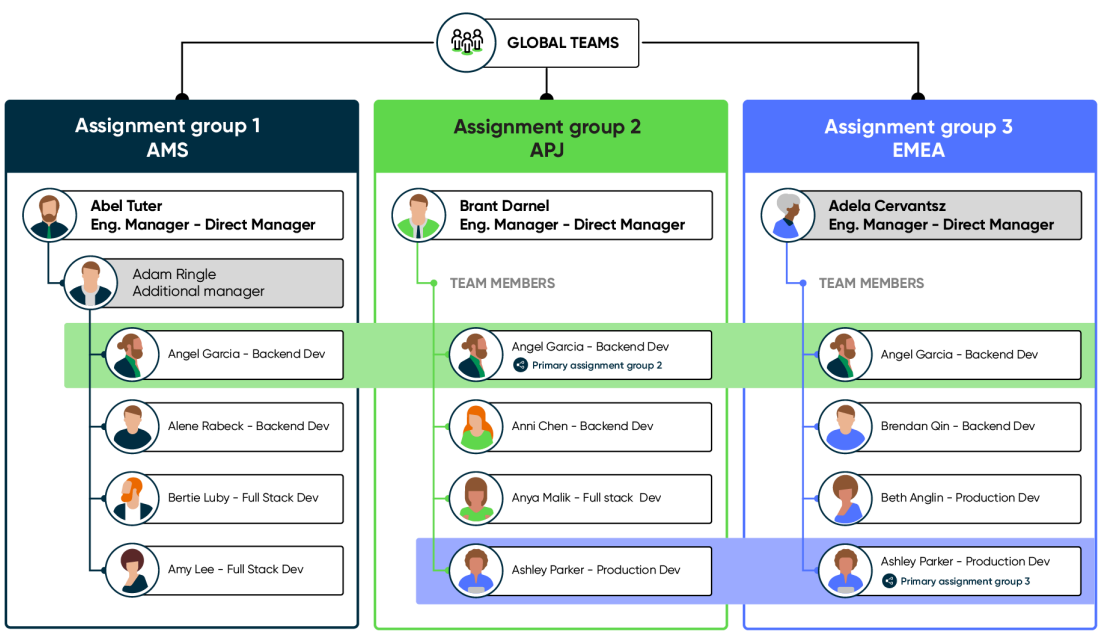
1. Identifier vos équipes

Définissez les différentes équipes que vous souhaitez gérer au sein de votre organisation. Chacune de ces équipes sera configurée en tant que groupe dans la table Groupes d'utilisateurs [sys_user_group]. Lorsqu'un utilisateur se connecte à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, l'espace de travail affiche uniquement les équipes de l'utilisateur connecté et les informations relatives à ces équipes.

2. Affecter un groupe d'affectation primaire à chacun des membres de votre équipe

Un membre de l'équipe peut appartenir à plusieurs groupes, mais vous devez identifier un groupe comme étant le groupe primaire de chaque membre de l'équipe et le lui attribuer. Cela détermine le calendrier de l'équipe du groupe d'affectation que le membre de l'équipe peut consulter dans le module Calendriers de l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Cela détermine également des activités telles que le coaching et les approbations. Pour en savoir plus sur la définition d'un groupe d'affectation primaire, consultez Affecter un groupe d'affectation primaire à chaque agent.

Vous trouverez ci-dessous une représentation de l'affectation d'un groupe primaire à un membre de l'équipe qui appartient à plusieurs groupes.



3. Ajouter un gestionnaire à chaque groupe

Un gestionnaire doit être affecté à chaque équipe. Ce gestionnaire supervise directement l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Ajouter des gestionnaires supplémentaires à chaque groupe**

   Pour chaque groupe que vous créez, vous pouvez également ajouter des gestionnaires qui ne gèrent pas directement le groupe mais qui ont besoin d'une visibilité sur celui-ci. Ces gestionnaires sont appelés gestionnaires supplémentaires.

Si vous disposez de trois équipes basées dans des régions différentes et que la première équipe se trouve en Amérique (AMS), la deuxième en Asie-Pacifique (APJ) et la troisième dans la zone Europe, Moyen-Orient, Afrique (EMEA), vous devez créer un groupe d'affectation pour chacune d'entre elles et associer chaque membre de l'équipe à l'un des groupes, qui deviendra le groupe d'affectation primaire de ce membre. Vous pouvez également associer d'autres gestionnaires à une équipe, bien qu'ils ne gèrent peut-être pas directement cette équipe. Ces gestionnaires sont appelés gestionnaires supplémentaires et ont une visibilité sur ce que fait l'équipe.

Information associée

Exclure l'accès à des groupes spécifiques dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisation des points d'extension pour inclure l'accès à des groupes spécifiques dans Manager Workspace Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Affecter un groupe d'affectation primaire à chaque agent

Associez chaque agent de votre équipe à un groupe d'affectation primaire pour lui permettre d'afficher les mesures de KPI des groupes auxquels il appartient.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de configurer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, vous devez affecter chaque agent de votre équipe à un groupe d'affectation identifié comme groupe d'affectation primaire auquel il appartient.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Administration utilisateur** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et sélectionnez **Afficher** > **WFO**.
3. Dans le champ **Groupe d'affectation primaire**, sélectionnez un groupe comme groupe d'affectation primaire pour chaque agent.
   Si le champ **Groupe d'affectation primaire** n'est pas disponible, sélectionnez l'icône d'engrenage et ajoutez le champ **Groupe d'affectation primaire** à la colonne **Sélectionné**, puis cliquez sur **OK**.

Console d'administration dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez une approche guidée pour simplifier l'installation et la configuration des groupes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM partir d'un emplacement central.

Configurez l'accès à chaque application dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM en fonction des besoins de votre organisation. La base sur laquelle Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM fonctionne repose sur l'organisation de toutes les équipes en groupes d'affectation. Pour plus d'informations, consultez Configurer des groupes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La console d'administration guide les administrateurs tout au long du processus de configuration de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

À l'aide de la console d'administration, les administrateurs peuvent :

1. Gérer des groupes d'affectation WFO.
   - Ajouter des groupes qui se trouvent dans la liste **Groupes** > **d'administration utilisateur**.

     Remarque :

     - Lorsque vous sélectionnez les groupes souhaités et que vous les ajoutez à la console d'administration, les groupes sont marqués comme étant de type **WFO_ITSM**. Les autorisations des utilisateurs du groupe sont conservées telles quelles.
     - Vous ne pouvez afficher que les groupes de type **WFO_ITSM**, également appelés groupes d'affectation WFO, dans la console d'administration.
     - [store-future: BEGIN review]Lorsque vous ajoutez de nouveaux groupes qui n'ont pas d'utilisateurs, vous devez définir explicitement les autorisations de ces utilisateurs dans la console d'administration.[End]

   - Ajouter des gestionnaires aux groupes.
     - Affecter un gestionnaire primaire à chaque groupe.
     - Affecter les autres gestionnaires qui ont besoin d'une visibilité sur les groupes.
   - Ajouter des membres aux groupes et affectez un groupe primaire à chaque membre de l'équipe.
2. Définir l'accès à l'application.

   Donner aux agents et aux gestionnaires l'accès à chaque application dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Définir des groupes en tant que groupes d'affectation WFO dans la console d'administration de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Identifiez les groupes existants pertinents pour WFO et ajoutez-les à la console d'administration afin de pouvoir les configurer facilement en fonction des besoins de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Console d'administration** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Tous**.
2. Dans la section **Gérer les groupes d'affectation**, sélectionnez **Configurer**.
   L'écran **Gérer les groupes d'affectation** s'affiche.
3. Sélectionnez **Ajouter des groupes**.

   Remarque :
   L'écran affiche tous les groupes qui se trouvent dans la liste **Groupes** > **d'administration utilisateurs** et qui ne sont pas encore définis en tant que **groupes d'affectation WFO**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez tous les groupes que vous souhaitez ajouter en tant que **groupe d'affectation WFO** à la console d'administration.
5. Sélectionnez **Enregistrer la sélection.**

Résultats
Tous les groupes sélectionnés sont maintenant définis en tant que **groupes d'affectation WFO**.

Définir l'accès à chaque application dans la console d'administration dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Configurez l'accès des groupes d'affectation à chaque application dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM en fonction des besoins de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à **Console d'administration** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Tous**.
2. Dans la section **Définir l'accès à l'application**, sélectionnez **Configurer**.
   L'écran **Définir l'accès à l'application** s'affiche.
3. Sélectionnez n'importe quelle application que vous souhaitez configurer, puis sélectionnez **Modifier l'accès**.
4. Dans l'onglet **Accès aux groupes**, sélectionnez **Ajouter des groupes**.
   a. Sélectionnez les groupes auxquels vous souhaitez accorder l'accès pour cette application.
   b. **Facultatif :** Ajoutez les gestionnaires des groupes sélectionnés.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
      Les gestionnaires et les membres de l'équipe des groupes ont accès à l'application.
5. Dans l'onglet **Accès du gestionnaire**, sélectionnez **Ajouter des gestionnaires**.
   a. Sélectionnez les gestionnaires auxquels vous souhaitez accorder l'accès à cette application.
   b. Sélectionnez **Soumettre**.
      Les gestionnaires sélectionnés ont accès à l'application.

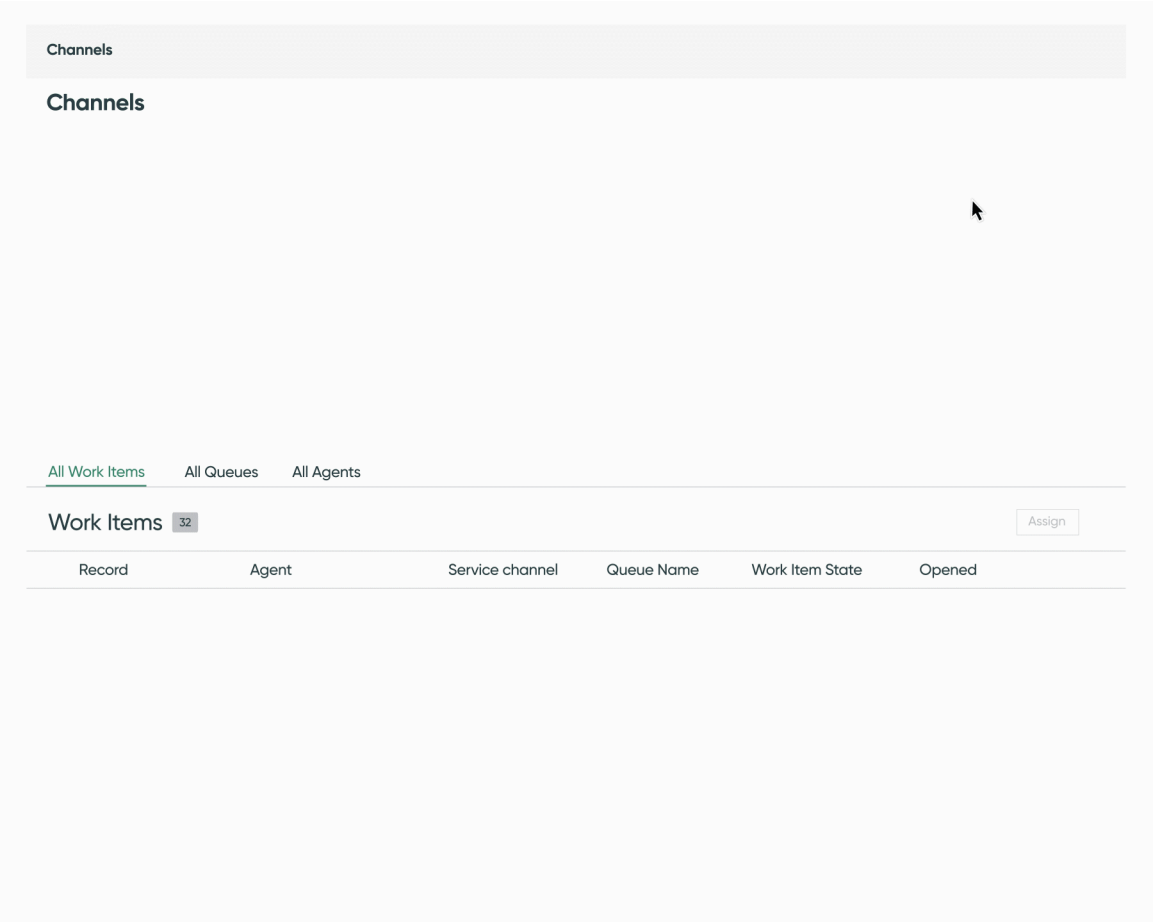
Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment utiliser des canaux pour acheminer le travail vers des groupes spécifiques et avec l'acheminement basé sur les compétences pour vous assurer que l'agent concerné reçoit le travail approprié. Surveillez l'intégrité de vos files d'attente en examinant les performances en temps réel et en vous impliquant pour contribuer aux escalades.

Gérez les files d'attente et surveillez les performances d'équipe en temps réel à partir d'un emplacement central à l'aide de Channel Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



En tant que gestionnaire des canaux, vous pouvez :

- associer des groupes d'affectation à des files d'attente ;
- surveiller l'intégrité de vos files d'attente en temps réel ;
- suivre les performances de l'équipe ;
- surveiller les éléments de travail en attente dans la file d'attente.

Premiers pas avec Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Retrouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Canaux.

Ordonnancement

Avantage	Rôle	Rechercher des tâches à effectuer dans Canaux
Activez Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.	administrateur	Activer Canaux
Reportez-vous aux composants tels que les rôles, les propriétés système et les rapports utilisés dans Canaux.	Tout rôle Canaux	Comprendre les composants utilisés dans Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Configurez des canaux de service, des files d'attente et des indicateurs clés de performance pour acheminer les éléments de	Administrateur de Channel Management	Configurer Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ordonnancement (suite)

Avantage	Rôle	Rechercher des tâches à effectuer dans Canaux
travail automatiquement vers les agents.		
Acheminez les éléments de travail vers des groupes affectés.	Utilisateur de Channel Management	Acheminer automatiquement des éléments de travail vers des agents

Exemple d'utilisation de Channel Management à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment acheminer le travail vers des groupes spécifiques et surveiller les performances en temps réel à l'aide de Channel Management.

Un gestionnaire gère les opérations IT pour une grande organisation et prend en charge 12 équipes. Chacune de ses équipes comporte 20 à 50 agents. Il doit s'assurer que le travail entrant est effectivement acheminé vers les groupes appropriés sur tous les canaux.

En tant que gestionnaire, il doit s'assurer qu'il peut configurer **Channel Management** pour surveiller les performances de l'équipe comme suit :

- Ajouter des canaux de service et des files d'attente pour acheminer les éléments de travail
- Ajouter des KPI aux canaux et aux files d'attente pour mesurer les performances de l'équipe
- Surveiller le travail et les performances en cours de ses équipes
- Rejoindre les conversations de messagerie instantanée pour aider les agents

Pour en savoir plus sur la configuration des canaux à l'aide d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, consultez Configuration des canaux à l'aide d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Configurer les canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Configurez des canaux de service, des files d'attente et des indicateurs clés de performance (KPI) pour acheminer les éléments de travail automatiquement vers les agents en fonction de la disponibilité, de la capacité et des compétences d'un agent.

Avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM :

- En tant qu'administrateur de canal, vous pouvez configurer des canaux de service et des files d'attente d'éléments de travail, puis acheminer automatiquement le travail entrant vers les agents. Vous pouvez également configurer des intervalles d'actualisation en temps réel pour les mesures et les listes afin que les gestionnaires puissent toujours afficher les dernières informations sur leurs équipes.
- En tant que gestionnaire, vous pouvez afficher les mesures opérationnelles en temps réel du travail effectué par vos équipes et les éléments spécifiques traités par vos équipes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des filtres pour affiner la recherche et afficher les résultats ciblés. Les filtres sont conservés sur toutes les pages de gestion des canaux de la session. Pour afficher la liste des filtres interactifs par défaut et des rapports de KPI pour les canaux, les files d'attente, les agents et les groupes que vous pouvez mapper aux filtres interactifs, reportez-vous aux tables de configuration des filtres pour les canaux. Par défaut, le filtre Groupe d'affectation est appliqué à l'ensemble des listes et groupes que vous gérez. Vous pouvez désactiver les filtres interactifs à l'aide de la propriété `sn_channel_mgmt.filter_config.enable`.

Ajouter des canaux de service et des files d'attente

Ajoutez des canaux de service et des files d'attente pour acheminer automatiquement les éléments de travail entrants vers les agents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un canal de service est un moyen d'affecter un type spécifique d'éléments de travail aux agents. Vous pouvez modifier les canaux de service existants ou créer votre propre canal de service personnalisé.

Procédure

1. Pour créer un canal de service, procédez comme suit :
   a. Accédez à **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Channel Management** > **Canaux de service**.
   b. Cliquez sur **Nouveau** et consultez Créer un canal de service pour créer le canal de service.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le canal de service est créé.
2. Pour créer une file d'attente, procédez comme suit :
   a. Accédez à **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Channel Management** > **Files d'attente** ou sélectionnez le canal de service et cliquez sur l'onglet **Files d'attente**.
   b. Cliquez sur **Nouveau** et consultez Créer une file d'attente des éléments de travail pour créer la file d'attente.
   La file d'attente est créée dans le canal de service.

Créer des règles et des groupes d'affectation

Définissez des règles d'affectation d'agent et spécifiez des groupes d'agents éligibles pour recevoir des affectations de travail de débordement pour une file d'attente.

Avant de commencer
Vous devez d'abord créer une règle d'affectation avant de créer un canal de service. Pour en savoir plus, consultez Créer un canal de service . Utilisez Exploring Advanced Work Assignment (AWA) pour acheminer automatiquement des éléments de travail vers les agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences.

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un groupe d'affectation éligible peut être composé d'un ou de plusieurs groupes d'agents disponibles pour travailler sur les éléments de la file d'attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Channel Management** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez une file d'attente pour définir une règle d'affectation.
3. Dans l'onglet **Éligibilité d'affectation**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Règle d'affectation de l'agent	Nom de la règle pour affecter des éléments de travail aux agents.
Éligible à	Durée pendant laquelle cette règle d'affectation est valide pour un ensemble d'agents.
Groupes	Ensemble de groupes éligibles pour l'affectation. ○ Cliquez sur l'icône de verrou pour la déverrouiller et sélectionnez les groupes d'agents dans le pool d'affectation éligible. ○ Cliquez sur l'icône de verrouillage pour la verrouiller.

5. Cliquez sur **Envoyer** pour créer le pool éligible ou **Mettre à jour** en cas de modification d'un pool d'affectation éligible.
   La table Files d'attente [awa_queues] est mise à jour avec le groupe d'affectation éligible.

Remarque :
Pour un nouveau canal de service, vous devez d'abord créer une nouvelle règle d'affectation, puis créer un canal de service .

Configurer des KPI pour le canal de service

Configurez des indicateurs clés de performances dans les canaux de service pour suivre le travail en cours et les performances en temps réel de vos équipes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez les rapports de Channel Management qui sont configurés par défaut avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM ou créez un rapport KPI plus pertinent pour vous. Les indicateurs clés de performance aident les gestionnaires à effectuer les actions suivantes :

- Passer en revue les performances en temps réel, car l'équipe travaille activement sur les tâches entre les canaux et les files d'attente.
- Suivre la progression par rapport aux KPI et explorer les performances des agents, de l'équipe et des résultats individuels.
- Explorer toutes les files d'attente et surveiller les incidents, les interactions et les tâches en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accéder aux agents de support pour obtenir de l'aide sur les éléments de travail demandés en utilisant les messages privés de la messagerie instantanée ou ajouter des notes de travail à une tâche.
- Affiner les données dans le tableau de bord à l'aide du filtre interactif Groupe d'affectation sans modifier les rapports. Pour en savoir plus, consultez Interactive Filters .

Activer ou désactiver l'actualisation automatique du score du KPI

- Par défaut, les scores des KPI font l'objet d'une actualisation automatique toutes les cinq secondes. Vous pouvez modifier l'intervalle à l'aide de la propriété système *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds*.
- Pour désactiver l'actualisation automatique, définissez la propriété **sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable** sur **false**.

Actualiser automatiquement ou manuellement les cartes Canal de service

- Par défaut, les cartes Canal de service font l'objet d'une actualisation automatique toutes les deux minutes. Vous pouvez modifier l'intervalle à l'aide de la propriété système **sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds**.
- Pour actualiser manuellement les cartes Canal de service, sélectionnez l'icône d'actualisation.

Pour en savoir plus sur les propriétés, consultez Composants de Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Channel Management** > **Canaux de service**.
2. Cliquez sur le canal de service auquel vous souhaitez ajouter des KPI.
3. Dans l'onglet **Rapports**, cliquez sur **Modifier**.

   Remarque :
   Vous devez ajouter la liste connexe Rapports si vous ne voyez pas l'onglet **Rapports**.

4. Ajoutez des rapports configurés par défaut dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.
   Pour en savoir plus sur les rapports de Channel Management, consultez Composants de Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

   Remarque :
   passez en revue la définition du rapport et ajoutez les filtres correspondants qui sont applicables au canal de service qui vous importe le plus.

5. Ajouter des KPI Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM filtrés en fonction de **Mes groupes gérés**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Pour créer un rapport KPI qui s'applique explicitement à vos équipes, procédez comme suit :
   a. Accédez à **Rapports** > **Créer** > **.**
   b. Renseignez les détails dans le formulaire. Pour en savoir plus, consultez Rapport à score unique .
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le rapport KPI est créé.

d. Accédez à **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.

e. Sélectionnez **Filtre Groupes de Channel Management**.

f. Sélectionnez la liste connexe des références de filtres interactifs, puis **Nouveau**.

La page Référence de filtre interactif - Filtre Groupes de Channel Management s'affiche.

g. Sélectionnez le nom de la table et le nom du champ du rapport KPI. Pour plus d'informations, consultez Create a reference field interactive filter .

h. Sélectionnez **Envoyer**.

Répétez les étapes ci-dessus pour ajouter d'autres rapports.

- Les rapports KPI sont ajoutés avec un **ordre** affiché en tant que 100, 200, etc. Vous pouvez également modifier l'ordre d'un rapport KPI pendant la sélection.
- Par défaut, le nom du rapport est considéré comme le **Nom**. Toutefois, vous pouvez modifier le nom d'affichage selon vos besoins professionnels.

Les KPI sont ajoutés au canal de service et s'affichent dans la page Canaux. Les cinq premiers KPI dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans les cartes des canaux de service.

Configurer des KPI pour les agents

Configurez des indicateurs clés de performance (KPI) dans les canaux de service pour vos agents afin de suivre leur travail en cours et leur performance en temps réel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des indicateurs clés de performance aux canaux pour aider les gestionnaires à effectuer les actions suivantes :

- Consulter la performance en temps réel des agents qui travaillent activement sur les tâches dans différents canaux et files d'attente.
- Suivre la progression par rapport aux KPI et examiner la performance des agents et les résultats individuels.

Les scores des KPI sont automatiquement actualisés toutes les 30 secondes. Toutefois, vous pouvez modifier l'intervalle d'actualisation en ajoutant la `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` propriété système. En outre, la carte Canal de service s'actualise automatiquement au bout de 2 minutes, comme configuré dans `sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds`. Vous pouvez également procéder à une actualisation manuelle en cliquant sur l'icône Actualiser.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle** > **Channel Management** > **Canaux de service**.
2. Cliquez sur le canal de service auquel vous souhaitez ajouter les KPI.
3. Cliquez sur la liste connexe Rapports d'agent.
4. Ajoutez les rapports d'agent de Channel Management qui sont configurés par défaut avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
passez en revue la définition du rapport et ajoutez les filtres correspondants qui sont applicables au canal de service qui vous importe le plus.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour créer un rapport KPI explicitement applicable à vos équipes, procédez comme suit :
   a. Accédez à **Rapports** > **Créer nouveau**.
   b. Renseignez les détails.
   Pour en savoir plus, consultez Create a single score report .
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le rapport KPI est créé.
   d. Accédez à **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.
   e. Cliquez sur **Filtre Agent de Channel Management**.
   f. Sélectionnez la liste connexe des références de filtres interactifs, puis cliquez sur **Nouveau**.
   La page Référence de filtre interactif - Filtre Agent de Channel Management s'affiche.
   g. Sélectionnez le nom de la table et le nom du champ du rapport KPI.
   Pour en savoir plus, consultez Create a reference field interactive filter .
   h. Cliquez sur **Envoyer**.
   i. Répétez les étapes 1 à 4 pour que chaque rapport KPI soit ajouté au canal de service.
   - Les rapports KPI sont ajoutés avec un **ordre** affiché en tant que 100, 200, etc. Vous pouvez également modifier l'ordre d'un rapport KPI pendant la sélection.
   - Par défaut, le nom du rapport est considéré comme le **Nom**. Toutefois, vous pouvez modifier le nom d'affichage selon vos besoins professionnels.

Résultats
Les KPI configurés dans le canal de service s'affichent dans la section Travail actuel de la page Vue d'ensemble de l'agent. Pour en savoir plus, consultez Suivre et analyser la performance de l'agent.

Configurer des KPI pour les files d'attente

Configurez les indicateurs clés de performance dans les files d'attente pour suivre le travail entrant pour des catégories de travail spécifiques dans un canal de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Procédure
1. Ajoutez des KPI à une file d'attente.
2. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devrez peut-être configurer la liste connexe pour afficher l'onglet **Rapports**.

3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Ajouter des KPI Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (rapports) filtrés en fonction de **Mes groupes gérés**.
   Pour créer des rapports qui s'appliquent explicitement à vos équipes gérées, consultez Créer un rapport .
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les indicateurs clés de performances sont ajoutés à la file d'attente et s'affichent dans la page **Toutes les files d'attente** de Manager Workspace. Par défaut, les indicateurs sont automatiquement actualisés à un intervalle de cinq secondes. Vous pouvez ajouter la propriété `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` aux propriétés système pour modifier l'intervalle de temps.

Configurer des listes de superviseurs pour le canal de service

Configurez les listes de superviseurs dans un canal de service pour afficher la liste des éléments de travail actifs dans les différents canaux de service et files d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une vue de base de données qui définit les jointures de tables est utilisée pour générer des rapports pour une liste de superviseurs. Par exemple, vous pouvez créer une vue de base de données qui peut joindre la table Incident aux tables Interaction et Mesures. Lorsque vous utilisez cette vue de base de données et que vous créez une liste de superviseurs pour signaler les éléments de travail actifs, vous pouvez inclure des champs de l'une de ces trois tables. Pour plus d'informations, consultez Working with database views for reporting .

Remarque :
vous pouvez configurer trois listes de superviseurs pour chaque canal de service. les trois premières listes dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans Channel Management.

Procédure
1. Accédez **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Channel Management** > **Canaux de service**.
2. Sélectionnez le canal de service auquel vous souhaitez ajouter une liste de superviseurs.
3. Cliquez sur l'onglet **Listes de superviseurs**.

Remarque :
Si l'onglet **Listes de superviseurs** n'est pas disponible, vous devez configurer la mise en page du formulaire et la liste connexe Rapports.

4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire des listes de superviseurs

Champ	Description
Titre de liste	Le nom d'affichage de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Titre de l'onglet	Titre de l'onglet qui s'affiche dans l'espace de travail du gestionnaire.
Canal de service	Canal de service dans lequel la liste s'affiche.
Nom de vue	Vue de base de données pour le canal de service.
Ordre	Numéro qui affiche l'ordre. **Remarque :** les trois premières listes dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans Channel Management.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   La liste de superviseurs est ajoutée aux canaux de service et apparaît dans le module Canaux de Manager Workspace.

Planifier la génération d'un rapport quotidien

Générez et distribuez un rapport planifié quotidien qui résume la performance de travail de l'agent par e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Quand	Alors
Le travail planifié *`Send Daily Agents Report`* est exécuté	L'événement *`sn_channel_mgmt.agents_report`* est exécuté
L'événement *`sn_channel_mgmt.agents_report`* est exécuté	La notification *`Daily Agents Report`* est déclenchée
La notification *`Daily Agents Report`* est déclenchée	Le script d'e-mail *`daily_agents_reports`* est exécuté
Le script d'e-mail *`daily_agents_reports`* est exécuté	Un e-mail est envoyé à tous les gestionnaires

Remarque :
pour modifier le rapport existant, modifiez le script d'e-mail *`daily_agents_reports`*.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et sélectionnez **Envoyer le rapport d'agents quotidien**.
   Le formulaire du script planifié s'affiche.
3. Cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
5. Dans le champ **Exécuter**, assurez-vous que l'option **Quotidien** est sélectionnée.
   Par défaut, le script envoie quotidiennement le rapport de synthèse du travail des agents aux gestionnaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez le **fuseau horaire**.
7. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour mettre à jour le travail planifié, sélectionnez **Mettre à jour**.
   - Pour exécuter le script planifié, sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Résultats

Tous les gestionnaires et les gestionnaires supplémentaires des équipes reçoivent une notification par e-mail qui résume les performances de leurs agents.

Point d'extension Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts permettant de configurer l'ordre de tri des listes dans Channel Management.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés. Pour en savoir plus sur l'implémentation des points d'extension, consultez Using scripted extension points in server-side scripts .

Points d'extension à configurer

Script d'extension	Description
`sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`	Ajoutez ou modifiez les colonnes et le sens de tri dans la section `vardata` pour configurer le mécanisme de tri des listes All Agents (Tous les agents) et All Queues (Toutes les files d'attente) dans Channel Management. Par exemple, la colonne État de présence définie sur le sens de tri **ASC** dans le script d'extension affiche les enregistrements État de présence dans l'ordre croissant dans la liste All Agents (Tous les agents). **Remarque :** Vous pouvez créer plusieurs implémentations. Toutefois, l'implémentation dont le numéro d'ordre est le plus bas est exécutée.
`sn_channel_mgmt.AgentListColumns`	Ajoutez ou mettez à jour `getColumns` pour modifier l'implémentation actuelle de manière à configurer les colonnes de la liste All Agents (Tous les agents) dans Channel Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Points d'extension à configurer (suite)

Script d'extension	Description
sn_channel_mgmt.QueueListColumns	Ajoutez ou mettez à jour getColumns pour configurer les colonnes de la liste All Queues (Toutes les files d'attente) dans Channel Management.

Acheminer des éléments de travail à l'aide de canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Acheminez les éléments de travail vers des groupes affectés à l'aide de canaux. Utilisez l'acheminement basé sur les compétences pour vous assurer que le travail approprié est transmis à l'agent adéquat. Passez en revue les performances en temps réel à mesure que votre équipe travaille activement sur les tâches à travers les canaux. Lorsque vous constatez des escalades, vous pouvez aider vos agents à résoudre des problèmes sans que le demandeur en soit conscient.

Surveiller le travail en cours dans les canaux de service et les files d'attente

Surveillez les données entrantes et le travail en cours effectué par vos agents par rapport à chaque canal de service et file d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez la performance en temps réel de vos équipes qui dépendent de vous et des équipes sur lesquelles vous avez une visibilité. Explorez les données d'un élément de travail, d'un agent spécifique, d'un canal de service, d'une file d'attente ou d'un groupe d'affectation. Filtrez les agents en fonction des files d'attente affectées et des groupes d'affectation. Affectez les éléments de travail ou aidez les agents selon les besoins.

Explorez l'enregistrement spécifique et effectuez les actions suivantes sur chaque canal et file d'attente :

- Informations en temps réel sur les incidents, les interactions et d'autres tâches en cours.
- Travail effectué pendant la journée.
- Éléments de travail en attente qui doivent être affectés.
- Explorez et consultez les informations sur l'agent dans un ou plusieurs groupes d'affectation.
- Informations récapitulatives sur les files d'attente et les agents
- Prendre ou changer la propriété.
- Ajoutez des commentaires.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. À l'aide de l'une des méthodes suivantes, sélectionnez un canal de service :
   - Dans la section **Vue d'ensemble**.
   - À partir de l'onglet **Éléments de travail actifs**.
3. Surveillez le travail en cours auprès des agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les canaux de service et les files d'attente

Gérez le travail en cours de vos agents par rapport à chaque file d'attente. Surveillez les données entrantes des canaux de service et suivez la performance en temps réel de vos équipes qui dépendent directement de vous et des équipes de gestion supplémentaires, à l'aide des rapports d'indicateurs clés de performance dans les canaux de service et les files d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les vues d'élément de travail affichent la liste des éléments de travail en attente et mis dans la file d'attente de tous les canaux et files d'attente. Explorez l'enregistrement spécifique pour avoir une idée de la quantité de travail à disposition au sein de l'équipe sur les différents canaux et files d'attente relatifs aux groupes d'affectation. L'élément de travail est alloué à des agents qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des conditions d'acheminement et des critères d'affectation que vous définissez. En utilisant des canaux et des files d'attente, les gestionnaires peuvent en un coup d'œil obtenir une visibilité sur le travail en cours de l'équipe, la qualité du service et améliorer les performances de l'agent et l'expérience de l'utilisateur final.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône **Canaux**.
3. Cliquez sur l'onglet **Files d'attente**.
4. Sélectionnez une file d'attente et effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Affectez des éléments de travail à des agents.
   - Prenez ou modifiez la propriété de l'élément de travail.
   - Passez en revue la performance de l'agent.

Aider les agents en rejoignant leur conversation de messagerie instantanée

Aidez les agents en temps réel en rejoignant leur conversation de messagerie instantanée et collaborez sur n'importe quel enregistrement en vous connectant instantanément aux bonnes personnes pour obtenir une résolution plus rapide.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affichez les interactions de messagerie instantanée de travail en cours et vérifiez si l'un des agents a défini le marqueur **Aide demandée** sur **Oui**. Ouvrez l'enregistrement d'interaction et affichez tous les messages échangés entre l'utilisateur final et l'agent, obtenez le contexte et choisissez de rejoindre la conversation en envoyant des messages internes ou en rejoignant la conversation en public.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez sur le marqueur **Aide demandée** sur la page de destination.
- Cliquez sur l'icône **Canaux**, sélectionnez une file d'attente, puis cliquez sur l'onglet **Interactions actives**.
- Dans **Listes**, cliquez sur **Surveillance des conversations**.

3. Cliquez sur l'enregistrement d'interaction pour lequel vous souhaitez rejoindre la conversation.
4. Choisissez **Rejoindre la conversation** pour commencer à interagir avec l'agent ou **Envoyer un message privé** pour envoyer un message adressé uniquement à l'agent.
   La conversation de messagerie instantanée est établie.

Allouer des éléments de travail manuellement aux agents

Allouez des éléments de travail en attente aux agents pour terminer le travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager
Assurez-vous que l'agent possède les compétences, la disponibilité et l'accès appropriés à au moins une file d'attente dans le canal de service.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de travail actifs restent dans la file d'attente en attente d'allocation manuelle pour l'une des raisons suivantes :

- La capacité maximale de l'agent a été dépassée.
- Les éléments de travail ne peuvent pas être acceptés par les agents disponibles.
- Les agents possédant les compétences requises ne sont pas disponibles.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône **Canaux**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes pour allouer manuellement les éléments de travail.
   La liste des agents disponibles s'affiche avec des détails tels que l'état de présence, la capacité et les compétences correspondantes.
4. Sélectionnez l'agent pour affecter l'élément de travail.
   Par exemple, si la capacité est 0/4, cela signifie que la capacité maximale de l'agent est de 4 éléments de travail.

   Remarque :
   Vous pouvez allouer un seul élément de travail à la fois pour l'agent.

5. Cliquez sur **Allouer**.
   L'élément de travail est alloué à l'agent sélectionné. L'agent obtient une alerte sur l'élément de travail affecté.
   - Si l'agent accepte l'élément de travail et que l'état passe de **Acceptation en attente** à **Accepté** . Le champ **Affecté à** est mis à jour avec le nom de l'agent.
   - Si l'agent rejette l'élément de travail et que l'état devient **Mis en file d'attente**.
   - Si l'agent n'accepte pas l'élément de travail pendant une période prolongée, et ce dernier reste à l'état **Acceptation en attente** et que vous devez le réallouer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivre et analyser la performance de l'agent

Affichez le profil et les informations récapitulatives de votre agent dans Agent 360 et passez en revue sa performance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez explorer les données pour un agent spécifique et afficher les détails suivants.

- Informations en temps réel sur les tickets, les interactions et d'autres tâches en cours.
- Congé à venir.
- Tâches de formations affectées.
- Ensemble de compétences, calendrier et profil

Procédure

1. Accédez **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Channel Management** > **Canaux de service**.
2. Pour afficher des informations sur l'agent et son travail, cliquez sur l'onglet **Tous les agents**.

Champ	Description
Agent	Nom de l'agent. Cliquez sur le nom de l'agent pour afficher le résumé du profil de l'agent dans Agent 360.
Canal de service	Nom du canal de service.
Capacité totale	Nombre d'éléments affectés automatiquement aux agents (remplacements en attente). ○ Messagerie instantanée : la valeur par défaut est 4. ○ Incident : la valeur par défaut est 2.
Capacité en cours d'utilisation	Nombre d'éléments de travail en cours.
Utilisation	Condition qui détermine ce qui constitue un élément actif qui compte à l'égard de la charge de travail/la capacité de l'agent en pourcentage.
Groupe d'affectation	Groupe auquel l'élément de travail est affecté.

3. Sélectionnez un agent pour afficher les rapports en temps réel.
   Vous pouvez également consulter l'historique de présence de l'agent, par exemple sa fréquence d'activité ou de pauses un jour donné.

Remplacer la capacité du canal pour un agent

Modifiez le nombre d'éléments de travail par défaut qu'un agent peut prendre en charge pour un canal de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la capacité de remplacement est valide pendant 12 heures.
L'administrateur peut modifier la durée à l'aide de la propriété système *sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes*. Pour en savoir plus sur l'ajout d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système . La capacité se réinitialise à la valeur précédente après la durée spécifiée. La tâche planifiée *Reset Temporary Capacity Override* est exécutée toutes les deux minutes pour vérifier si la capacité remplacée est expirée ou n'est pas valide, et rétablit la valeur précédente.

Remarque :
vous pouvez remplacer la capacité du canal pour un seul agent à la fois. Vérifiez si l'agent pour lequel vous souhaitez remplacer la capacité du canal doit être associé à Affectation de travail avancée et aux canaux requis.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Accédez au profil d'un agent.
3. Cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble**.
4. Dans la section **Canaux**, sélectionnez le canal de service pour lequel vous souhaitez remplacer la capacité.
5. Cliquez sur **Remplacement de capacité**.
   La page **Remplacement de capacité de l'agent** s'affiche.
6. Dans le champ **Remplacer la capacité**, saisissez la nouvelle capacité.
7. Cliquez sur **Appliquer**.

Résultats

Un message s'affiche indiquant que la mise à jour de capacité est valide pour la durée définie. La capacité se réinitialise à la valeur précédente après la durée spécifiée.

Utiliser Fonctions vocales avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez Fonctions vocales pour détourner les incidents de vos agents à l'aide de bots. Vous pouvez enregistrer les interactions téléphoniques lorsque les agents résolvent les problèmes. En outre, vous pouvez surveiller ces interactions pour évaluer et améliorer la qualité des résolutions d'incidents.

Cette vidéo donne une vue d'ensemble de l'application Fonctions vocales : Vue d'ensemble de Centre d'appel cloud

Avec l'application Fonctions vocales, vous pouvez :

- permettre à vos effectifs d'utiliser le canal vocal et d'obtenir des enregistrements d'appels, des transcriptions d'appels et les rapports d'analyse des sentiments lorsque les agents interagissent avec les appelants ; consulter toutes ces informations au sein de l'application Channels dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM ;
- analyser les transcriptions des appels et les sentiments des utilisateurs à l'issue d'une interaction, afin que vous puissiez effectuer des évaluations, fournir des commentaires et former des agents ;
- synchroniser la présence de l'agent dans la file d'attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez intégrer n'importe quel service de téléphonie tiers à l'application ServiceNow Voice Center . Par défaut, vous pouvez intégrer Fonctions vocales à l'application Amazon Connect .

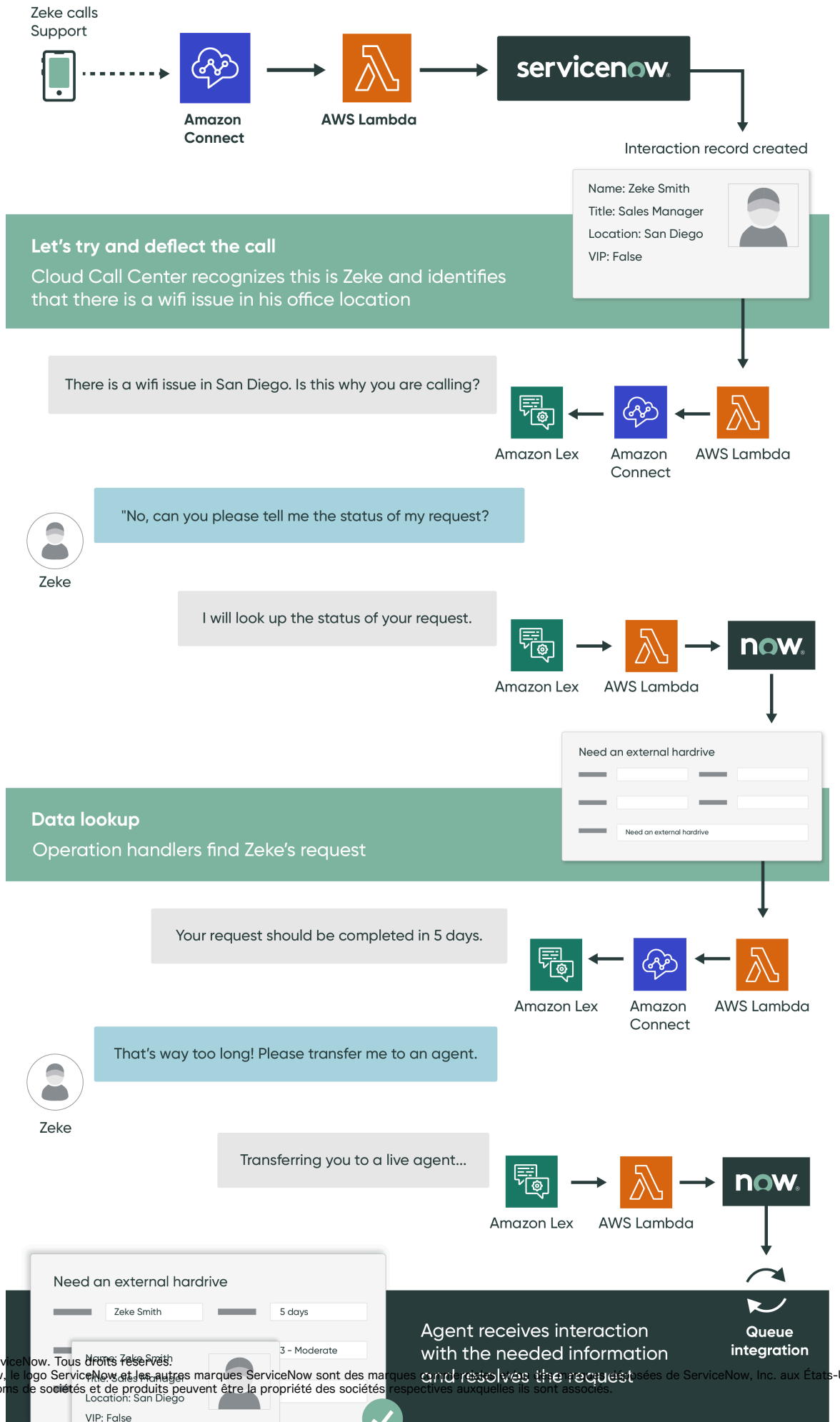
Vous pouvez visualiser les mesures des files d'attente téléphoniques Amazon Connect qui sont acheminées via Fonctions vocales à l'aide de l'application Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. L'application Fonctions vocales utilise Affectation de travail avancée pour signaler les données des files d'attente Amazon Connect .

Workflow d'intégration de Fonctions vocales Amazon Connect

Voici comment Fonctions vocales s'intègre à Amazon Connect :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques [illegible] déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de l'utilisation de Fonctions vocales avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- surveiller les appels de vos agents à mesure que ces derniers résolvent les problèmes des clients ;
- afficher les états de présence des agents synchronisés dans l'application Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM ;
- évaluer vos agents en examinant les enregistrements de l'interaction de l'agent et les transcriptions des appels ;
- analyser les sentiments des transcriptions d'appels et utiliser ces informations pour coacher et former vos agents.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- trouver des informations sur l'appelant avant de répondre à un appel entrant ;
- analyser les transcriptions des appels et écouter les enregistrements une fois que vous avez terminé une interaction ;
- placer des appels sortants à l'aide de la numérotation automatique sortante.

Associer les files d'attente Amazon Connect pour ITSM à une instance ServiceNow

Configurez des files d'attente téléphoniques pour Amazon Connect afin de gagner en visibilité dans les files d'attente utilisant Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) pour créer des files d'attente Amazon Connect . Vous devez activer ce module d'extension avant d'activer le module d'extension de base Centre d'appel cloud (sn_cti_core) afin que vous puissiez intégrer correctement les deux applications.

Après avoir installé les applications Centre d'appel cloud , lorsque vous activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa), le canal de service (téléphonique) d'Amazon Connect apparaît dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.admin ou sn_cti_amzn_cct.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent a terminé un appel, Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM vous permet de déterminer les éléments suivants :

- Auteur de l'appel et durée de l'attente
- Durée des appels
- Agents disponibles et période
- Nombre d'agents disponibles et leur utilisation actuelle

Vous pouvez consulter les files d'attente suivantes lorsque vous installez les données de démonstration avec l'exemple de flux de contact :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Files d'attente téléphoniques Amazon Connect

Les appels sont acheminés vers cette file d'attente	Quand
File d'attente de base	Une déclaration est générique, par exemple, « Je souhaite parler à un agent ».
File d'attente VIP	Un utilisateur dont le champ VIP est activé appelle l'assistance.
IT Equipment Support (Assistance concernant l'équipement informatique)	Une déclaration inclut l'assistance concernant l'équipement informatique ou des problèmes matériels.
Assistance concernant les applications	Une déclaration inclut l'assistance concernant les applications.

Un profil d'acheminement relie les files d'attente aux agents. Chaque agent doit avoir un profil d'acheminement dans l'instance Amazon Connect qui est intégré à l'instance ServiceNow. Pour en savoir plus, reportez-vous à Créer un profil d'acheminement .

Remarque :

- Vous pouvez associer chaque profil à plusieurs files d'attente Amazon Connect .
- Vous devez associer chacune de ces files d'attente dans votre instance Amazon Connect à la file d'attente correspondante dans votre instance ServiceNow à l'aide d'un numéro ARN Amazon Connect . Cette association vous permet de générer des statistiques de file d'attente et des mesures d'appel dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Procédure

1. Créez des files d'attente des espaces réservés pour un canal de service (téléphonique) Amazon Connect si vous avez besoin de files d'attente supplémentaires.
   Pour en savoir plus sur la création d'une file d'attente, reportez-vous à Créer une file d'attente des éléments de travail .

   Remarque :
   n'ajoutez pas de conditions d'acheminement des éléments de travail lorsque vous créez les files d'attente des espaces réservés.

2. Associez l'enregistrement de file d'attente ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) à l'ARN de file d'attente Amazon Web Services (AWS).
   a. Dans l'instance Amazon Connect , accédez à **Acheminement** > **Files d'attente**.
   b. Sélectionner une file d'attente
   c. Copiez l'ARN pour la file d'attente.
   d. Dans l'instance ServiceNow, accédez à **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente** et sélectionnez la file d'attente correspondante.
   e. Dans le champ **ID source du centre d'appel cloud**, entrez le numéro ARN.
   f. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   g. Répétez ces étapes pour chaque file d'attente.
3. Ajoutez des groupes d'affectation à une file d'attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez une file d'attente d'éléments de travail.

b. Cliquez sur la liste connexe Priorités de la file d'attente du groupe.

> **Remarque :**
> Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher cette liste connexe.

c. Cliquez sur **Nouveau**.

d. Dans le champ **Groupe**, ajoutez un groupe d'affectation qui inclut les agents capables de gérer cette file d'attente.

e. Dans le champ **Ordre**, sélectionnez le numéro d'ordre pour le groupe d'affectation qui indique la priorité dans laquelle les appels entrants sont traités.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

Écouter un appel d'agent

Surveillez les appels des agents lorsqu'ils résolvent les problèmes des appelants externes à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Avant de commencer

Vous devez avoir une session active avec Amazon Connect et être en mesure de surveiller les conversations en direct. Pour en savoir plus, reportez-vous à Surveiller les conversations en direct .

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'application Amazon Connect répond à un appel à partir d'une source externe, un enregistrement d'interaction est créé.

Procédure

1. Surveillez la file d'attente des appels de votre agent lorsqu'un agent discute avec un appelant externe dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.
2. Ouvrez l'enregistrement d'interaction actif lorsque l'appel téléphonique est en cours.
3. Cliquez sur **Surveiller l'appel** et écoutez l'appel dans Amazon Connect .

Analyser les transcriptions et les sentiments pour le canal téléphonique Amazon Connect

Analysez les enregistrements d'appels, les transcriptions et les rapports de sentiment de votre agent. Grâce à ces informations, vous pouvez évaluer la qualité des appels et former vos agents à mieux gérer les appels dans le futur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cti_core.user_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent interagit avec un appelant externe, l'appel est enregistré et transcrit. L'application balise chaque déclaration au sein d'une transcription avec un score de sentiment. Une fois l'appel terminé, un rapport de sentiment est généré automatiquement.

> **Remarque :**
> le gestionnaire doit avoir une session active avec Amazon Connect pour afficher les transcriptions et les sentiments. Les transcriptions et les sentiments sont générés dans l'application Amazon Connect . Ils sont ensuite affichés dans l'application Channels dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Workspace Optimization for ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez un enregistrement d'interaction pour l'analyse.
3. Cliquez sur **Analyse de l'appel**.
   L'application Amazon Connect génère les interactions et l'analyse des sentiments de ces interactions et les affiche sous forme de rapport dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Analyser les compétences de vos équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Ajoutez des compétences à des groupes et affichez les affectations de compétences pour vos équipes.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams.
3. Sélectionnez une équipe pour laquelle vous souhaitez analyser les compétences.
4. Ajoutez une compétence pour le groupe.

   Remarque :
   Un groupe est synonyme d'équipe.

   a. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.

   Remarque :
   Dans le panneau droit, vous pouvez analyser les 5 principales compétences que votre équipe utilise à tout moment. Sélectionnez une compétence pour analyser les données de compétences telles que le nombre d'utilisateurs utilisant cette compétence ou de tâches affectées qui ont besoin de cette compétence, la couverture globale des compétences et le nombre d'experts dont vous disposez actuellement et qui ont cette compétence.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence.
   d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.
   e. Dans le champ **Hérité de**, sélectionnez la compétence dont cette compétence est héritée.
   f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Composants de Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dispose de rôles pour administrer les canaux et les files d'attente, de propriétés pour configurer le comportement par défaut et de rapports pour analyser les données dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Channel Management [sn_channel_mgmt.user]	Accorde un accès en lecture aux rapports de canal, à la vue de canal et aux tables de rapport de file d'attente.	awa_manager
Administrateur de Channel Management [sn_channel_mgmt.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des rapports de canal, une vue de canal et des tables de rapport de file d'attente.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

Propriétés

Remarque :
pour utiliser les propriétés de gestion des canaux, ils doivent ajouter la table Propriété système [sys_properties]. Pour en savoir plus sur l'ajout d'une propriété système, consultez Add a system property .

Propriété	Description
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Attribuez la valeur **false** à cette propriété pour désactiver l'actualisation automatique des listes dans Channel Management. • **Type** : true ou false • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	Attribuez la valeur **false** à cette propriété pour désactiver l'actualisation automatique des listes dans Channel Management. • **Type** : true ou false • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Définit la fréquence d'actualisation des données de la liste de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	Définit la fréquence d'actualisation des données des indicateurs de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	Définit l'intervalle d'actualisation automatique pour les cartes situées sur le conteneur de la vue d'ensemble de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	Lorsque cette propriété est définie sur **true**, elle affiche le filtre inactif **Groupe d'affectation** dans les canaux. • **Type** : true ou false • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.template	Remplace la durée définie pour la capacité du canal. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 12 heures

Rapports

Nom du rapport	Description
Éléments de travail d'interaction affectés aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail d'interaction affectés un jour donné.
Éléments de travail d'interaction abandonnés	Nombre d'éléments de travail d'interaction abandonnés
Éléments de travail d'interaction non affectées	Nombre d'éléments de travail d'interaction non affectés à des agents.
Score CSAT de l'élément de travail moyen	Score de satisfaction des clients pour un élément de travail moyen.
Éléments de travail d'incident non affectés	Nombre d'éléments de travail d'incident non affectés à des agents.
Éléments de travail d'interaction terminés	Nombre d'éléments de travail d'interaction terminés par des agents.
Temps de service d'interaction moyen du jour	Temps moyen nécessaire pour fermer une interaction.
Éléments de travail d'interaction résolus aujourd'hui	Nombre moyen d'éléments de travail d'interaction résolus un jour donné.
Nouveaux éléments de travail d'incident créés aujourd'hui	Nouveaux éléments de travail créés pour des incidents un jour donné.
Délai de gestion moyen pour les éléments de travail d'interaction	Temps moyen nécessaire pour résoudre les éléments de travail d'interaction.
Agents disponibles pour prendre des éléments de travail d'interaction	Nombre d'agents disponibles pour travailler sur des éléments de travail d'interaction.
Éléments de travail des incidents de SLA rompus	Nombre d'éléments de travail avec des SLA rompus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du rapport	Description
Ouvrir les éléments de travail de l'incident P1	Nombre d'éléments de travail ouverts pour les incidents P1.
Éléments de travail d'incident résolus aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail résolus un jour donné.
Temps d'attente moyen pour les interactions de visite	Durée moyenne que passe un utilisateur dans la file d'attente avant de commencer une interaction de visite.
Élément de travail d'interaction actuellement en attente	Éléments de travail actuellement dans la file d'attente en attente de traitement.

Filtres interactifs pour les rapports

Nom du filtre interactif	Description	Table de référence
Filtre Agent de Channel Management	Filtre les rapports en fonction d'un agent.	[sys_user]
Filtre Groupe de Channel Management	Filtre les rapports en fonction des groupes.	[sys_user_group]
Filtre Files d'attente Channel Management	Filtre les rapports en fonction des files d'attente.	[awa_queue]
Filtre Canal de service de Channel Management	Filtre les rapports en fonction des canaux de service.	[awa_service_channel]

Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment planifier des changements avec des temps de pause automatiquement échelonnés pour que vos agents gèrent efficacement leur calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Publiez des calendriers pour la prochaine période de planification afin d'obtenir un instantané de l'agent prévu pour résoudre les problèmes pour cette période.

Planification des équipes

Gérez la planification de votre organisation à partir d'un emplacement central. Utilisez Planification d'astreinte avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour avoir des membres d'équipe dédiés afin de résoudre les problèmes à mesure qu'ils surviennent.

L'image fournit une vue d'ensemble approfondie de l'application de planification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scheduling

Manage on-call and regular shifts from a central location. Get the coverage you need and have dedicated agents to resolve issues as they arise.

Plan
Create shift plans that automatically stagger breaks to maximize coverage

Schedule
Create schedule plans, view them in real time, and publish the schedule for the next time period

Manage
Create time-off requests and swap shifts for your agents without going through an approval process

Forecast
Model demand scenarios to analyze agent forecast and view updated demand on the calendar

View team schedule
Know when your peers are working and when they are taking time off

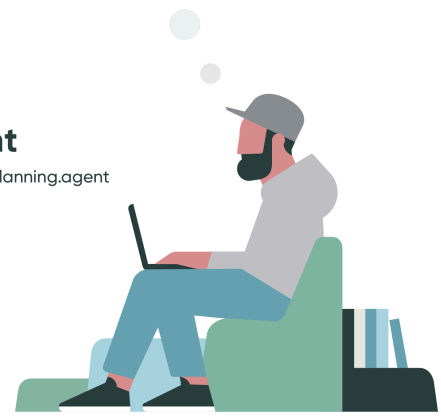
Add events
Create events such as a meeting, training, or an ad hoc work shift

Request time off
Send a request for the span of time you want to take off

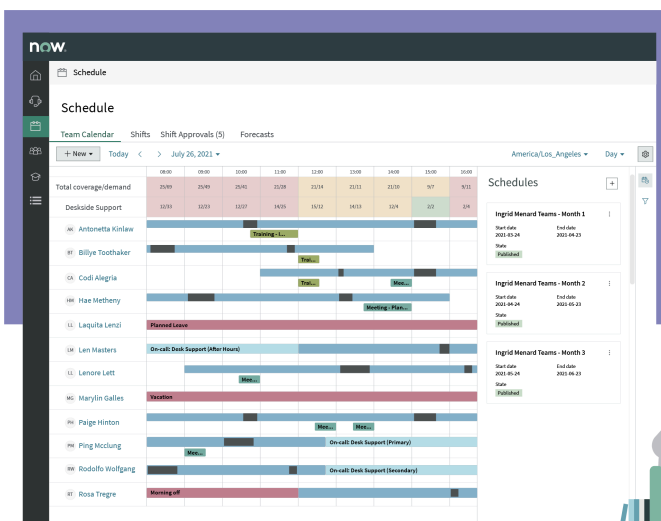
Swap shifts
Trade shifts with your peers

Scheduler
sn_shift_planning.admin

Agent
sn_shift_planning.agent



L'image fournit une vue d'ensemble approfondie des tâches que les planificateurs et les agents peuvent effectuer sur le calendrier.

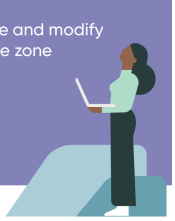


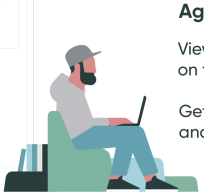
Scheduler

Assess planned coverage and see which agents cover regular and on-call shifts for your groups

Gain visibility into your teams' schedule and modify published schedules in the agents' time zone

See overall coverage and demand for each group you manage





Agent

View your regular and on-call shifts on the calendar and request time off

Get visibility into the schedule of your peers and swap shifts with them

En tant qu'administrateur de la planification des équipes, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- créer des changements pour garantir la couverture d'équipe pour la durée requise ;
- ajouter des pauses aux changements qui échelonnent automatiquement la disponibilité de l'agent pour ces équipes ;
- prévisualiser la planification et apporter les changements nécessaires avant de la publier pour vos agents ;
- accéder au calendrier de toutes vos équipes à partir d'un seul emplacement.

En tant qu'agent de planification des équipes, vous pouvez :

- chercher votre calendrier et demander un congé quand vous en avez besoin ;
- échanger votre place dans une équipe avec l'un de vos pairs.

Prise en main de Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Retrouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Planification.

Ordonnancement

Avantage	Utilisateur	Rechercher des tâches à accomplir dans Planification
Activez Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.	administrateur	Activer Planification
Consultez les rôles, les propriétés système et autres utilisés dans Planification et Respect du calendrier.	Tout rôle de planification	Comprendre les composants utilisés dans Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Configurez les catégories d'événements, l'accès aux types d'événements, etc.	Administrateur de planification	Configurer Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Gérez efficacement votre main d'œuvre en planifiant vos équipes et le plans de calendrier. Vous pouvez également planifier et gérer les calendriers et les besoins en personnel de vos équipes à partir d'un seul emplacement.	Gestionnaire de planification	Planifier le travail de vos équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Découvrez comment fonctionne le respect du calendrier.	Tout rôle	Comprendre le respect du calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Déterminez si vos agents respectent leurs calendriers et affinez vos besoins en personnel en conséquence.	Gestionnaire de planification	Suivre le respect du calendrier par vos agents
Prédisez les ressources en fonction des données historiques.	Administrateur de planification	Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'utilisation de la planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment vous configurer et publier des calendriers d'agent et comment vos agents peuvent gérer leur propre calendrier en fonction d'un exemple.

Un gestionnaire gère les opérations IT pour une grande organisation et prend en charge 12 équipes. Chacune de ses équipes comporte 20 à 50 agents. À un moment donné, il a besoin d'accéder clairement au calendrier de ses équipes. Il doit également être en mesure de créer des équipes et d'approuver ou de rejeter les demandes d'échange ou de congés de ses agents.

En tant que gestionnaire, il peut gérer le calendrier complet de ses équipes à l'aide de la **planification**. L'équipe d'Ingrid peut gérer son propre calendrier de manière efficace en demandant des changements d'équipe ou un congé.

Le gestionnaire et son équipe peuvent gérer les calendriers en effectuant les étapes suivantes à partir d'un emplacement central :

1. Créer un plan d'équipe
2. Créer un plan de calendrier
3. Affecter des agents à des équipes de travail
4. Publier le calendrier
5. Les agents font des demandes de changement du calendrier ou pour prendre des congés

   Pour plus d'informations, référez-vous à Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification.

6. Approuver les demandes

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez créer des plans d'équipe et affecter des agents aux équipes à l'aide du plan de calendrier dans cette vidéo. Créer des plans de calendrier et des équipes

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez surveiller les changements et planifier l'ensemble de votre équipe à partir d'un seul emplacement dans cette vidéo.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Surveiller un calendrier d'équipe

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont les agents utilisent l'espace de travail pour gérer leur calendrier.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Agent Schedule

Pour en savoir plus sur la création et la gestion de calendriers avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, consultez Planifier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Configurer la planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez des événements à l'aide du calendrier de l'équipe. Vous pouvez créer différents types de catégories d'événement et utiliser des points d'extension scriptés pour personnaliser les types d'événements.

Configurer la logique de date d'échéance pour les flux d'approbation d'équipe

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer la logique de date d'échéance pour les flux d'approbation des demandes de congés et des demandes d'échange d'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que votre application se trouve dans le champ d'application de planification des équipes.

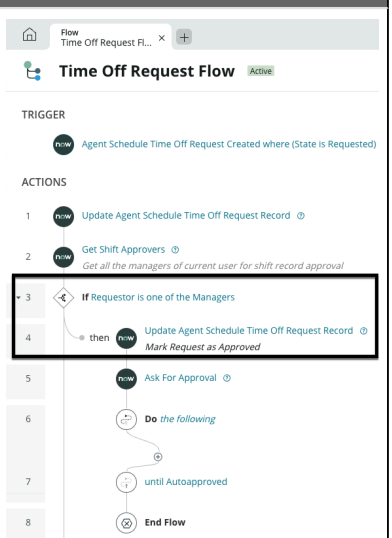
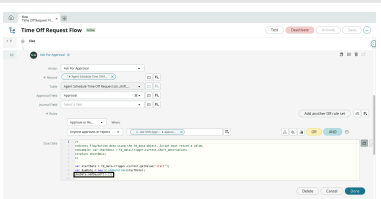
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les flux afin de limiter les utilisateurs autorisés à approuver les demandes. Par exemple, vous pouvez limiter les privilèges d'approbation au gestionnaire du groupe d'affectation primaire de l'agent. Si l'agent envoie la demande d'approbation dans les deux jours avant la date de début du congé de l'agent, la demande d'approbation est rejetée automatiquement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
   Chaque flux a un workflow de demandeur et d'approbateur.
2. Configurez la logique de date d'échéance pour le flux de demande de congé.

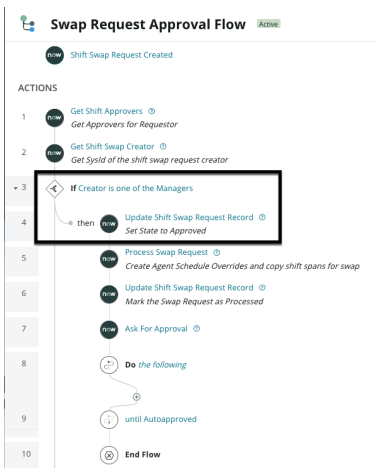
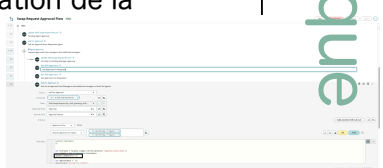
Si	Alors	Image de référence
Le demandeur est l'un des gestionnaires	La demande est approuvée automatiquement.	
Le demandeur est l'agent	Saisissez la date d'échéance d'approbation de la demande. **a.** Ouvrez le flux **Sinon** > **Demander l'approbation**. **b.** Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône de flèche vers le bas ( ). **c.** Dans la fenêtre de script **Date d'échéance**, mettez à jour la valeur du paramètre `dueDate.addDaysUTC(-2);` sur le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si	Alors	Image de référence
	la date d'échéance d'approbation. **d.** Sélectionnez **Terminé**.	

3. Configurez la date d'échéance pour le flux d'approbation de demande d'échange.

Si	Alors	Image de référence
Le demandeur d'échange d'équipe est l'un des gestionnaires	La demande est approuvée automatiquement.	
Le **demandeur d'échange d'équipe est un agent (destinataire)** et l'**approbateur d'échange d'équipe est le gestionnaire**	Saisissez la date d'échéance d'approbation de l'agent destinataire. **a.** Ouvrez le flux **Sinon** > **Demander l'approbation** - Demander l'approbation de l'agent destinataire. **b.** Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône de flèche vers le bas ( ). **c.** Dans la fenêtre de script **Date d'échéance**, mettez à jour la valeur du paramètre `dueDate.addDaysUTC(-2);` sur le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir la date d'échéance d'approbation. **d.** Sélectionnez **Terminé**. Saisissez la date d'échéance d'approbation de la demande.	Saisissez la date d'échéance d'approbation de l'agent destinataire. Saisissez la date d'échéance d'approbation de la demande. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si	Alors	Image de référence
	a. Ouvrez le flux **Demander l'approbation** - Demander une approbation des gestionnaires et des gestionnaires supplémentaires des deux agents. **b.** Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône de flèche vers le bas ( ). **c.** Dans la fenêtre de script **Date d'échéance**, mettez à jour la valeur du paramètre `dueDate.addDaysUTC(-2);` sur le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir la date d'échéance d'approbation. **d.** Sélectionnez **Terminé**.	

Information associée

Créer votre premier flux dans Flow Designer

Configurer les catégories d'événement pour ITSM Manager Workspace

Ajoutez une catégorie d'événement. Créez ou mettez à jour des configurations de champ pour les événements. Vous pouvez également indiquer si une catégorie d'événement doit être exclue lorsque la couverture d'équipe des agents est calculée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Les configurations de catégorie d'événement suivantes sont disponibles par défaut :

- Travail
- Réunion
- Formation
- Événement personnalisé
- Temps de repos
- Pause

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Planification** > **Catégories d'événement**.
2. Dans la liste **Catégories d'événement**, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la catégorie d'événement.
4. Si vous souhaitez exclure cette catégorie d'événement pour le calcul de la couverture de l'agent, cochez la case **Exclure de la couverture**.
5. Dans la boîte de dialogue **Configuration du champ d'événement**, modifiez la configuration suivante, si nécessaire :

Remarque :

- vous pouvez supprimer toutes les propriétés qui ne s'appliquent pas à un type d'événement.
- Par défaut, les agents peuvent ajouter des participants aux types d'événements de réunion et de formation.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
 user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
              "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
 field
              "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
 shown in the custom field
              "value": "",
              "mandatory": true,
              "additionalQueryString": ""
           }
           ]
        },
        "edit": {               //Edit an event type form
           "attendees": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false,
           "allowAllUsers": false
           },
           "attendeesFieldForAgent": { //Add attendees to events
           "mandatory": true,
           "visible":true,
           "readOnly": false,
           "allowAllUsers": false,
           "label":"Attendees"
           },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
             "description":{              //Add text fields to the form
    "mandatory":false,
    "readOnly":false,
    "label":"Notes"
    },
            "additionalSelectors":[
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        }
     }
```

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un ordre de chargement d'événements dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Ajoutez une propriété système pour afficher d'abord vos catégories d'événements préférées sur le calendrier.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Planification de l'équipe**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Suffixe	`sn_shift_planning.event_load_order`
Périmètre de l'application	Planification de l'équipe
Type	Chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur

Valeur	<pre>{
	  "fastLoad":[
	    "07e433f449a11010f877de942e7c1d18"
	]
	}</pre> où `fastLoad` est le tableau des sys_ids pour les catégories d'événements que vous souhaitez charger en premier. Les autres catégories d'événements personnalisées sont chargées une fois que toutes les catégories d'événements avec des catégories `fastLoad` sont chargées et mises à jour sur le calendrier.

Rôles de lecture	sn_shift_planning.agent
Rôles d’écriture	sn_shift_planning.admin

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des types d'événements à ajouter au calendrier de l'équipe ou autoriser l'accès à ceux-ci

Créez plusieurs événements à partir de la même catégorie et ajoutez-les au calendrier dans ITSM Manager Workspace. Permettez aux agents ou aux gestionnaires de créer des types d'événements spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Créez un type d'événement.

   a. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Planification** > **Types d'événements**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de type d'événement

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le type d'événement.
Ordre de priorité	Priorité du type d'événement que vous souhaitez exclure de la couverture. Plus le nombre est élevé, plus la priorité est élevée. Par exemple, imaginons que vous assistez à un événement de travail pendant quatre heures sur la même journée. Vous avez marqué cette fenêtre de temps comme étant un type d'événement Congé et Réunion. Si l'ordre de priorité du congé est supérieur, l'application exclut ce type d'événement de la couverture.
Couleur	Couleur qui identifie ce type d'événement dans le calendrier de l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utiliser des couleurs personnalisées	Couleur préférée que vous pouvez sélectionner pour afficher l'arrière-plan et la bordure du type d'événement dans le calendrier de l'équipe.
Actif	Option qui, lorsqu'elle est activée, affiche le type d'événement sur le calendrier.
Catégorie	Type d'événement, par exemple, Personnalisé, Réunion, Pause ou Congé.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Permettez aux agents ou aux gestionnaires de créer des types d'événements spécifiques.
Pour en savoir plus sur l'ajout ou la suppression de l'accès des utilisateurs aux types d'événements, consultez Inclure ou exclure l'accès aux types d'événements.

Que faire ensuite

Ajouter des événements au calendrier de l'équipe

Points d'extension du type d'événement dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts pour les catégories d'événement telles que Réunion, Congé ou Temps de travail.

Créer des types d'événements personnalisés à l'aide de points d'extension

Lorsque vous créez des points d'extension pour des événements personnalisés, tenez compte des éléments suivants :

- Quels utilisateurs peuvent créer un événement ?
- L'événement doit-il passer par un processus d'approbation ?
- S'agit-il d'un événement de type professionnel ou hors travail ?

Voici quelques exemples qui fournissent des conseils sur certains des points que vous pouvez prendre en compte lorsque vous créez un nouvel événement personnalisé à l'aide de points d'extension :

- Lorsque vous créez un événement pour des réunions d'équipes mensuelles, prenez en compte les éléments suivants :
  - Seuls les gestionnaires peuvent créer ce type d'événement.
  - Il s'agit d'un événement de type hors travail.
  - L'événement n'a pas besoin de passer par un processus d'approbation.
- Lorsque vous créez un événement pour les demandes de congés, prenez en compte les éléments suivants :
  - N'importe quel employé peut créer cet événement.
  - Il s'agit d'un événement de type hors travail.
  - L'événement doit passer par un processus d'approbation du gestionnaire.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le point d'extension `sn_shift_planning.EventManager`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Points d'extension pour les types d'événement

Nom du point d'extension	Description
`sn_shift_planning.EventManager`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique pour les catégories d'événement que vous créez.

Vous pouvez utiliser des points d'extension pour créer des événements tels que les demandes de réunion, de formation et de congés. Pour des exemples d'implémentation de point d'extension, consultez les instances d'extension suivantes dans la liste connexe des Implémentations :

Catégorie	Script d'extension
Réunion	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Formation	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Congé	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Travail	`AgentScheduleWorkEventManager`

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Synchroniser le calendrier de l'agent dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM avec le calendrier Microsoft Outlook

Rationalisez la façon dont les agents gèrent leur calendrier afin de pouvoir consulter leur calendrier dans un seul emplacement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez synchroniser le calendrier des agents dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM avec leur calendrier Microsoft Outlook.

Lorsque les deux calendriers sont intégrés, les agents disposant du rôle d'Agent de planification d'équipe (sn_shift_planning.agent) peuvent également afficher les informations du calendrier dans leur calendrier Microsoft Outlook en temps réel. Ces informations comprennent les équipes, les calendriers et les événements de l'agent tels que les réunions, les formations et les congés.

Remarque :
Lorsque vous créez des événements de type **personnalisé**, vous devez utiliser des points d'extension pour synchroniser les événements personnalisés dans les deux calendriers.

Configurer l'intégration du calendrier de l'agent Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM à son calendrier Microsoft Outlook

Affichez également les calendriers, les équipes et les événements du calendrier de l'agent dans son calendrier Microsoft Outlook lorsque vous synchronisez les deux calendriers

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Configurez Spoke Microsoft Exchange Online .

> **Remarque :**
> Vérifiez que les autorisations Microsoft Graph suivantes sont correctement définies dans le portail Microsoft Azure :

Autorisation	Type	Description
Calendars.ReadWrite	Délégué	Accès complet aux calendriers de l'utilisateur
Calendars.ReadWrite.Shared	Délégué	Accès en lecture et en écriture au calendrier de l'utilisateur et aux calendriers partagés
Calendars.ReadWrite	Application	Accès en lecture et en écriture aux calendriers dans toutes les boîtes de réception

2. Définissez la propriété système *sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync* sur **true**.
Pour plus d'informations, consultez Composants de planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

3. Ajoutez les ID d'e-mail des utilisateurs que vous souhaitez synchroniser à la table Utilisateur [sys_user].
Le calendrier Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM de vos agents est maintenant synchronisé avec leur calendrier Microsoft Outlook.

> **Important :**
> Si les équipes échangées n'apparaissent pas dans le calendrier Microsoft Outlook, vérifiez que vous avez suivi toutes les étapes de cette procédure pour vous assurer que le calendrier des équipes a été synchronisé avec Microsoft Outlook.

Planifier le travail de vos équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez efficacement vos effectifs en planifiant des équipes pour chaque jour et en affectant des utilisateurs aux équipes. Avec la planification, vous pouvez utiliser efficacement vos ressources en planifiant et en gérant les calendriers et les besoins en personnel parmi vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez également effectuer une intégration à Planification d'astreinte, créer des équipes et planifier des rotations d'astreinte.

Vous pouvez ajouter une réunion, une formation, une demande de congé ou un changement d'équipe ad hoc à l'aide du calendrier de l'équipe. Vous pouvez également filtrer les agents dans le calendrier de l'équipe en fonction de leur emplacement, de leur région, de leurs groupes d'affectation, de leur plan de calendrier, des membres de leur équipe ou de tout champ de l'enregistrement de l'agent.

> **Important :**
> Vous devez indexer de nouvelles tables pour les afficher dans la planification du travail. Pour en savoir plus sur l'indexation des tables, reportez-vous à Configure a table for indexing and searching .

Créer un plan d'équipe

Planifiez des roulements pour votre équipe afin de vous assurer que vous couvrez toutes les affectations de travail et les pauses. Vous pouvez également spécifier les jours de la semaine dont vous pourriez avoir besoin pour remplacer les équipes planifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans l'onglet **Équipes**, vous pouvez afficher les équipes de travail et les équipes d'astreinte dans des onglets distincts. Les équipes sont regroupées par équipes actives et inactives. Le panneau latéral contextuel affiche les équipes actives, puis inactives, dans l'ordre dans lequel elles apparaissent dans l'onglet **Équipes**. Vous pouvez parcourir les équipes à l'aide de la pagination.

Remarque :
Votre administrateur peut définir les préférences utilisateur pour la taille de la pagination afin d'afficher les équipes de travail et les équipes d'astreinte. Pour en savoir plus, consultez Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Équipe**.
   - **Rechercher des plans d'équipe :** saisissez des mots-clés dans le champ de recherche Équipe de travail ou Équipe d'astreinte pour accéder facilement aux plans d'équipe connexes.
   - **Filtrer les plans d'équipe :** utilisez l'icône de filtre ( ) pour afficher les équipes en fonction de leur état, à savoir Brouillon ou Publié.
     - Pour filtrer les équipes de travail, dans l'onglet **Équipe de travail**, cliquez sur l'icône de filtre ( ) et sélectionnez l'état des équipes que vous souhaitez afficher à l'aide du champ **État**. Utilisez le filtre **Jours de la semaine** pour réduire l'affichage des équipes en fonction des jours souhaités d'une semaine.
     - Pour filtrer les équipes d'astreinte, dans l'onglet **Équipe d'astreinte**, cliquez sur l'icône de filtre (filtre) et sélectionnez l'état des équipes que vous souhaitez afficher.
4. Cliquez sur l'icône (+).
5. Créez une équipe.

Information associée

Planification d'astreinte

Créer un plan de calendrier

Gérez le calendrier de votre équipe en créant un plan de calendrier couvrant une période de temps et incluant les roulements de travail de votre équipe. Vous pouvez également affecter des agents à des équipes en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité. De cette façon, vous pouvez vous assurer que vous utilisez vos ressources de la meilleure façon possible pour votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir le nombre de jours de mise en cache des calendriers des agents à l'aide de la *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* propriété système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous effectuez l'une des opérations suivantes :

- Importation des calendriers des agents à l'aide de l'importation de tables
- Désactivation des règles métier et utilisation d'un script pour charger les données

vous devez exécuter manuellement le *`Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache`* travail planifié pour effacer le cache.

Remarque :
votre administrateur peut définir les préférences utilisateur pour la taille de pagination afin d'afficher les plans de calendrier. Pour en savoir plus, consultez Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Créez un plan de calendrier.
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.

      Remarque :
      vous pouvez analyser l'alignement du personnel pour une journée ou pour la semaine.

   b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les calendriers pour afficher les calendriers.
   c. Dans le panneau Calendriers, cliquez sur l'icône +.

      Conseil :

      - **Rechercher des calendriers :** saisissez des mots-clés dans le champ de recherche Calendriers pour accéder facilement aux plans de calendrier connexes.
      - **Filtrer les calendriers :** sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis sélectionnez les états de calendrier souhaités à l'aide du filtre **État des plans de calendrier**, ainsi que les dates de début et de fin souhaitées à l'aide du filtre **Dates des plans de calendrier** pour affiner l'affichage des calendriers dans le calendrier de l'équipe.

      Vous pouvez dupliquer un calendrier existant pour en créer un autre. La date de début devient le lendemain de la date actuelle et la date de fin devient 30 jours à compter de la date actuelle.

   d. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le plan de calendrier.
   e. Dans le champ **Date de début**, sélectionnez une date pour démarrer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.
   f. Dans le champ **Date de fin**, sélectionnez une date pour terminer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.
   g. Dans la section **Groupes d'affectation**, affectez le plan de calendrier à vos groupes.
      - Pour l'affecter à tous les groupes que vous gérez, sélectionnez **Groupes que je gère**.
      - Pour l'affecter à des groupes spécifiques, sélectionnez **Groupes spécifiques**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez consulter le calendrier de tous les agents du groupe d'affectation dont vous avez la gestion.

h. Cliquez sur **Save schedule** (Enregistrer le calendrier).

.

4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

> **Remarque :**
> Pour ajouter d'autres équipes à un plan de calendrier existant, sélectionnez le plan de calendrier, puis ajoutez l'équipe de travail.

a. Cliquez sur **Ajouter une équipe**.

b. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.

c. Dans le champ **Type d'événement**, sélectionnez l'événement de travail qui classe l'équipe de travail.

5. Ajoutez des agents à l'équipe de travail.

a. Dans le champ **Affecter des agents**, recherchez et ajoutez un ou plusieurs agents à l'équipe.

b. Pour publier le plan de calendrier, sélectionnez **Publier**.

L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes. Pour en savoir plus sur la publication d'un plan de calendrier, consultez Publier un plan de calendrier pour qu'il soit visible dans la couverture de l'équipe.

Permettre à vos équipes de s'inscrire à des équipes de travail

Permettez à vos équipes de s'inscrire à des équipes de travail en fonction de leurs disponibilités et de leurs préférences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un plan de calendrier est activé pour l'inscription, vous pouvez recevoir des notifications. Vous pouvez également recevoir des notifications lorsque le plan de calendrier ouvert à l'inscription arrive à échéance le jour même ou prochainement.

> **Important :**
> Votre administrateur doit définir la valeur de la propriété `glide.ui_notification.max_recipients` sur le nombre maximal d'agents pour lesquels vous souhaitez envoyer les notifications.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.

2. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ).

3. Ajoutez une plan de calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'onglet **Calendrier de l'équipe**.

b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les calendriers pour afficher les calendriers.

Conseil :

Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis l'état d'inscription et les dates d'inscription souhaités pour affiner les plans de calendrier activés pour l'inscription.

Dans les filtres, pour ajouter l'élément souhaité	Procéder comme suit
État d'inscription	**i.** Double-cliquez sur un ou plusieurs états d'inscription dans la colonne **Disponible** pour les déplacer vers la colonne **Appliqué**. **ii.** Sélectionnez **Appliquer**.
Dates d'inscription	**i.** Sélectionnez une option prédéfinie telle que **7 derniers jours** ou sélectionnez la date de début et de fin pour laquelle vous souhaitez afficher les plans de calendrier activés pour l'inscription. **ii.** Sélectionnez **Appliquer**.

c. Dans le panneau Calendriers, sélectionnez l'icône +.

Vous pouvez dupliquer un calendrier existant pour en créer un autre. Après avoir dupliqué un calendrier pour lequel l'inscription d'équipe est activée, vous pouvez mettre à jour la date de début, la date de fin et la date à laquelle les agents doivent s'inscrire au calendrier.

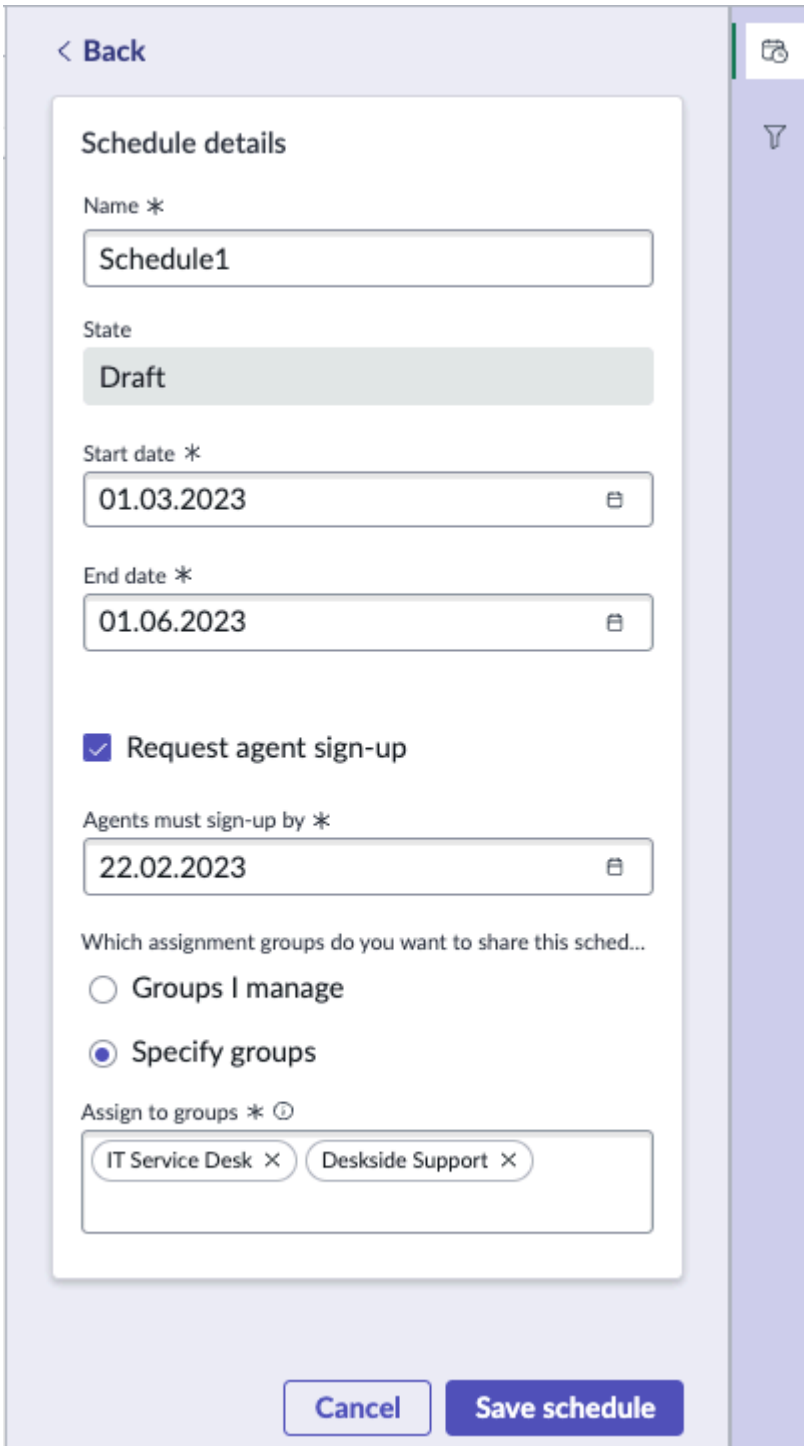
Remarque :

Si aucun agent n'est associé au calendrier, les équipes associées à celui-ci ne sont pas dupliquées.

d. Renseignez les champs obligatoires du formulaire.
L'image ci-dessous est un exemple de formulaire Calendrier renseigné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Pour permettre à vos agents de s'inscrire à des équipes de travail, procédez comme suit :

i. Cochez la case **Demander l'inscription de l'agent**.

ii. Dans le champ **Les agents doivent s'inscrire avant**, entrez la date à laquelle ils doivent s'inscrire aux équipes de ce calendrier.

Conseil :
Si vos agents se sont inscrits pour faire partie de leurs équipes préférées, le champ **Affecté à** est automatiquement renseigné en conséquence.

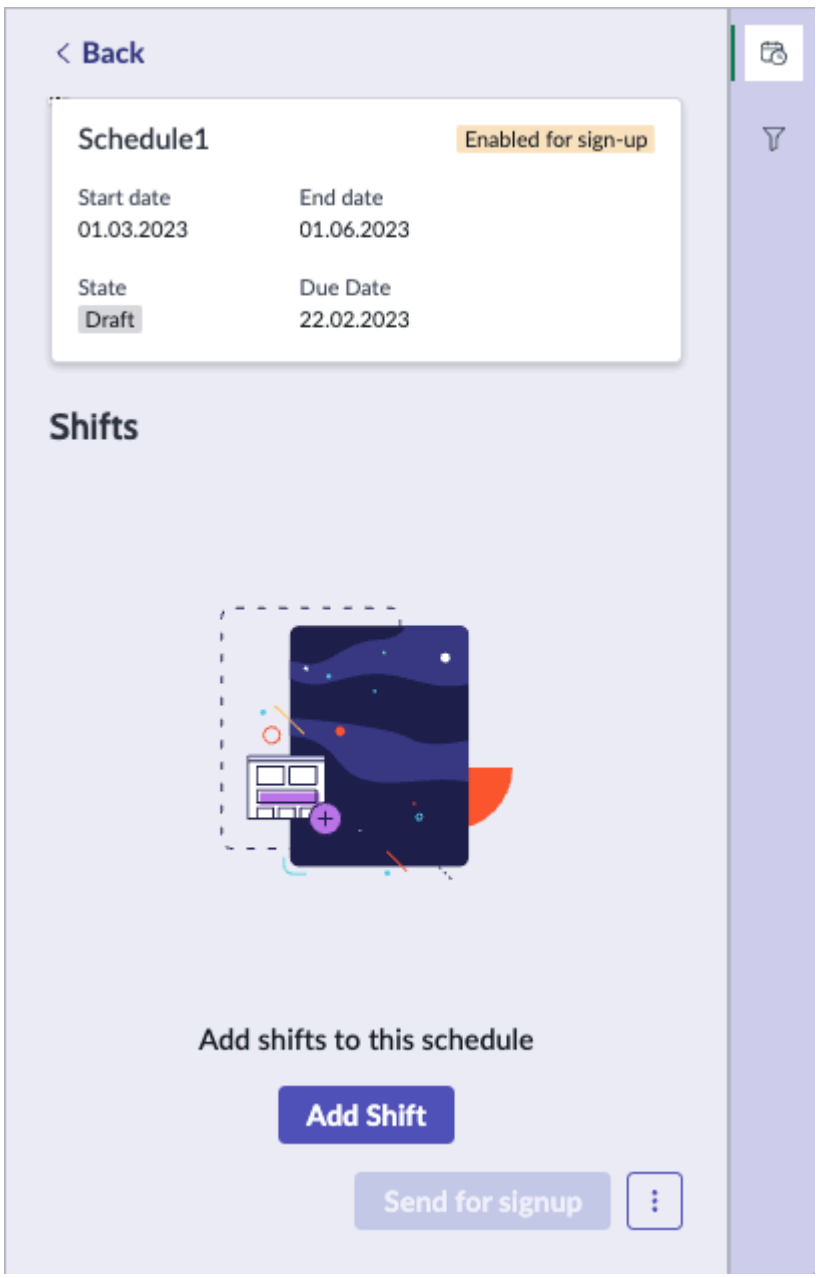
f. Sélectionnez **Enregistrer le calendrier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

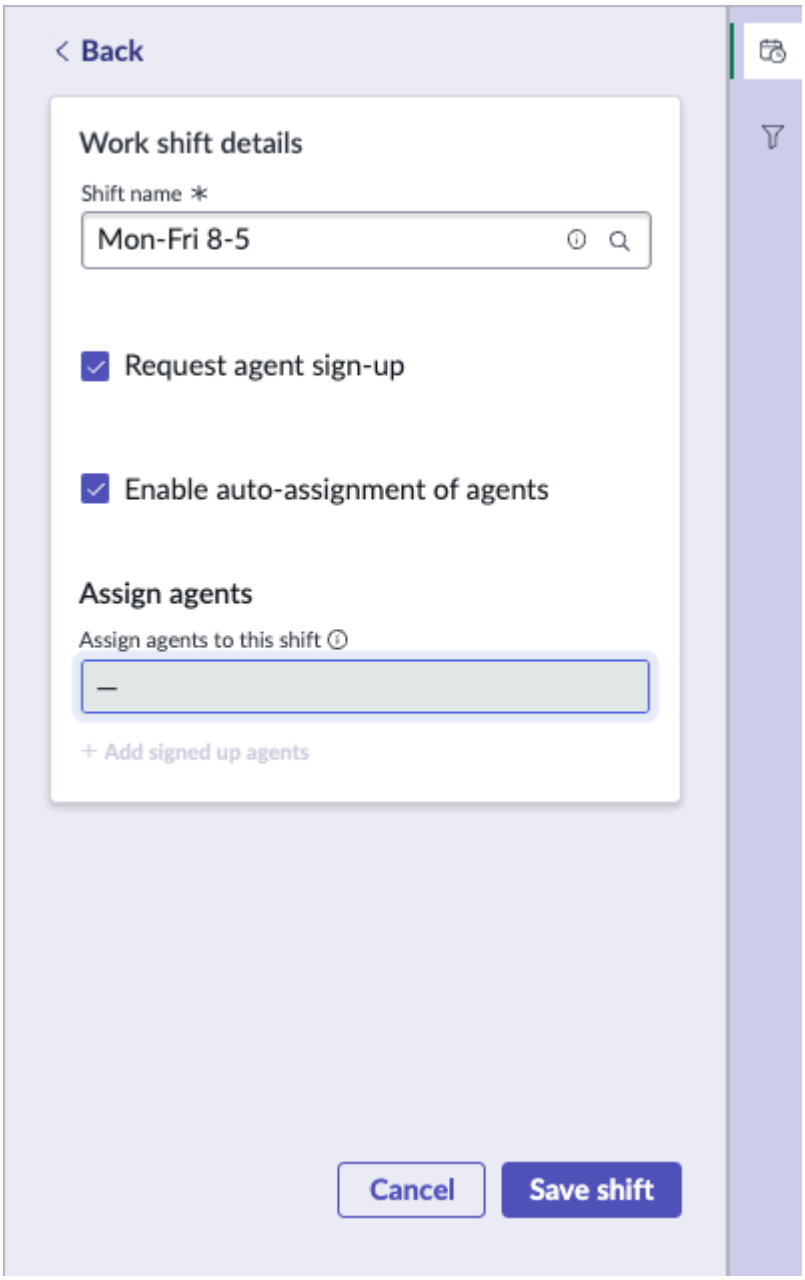
   a. Sélectionnez le plan de calendrier que vous avez créé.
   L'image ci-dessous affiche le plan de calendrier créé.



   b. Sélectionnez **Ajouter une équipe**.
   L'image ci-dessous fournit un exemple de formulaire permettant d'entrer les détails d'une équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.

Remarque :
Si le plan de calendrier a été activé pour permettre aux agents de s'inscrire à des équipes, les champs suivants sont automatiquement activés :

- **Demander l'inscription de l'agent**
- **Activer l'affectation automatique d'agents**

Si vous souhaitez affecter des agents manuellement, vous pouvez décocher ces cases à tout moment.

d. Si les équipes sont activées pour l'inscription, vous pouvez sélectionner **Envoyer pour inscription**. Toutes les équipes activées pour l'inscription sont envoyées aux agents pour leur permettre de s'y inscrire. Vous pouvez sélectionner **Fermer l'inscription** pour fermer l'inscription des agents à une équipe avant la date limite et affecter manuellement les agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'étiquette **Activé pour l'inscription** en surbrillance est remplacée par **Fermé pour l'inscription**.
- Le système ferme automatiquement les inscriptions après la date limite d'inscription.

5. Ajoutez des agents aux équipes de travail.

6. Sélectionnez **Enregistrer l'équipe**.
   L'état du plan de calendrier devient **Génération d'un aperçu**.

7. Pour publier le plan de calendrier, sélectionnez **Publier**.

Remarque :
L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes.

La table décrit les différents états d'inscription d'équipe dans le plan de calendrier.

État d'inscription dans le plan de calendrier	Description
Inscription non activée	Le plan de calendrier n'est pas activé pour l'inscription.
Activé pour l'inscription	○ Le plan de calendrier est activé pour l'inscription, mais n'est pas encore prêt pour que les agents s'inscrivent aux équipes. ○ Le plan de calendrier ne peut pas être publié lorsqu'il est activé pour l'inscription.
Ouvert pour l'inscription	○ Le plan de calendrier est activé pour l'inscription et prêt pour que les agents s'inscrivent. ○ Le plan de calendrier ne peut pas être publié ou supprimé lorsqu'il est ouvert pour l'inscription. ○ Ouvert pour l'inscription : ▪ La date limite d'inscription ne peut pas être modifiée. ▪ Les détails de l'équipe de travail ne peuvent pas être modifiés. ▪ Il est impossible d'ajouter de nouvelles équipes. ▪ Si l'affectation automatique est activée, l'affectation d'un agent dans une équipe ne peut pas être modifiée.
Fermé pour l'inscription	Le plan de calendrier est fermé pour que les agents s'inscrivent.

Publier un plan de calendrier pour qu'il soit visible dans la couverture de l'équipe

Générez un aperçu de votre plan de calendrier et publiez-le afin que vos agents puissent connaître leurs équipes et calendriers à l'avance. Vous pouvez annuler la publication d'un calendrier pour effectuer des changements, puis le publier à nouveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez effectuer une copie d'un calendrier et la mettre à jour pour créer un autre calendrier. Les mises à jour peuvent inclure la modification des dates de début et de fin du calendrier, ainsi que l'ajout ou la suppression d'équipes ou d'agents.

Lorsque vous copiez le calendrier, les mises à jour suivantes sont automatiquement apportées à la copie du calendrier :

- La date de début est définie sur la date actuelle et la date de fin à 30 jours à compter de la date actuelle.
- Le calendrier passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez apporter les modifications nécessaires à l'équipe, puis cliquer sur **Enregistrer**.
- Le calendrier affiche uniquement les agents dans le groupe d'affectation de l'utilisateur actuellement connecté.

Vous pouvez également annuler la publication d'un calendrier, effectuer des mises à jour, puis le publier à nouveau.

Lorsque vous annulez la publication d'un calendrier :

- Si la date de début est la date actuelle ou une date antérieure, le calendrier reste à l'état **Publié** et la date de fin est remplacée par la date du lendemain.
- Si la date de début est située dans le futur, l'application définit l'état du calendrier sur **Brouillon**.
- Si vous supprimez un ou plusieurs groupes d'un plan de calendrier, tous les agents qui font partie des groupes supprimés sont supprimés des équipes du calendrier. Une fois les groupes supprimés, le calendrier passe à l'état Brouillon, et le calendrier de l'équipe est actualisé avec les données mises à jour.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Générez un aperçu d'un calendrier.
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.
   b. Cliquez sur l'icône Afficher les calendriers ( ) pour afficher les calendriers dans le panneau latéral contextuel.
   Le calendrier de l'équipe s'actualise et génère l'aperçu lorsque vous enregistrez une équipe de travail.
4. Publiez un calendrier.
   a. Sélectionnez un calendrier et modifiez-le si nécessaire.
   b. Modifiez le calendrier si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   c. Cliquez sur **Publier**.

Remarque :
Vous pouvez cliquer sur **Supprimer** à l'état **Brouillon** et supprimer le calendrier si vous n'en avez plus besoin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les calendriers à l'état **Brouillon** passent à l'état **Publié**. Vous pouvez afficher le calendrier publié dans le calendrier de l'équipe.

Remarque :
vous pouvez utiliser la pagination pour parcourir les calendriers de vos agents.

Suivre et gérer le calendrier de vos équipes

Créez, mettez à jour ou surveillez le calendrier de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange d'équipes ou de congés pour les agents au sein de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide du calendrier de l'équipe, vous pouvez accéder à la liste de tous vos agents par groupe d'affectation. Lorsque vous sélectionnez une équipe pour un agent, vous pouvez voir le calendrier de travail de l'agent, y compris l'heure de pause. Vous pouvez également afficher le nombre d'agents qui sont planifiés à chaque intervalle de temps pour chaque groupe.

Procédure

1. Modifiez l'équipe d'un agent.
   Le calendrier qui inclut cette équipe doit être dans l'état **Aperçu** ou **Publié**.
   a. Accédez à **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
   b. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
   c. Dans l'onglet **Calendrier de l'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent dont vous souhaitez modifier le calendrier.
   d. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Modifier ( ).
   e. Modifiez l'équipe de l'agent comme vous le souhaitez.

      Remarque :
      Si l'équipe existante a une pause, vous pouvez ajouter d'autres pauses à l'équipe.

   f. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Approuvez ou rejetez le congé d'un agent ou l'échange d'équipe avec un autre agent.

   Remarque :
   vous devez approuver une demande deux jours avant la date de début du congé ou de l'échange d'équipe. Dans le cas contraire, l'approbation est rejetée automatiquement. Un administrateur peut modifier ce paramètre par défaut. Pour en savoir plus, consultez **Définition de la date d'échéance pour les approbations de demandes de congé et d'échange d'équipe** dans Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dans l'espace de travail configurable.

   a. Cliquez sur **Approbations**. Vous pouvez afficher toutes les demandes d'agent dans votre file d'attente et les détails de chaque demande. Vous pouvez utiliser le champ **Composer** pour communiquer avec l'agent.
   b. Sélectionnez une demande que vous souhaitez approuver ou rejeter, puis effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour approuver une demande, cliquez sur **Approuver**.
- Pour rejeter une demande, cliquez sur **Rejeter**.

Si vous approuvez la demande, le calendrier est mis à jour dans le calendrier de l'équipe en fonction des approbations.

Analyser l'alignement de votre personnel à l'aide de Demand Forecast

Utilisez Demand Forecast pour planifier le nombre de membres du personnel dont vous avez besoin afin d'avoir suffisamment d'agents pour effectuer la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_agent_forecast.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Grâce à Demand Forecast, vous pouvez :

- surveiller la couverture d'agent ou des équipes pour tous les jours ou toutes les semaines ;
- analyser si vous êtes en sureffectif, en sous-effectif, si vos besoins en personnel sont parfaitement satisfaits ou non alignés ;
- ajuster l'alignement de votre personnel en fonction de la couverture dont vous avez besoin et du calendrier de vos équipes ;
- analyser l'alignement de votre personnel pendant la création d'un calendrier.
- analyser la couverture d'agent dont vous disposez et la demande réelle pour le nombre d'agents en fonction des groupes d'affectation et des équipes de travail sur une journée.

Procédure

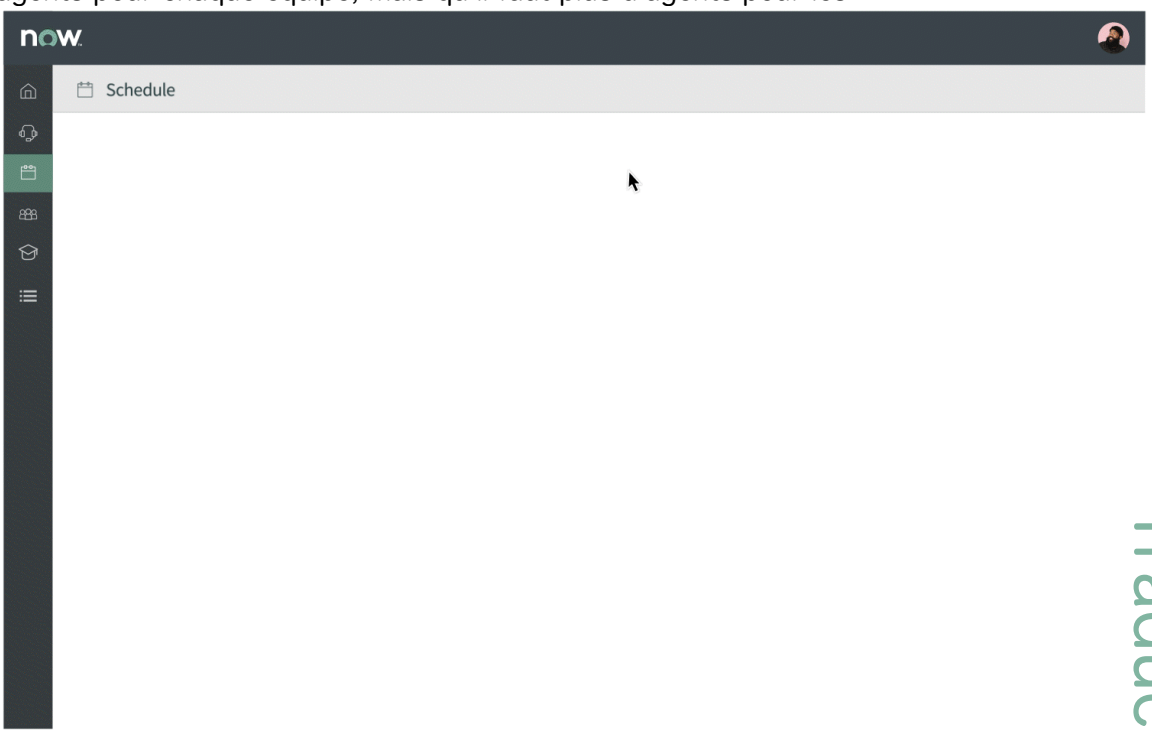
1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.
4. Analysez l'alignement de votre personnel pour chaque équipe.
   Vous pouvez cliquer sur l'icône Filtre et sélectionner les groupes d'affectation et les plans d'équipe pour lesquels vous souhaitez afficher l'alignement du personnel.

   L'image suivante montre un exemple d'alignement des effectifs dans une vue Semaine. L'indicateur de dotation mal aligné dans la fenêtre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contextuelle montre que le gestionnaire de prévision a programmé quatre agents pour chaque équipe, mais qu'il faut plus d'agents pour les couvrir.



Comprendre les critères d'utilisateur pour les types d'événements dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez l'accès des utilisateurs pour tout type d'événement, notamment les demandes de réunion, de formation et de congé dans le calendrier de l'équipe.

Vous pouvez inclure ou exclure des droits Créer, Lire, Écrire ou Mettre à jour et Supprimer (CRUD) pour les types d'événements à l'aide de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion. Vous pouvez effectuer les opérations CRUD pour les utilisateurs, les groupes ou les rôles.

Remarque :
Par défaut :

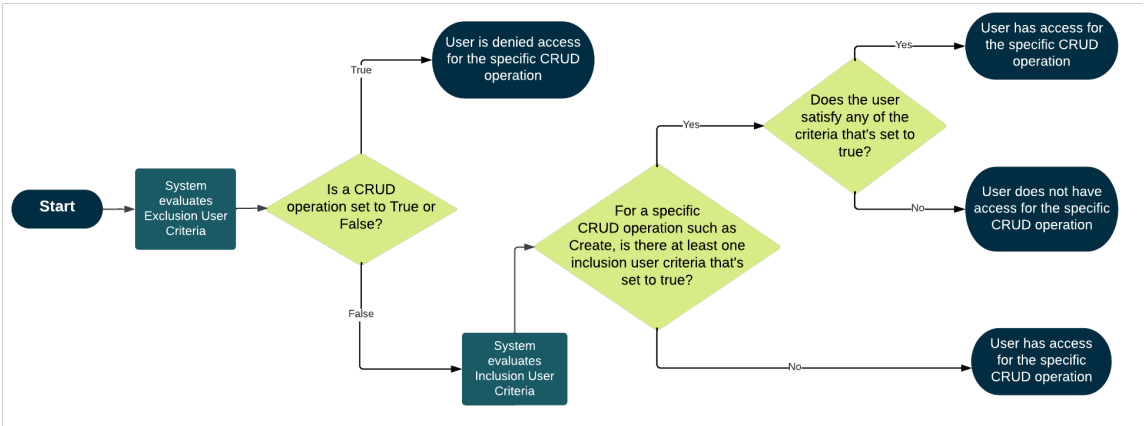
- Les utilisateurs disposent d'un accès basé sur les rôles pour gérer les types d'événements.
- Les membres de l'équipe n'ont pas d'accès en lecture aux événements de type **Travail réel**.

Pour plus de flexibilité dans la gestion de l'accès CRUD, vous pouvez définir les critères d'utilisateur pour chaque type d'événement. Par exemple, si les membres de l'équipe n'ont pas accès à la modification de leurs équipes de travail à l'aide de leur accès basé sur les rôles, vous pouvez définir cet accès à l'aide de critères d'utilisateur. Vous pouvez définir cet accès pour des membres spécifiques de l'équipe ou pour l'ensemble du groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le diagramme de flux présente la logique de fonctionnement de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion pour les types d'événements.



Fonctionnement de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion

Les règles de critères d'utilisateur sont évaluées dans l'ordre suivant :

1. Le système évalue d'abord l'accès d'exclusion pour chaque critère.
   - Si l'accès d'exclusion pour une opération CRUD est défini sur **true**, le système évalue les critères d'utilisateur.
     a. Si l'utilisateur ne dispose pas d'un accès en fonction de son rôle, l'accès à l'opération CRUD spécifique lui est refusé.
     b. Si l'accès n'est pas refusé à l'utilisateur, le système évalue les critères d'inclusion.
   - Si l'accès d'exclusion pour une opération CRUD est défini sur **false**, le système évalue les critères d'inclusion.
2. En ce qui concerne l'accès d'inclusion, pour une opération CRUD spécifique telle que Créer, le système vérifie si au moins l'un des critères d'utilisateur d'inclusion est défini sur **true**. Si tel est le cas, le système évalue les critères d'utilisateur en fonction de l'accès du rôle de l'utilisateur.
   - Si l'utilisateur :
     - Dispose d'un accès à l'opération CRUD en fonction de son rôle d'utilisateur, l'utilisateur peut effectuer cette action. Par exemple, si le type d'événement est une formation et que l'opération CRUD est **Créer**, l'utilisateur peut créer les types d'événements de formation.
     - Ne dispose pas d'un accès à l'opération CRUD en fonction de son rôle d'utilisateur, l'utilisateur ne peut pas effectuer cette action.
   - Si au moins un des critères d'inclusion n'est pas défini sur **true**, l'utilisateur n'a pas accès à l'opération CRUD spécifique. Dans cet exemple, l'utilisateur ne peut pas créer les types d'événements de formation.

Remarque :
L'accès d'exclusion a toujours priorité sur l'accès d'inclusion. Si aucun accès d'inclusion ou d'exclusion n'est défini, l'accès basé sur les rôles est utilisé pour gérer les types d'événements.

Créer des critères d'utilisateur pour les types d'événements dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Ajoutez un enregistrement de critères d'utilisateur pour déterminer les utilisateurs, rôles et groupes pouvant accéder aux types d'événements dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Critères d'utilisateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique des critères d'utilisateur
Utilisateurs	Utilisateurs pouvant accéder aux types d'événements.
Groupes	Groupes pouvant accéder aux types d'événements.
Rôles	Rôles pouvant accéder aux types d'événements lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur.
Avancé	Option permettant de créer un script pour les critères d'utilisateur.
Actif	Activez la case à cocher pour que les critères d'utilisateur soient disponibles.
Sociétés	Sociétés pouvant accéder aux types d'événements.
Emplacement	Emplacements pouvant accéder aux types d'événements.
Départements	Départements pouvant accéder aux types d'événements.
Respecter tout	Option permettant de rendre toutes les conditions obligatoires lorsque les critères d'utilisateur sont appliqués.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Create a user criteria record for Service Portal

Inclure ou exclure l'accès des utilisateurs aux types d'événements

Accordez ou révoquez l'accès des utilisateurs à un type d'événement afin qu'ils puissent visualiser des types d'événements qui ne sont pertinents que pour eux.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Planification** > **Types d'événements**.
2. Sélectionnez un événement.
3. Excluez ou incluez un accès CRUD spécifique des utilisateurs aux événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Vérifier les critères d'accès d'un groupe ou d'un membre de l'équipe dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Vérifiez les droits de création, de lecture, de mise à jour et de suppression d'événements dont disposent vos groupes ou les membres de votre équipe afin de vous assurer qu'ils disposent des autorisations appropriées dont ils ont besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Dans le module Listes, accédez à **Planification** > **Type d'événement**.
3. Sélectionnez un événement pour lequel vous souhaitez vérifier l'accès des utilisateurs.
4. Sélectionnez l'onglet **Accès utilisateur**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.
   L'écran indique que les colonnes Créer, Lire, Écrire et Supprimer sont définies sur **true** pour chaque membre de l'équipe ayant accès au type spécifique d'accès à l'événement sélectionné.

Ajouter des événements au calendrier de l'équipe

Créez une réunion, une formation, une demande de congé, un événement personnalisé ou une équipe de travail ad hoc à l'aide du calendrier de l'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer des types d'événements personnalisés et ajouter ou supprimer les champs souhaités. Pour en savoir plus, consultez Configurer les types d'événements pour ITSM Manager Workspace.

Remarque :
Dans le calendrier de l'équipe, lorsque vous sélectionnez un événement pour un membre de l'équipe et que vous le supprimez, cet événement est également supprimé pour les autres participants à l'événement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Calendrier de l'équipe**.
4. Sélectionnez **+Nouveau**.
5. Créez un événement.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Échanger les équipes de vos agents dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Échangez l'équipe d'un agent de votre groupe d'affectation avec un autre agent qui peut travailler dans cette équipe, et ignorez le processus d'approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Dans l'onglet **Calendrier de l'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent que vous souhaitez échanger avec un autre agent.
4. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Échange d'équipe ( ).
5. Dans la section **Équipe demandée**, cliquez sur le champ **Agent** et sélectionnez l'agent qui peut travailler dans cette équipe.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le calendrier de l'équipe affiche le calendrier mis à jour.

Composants de planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dispose de rôles pour administrer les équipes et les calendriers des agents, et de propriétés pour configurer le comportement par défaut.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.user]	Accorde un accès en lecture pour la planification, y compris la possibilité d'afficher les calendriers et les équipes.	
Agent de planification d'équipe [sn_shift_planning.agent]	Accorde aux agents l'accès à leur calendrier. Les agents peuvent demander un échange d'équipe ou un congé.	sn_shift_planning.user
Administrateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.admin]	Accorde un accès administratif pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des calendriers et des équipes de travail.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Propriétés

Propriété	Description
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_past	Le nombre maximal de jours pendant lesquels les événements passés de vos équipes peuvent être affichés sur votre application mobile. Vous pouvez saisir des valeurs comprises entre -1 et -31.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** -31
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_future	Le nombre maximal de jours pendant lesquels les événements futurs de vos équipes peuvent être affichés sur votre application mobile. Vous pouvez saisir des valeurs comprises entre 1 et 90. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 90
sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break	Permet aux agents de modifier l'heure de début et de fin de leur temps de pause au sein d'une équipe. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** false
sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break	Permet aux agents d'ajouter ou de supprimer leur temps de pause au sein d'une équipe. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** false
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Nombre de jours pour la mise en cache du calendrier des agents. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 5
sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign	Nombre d'équipes préférées d'un plan de calendrier qui seront affectées automatiquement. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 1
sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup	Nombre maximal d'équipes pour lesquelles les agents peuvent s'inscrire dans un plan de calendrier. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 1
sn_shift_planning.enable_agent_signup	Permet aux agents de s'inscrire à leurs propres équipes. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :**true
sn_shift_planning.enable_schedule_signup_link	Active ou désactive le lien dans la section À venir de la page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services où les agents peuvent voir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	les équipes auxquelles ils sont affectés le jour même et le lendemain. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_shift_planning.days_to_signup_due_date	Le nombre de jours avant la date d'échéance de l'inscription d'équipe lorsque les agents et les gestionnaires sont informés. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 2
sn_shift_planning.display_shift_name	Définissez cette propriété sur vrai pour afficher le nom de l'équipe. Si la valeur est définie sur faux, le type d'événement s'affiche. • **Type :** booléen • **Valeur par défaut :** vrai **Remarque :** Il faudra 24 heures pour que toute modification apportée à la valeur de la propriété prenne effet. Pour afficher les changements immédiatement, exécutez le travail planifié *`Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache`*.
assignShiftAgentsTypeaheadDisableAutoClose	Désactive la fermeture de la liste de suggestion automatique **Affecter des agents à cette équipe** chaque fois qu'un agent est sélectionné. Dans le navigateur d'application, saisissez sys_ux_page_property.LIST et appuyez sur **Entrée**. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** false
sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync	Définissez cette propriété sur **vrai** pour activer la synchronisation entre le calendrier de l'agent et le calendrier Microsoft Outlook. • **Type :** booléen • **Valeur par défaut :** faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés

Tâche planifiée

Nom	Description
Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache (Planification des équipes - Supprimer le cache de tous les calendriers des agents)	Supprime le cache de la table sn_shift_planning_agent_availability. • S'exécute automatiquement tous les jours à 2h30 du matin. • Exécutez cette tâche sur demande lorsque vous importez des données.

Préférences utilisateur

Accédez à **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur** et ajoutez les préférences répertoriées dans la table ci-dessous.

Remarque :
Pour définir une préférence utilisateur à l'échelle du système, cochez la case **Système**.

Pour en savoir plus sur la définition des préférences utilisateur, consultez Préférences utilisateur .

Préférence d'utilisateur	Description
workspace.onCallShiftsPageSize	Définissez le nombre maximal d'équipes d'astreinte à afficher par page dans l'onglet **Équipes d'astreinte** du panneau latéral Équipes. • **Nom :** workspace.onCallShiftsPageSize • **Type :** nombre entier • **Valeur :** saisissez le nombre préféré d'équipes d'astreinte que vous souhaitez afficher par page.
workspace.workShiftsPageSize	Définissez le nombre maximal d'équipes de travail à afficher par page dans l'onglet **Équipes de travail** du panneau latéral Équipes. • **Nom :** workspace.workShiftsPageSize • **Type :** nombre entier • **Valeur :** saisissez le nombre préféré d'équipes de travail que vous souhaitez afficher par page.
workspace.schedulePlanPageSize	Définissez le nombre maximal de plans de calendrier à afficher par page dans le panneau latéral Calendriers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférence d'utilisateur	Description
	• **Nom :** workspace.schedulePlanPageSize • **Type :** nombre entier • **Valeur :** saisissez le nombre préféré de calendriers que vous souhaitez afficher par page.

Respect du calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Analysez la façon dont vos agents respectent leurs activités planifiées. Vous pouvez également analyser s'ils effectuent le temps total de travail qui leur a été planifié. Utilisez ces mesures pour aligner vos besoins en personnel et prévoir la demande d'agents plus efficacement.

Le respect mesure la façon dont vos agents respectent leur calendrier afin d'effectuer les tâches qui leur ont été affectées. La conformité mesure la quantité de travail effectuée, peu importe quand il a été effectué.

Utilisez le respect du calendrier pour :

- obtenir un aperçu de la façon dont les ressources d'agent ont été utilisées par le passé et planifier vos besoins en matière de personnel en fonction de ces données,
- mesurer si l'effort consacré à la prévision de la demande de l'agent et à la planification des membres de l'équipe est mené de manière optimale,
- découvrir des opportunités de coaching pour vos agents en cas de problèmes de respect. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Coaching.

En tant que gestionnaire, vous pouvez réaliser les actions suivantes :

- découvrir si votre équipe respect les calendriers publiés,
- augmenter les performances de votre équipe en fixant des objectifs en matière de respect,
- consulter la présence de vos agents via des détails tels que les heures de pointage à l'entrée et à la sortie,
- analyser l'historique de présence des membres de votre équipe,
- afficher les données historiques planifiées par rapport aux valeurs historiques réelles de votre équipe et de vos agents individuels,
- modifier les heures de pointage à l'entrée et à la sortie de vos agents.

En tant qu'administrateur, vous pouvez définir les pourcentages de seuil et modifier les formules pour calculer le respect du calendrier et la conformité.

En tant qu'agent, vous pouvez pointer à l'entrée et à la sortie de votre période de travail. Pour plus d'informations, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification.

Voici un workflow typique de respect du calendrier et de conformité :

1. L'administrateur définit la règle métier *`Agent Time Work Event Trigger`* comme active pour enregistrer les heures de pointage à l'entrée et à la sortie des agents de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.
2. Un agent travaille pour l'équipe ITSM et dépend d'un gestionnaire. Supposons que ce scénario est une journée de travail classique :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. L'agent se connecte à Espace de travail d'agent pour ITSM.

b. L'agent passe l'état de présence à **Disponible** et commence à travailler. L'événement de pointage à l'entrée est généré.

c. L'agent passe l'état de présence à **Pause** et va déjeuner. L'événement de pointage à la sortie est généré.

d. Lorsque l'agent revient du déjeuner et répond à un appel téléphonique, l'état de présence passe à **Occupé** et l'événement de pointage à l'entrée est généré.

e. L'agent se déconnecte ensuite de CSM Espace de travail d'agent ou passe l'état de présence à **Hors ligne**. L'événement de pointage à la sortie est généré.

f. À la fin de la journée, le récapitulatif du temps de travail de l'agent est généré avec des indicateurs clés de performance (KPI), tels que l'heure de début, l'heure de fin, le travail planifié, le temps non travaillé, le temps non planifié disponible, le temps de travail et le pourcentage de respect et de conformité.

3. Le gestionnaire de l'agent se connecte à Manager Workspace pour afficher le temps de travail de l'agent dans le calendrier **Calendrier de l'équipe**. Le gestionnaire peut également afficher le temps de travail réel et le modèle de travail de l'agent pour tous les jours historiques. Si nécessaire, le gestionnaire peut coacher l'agent vers une performance souhaitée qui correspond à la culture d'équipe.

Suivre le respect du calendrier par vos agents

Évaluez si vos agents respectent ou non les calendriers qui leur sont affectés. Recherchez les domaines pour lesquels les activités d'agent dont la valeur ajoutée est faible peuvent être réduites ou supprimées, et affinez vos exigences de niveau de dotation en personnel en fonction de leur respect.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Un taux de respect élevé indique que les agents respectent leurs calendriers et résolvent les éléments de travail lorsque cela est attendu. Un taux de respect faible indique que vous devriez analyser les processus ou les décisions et les modifier afin de gérer efficacement le calendrier de vos équipes. Les nombres sont mis en évidence en rouge pour les agents qui ne respectent pas les calendriers.
- Les calculs en matière de respect du calendrier et de conformité sont basés sur les formules permettant de calculer le respect du calendrier et la conformité, ainsi que sur les heures de travail réelles et planifiées des agents. Voici les formules utilisées par défaut pour calculer le respect et la conformité des agents. Toutefois, votre administrateur peut personnaliser les points d'extension du respect du calendrier pour configurer les formules selon les besoins.

  Composants et formules utilisés pour le respect du calendrier :

  - La règle métier *`Agent Time Work Event Trigger`* génère des événements de pointage à l'entrée et à la sortie chaque fois qu'il y a un changement au niveau de l'état de présence de l'agent. Les scripts *`shift_planning_clock-in`* et *`shift_planning_clock-out`* génèrent les événements de pointage à l'entrée et à la sortie des agents à partir de leurs connexions et déconnexions.
  - Formules :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

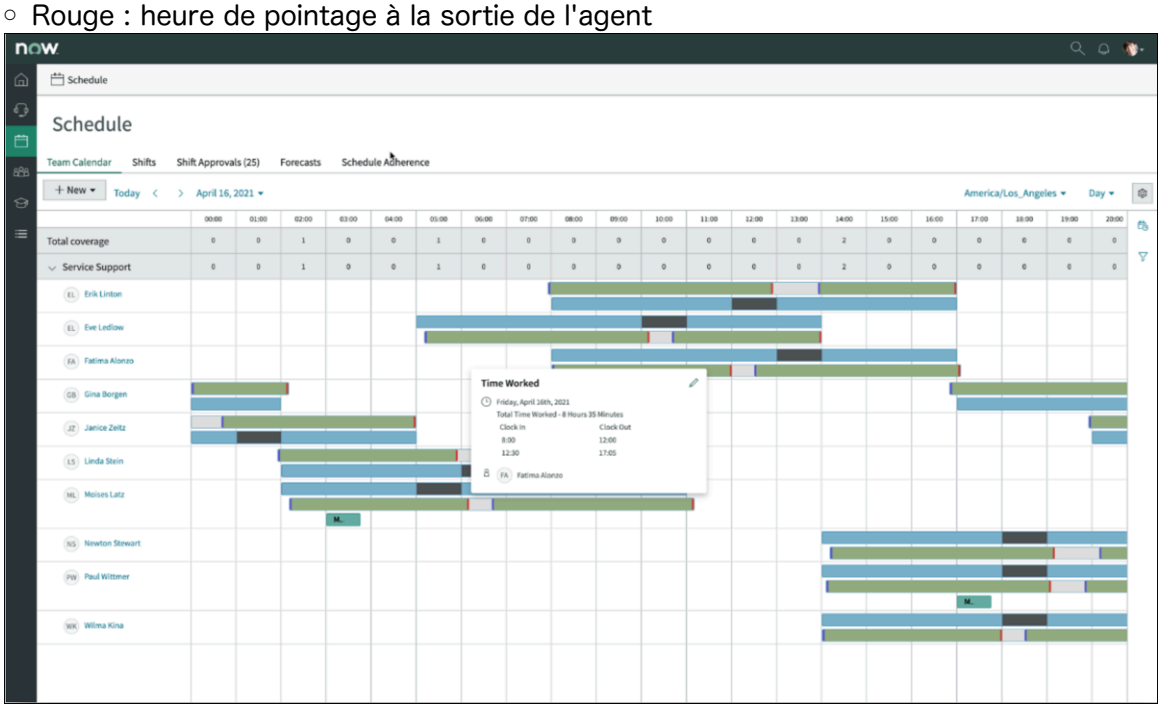
- Le respect du calendrier est calculé comme suit : (Minutes de travail dans l'équipe/ Temps d'équipe prévu en minutes + Heures supplémentaires).
- La conformité est calculée comme suit : (Minutes de travail dans l'équipe + Heures supplémentaires)/Temps d'équipe prévu en minutes.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Suivez le respect du calendrier par vos agents.

   L'image ci-dessous montre un exemple de la façon dont les membres de l'équipe respectent leurs calendriers de travail. Les couleurs des barres sont représentées comme suit :

   - Bleu : équipe de travail planifiée
   - Gris : agent non disponible
   - Vert : l'agent est disponible
   - Violet : heure de pointage à l'arrivée de l'agent
   - Rouge : heure de pointage à la sortie de l'agent



Utiliser le récapitulatif du temps de travail pour analyser le respect du calendrier de l'agent et la conformité

Analysez si vos équipes respectent les calendriers planifiés. Utilisez l'historique du respect pour déterminer le niveau de respect du calendrier de vos agents dans le passé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

- Le respect de l'historique fournit des rapports du respect en temps réel.
- Les calculs en matière de respect et de conformité sont basés sur les heures de travail réelles et planifiées de vos agents. Votre administrateur peut modifier les configurations pour le respect du calendrier et la conformité. Pour en savoir plus, consultez Référence du respect du calendrier.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans la catégorie **Respect du calendrier**, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour analyser le récapitulatif du temps de travail de vos agents, sélectionnez **Récapitulatif du temps de travail**.
   - Pour analyser le temps de présence de vos agents, sélectionnez **Temps de présence**.

Remarque :
le champ **Durée non planifiée disponible** spécifie l'heure à laquelle l'agent était disponible et à laquelle il a pointé à l'entrée en dehors des événements de travail planifiés de l'agent. Par exemple, si un agent doit suivre une formation de 13 h 00 à 14 h 00, mais oublie de pointer à la sortie, cette heure est considérée comme heure de pointage à l'entrée. Par conséquent, la durée de formation de 13 h 00 à 14 h 00 est spécifiée comme durée non planifiée disponible.

Example:

Pour comprendre les calculs des champs dans un récapitulatif du temps de travail, prenons l'exemple d'un jour de travail de Fatima Alonzo :

- L'équipe commence à 8h et se termine à 16h = 8 heures
- Temps planifié = 8 heures = 480 minutes
- Pointage à l'entrée à 8h et pointage à la sortie à 12h pour une pause. Retour de la pause, pointage à l'entrée à 12h30 et pointage à la sortie à 16h.
- Minutes de travail dans l'équipe = 480 à 30 = 450 minutes
- Respect du calendrier= (minutes de travail dans l'équipe/temps d'équipe prévu en minutes + heures supplémentaires) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Conformité= (minutes de travail dans l'équipe + heures supplémentaires)/temps d'équipe prévu en minutes = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Remarque :
Fatima Alonzo respecte le calendrier car les données de respect du calendrier et de conformité se trouvent au niveau du seuil. Pour savoir quels agents ne respectent pas le calendrier, analysez les nombres mis en évidence en rouge.

Planifier des points d'extension du respect du calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez les points d'extension du respect du calendrier pour appeler des scripts personnalisés pour le respect du calendrier de l'agent et la conformité.

Pour accéder aux points d'extension, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Points d'extension pour le respect du calendrier

Nom du point d'extension	Description
`sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExt`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique du respect du calendrier et de la conformité.

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Configurer les propriétés pour le respect du calendrier et de la conformité

Configurez les propriétés de respect du calendrier pour calculer le respect et la conformité de vos agents afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les paramètres de seuil pour le respect et la conformité indiquent avec combien de minutes d'avance ou de retard un agent peut pointer à l'entrée ou à la sortie par rapport à l'heure prévue sans que cela soit considéré comme une preuve de non-respect.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification de l'équipe** > **Respect du calendrier** > **Paramètres**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriétés du respect du calendrier

Champ	Description
Activer le respect du calendrier	Calcul et informations sur le respect du calendrier par les agents.
Seuil d'enregistrement anticipé de l'équipe planifiée (en minutes)	Heure à définir pour un enregistrement anticipé. Ce temps est la durée acceptable pour qu'un agent intègre son équipe de travail avant l'heure réelle de l'équipe de travail. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'horaire d'une équipe de travail d'un agent est de 8h à 17h et que l'agent pointe à 7h, le seuil offre une flexibilité et l'agent n'est pas considéré comme un agent qui ne respecte pas le calendrier.
Pourcentage pour le seuil de respect du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage à définir pour un seuil de respect. Les agents n'étant pas qualifiés pour être au-dessus de la valeur seuil définie (70 %) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier.
Seuil inférieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil inférieur que vous pouvez définir pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 80 %.
Seuil supérieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil supérieur que vous pouvez définir pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 120 %.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Seuil par défaut pour la génération d'événements de pointage au départ (en minutes)	Seuil par défaut pour générer un événement automatique de pointage à la sortie si un agent oublie de pointer en sortie. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'équipe de travail d'un agent est planifiée de 8h à 17h et que l'agent ne pointe pas à sa sortie à 17h, le système attend 60 minutes, c'est la durée seuil, et génère un événement de pointage automatique à la sortie.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Respect du calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment utiliser Demand Forecast pour prédire les ressources en fonction des données historiques.

La vidéo ci-dessous montre une vue d'ensemble de l'application Demand Forecast.

Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Demand Forecast utilise MetricBase pour prévoir la demande des équipes.

Lorsque vous créez des configurations de prévision de demande, l'application crée des mesures :

- pour prévoir le nombre d'agents dont vous avez besoin pour les interactions ;
- pour résoudre les incidents tout au long d'une journée donnée.

Remarque :
vous pouvez créer des configurations de prévision pour toutes les tables.

Analyser la prédiction de ressources Demand Forecast

Regardez cette vidéo pour découvrir comment modéliser les scénarios de demande et afficher la demande mise à jour sur le calendrier.

Prévision de la demande - Scénarios de demande de modèle

En tant que gestionnaire ayant le rôle d'administrateur de la prévision, vous pouvez créer des paramètres de prévision dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Manager Workspace. Modifiez les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision et prévisualiser les données des séries chronologiques avant de les publier. Vous pouvez créer n'importe quel nombre de prévisions pour prévisualiser les données des séries chronologiques en temps réel.

Vous pouvez également effectuer des ajustements manuels pour modifier la prévision et analyser le modèle de prévision. Vous pouvez superposer les ajustements manuels sur les données de prévision visualisées et afficher les données des séries chronologiques pour analyser le modèle de prévision. Par exemple, si vous avez un modèle spécifique pour la semaine à venir, mais que vous savez qu'un jour férié tombe au milieu de la semaine où vous avez besoin de plus d'agents, car vous vous attendez à une augmentation des ventes, vous pouvez modifier manuellement la prévision pour l'augmenter de 10 % et analyser ces données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prévision de la demande

L'application Demand Forecast comprend les quatre modules suivants :

Modules de l'application Demand Forecast

Nom du module	Description
Définitions des collectes de données	Configurez des conditions pour définir les données que vous souhaitez collecter pour les incidents, les interactions ou une table.
Paramètres de formule	Ajoutez des paramètres à définir dans la formule pour calculer le nombre de ressources par heure dans une journée.
Formule de conversion de ressource	Ajoutez des formules pour convertir la prévision en ressources.
Configuration des prévisions de groupe	Associez la formule configurée pour la conversion des ressources en groupes.

En tant qu'administrateur de la prévision (sn_agent_forecast.admin), vous pouvez prévoir le nombre d'agents dont vous avez besoin pour une équipe.

Pour prévoir la demande :

1. Collecter les données en configurant les définitions de collecte des données
2. Créez des paramètres de prévision.
3. Créez des formules pour convertir le nombre d'incidents prévu en nombre de ressources nécessaires pour répondre à ces incidents.
4. Associez les formules à des groupes d'affectation.
5. Affichez la demande prévue sur le calendrier.

Remarque :
Consultez Demand Forecast dans l'espace de travail configurable Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour en savoir plus sur les composants et les configurations par défaut installés avec Demand Forecast.

Collecter les données en configurant les définitions de collecte des données

Utilisez l'application **Data Collection Definitions** pour définir les données que vous souhaitez collecter pour les agents de prévision.

- Utilisez la tâche planifiée *`Collect daily data for automated forecast configurations`* pour collecter des données pour les mesures définies dans les définitions de collecte des données. La tâche planifiée récupère les enregistrements du jour précédent pour chaque heure de chaque groupe d'affectation. Elle stocke ces données dans MetricBase.

  Vous pouvez accéder à la série chronologique des données collectées en utilisant la commande list de MetricBase sur la table Groupe [sys_user_group]. Pour en savoir plus sur l'accès aux données de MetricBase, consultez Accéder aux données de MetricBase à l'aide de la commande list .

- Utilisez la tâche sur demande *`Collect historical data for automated forecast configurations`* pour collecter les données historiques horaires. Cette tâche collecte les données des trois dernières années.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez la tâche planifiée **Prévoir des ressources pour l'avenir** pour prévoir les ressources en fonction des données collectées. La tâche prévue stocke les données dans la mesure Agent Forecast dans MetricBase. Consultez Propriétés de prévision pour définir la fréquence de collecte, comme le nombre de jours où vous devez collecter les données. Vous pouvez utiliser ces informations pour calculer la prévision ou la période pendant laquelle vous souhaitez stocker les données.

Remarque :
les mesures de séries chronologiques créées pour les définitions de collecte des données utilisent la politique de rétention **Prévision WFO**. Cette politique de rétention stocke les données toutes les heures depuis trois ans.

Créer des paramètres de formule

Utilisez des valeurs numériques ou un script pour définir les paramètres à utiliser dans la formule pour la prévision. Consultez Configurations de prévision des ressources pour prendre connaissance des formules de prévision des ressources configurées disponibles par défaut.

Associer des formules à des groupes d'affectation

Pour convertir le nombre d'incidents en agents, associez des groupes d'affectation à la formule de conversion des ressources.

Afficher la demande prévue sur le calendrier

Les données collectées par la mesure Agent Forecast dans MetricBase sont utilisées pour prévoir les agents dont vous avez besoin pour chaque heure de la journée. Ces données sont affichées sur le calendrier de l'équipe. La vue hebdomadaire du calendrier affiche les niveaux de dotation en personnel d'une semaine donnée.

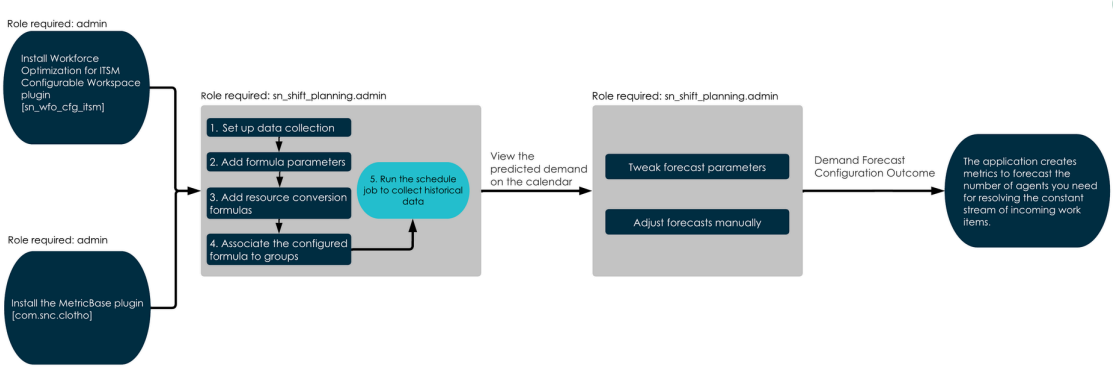
Information associée

Configurer Demand Forecast

Configurer la prévision de la demande dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Configurez les données à collecter, modifiez les paramètres de prévision et étalonnez les ajustements manuels à l'aide de la prévision de la demande.

L'image montre le flux de bout en bout de la configuration de Prévision de la demande.



Configurer Demand Forecast

Définissez les données que vous souhaitez collecter pour les incidents, les interactions ou toute table pour prévoir le nombre d'agents nécessaires pour vos besoins en personnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Vous devez avoir activé le module d'extension MetricBase [com.snc.clotho] pour utiliser Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Pour en savoir plus, consultez Demander le produit MetricBase .
- Vous devez être dans le Global scope .

Rôle requis : sn_agent_forecast.admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Demand Forecast**.
2. Définissez les données que vous souhaitez collecter pour prévoir le nombre d'agents dont vous avez besoin.
   a. Cliquez sur **Définitions des collectes de données**.

      Consultez les tables de configuration de la prévision de la demande pour obtenir la liste des configurations disponibles par défaut.

   b. Cliquez sur Nouveau.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration de prévision de collecte.
Type	Le type de définition de la collecte de données est défini sur **Collecte** par défaut et collecte les données à l'aide d'une tâche planifiée.
Table	Table utilisée pour la collecte des données. Dans la liste, effectuez l'une des actions suivantes : ▪ Pour collecter des données permettant de prévoir les incidents, sélectionnez **Incidents**. ▪ Pour collecter des données pour les interactions de prévision, sélectionnez **Interactions**.
Condition	Conditions que vous pouvez définir afin de capturer les données dont vous avez besoin.
Champ de date	Données que vous pouvez ajouter à la prévision pour le futur.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Un paramètre de prévision à l'état **Publié** est automatiquement créé.

   e. Créez un index pour la table que vous avez créée à l'aide du champ de date et des conditions que vous avez ajoutées à la table. Pour en savoir plus sur la création d'un index de table, consultez Create a table index .

3. Ajoutez des paramètres pour la formule afin de calculer le nombre d'agents dont vous avez besoin par heure et par jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur **Paramètres de formule**.

b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le paramètre.

c. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour ajouter une valeur à calculer pour la formule, saisissez la valeur dans le champ **Valeur**.
- Pour utiliser l'API de la carte de score Analyse des performances ou une API personnalisée, cliquez sur **Avancé** et ajoutez le script.

Les paramètres de prévision Durée moyenne de messagerie instantanée et Durée moyenne de visite fournis par défaut sont des exemples d'utilisation des scripts pour ajouter les paramètres. Pour obtenir la liste des paramètres fournis par défaut, consultez les paramètres de prévision de la demande.

Remarque :
Une formule de conversion de ressource utilise plusieurs définitions de collecte de données pour calculer la conversion de ressource. Dans une définition de collecte de données, si les paramètres de prévision définis pour chacune des configurations de prévision varient, la formule de conversion de ressource utilise les valeurs de paramètre les plus basses définies pour une configuration de prévision.

Par exemple, imaginons les scénarios suivants :

- La configuration de prévision Incidents P1 créés est paramétrée comme suit : le champ Durée de la période est défini sur sept jours et le champ Périodes de prévision est défini sur 2. Par conséquent, la prévision serait calculée pour les 14 prochains jours.
- La configuration de prévision Interactions de messagerie instantanée créées est paramétrée comme suit : le champ Durée de la période est défini sur sept jours et le champ Périodes de prévision est défini sur 4. Par conséquent, la prévision serait calculée pour les 28 prochains jours.

Lorsque vous ajoutez ces deux configurations de prévision à la formule de conversion de ressource, celle-ci tient compte uniquement de la valeur inférieure des deux valeurs de configuration de prévision (14 jours) pour calculer la conversion de ressource.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Configurez la formule de conversion de ressource.

a. Cliquez sur **Formule de conversion de ressource**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de prévision des ressources.
Type	Le type est défini sur **Formule de conversion de ressource**.
Formule	Formule pour calculer le nombre prévu d'agents dont vous avez besoin. Dans la section Liens connexes, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions**, sélectionnez la configuration de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. ▪ Cliquez sur le lien connexe **Parcourir la configuration des prévisions**, sélectionnez le paramètre de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. **Remarque :** **FC** fait référence à la configuration de la prévision et **FP** fait référence au paramètre de prévision.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Associez un groupe d'affectation à la formule de conversion de ressource.
   Vous pouvez affecter une configuration de prévision à plusieurs groupes d'affectation, mais un groupe d'affectation ne peut avoir qu'une seule configuration de prévision.

   a. Cliquez sur **Configurations de prévision des groupes**.

   b. Cliquez sur **Nouveau** et procédez comme suit :

   - Dans le champ **Groupe d'affectation**, cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez associer une configuration de prévision.
   - Dans le champ **Configuration des prévisions**, cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez une **formule de conversion de ressource**.

Que faire ensuite
Exécutez la tâche planifiée *`Collect historical data for automated forecast configurations`*. Pour en savoir plus, consultez Travaux planifiés pour la prévision de la demande.

Information associée

Utiliser Demand Forecast

Définir le nombre minimal et maximal d'agents pour prévoir la demande

Définissez le nombre minimal ou maximal d'agents requis par heure afin de toujours avoir la dotation en personnel souhaitée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_agent_forecast_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous calculez le nombre d'agents pour vos besoins en personnel, vous pouvez définir le nombre minimal ou maximal d'agents par défaut dont vous avez besoin par heure, à l'aide des fonctions Math.min et Math.max.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Demand Forecast** > **Paramètres de formule**.
2. Créez un paramètre de formule pour définir le nombre minimal ou maximal d'agents dont vous avez besoin par heure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour le paramètre.

c. Dans le champ **Valeur**, saisissez le nombre d'agents requis lors de la conversion des ressources.

- Pour définir le nombre minimal d'agents, saisissez le plus petit nombre d'agents dont vous auriez besoin par heure.
- Pour définir le nombre maximal d'agents, saisissez le plus grand nombre d'agents dont vous auriez besoin par heure.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Créez une formule de conversion de ressource.

a. Cliquez sur **Formule de conversion de ressource**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour la formule de conversion de ressource.

d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

e. Dans le champ **Formule**, effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour créer une formule pour le nombre minimal d'agents requis par heure :

  i. Ajoutez la fonction `Math.max`.

  ii. Cliquez sur **Parcourir les paramètres de formule** et sélectionnez la formule que vous avez créée pour définir le nombre minimal d'agents.

  iii. Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions** et sélectionnez la formule que vous souhaitez utiliser pour la configuration des prévisions.

  Lorsque la formule de conversion de ressource est calculée, la plus élevée des deux valeurs est utilisée comme limite inférieure pour le nombre minimal d'agents requis par heure.

  Par exemple, supposons que vous avez besoin de deux agents au minimum par heure et que vous utilisez la formule suivante : `Math.max(([FP : nombre minimal d'agents]), (([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour]))`, pour laquelle :

  - vous avez défini la valeur `[FP : nombre minimal d'agents]` sur 2 ;
  - la valeur de sortie pour la formule `([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour]` est de 0.

  Bien que la configuration de prévision indique qu'aucun agent n'est requis, car vous avez fixé le nombre minimal d'agents à deux, cette valeur sera utilisée pour la conversion de ressource.

- Pour créer une formule pour le nombre minimal d'agents requis par heure :

  i. Ajoutez la fonction `Math.min`.

  ii. Cliquez sur **Parcourir les paramètres de formule** et sélectionnez la formule que vous avez créée pour définir le nombre maximal d'agents.

  iii. Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions** et sélectionnez la formule que vous souhaitez utiliser pour la configuration des prévisions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la formule de conversion de ressource est calculée, la plus basse des deux valeurs est utilisée comme limite supérieure pour le nombre minimal d'agents requis par heure.

Par exemple, supposons que vous avez besoin de huit agents au maximum par heure et que vous utilisez la formule suivante : Math.min(([FP : nombre maximal d'agents]), (([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour])), pour laquelle :

- vous avez défini la valeur [FP : nombre maximal d'agents] sur 8 ;
- la valeur de sortie pour la formule ([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour] est de 10.

Bien que la configuration de prévision indique que 10 agents sont requis, car vous avez fixé le nombre maximal d'agents à huit, cette valeur sera utilisée pour la conversion de ressource.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision

Configurez et modifiez les paramètres de prévision pour observer le comportement de la prévision lorsque vous variez la durée de la période, les périodes de prévision ou l'algorithme. Vous pouvez afficher la prévision modifiée sur la visualisation des séries chronologiques.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_agent_forecast.admin et sn_wfo_itsm.manager

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir les dates de début et de fin pour lesquelles vous souhaitez visualiser les données de prévision. La date de début d'une configuration de prévision est basée sur le nombre de jours historiques que vous souhaitez prendre en compte pour la visualisation des données. La valeur est définie à l'aide de la *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* propriété.

La date de début par défaut est fixée à 90 jours plus tôt à compter de la veille du jour actuel. La date de fin est calculée en fonction de la durée de la période et des périodes de prévision représentées en jours. Par exemple, si la période est de 7 jours et que les périodes de prévision sont de 5 jours, alors la date de fin est de 35 jours (incluant le jour actuel).

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier .
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez afficher les données des séries chronologiques.
   Vous pouvez visualiser chacun des paramètres de prévision créés pour le modèle de prévision.
5. Cliquez sur l'icône Engrenage .
6. Cliquez sur le signe plus (+).
7. Configurez le paramètre de prévision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste **Unité de durée des périodes**, sélectionnez l'unité pour la durée de la période de prévision.

b. Dans le champ **Durée de la période**, entrez la durée d'une saison de prévision.

c. Dans le champ **Périodes de prévision**, saisissez le nombre de saisons, qui correspond à la longueur de la période, pour laquelle vous souhaitez faire une prévision.

d. Dans le champ **Algorithme**, sélectionnez un algorithme que vous souhaitez utiliser pour calculer la prévision.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
La prévision est créée à l'état **Brouillon**. La prévision est calculée et affichée dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser la prévision avec les nouveaux paramètres de prévision avant de la publier.

8. Pour prévisualiser une prévision avant de la publier, cliquez sur **Aperçu**.
La prévision est calculée à l'aide de l'algorithme et des paramètres configurés dans le paramètre de prévision. Lorsque vous créez un ajustement manuel pour prédire les ressources futures, Demand Forecast superpose l'ajustement dans le graphique des séries chronologiques.

9. Publier les paramètres de prévision.

a. Pour publier un nouveau paramètre de prévision, cliquez sur **Enregistrer**, puis cliquez sur **Publier**.

b. Pour publier un paramètre de prévision actif, cliquez sur **Publier**.

Remarque :
Vous ne pouvez avoir qu'une seule prévision à l'état **Publié**, qui est utilisée pour calculer les ressources.

Lorsque le paramètre de prévision est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- La tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** s'exécute quotidiennement et utilise les paramètres de prévision publiés pour calculer la prévision de l'agent. Le calcul utilise la formule de conversion de ressource pour calculer les données de prévision à partir du point en cours. Vous pouvez afficher les ressources mises à jour dans le calendrier de l'équipe.
- Tous les autres paramètres de prévision qui ont été créés seront non publiés et inactifs.

Que faire ensuite

Créer un ajustement manuel pour une prévision

Créer un ajustement manuel pour une prévision

Ajustez manuellement les prévisions pour les affiner et obtenir plus de précision. Créez l'ajustement pour une période spécifiée et analysez l'impact sur votre prévision.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_agent_forecast.admin et sn_wfo_cfg_itsm.manager

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier.
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez effectuer un ajustement manuel.
5. Cliquez sur l'icône Ajustements manuels.
6. Effectuez un ajustement manuel.
   a. Cliquez sur l'icône Ajustements manuels.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom de champ	Description
Nom	Nom unique de l'ajustement manuel.
Date/heure de début	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit commencer.
Date/heure de fin	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit s'arrêter.
Unité d'ajustement	Unité de l'ajustement manuel. Valeurs disponibles : ▪ Pourcentage : pourcentage de la valeur d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre d'incidents et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 % du nombre d'incidents par rapport aux données de prévision. ▪ Nombre : nombre de valeurs d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre d'incidents et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 incidents par rapport aux données de prévision.
Valeur d'ajustement	Valeur numérique pour laquelle vous souhaitez ajuster la prévision. La valeur est appliquée à chaque groupe de la table Groupes [sys_user_groups]. La visualisation de l'ajustement manuel sur le graphique des séries chronologiques affiche les données de vos groupes. Supposons par exemple que la valeur est 15 et que l'unité est numéro. Un jour donné, si vous avez deux groupes pour un modèle de prévision et que les deux groupes ont 2 agents chacun avant de faire la superposition manuelle, lorsque vous saisissez la valeur 15, elle est appliquée à chacun des deux groupes et la valeur totale affichée est 34. Le calcul est effectué comme suit : ▪ Deux agents pour le groupe A + la valeur d'ajustement 15 = 17 ▪ Deux agents pour le groupe B + la valeur d'ajustement 15 = 17 Le total est de 34.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'ajustement manuel est créé à l'état **Brouillon**. L'ajustement manuel est calculé et s'affiche sous forme de ligne verte dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser ou mettre à jour la prévision avec cet ajustement manuel avant de la publier.

7. Publiez l'ajustement manuel.
   a. Cliquez sur l'ajustement manuel enregistré que vous souhaitez utiliser pour la prévision des ressources.
   b. Cliquez sur **Publier**. L'état passe à **Prêt pour publication**.

Lorsque la tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** est exécutée, elle calcule la prévision, vérifie les ajustements manuels, applique ces valeurs le cas échéant, et passe la prévision à l'état **Publié**.

Remarque :

- Lorsque vous annulez la publication d'une prévision, elle passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez supprimer une prévision qui est à l'état **Brouillon**.
- Si vous souhaitez mettre fin à un ajustement manuel une fois qu'il a commencé et avant sa date de fin, vous pouvez cliquer sur **Terminer maintenant**.

La prévision ne sera plus utilisée dans la formule de conversion de ressource.

Lorsque l'ajustement manuel est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- Les valeurs ajustées sont utilisées dans la formule de conversion de ressource et dans la prévision de demande affichée sur le calendrier.
- Toutes les autres configurations d'ajustement manuel qui ont été créées ne sont pas publiées et passent à l'état **Brouillon**.

Composants de prévision des demandes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM installe des rôles pour administrer ITSM Manager Workspace Demand Forecast, des propriétés pour configurer le comportement par défaut, des travaux planifiés afin de collecter des données pour les configurations, des tables pour stocker les données, des configurations de prévision pour collecter les données relatives aux incidents et aux interactions, ainsi qu'une politique de rétention pour stocker les données de mesure.

Configurations des prévisions

Nom	Description
Interactions de messagerie instantanée créées	Collecte des données pour les interactions instantanées.
Non P1 Incidents Created (Incidents non P1 créés)	Collecte les données de tous les incidents qui ne sont pas balisés comme étant de priorité 1.
P1 Incidents Created (Incidents P1 créés)	Collecte les données des incidents de priorité 1.
Walkup Interactions Created (Interactions de visite créées)	Collecte les données des interactions de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politique de rétention des mesures

La politique de rétention de séries chronologiques de mesures **Prévision WFO** est disponible par défaut pour toutes les configurations de prévision. Par défaut, cette politique de rétention stocke les données toutes les heures depuis trois ans.

Formules à utiliser pour créer des configurations de prévision des ressources

Nom	Formule pour créer cette configuration de prévision des ressources
Chat Interactions to Agent Conversion (Interactions de messagerie instantanée dans conversion d'agent)	([FC:Chat Interactions Created] * [FP:Average Chat Duration]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day]
Incident and Interaction Resources (Ressources d'incident et d'interaction)	[FC:Incidents Created to Agent Conversion] + [FC:Chat Interactions to Agent Conversion] + [FC:Walkup Interactions to Agent Conversion]
Incidents Created to Agent Conversion (Conversion des incidents créés en agent)	(([FC:P1 Incidents Created] * [FP:Average P1 Incident Work Time]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day]) + (([FC:Non P1 Incidents Created] * [FP:Average Non P1 Incident Work Time]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day])
Walkup Interactions to Agent Conversion (Conversion des interactions de visite en agent)	([FC:Walkup Interactions Created] * [FP:Average Walkup Duration]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day]

Paramètres de prévision

Nom	Description
Average Agent Work Time Per Day (Temps de travail moyen de l'agent par jour)	Temps de travail moyen d'un agent un jour donné.
Durée moyenne d'un chat	Durée moyenne d'un chat d'agent pour chaque incident ou interaction.
Average Non P1 Incident Work Time (Temps de travail moyen pour un incident non P1)	Temps moyen qu'un agent consacre à tous les incidents qui ne sont pas classés en priorité 1.
Average P1 Incident Work Time (Temps de travail moyen pour un incident P1)	Temps moyen qu'un agent consacre à tous les incidents classés en priorité 1.
Durée moyenne de visite	Durée moyenne qu'un agent consacre à une interaction de visite.

Si vous créez des paramètres de prévision pour une configuration de prévision, les valeurs définies dans la configuration sont utilisées à la place des paramètres de prévision par défaut répertoriés dans la section des propriétés de prévision. Pour en savoir plus sur la configuration des paramètres de prévision, consultez Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la prévision

Nom	Description	Exemple
sn_agent_forecast.historical_data_points	Points de données historiques horaires à utiliser pour la prévision. Les points de données maximum autorisés sont 26280. La valeur par défaut est 8760 et représente les points de données horaires pour une période d'un an (24 heures x 365 jours x 1 an).	Par exemple : 24 heures x 365 jours x 3 ans = 26280
sn_agent_forecast.seasonal_frequency	Fréquence saisonnière d'un modèle répété. La valeur par défaut est 168.	Par exemple : • Modèle de données quotidiennes = 1 * 24 = 24 • Modèle de données hebdomadaires = 7 * 24 = 168 • Modèle de données mensuelles = 30 * 24 = 720
sn_agent_forecast.forecast_periods	Nombre de périodes/saisons à prévoir. Une période est la durée d'une saison. La valeur par défaut est 5.	Par exemple : • Si la durée d'une saison est quotidienne, ce qui équivaut à 24 heures (1 jour) et que la période de prévision est de 30, le nombre de périodes à prévoir est égal à 24 * 30 = 720 heures. • Si la durée d'une saison est hebdomadaire, ce qui équivaut à 168 heures (1 semaine) et que la période de prévision est de 5, le nombre de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description	Exemple
		périodes à prévoir est égal à 168 * 5 = 840 heures.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	Nombre de jours historiques qui seront tracés dans le graphique des séries chronologiques dans Manager Workspace.	Par exemple, si le nombre est défini sur 90, le nombre de jours est compté à partir du jour même à 90 jours plus tôt.

Rôles pour la prévision de la demande

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la prévision [sn_agent_forecast.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des tables de configuration des prévisions (CRUD).	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Utilisateur de prévision [sn_agent_forecast.user]	Accorde un accès en lecture aux tables de configuration de prévision.	

Tables pour Demand Forecast

Table	Description
Configuration de la prévision [sn_agent_forecast_configuration]	Définissez les configurations des définitions des collectes de données et des formules de conversion de ressource.
Paramètre de prévision [sn_agent_forecast_parameter]	Définissez les paramètres de prévision requis pour la formule.
Groupe de configuration des prévisions [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Associez la formule de conversion de ressource aux groupes d'affectation.

Configurations de prévisions disponibles par défaut

Par défaut, les configurations de prévision sont disponibles pour les groupes suivants :

- Support en bureautique
- Centre de services IT
- Assistance concernant les applications
- Assistance technique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier des tâches pour Demand Forecast

Nom	Description
Collect historical data for automated forecast configurations	• Tâche sur demande pour collecter les données historiques • Collecte les données historiques quotidiennement pour toutes les heures des trois dernières années
Collect daily data for automated forecast configurations	• S'exécute quotidiennement à 2 heures du matin • Pour chaque table définie dans la configuration des définitions des collectes de données, elle extrait les enregistrements du jour précédent pour chaque heure et chaque groupe, et le stocke dans MetricBase • Vous pouvez accéder à la série chronologique des données collectées en utilisant la commande list de MetricBase sur la table Groupe [sys_user_group] • Applique la politique de conservation des prévisions WFO pour la conservation des données
Forecast resources for future	Calcule les ressources de prévision pour le futur en fonction des données collectées. • S'exécute quotidiennement à 3 heures du matin • Collecte les données horaires tous les jours pour la configuration de prévision des formules • Stocke les données dans la mesure Agent Forecast dans MetricBase • Utilise des propriétés de prévision pour définir la fréquence ou la période de collecte de données pour stocker les données. Les propriétés de prévision ne seront pas utilisées si un paramètre de prévision publié existe pour une définition de collecte de données.

Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

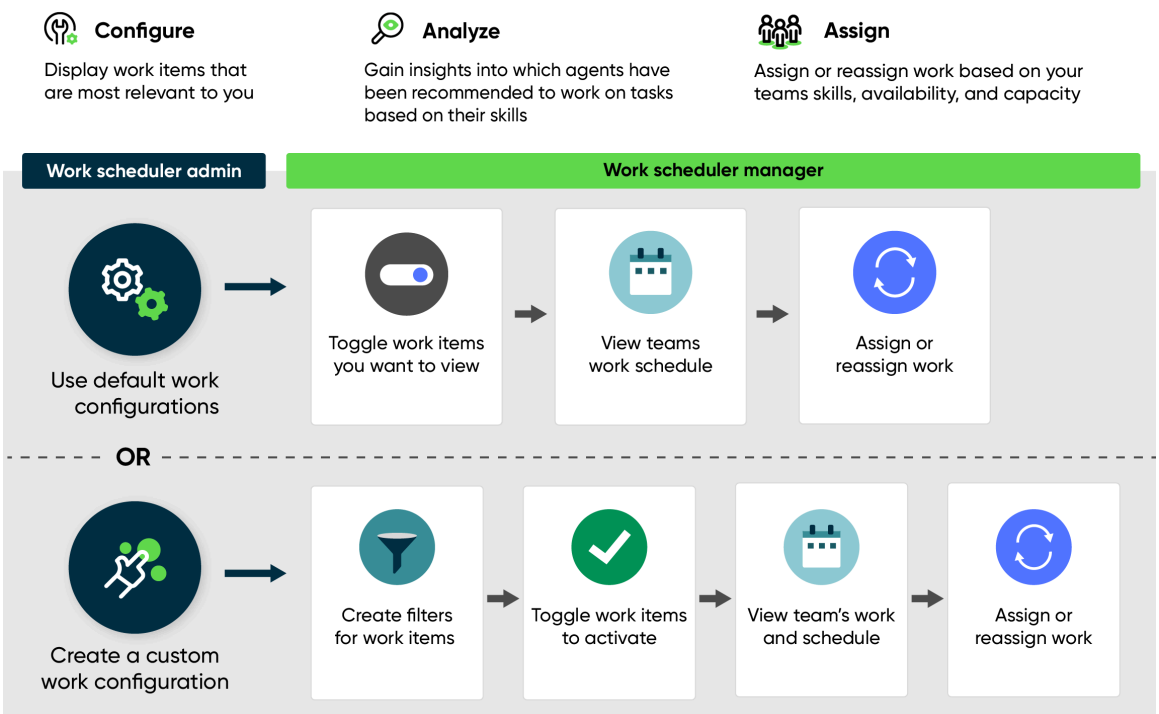
Gérez le travail de toutes vos équipes à partir d'un emplacement central. Vous pouvez obtenir une visibilité sur la charge de travail de toutes vos équipes. Vous pouvez évaluer le niveau de complexité des tâches de vos équipes, leur capacité à effectuer le travail, et affecter ou réaffecter des tâches au sein d'une interface de calendrier.

Voici une vue d'ensemble du Planificateur de travail. Planificateur de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'image fournit une vue d'ensemble du Planificateur de travail.



En tant qu'administrateur, vous pouvez :

- Créer des configurations de travail que les gestionnaires peuvent afficher dans leur file d'attente de travail. Pour plus d'informations sur la définition des configurations de travail, consultez la rubrique Configurer une configuration de travail.
- Créer des cartes de planificateur de travail et les configurer en fonction de vos besoins. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Créer une carte de planificateur de travail à l'aide du générateur d'IU Next Experience.
- Associer les cartes de planificateur de travail à des configurations de travail. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Associer une carte de planificateur de travail à la configuration de travail.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- Créer des filtres prédéfinis personnalisés pour classer vos éléments de travail par ordre de priorité en fonction de ce qui est important pour vous.
  - Vous pouvez définir les filtres en fonction du type de tâche. Par exemple, vous pouvez définir des filtres pour les incidents de Priorité 1 et de Priorité 2.
  - Vous pouvez également définir des filtres en fonction des cas d'utilisation. Par exemple, si vous souhaitez donner la priorité aux tâches du catalogue d'une unité business VIP par rapport à d'autres unités, vous pouvez définir ces conditions pour le filtre.
- Configurer votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.
- Affecter des éléments de travail en fonction de la recommandation de compétences.
- Affecter des éléments de travail en fonction des quarts de travail de vos équipes.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Affecter le travail en fonction des compétences et de la capacité de vos équipes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas avec le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Retrouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Planification.

Planificateur de travail

Avantage	Rôles	Rechercher des tâches à accomplir dans le planificateur de travail
Activez Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.	administrateur	Activer le planificateur de travail
Reportez-vous aux composants tels que les propriétés système utilisées dans Planificateur de travail.	Tout rôle de planificateur de travail	Comprendre les composants utilisés dans le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Configurez Planificateur de travail pour les gestionnaires afin qu'ils puissent affecter des éléments de travail en fonction des compétences, de la disponibilité et de la capacité de leurs équipes.	Administrateur de planificateur de travail	Configurer le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Gérez facilement les affectations de travail de vos équipes en personnalisant votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.	Gestionnaire de planificateur de travail	Utiliser le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Configurer Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Personnalisez une carte de planificateur de travail existante en fonction de vos besoins. Vous pouvez également créer votre propre carte de configuration de travail et votre propre carte de planificateur de travail et les associer afin que les gestionnaires puissent afficher les cartes dans leur file d'attente de travail.

Personnaliser une carte Planificateur de travail à l'aide de Next Experience Générateur d'IU

Personnalisez les composants de carte Planificateur de travail, par exemple en ajoutant un champ supplémentaire ou en modifiant la couleur ou l'ordre d'un champ, afin de les afficher dans la file d'attente Planificateur de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez dupliquer une variante d'élément de travail existante telle qu'un incident, un problème ou une demande de changement et la personnaliser en fonction de vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez **Manager Workspace**.
3. Sélectionnez l'icône Pages.
4. Dans le menu **Page**, sélectionnez **Planificateur de travail**.
5. Dans le volet gauche, accédez à la section **Contenu**, puis à **Corps (Flex)** > **File d'attente (Flex)** > **Barre latérale**.
6. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) dans la sous-page **Cartes d'éléments de travail par défaut**.
7. Dans le volet gauche, sélectionnez **Corps (Flex)** > **Viewport1**.
8. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) en regard d'une carte, par exemple **Incident par défaut**, que vous souhaitez configurer.
9. Pour dupliquer la variante sélectionnée, dans la section **Variantes** du volet gauche, placez le pointeur de la souris sur la variante que vous souhaitez dupliquer, sélectionnez l'icône ( ), puis sélectionnez **Dupliquer**.
10. Placez le pointeur de la souris sur la variante que vous avez dupliquée, sélectionnez l'icône ( ), puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
11. Dans le champ **Ordre**, définissez l'ordre sur la valeur la plus faible afin que cette variante s'affiche dans Manager Workspace.

    Conseil :
    vous ne pouvez afficher qu'une seule variante pour un type d'élément de travail.

12. Cliquez sur **Enregistrer**.
13. Personnalisez la variante que vous avez créée à l'aide de l'une des tâches ou étapes répertoriées dans Créer une carte Planificateur de travail à l'aide du Next Experience Générateur d'IU.

Example:

Si vous souhaitez effectuer cette configuration dans la carte Planificateur de travail	Consultez
Ajouter des champs	Créer des scripts de page pour le Planificateur de travail et reportez-vous aux étapes de script de la page **Transformer l'élément de travail en cardProps**.
Ajouter un avatar	Configurer un composant d'avatar pour le Planificateur de travail

Information associée

Créer une page dans Générateur d'IU

Configurer une configuration de travail

Créez une configuration de travail pour un élément de travail. Ajoutez des filtres qui affichent les informations clés que le gestionnaire souhaite analyser. Cette configuration de travail détermine le mode d'affichage des éléments de travail sur le calendrier Planificateur de travail dans Manager Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_work_sched.admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planificateur de travail** > **Configurations de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration de travail.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez créer la configuration de travail. Les tables suivantes sont disponibles par défaut pour créer des configurations de travail : ○ Tâche du catalogue ○ Demande de changement ○ Tâche de changement ○ Incident ○ Interaction ○ Problème ○ Demande ○ Élément demandé
Champ de description	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour décrire l'élément de travail.
Champ affecté à	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour affecter un agent à l'élément de travail.
Champ Groupe d'affectation	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour affecter un groupe à l'élément de travail.
Champ de date de début	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour afficher la date de début de l'élément de travail.
Champ de date de fin	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour afficher la date de fin de l'élément de travail.
Couleur par défaut	Couleur préférée pour afficher la carte d'élément de travail dans Manager Workspace.
Chemin de l'application UX	Chemin où la mise en page de la carte est définie pour ce type d'élément de travail. Le chemin s'affiche dans la liste des expériences Générateur d'IU. Ce chemin d'application UX détermine la mise en page de la carte d'élément de travail. Par défaut, il est défini sur **Carte par défaut**, qui affiche les champs suivants : ○ Champ Description ○ Champ Affecté à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Champ Groupe d'affectation ◦ Champ de date de début ◦ Champ de date de fin Si vous avez besoin de champs supplémentaires, vous devez les ajouter dans le champ **Champs supplémentaires**. Pour en savoir plus sur la définition d'une mise en page de carte, consultez Créer une carte Planificateur de travail à l'aide de Générateur d'IU.
Ordre	Ordre d'affichage de l'élément de travail.
Champs supplémentaires	**Important :** si vous avez besoin de champs supplémentaires dans la table sélectionnée que vous souhaitez afficher dans la carte d'élément de travail de Manager Workspace, vous devez les ajouter dans ce champ.
Règle de correspondance	Sélectionnez une règle de correspondance pour la configuration de travail.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.
5. Créez un filtre de configuration de travail.
   a. Dans la liste connexe **Filtres de configuration de travail**, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, donnez un nom unique au filtre.
   c. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire pour ajouter la table sélectionnée.
   d. Ajoutez les conditions souhaitées pour le filtre de configuration de travail.
   Pour en savoir plus sur l'ajout de conditions, consultez Créateur de conditions .
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer une carte Planificateur de travail à l'aide du Next Experience Générateur d'IU

Créez une carte de planificateur de travail et ajoutez les composants que vous souhaitez afficher en fonction de vos besoins dans l'application Planificateur de travail de Manager Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez **Manager Workspace**.
3. Sélectionnez l'icône Pages.
4. Dans le menu **Page**, sélectionnez **Planificateur de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le volet gauche, accédez à la section **Contenu**, puis à **Corps (Flex)** > **File d'attente (Flex)** > **Barre latérale**.
6. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) dans la sous-page **Cartes d'éléments de travail par défaut**.
7. Dans le volet gauche, sélectionnez **Corps (Flex)** > **Viewport1**.
8. Dans le volet droit, sélectionnez **+Ajouter** et donnez un nom à la carte.
   Le champ **Chemin** est automatiquement renseigné.
9. Sélectionnez **Créer**.
   Une nouvelle carte est créée.

> **Important :**
> après avoir créé la carte de planificateur de travail, vous devez sélectionner le nom de cette carte dans le champ **Chemin de l'application UX** dans la configuration de travail que vous avez créée. Pour en savoir plus sur la définition d'une configuration de travail, consultez Configurer une configuration de travail.

10. Sélectionnez **Terminé**.
    Suivez les étapes répertoriées dans chacune des rubriques ci-dessous dans la séquence donnée pour personnaliser le Planificateur de travail.

Information associée

Créer une page dans Générateur d'IU

Créer un paramètre d'état de client pour Planificateur de travail

Ajoutez des valeurs de paramètre d'état de client personnalisées pour ajouter des propriétés aux composants de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Sélectionnez l'icône État du client ( ).
2. Dans la section Paramètres de l'état du client, cliquez sur **+Ajouter**.
3. Créez le paramètre d'état de client.
   a. Dans le champ **Nom**, saisissez *cardProps*.
   b. Dans le menu **Type**, sélectionnez *JSON*.
   c. Dans le champ **Valeur initiale**, sélectionnez **Modifier**.
   d. Dans l'écran contextuel **Valeur initiale**, saisissez le code suivant :

```
{
   "tagline": {},
   "heading": {},
   "dropdowns": [],
   "content": [],
   "assignedTo": null,
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "aria": {}
}
```

e. Sélectionnez **Appliquer**.

Voici une démonstration sur la façon de créer des paramètres d'état de client. Créer des paramètres d'état de client

Que faire ensuite

Créer des scripts de page pour le planificateur de travail

Information associée

Créer et lier un paramètre d'état de client à un composant

Créer des scripts de page pour le Planificateur de travail

Ajoutez des scripts de page personnalisés pour le Planificateur de travail afin de mettre à jour l'état du client via des événements ou de mettre à jour l'objet de transformation workItem en propriétés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez les scripts de page *`Handle card clicked`* et *`Handle card action clicked`* pour gérer les événements générés lorsque vous cliquez sur la carte et ses actions.

Ajoutez le script de page *`Transform workItem to cardProps`* pour transformer l'objet *`workItem`* dans la file d'attente de travail en propriétés pour les composants de carte.

Remarque :
Si vous avez personnalisé une carte de planificateur de travail, vous pouvez procéder comme suit pour ajouter des scripts clients.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Scripts clients ( ).

2. Créez le script de page *`Handle card clicked`*.

a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.

b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Handle card clicked`*.

c. Dans la section **Includes de script**, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. Créez le script de page *`Handle card action clicked`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.

b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Handle card action clicked`*.

c. Dans la section **Includes de script**, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. Créez le script de page **Transform workItem to cardProps** (Transformer l'élément de travail en cardProps) et joignez l'include de script *`WorkSchedulerUIBCardUtils`*.

a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.

b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Transform workItem to cardProp`*.

c. Dans l'éditeur de script, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
   const {workItem} = api.context.props;
   const {mappingFields, recordFields} = workItem;
   const cardUtils = imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
   const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not defined>');
   const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
      ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
      : [];
   // Fields for getContent() and getAria()
   const contentFields = [{
      name: 'assigned_to',
      label: await helpers.translate('Assigned to')
   },
   {
      name: 'assignment_group',
      label: await helpers.translate('Assignment group')
   },
   {
      name: 'start_date',
      label: await helpers.translate('Start date')
   },
   {
      name: 'end_date',
      label: await helpers.translate('End date')
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  }];
  // Create cardProps
  const cardProps = {};
  cardProps.tagline = {
    label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
  };
  cardProps.heading = {
    label: mappingFields.description ? mappingFields.description.displayValue :
fallbackValueLabel
  };
  cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
    ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon: 'ellipsis-v-outline'}]
    : [];
  cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers, contentFields, workItem, null,
null, true);
  cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields, workItem, null, true);
  cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
  api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

Pour personnaliser l'affichage des champs, consultez la rubrique https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview .

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration explique comment créer des scripts de page pour le Planificateur de travail. Créer des scripts de page

Que faire ensuite

Définir la propriété workItem dans la configuration de page du planificateur de travail

Information associée

Définir des scripts clients et les lier aux composants

Définir la propriété workItem dans la configuration de la configuration de page Planificateur de travail

Ajoutez la propriété *workItem* à la configuration de page Planificateur de travail pour recevoir l'objet *workItem* fourni par la file d'attente de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Configuration de page**, sélectionnez l'onglet **Config.**.
2. Dans la section **Propriétés**, sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la fenêtre contextuelle **Modifier les propriétés**, sélectionnez **+Ajouter**.
4. Dans le champ **Nom de la propriété**, saisissez *workItem*.
5. Dans le menu **Type**, sélectionnez *JSON*.
6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La propriété *workItem* est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Placez le pointeur de la souris sur la propriété *workItem* et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques ( ).
9. Dans le champ *workItem*, saisissez *@state.workItem*.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration explique comment définir la propriété workItem dans la configuration de page Planificateur de travail. Définir la propriété de l'élément de travail dans la configuration de page du planificateur de travail

Que faire ensuite

Définir des mappages d'événements pour le planificateur de travail

Définir des mappages d'événements pour le Planificateur de travail

Ajoutez les mappages d'événements requis pour les interactions de carte et pour la transformation des propriétés de carte aux configurations de page dans le Planificateur de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Configuration de page**, sélectionnez l'onglet **Événements**.
2. Joignez *Transform workItem to cardProps* à l'événement **Page prête**.
   a. Dans le menu **Page prête**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *Transform workItem to cardProps*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
3. Joignez *Transform workItem to cardProps* à l'événement **Page prête**.
   a. Dans le menu **Page prête**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *Transform workItem to cardProps*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
4. Joignez *Transform workItem to cardProps* à l'événement **Les propriétés de la page ont changé**.
   a. Dans le menu **Les propriétés de la page ont changé**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *Transform workItem to cardProps*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
5. Joignez les événements *CARD_CLICKED* et *CARD_CLICKED (Work item cards)*.
   L'écran contextuel **Créer un événement** s'affiche.

Cette démonstration explique comment définir des mappages d'événements pour le Planificateur de travail. Définir des mappages d'événements pour le planificateur de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Configurer les composants de conteneur pour le planificateur de travail

Information associée

Événements dans Générateur d'IU

Configurer les composants de conteneur pour le Planificateur de travail

Présentez des informations dans un format intuitif à l'aide du composant Conteneur de base de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, sélectionnez **+Ajouter un composant**.
2. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **Conteneur de base de la carte**.
3. Dans l'onglet **Config.**, définissez les propriétés Interaction et ARIA.
   - Dans le menu **Interaction**, sélectionnez `Click`.
   - Dans la section Accessibilité, sélectionnez l'icône de liaison des données dynamiques .
   - Dans la liste **Propriétés ARIA**, sélectionnez `@state.cardProps.aria`.
4. Sélectionnez l'onglet **Événements**.
5. Dans le menu **Carte sélectionnée**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   L'écran contextuel Aperçu du gestionnaire d'événements s'affiche.
6. Dans la section **Scripts**, sélectionnez `Handle card clicked`.
7. Sélectionnez **Ajouter**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer des composants de conteneur dans Planificateur de travail. Configurer les composants de conteneur pour le planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant d'en-tête de carte de planificateur de travail

Information associée

Composants de conteneur dans Générateur d'IU

Configurer un composant d'en-tête de carte Planificateur de travail

Personnalisez le composant d'en-tête Planificateur de travail pour afficher le titre en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, sélectionnez **+Ajouter un composant**.
2. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **En-tête de base de carte**.
   Le conteneur sélectionné s'affiche dans le volet droit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Configurez le composant d'en-tête.
   a. Dans l'onglet **Config.**, placez le pointeur de la souris sur la section **Listes déroulantes** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
   b. Dans le menu **Listes déroulantes**, sélectionnez `@state.cardProps.dropdowns`.
   c. Placez le pointeur de la souris sur la section **En-tête** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
   d. Dans le menu **En-tête**, sélectionnez `@state.cardProps.heading`.
   e. Placez le pointeur de la souris sur la section **Ligne de base** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
4. Ajoutez **Action des actions de carte sélectionnée** à l'événement **Action d'en-tête de carte sélectionnée**.
   a. Sélectionnez l'onglet **Événements**.
   b. Dans la section **Action d'en-tête de carte sélectionnée**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   c. Dans le menu **Ligne de base**, sélectionnez `@state.cardProps.tagline`.
   d. Dans l'écran contextuel **Aperçu du gestionnaire d'événements**, dans la section **Scripts**, sélectionnez **Gérer l'action de carte sélectionnée**.
   e. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer un en-tête de carte Planificateur de travail.
Configurer un composant d'en-tête de carte de planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant de type d'affichage pour une carte de planificateur de travail

Information associée

Composants d'en-tête dans Générateur d'IU

Configurer un composant de type d'affichage pour une carte Planificateur de travail

Ajoutez les champs d'élément de travail d'affichage `Label value stacked` dans la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, accédez à **Corps (Flex)** > **Conteneur de base de carte (Flex)** > **En-tête de base de carte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **En-tête de base de carte**, puis sélectionnez **Ajouter un composant après**.
3. Dans l'écran contextuel, sélectionnez le composant **Valeur d'étiquette empilée**.
4. Dans le volet gauche, sélectionnez **Valeur d'étiquette empilée**.
5. Dans le volet droit, sélectionnez l'onglet **Config.** et configurez la taille, l'alignement et les éléments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le menu Alignement, sélectionnez *Horizontal-equal*.

b. Dans le menu Taille, sélectionnez **Petite**.

c. Placez le curseur de la souris sur **Éléments** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .

d. Dans le menu **Éléments**, saisissez *@state.cardProps.content*.

e. Dans le champ **Largeur minimale de l'élément**, saisissez 75 px.

f. Activez les options **Renvoyer à la ligne automatiquement** et **Tronqué**.

g. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer un composant de type d'affichage pour une carte Planificateur de travail. Configurer un composant de type d'affichage pour une carte de planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant d'avatar pour le planificateur de travail

Information associée

Configure UI Builder workspace experiences

Configurer un composant d'avatar pour le Planificateur de travail

Utilisez le composant *Container* pour ajouter un avatar et le nom d'utilisateur du délégataire de l'élément de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, accédez à **Corps (Flex)** > **Conteneur de base de carte (Flex)** > **En-tête de base de carte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **En-tête de base de carte**, puis sélectionnez **Ajouter un composant après**.
3. Dans l'écran contextuel, sélectionnez le composant **Valeur d'étiquette empilée**.
4. Dans le volet gauche, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Valeur d'étiquette empilée** et sélectionnez **Ajouter un composant après**.
5. Configurez le composant.

   a. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **Conteneur**.

   b. Dans l'onglet **Config.**, procédez comme suit :

      i. Sélectionnez l'icône Modifier la visibilité du composant ( ).

      ii. Placez le pointeur de la souris sur le champ **Masquer le composant** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .

      iii. Dans le champ **Masquer le composant**, saisissez !@state.cardProps.assignedTo.

      iv. Dans le menu **Direction**, sélectionnez **Ligne**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

v. Dans l'onglet **Styles**, dans le champ **Aligner les éléments**, sélectionnez l'icône centre.

vi. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Pour ajouter le composant Avatar, sélectionnez **Conteneur (Flex)** > **+Ajouter un composant**.
7. Sélectionnez **+Ajouter un composant**.
   L'écran contextuel Composants s'affiche.

   Dans cette démonstration, nous vous expliquons comment configurer un composant d'avatar pour Planificateur de travail configurer un composant d'avatar pour le planificateur de travail

Associer une carte de planificateur de travail à la configuration de travail

Associez la carte de planificateur de travail que vous avez créée à la configuration de travail pour afficher la carte dans la barre latérale Planificateur de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planificateur de travail** > **Configuration de travail**.
2. Sélectionnez la configuration de travail à laquelle vous souhaitez associer la carte du planificateur de travail.
3. Dans le champ **Chemin de l'application UX**, sélectionnez le nom de la carte du planificateur de travail.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La carte de configuration de travail s'affiche dans Planificateur de travail dans Manager Workspace.

   Pour en savoir plus sur la définition d'une configuration de travail, consultez Configurer une configuration de travail.

   Pour en savoir plus sur la création d'une carte Planificateur de travail, consultez Créer une carte Planificateur de travail à l'aide de Générateur d'IU.

Créer des points d'extension pour le Planificateur de travail

Créez des points d'extension pour personnaliser votre implémentation dans le Planificateur de travail. Par exemple, si vous souhaitez que les membres de votre équipe travaillent sur une tâche sur site, vous pouvez configurer l'emplacement des membres de votre équipe selon les éléments de travail qui leur sont affectés afin qu'ils puissent accéder rapidement aux tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Vous devez définir le périmètre de l'application sur Planificateur de travail (sn_wfo_work_sched).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le point d'extension `WorkItemSkillsRecommendationManager` est disponible par défaut.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Ouvrez le point d'extension `sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Créer une implémentation**.
4. Définissez les fonctions selon vos besoins pour personnaliser votre implémentation.

Affecter des tâches à l'aide du planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez facilement les affectations de travail de vos équipes en personnalisant votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.

Obtenez des informations sur les agents qui ont été recommandés pour travailler sur une tâche en fonction des compétences obligatoires et facultatives qu'ils possèdent.

Affecter le travail en fonction des compétences et de la capacité de vos équipes

Planifiez le travail de vos équipes et affectez-leur des éléments de travail, notamment des incidents, des problèmes, des demandes de changement ou des interactions, en fonction de leurs compétences, de leur disponibilité et de leur capacité. Affichez les équipes, les événements et les affectations de travail de vos équipes, et affectez ou réaffectez les éléments de travail à partir d'un emplacement central.

Avant de commencer

Remarque :
L'administrateur doit ajouter des ID système pour les catégories d'événements que vous souhaitez afficher dans le calendrier à la propriété système `sn_wfo_work_sched.shift_data_categories`. Pour plus d'informations, consultez Référence des composants du planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Rôle requis : sn_wfo_work_sched.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez les tâches auxquelles vos agents sont affectés et leurs plans d'équipe réels. Si l'agent ne travaille pas pendant la durée d'exécution de la tâche, vous pouvez réaffecter la tâche en fonction de la disponibilité des agents.

Remarque :

- Chaque type de tâche s'affiche dans la couleur définie dans la configuration de file d'attente.
- Vous pouvez saisir des mots-clés dans le champ **Rechercher** de la barre latérale pour rechercher une carte.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône **Planificateur de travail**.
   - Vous pouvez afficher les équipes de travail de tous vos agents pour toutes les équipes que vous gérez. Lorsque vous sélectionnez l'équipe, la fenêtre contextuelle affiche les détails de l'équipe, tels que l'intervalle de temps de l'équipe et les heures de pause des agents.
   - Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Filtre ( ), puis sélectionnez un filtre, ajoutez les critères souhaités et sélectionnez **Appliquer** pour restreindre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'affichage des membres de l'équipe dans le calendrier. Vous pouvez filtrer en fonction du groupe d'affectation, des compétences, de l'emplacement, du plan de calendrier ou du plan d'équipe de votre équipe.

3. **Facultatif :** Si vous n'avez pas de configurations de file d'attente dans le Planificateur de travail, sélectionnez l'icône des paramètres de file d'attente ( ), puis activez jusqu'à cinq types d'éléments de travail.
   L'application crée une configuration de file d'attente et les filtres correspondants pour chaque type d'élément de travail activé.
4. **Facultatif :** Créez une configuration de file d'attente.
   a. Sélectionnez **Configurations de file d'attente**.
   b. Dans la liste **Mes configurations de file d'attente**, sélectionnez **Nouvelle**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Nom	Description
Nom	Donnez un nom à la configuration de file d'attente.
Configuration de travail	Type de configuration de travail que vous souhaitez utiliser pour la configuration de file d'attente.
Couleur	Couleur de l'élément de travail qui s'affiche dans le calendrier.
Ordre	Numéro d'ordre dans lequel vous souhaitez afficher la configuration de file d'attente dans Planificateur de travail.
Règle de correspondance	Règle de correspondance pour le type d'élément de travail.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Analysez le travail et le calendrier de vos équipes.
   a. Dans le menu **File d'attente**, sélectionnez un élément de travail pour afficher les tâches connexes.

      Par exemple, si vous sélectionnez **Incidents non affectés**, vous pouvez afficher toutes les tâches associées à la file d'attente Incident non affecté.

      Vous pouvez sélectionner un fuseau horaire pour afficher le calendrier de l'agent dans ce fuseau horaire.

   b. Analysez les tâches et les équipes de travail pour chaque agent du calendrier.
      Vous pouvez utiliser la pagination pour parcourir les équipes de travail.
6. Affectez un élément de travail à un agent.
   a. Sélectionnez une tâche que vous souhaitez affecter à un agent.

      Lorsque vous activez l'option **Afficher les suggestions uniquement**, vous pouvez, par défaut, choisir d'afficher les membres de l'équipe en fonction de leurs disponibilités, de leurs compétences ou de leur fuseau horaire. Le classement des membres de l'équipe est basé sur des règles d'affectation de correspondance définies pour chaque critère. Planificateur de travail utilise la console d'affectation pour évaluer les agents qui travaillent sur les tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs de ces critères ; le classement des membres de l'équipe est basé sur les critères sélectionnés :

- **WFO – Disponibilité** : nombre d'heures pendant lesquelles le membre de l'équipe est disponible.
- **WFO - Compétences obligatoires** : si des compétences obligatoires et facultatives sont associées à la tâche, le planificateur de travail affiche en premier lieu les agents disposant de toutes les compétences obligatoires, puis les agents disposant des compétences facultatives.
- **WFO - Compétences facultatives** : si seules des compétences facultatives sont associées à la tâche, la liste contient les agents disposant de compétences facultatives.
- **WFO - Chevauchement de fuseau horaire** : différentiel entre le fuseau horaire de la tâche et le fuseau horaire de l'utilisateur. Par exemple, si l'utilisateur se trouve dans le fuseau horaire du Pacifique et si l'emplacement de la tâche se trouve dans le fuseau horaire de l'Est, le fuseau horaire s'affiche comme suit : **+3** ; si l'emplacement de la tâche est Hawaii, il s'affiche comme suit : **-3**.

Pour ajouter votre propre règle de correspondance, consultez la rubrique Créer un critère pour une règle de correspondance dans Planificateur de travail.

Tous ces critères sont basés sur la méthode de classement **Priorité aux valeurs supérieures**, où une valeur plus élevée est préférable. Par exemple, lorsque le critère WFO - Compétences obligatoires est activé, les membres de l'équipe qui disposent d'un plus grande nombre de compétences obligatoires pour travailler sur l'élément de travail sont mieux classés.

Pour chaque critère, en cas de correspondance à 100 %, les valeurs s'affichent en vert ; si ce n'est pas le cas, les valeurs s'affichent en jaune. Si tous les critères offrent une correspondance à 100 %, les détails correspondants s'affichent en vert ; si ce n'est pas le cas, ils s'affichent en jaune.

b. Sélectionnez un agent dans le calendrier du planificateur de travail auquel vous souhaitez affecter la tâche.

c. Cliquez et faites glisser le curseur de la souris sur le calendrier afin de définir l'intervalle de temps au cours duquel vous souhaitez que l'agent travaille sur la tâche.
La tâche est affectée à cet agent. Vous pouvez par ailleurs modifier la durée de l'intervalle de temps ou faire glisser l'intervalle de temps et réaffecter la tâche à un autre agent.

Remarque :
Dans la file d'attente de travail, lorsque vous sélectionnez une tâche qui a été affectée à un agent, l'application fait automatiquement défiler l'écran vers la page qui affiche l'intervalle de temps pour la tâche et affiche le calendrier de l'agent.

7. Facultatif : Mettez à jour un élément de travail à partir du calendrier.

a. Sélectionnez la tâche souhaitée sur le calendrier que vous souhaitez mettre à jour.

b. Sélectionnez l'icône Modifier pour accéder à un enregistrement d'élément de travail.

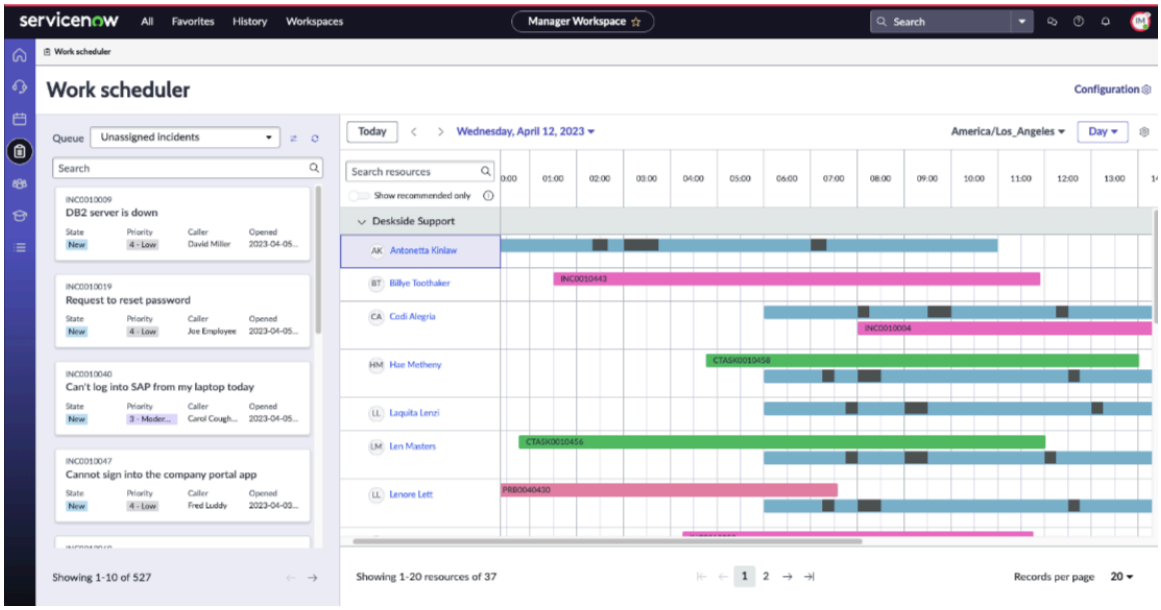
c. Sur le formulaire, effectuez les mises à jour nécessaires.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) L'image ci-dessous est une représentation de l'écran Planificateur de travail.



Créer un critère pour une règle de correspondance dans Planificateur de travail

Ajoutez un critère pour une règle de correspondance afin d'activer l'affectation d'éléments de travail aux membres de l'équipe en fonction de la règle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de correspondance suivantes, disponibles par défaut, sont basées sur le type de correspondance des critères de sélection :

Nom de la règle	Nom de la configuration de travail	Table	Chemin de l'application UX
Règle de correspondance des incidents	Incidents	Incident [incident]	Incident
Règle de correspondance des problèmes	Problèmes	Problème [problem]	Problème
Règle de correspondance des éléments demandés	Éléments demandés	Élément demandé [sc_req_item]	Élément demandé
Règle de correspondance des demandes	Demandes	Demande [sc_request]	Demande
Règle de correspondance des tâches du catalogue	Tâche du catalogue	Tâche de catalogue [sc_task]	Tâche du catalogue
Règle de correspondance des demandes de changement	Demande de changement	Demande de changement [change_request]	Demandes de changement
Règle de correspondance des tâches de changement	Tâche de changement	Tâche de changement [change_task]	Tâche de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement des critères de correspondance, consultez Critères de correspondance pour les éléments de travail dans le planificateur de travail.

Les quatre critères suivants sont disponibles par défaut :

- WFO - Compétences obligatoires
- WFO - Disponibilité
- WFO - Compétences facultatives
- WFO - Chevauchement de fuseau horaire

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planificateur de travail** > **Règles de correspondance**.
2. Dans la liste Règles de correspondance, sélectionnez une règle de correspondance (par exemple, la **règle de correspondance des incidents**).
3. Dans la liste connexe Sélectionner des critères, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la création d'un nouveau critère de correspondance, consultez Create assignment workbench matching criteria .
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Critères de correspondance pour les éléments de travail dans le planificateur de travail

La console d'affectation utilise des critères de correspondance configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global.

Trois critères de correspondances sont disponibles :

- **Correspondance simple** : crée une correspondance entre deux éléments (par exemple, le fuseau horaire d'un agent avec le fuseau horaire de l'emplacement d'une tâche).
- **Agrégat** : utilise une requête simple et renvoie un résultat agrégé. Pour le type Agrégat, sélectionnez une table et créez un filtre, puis sélectionnez un champ d'agrégat, comme le champ **Affecté à**. Ce type de requête renvoie un ensemble d'utilisateurs.
- **Scripté** : utilise une requête scriptée qui renvoie une liste d'utilisateurs.

Plusieurs critères de correspondance sont fournis avec la console d'affectation :

- **Disponibilité aujourd'hui** : la disponibilité est calculée en fonction du calendrier de travail de l'agent, du travail affecté et des congés personnels. Plus un agent est disponible, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.
- **Compétences correspondantes** : nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences requises pour l'incident. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.
- **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** : calcule le nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences obligatoires. Ce calcul est réalisé en filtrant tous les agents qui n'ont pas les compétences obligatoires et classe les agents restants. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous utilisez la fonctionnalité Compétences obligatoires, utilisez le critère **Compétences correspondantes - Prise en charge des compétences obligatoires** pour associer les agents aux Configuring the mandatory skills feature identifiées pour un incident.

- **Incidents affectés** : nombre d'incidents déjà affectés à cet agent. Plus les incidents affectés sont nombreux, plus la contribution au classement global de l'agent est faible.
- **Dernière affectation** : pour assurer une affectation des tâches équilibrée, la priorité est donnée aux agents en fonction de la dernière tâche affectée.

Pour créer des critères de correspondance, sélectionnez le type et utilisez les champs associés à ce type pour créer la requête. Après la création de critères de correspondance, créez une configuration pour la console d'affectation en créant une règle de correspondance du type **Critères de sélection**, puis en sélectionnant les critères de correspondance souhaités.

Dans le cadre de la sélection des critères de correspondance pour la configuration de la console, vous pouvez spécifier les paramètres suivants pour chaque critère individuel :

- utilisation de classement et affichage
- méthode de classement
- poids du classement
- seuil
- actif/inactif

Utilisation de classement et affichage

Dans le champ **Utiliser pour**, spécifiez comment vous voulez que le critère de correspondance soit utilisé.

- Classement et affichage : utilise le critère pour déterminer le classement des agents et l'affiche dans une colonne sur la console.
- Affichage uniquement : affiche le critère dans une colonne de la console, mais ne l'utilise pas pour déterminer le classement des agents.
- Classement uniquement : utilise le critère pour déterminer le classement des agents, mais ne l'affiche pas sur la console.

Méthode de classement

Deux méthodes de classement sont disponibles :

- Plus, c'est mieux : par exemple, il vaut mieux plus de disponibilité pour déterminer le classement des agents.
- Moins, c'est mieux : par exemple, il vaut mieux affecter moins d'incidents pour déterminer le classement des agents.

Poids

Chaque critère de correspondance a un poids affecté. Par défaut, le critère de correspondance se voit affecter une pondération de 10. Vous pouvez attribuer une pondération plus élevée aux critères qui sont plus importants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuil

Un seuil définit une exigence minimale pour un critère. Par exemple, définissez le seuil du critère des compétences correspondantes sur 3 si vous voulez afficher uniquement les agents qui ont au moins trois des compétences requises pour une tâche. Pour la disponibilité, définissez le seuil sur le nombre d'heures souhaité pour afficher uniquement les agents qui disposent de ce nombre minimum d'heures de travail disponibles. Vous pouvez définir le seuil dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Seuil**.

Actif/inactif

Plusieurs critères de correspondance peuvent être associés à la règle de correspondance qui détermine la configuration de la console d'affectation. Chaque critère individuel peut être défini sur Actif ou Inactif. Changer ce paramètre a un impact immédiat sur le classement des agents. Vous pouvez effectuer ce changement dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Actif**.

Calculer le classement des agents

La console d'affectation ajoute les valeurs des critères de correspondance ainsi que leur poids respectif et utilise ces valeurs pour déterminer le classement global des agents.

1. Calculez un nombre pour chaque critère.
2. Multipliez ce nombre par le poids du critère.
3. Divisez le résultat par le total de tous les critères.
4. Répétez l'opération pour chaque critère et ajoutez les résultats.

L'exemple suivant montre comment le classement est déterminé pour un agent qui possède ces valeurs de critères de correspondance :

- Compétences correspondantes avec prise en charge des compétences obligatoires : 5/6
- Disponibilité aujourd'hui : 7 heures
- Incidents affectés : 2

Calculs :

- **Compétences correspondantes** : `2 / 3 = 0,666` (3 étant le nombre maximum de compétences).
- **Disponibilité aujourd'hui** : `7 / 8 = 0,875` (8 étant le nombre maximum d'heures).
- **Incidents affectés** : `2 / 26 = 0,0769` (26 étant le nombre total de tâches dans la table).
- **Poids** : chaque critère de correspondance a un poids de 10.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce calcul est effectué pour chaque agent du groupe d'affectation. Les agents sont classés en fonction de la valeur de ce calcul, le nombre le plus élevé se plaçant en haut du classement.

Référence des composants du planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM possède des propriétés pour configurer le comportement par défaut du Planificateur de travail.

Propriétés

Entrez *sys_properties.list* dans le navigateur de filtre d'espace de travail et recherchez les propriétés du planificateur de travail énumérées ci-dessous.

Propriétés

Propriété	Description
sn_wfo_work_sched.allowed_tables	Définit la liste des tables qu'un administrateur Planificateur de travail (sn_wfo_work_sched.admin) peut utiliser pour créer des configurations pour les affectations de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Manager Workspace. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut :** incident,problem,change_request,change_task,sc_task,sc_reques
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	ID système séparés par des virgules pour les catégories d'événements qui s'affichent dans le calendrier du Planificateur de travail de Manager Workspace. **Type** : chaîne
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	Active l'affichage des parcours d'équipe dans le Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Manager Workspace. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_limit	Définit le nombre de critères de correspondance qui peuvent être créés pour chaque règle de correspondance dans le Planificateur de travail lorsque les suggestions sont activées. • **Type :**nombre entier • **Valeur par défaut :**10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	Définit les utilisateurs affichés dans le Planificateur de travail lorsque les suggestions sont activées et que le pourcentage des critères de correspondance est supérieur à la valeur indiquée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 0

Équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment organiser chacune de vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez ensuite définir un ensemble d'indicateurs clés de performances (KPI) pour analyser les performances de tous les groupes au sein de cette équipe. Explorez les mesures d'un groupe, d'un agent ou d'un incident au sein de cette équipe, le tout à partir d'un emplacement central.

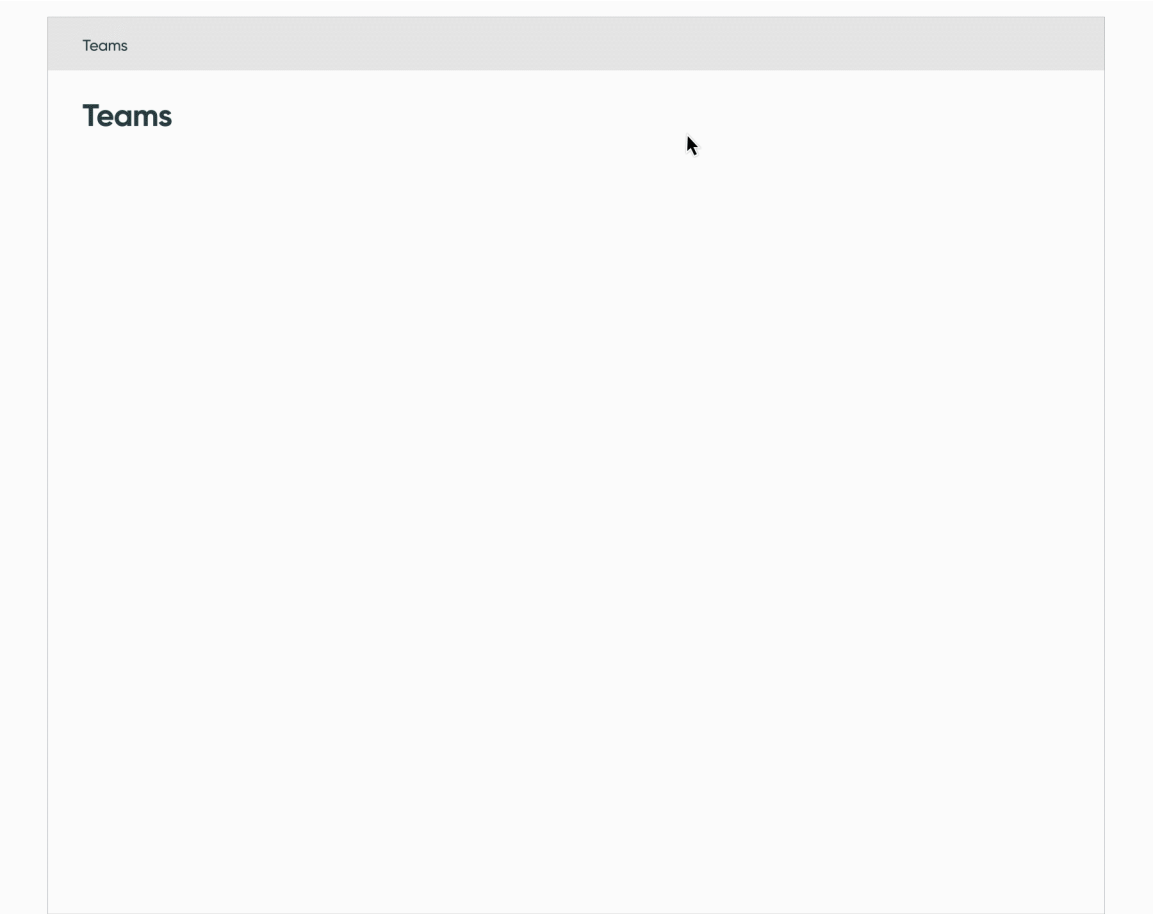
Visionnez cette vidéo pour obtenir une vue d'ensemble de la façon dont vous configurez vos équipes en groupes d'affectation et ajoutez des KPI pour mesurer les performances.
Organiser vos équipes en groupes d'affectation

L'image montre une représentation visuelle de la façon dont vous pouvez organiser vos équipes en groupes.

Explorez vos rapports.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



En tant qu'administrateur pour les **équipes**, vous pouvez :

- créer un groupe de KPI pour un ensemble d'indicateurs (KPI) commun que vous utilisez pour mesurer les performances de vos équipes.

  Remarque :
  Vos équipes sont appelées des groupes d'affectation au sein de l'application **Teams**.

- Ajoutez les KPI au groupe de KPI.
- Ajoutez des groupes d'affectation au groupe de KPI.

  Remarque :
  Assurez-vous d'avoir ajouté un gestionnaire à chaque groupe d'affectation. Le gestionnaire gère directement le groupe d'affectation ou a besoin de visibilité sur le groupe d'affectation.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- analyser les tendances de performances pour vos équipes ;
- explorer les performances des équipes, des agents ou des incidents.

Premiers pas avec Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Sélectionnez une tâche que vous souhaitez effectuer pour accéder à la rubrique et obtenir des instructions détaillées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Équipes

Avantage	Utilisateurs	Rechercher des tâches à accomplir dans Teams
Activez Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.	administrateur	Activer Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Reportez-vous aux rôles, tables et autres composants utilisés dans Teams.	Tout rôle Teams	Composants Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Organisez les équipes en groupes d'affectation pour les gestionnaires et leur permettre d'analyser les performances des équipes.	administrateur	Configurer des Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Intégrer à Exploration de processus	administrateur	Configurer l'intégration de Exploration de processus à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Analysez les performance de vos équipes.	Administrateur des performances des équipes	Analyser les performances de l'équipe avec Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Identifiez les anomalies ou les goulots d'étranglement au sein du processus.	Analyste Exploration de processus	Identification des goulots d'étranglement à l'aide de l'intégration Exploration de processus avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Exemple d'utilisation de Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment gérer vos équipes à partir d'un seul emplacement à l'aide d'un exemple.

Le gestionnaire du centre de services IT gère directement 3 équipes. Il gère également d'autres équipes sur lesquelles il a une certaine visibilité, bien que ces équipes ne dépendent pas directement de lui.

Pour analyser les performances de l'équipe, le gestionnaire :

1. Organise les équipes en groupes appelés groupes d'affectation. Les équipes dépendent directement du gestionnaire ou le gestionnaire peut avoir une visibilité sur leurs performances.
2. Crée un groupe de KPI avec un ensemble d'indicateurs cruciaux pour mesurer les performances de ses groupes d'affectation.
3. Ajoute tous les groupes d'affectation qui utilisent l'ensemble KPI dans le groupe de KPI.

Avec cette configuration, le gestionnaire peut analyser efficacement les performances des équipes rassemblées par groupes de KPI.

Le gestionnaire peut configurer et utiliser des équipes en effectuant les étapes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Créer un groupe de KPI
2. Ajouter des KPI à ce groupe
3. Ajouter des gestionnaires aux groupes d'affectation
4. Ajouter des groupes d'affectation au groupe de KPI
5. Associez plusieurs groupes de KPI à un ou plusieurs groupes d'affectation.
6. Explorer un KPI, un agent ou un incident pour analyser les performances

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez analyser les performances de l'équipe dans cette vidéo. Utiliser Teams pour suivre les performances

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Teams, consultez Teams.

Configurer des Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Organisez vos équipes en groupes d'affectation et créez des rapports pour ces groupes afin d'obtenir une visibilité sur la performance de l'équipe.

Configurer des équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Important :
si vous avez activé le module d'extension Team Performance (sn_team_perf) à partir du ServiceNow Store, vous devez avoir mis à niveau les modules d'extension suivants vers la dernière version de stockage pour la version de famille Tokyo :

- Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm).
- Optimisation de la main d'œuvre Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws).

Pour en savoir plus, consultez Activer l'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Ajouter une propriété système pour définir la plage de dates par défaut dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Ajoutez une propriété système pour définir la plage de dates par défaut dans l'application Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM configurable.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Teams utilise la propriété sn_optimize.default_date_range dans l'application Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM configurable pour définir la plage de dates par défaut dans le sélecteur de plage de dates afin d'afficher la performance de votre équipe pour cette période.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** puis, dans le navigateur d'application, saisissez sys_properties.list.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Nom	sn_optimize.default_date_range

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Type	Entier
Valeur	Nombre préféré de jours en fonction desquels les dates de début et de fin sont définies dans le sélecteur de plage de dates du module Teams.
Rôles de lecture	sn_team_perf.team_performance_user
Rôles d'écriture	sn_team_perf.team_performance_admin

Créer des groupes de KPI pour surveiller la performance de l'équipe

Créez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) avec les KPI qui comptent le plus pour vos équipes. Lorsque vous associez vos groupes de KPI à des groupes d'affectation, vous pouvez surveiller la performance de votre équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les indicateurs clés de performance associés à vos groupes d'affectation de KPI sont planifiés pour collecter quotidiennement des données. Les indicateurs des KPI doivent être répartis comme suit :

- Groupes d'affectation
- Affecté à

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performance de l'équipe** > **Groupes de KPI**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le groupe de KPI.
   d. Dans le menu Type, sélectionnez **Équipes**.

      Remarque :
      Si vous sélectionnez un type qui n'est pas pris en charge dans Performance de l'équipe, tel que le type Canaux, la liste connexe du groupe de KPI affiche la liste par défaut à partir de la table sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators.

   e. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

      Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq KPI à un groupe de KPI. Pour en savoir plus sur les KPI et sur le calcul des agrégats, consultez la vidéo de présentation dans la section Teams example (Exemple d'équipe).

2. Ajoutez des KPI à un groupe de KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe KPI, cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans le champ **KPI** , sélectionnez l'indicateur clé de performance à appliquer pour ce groupe.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Ajoutez des groupes d'affectation de KPI au groupe de KPI.

Remarque :

- Vous pouvez associer plusieurs groupes de KPI à un ou plusieurs groupes d'affectation.
- Vous pouvez ajouter des gestionnaires supplémentaires à chaque groupe d'affectation.
- Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe de KPI en tant que groupe d'affectation principal pour cet utilisateur.

a. Dans l'onglet **Groupes d'affectation**, cliquez sur **Modifier**.

b. Déplacez les groupes d'affectation souhaités de la collection vers la liste Groupes d'affectation.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Lorsque vous ouvrez un groupe de KPI, le formulaire Groupes de KPI affiche par défaut le type de groupe de KPI correspondant à l'application que vous avez sélectionnée.

Copier un groupe de KPI

Copiez un groupe de KPI existant. Dans le groupe de KPI copié, tout est copié, y compris le seuil de KPI, à l'exception du mappage de groupe d'affectation. Vous pouvez modifier le groupe de KPI copié en fonction de vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performance de l'équipe** > **Groupes de KPI**.
2. Ouvrez le groupe de KPI que vous souhaitez copier.
3. Sélectionnez **Copier**.

Le groupe de KPI copié s'ouvre. Le nom du groupe de KPI copié est le même que celui que vous avez copié avec Copie de devant le nom.

Vous pouvez modifier le nom, la description et l'ordre en fonction de vos besoins. Vous pouvez également modifier les KPI de support.

Créer un seuil pour chacun des KPI d'un groupe de KPI

Créez un seuil pour chacun des KPI d'un groupe de KPI afin de surveiller l'état de l'indicateur et d'analyser les performances de votre équipe. Définissez le seuil avec des valeurs limites supérieure et inférieure afin d'évaluer les performances de l'équipe pour chaque indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performance de l'équipe** > **Groupes de KPI**.
2. Ouvrez le groupe de KPI pour lequel vous souhaitez créer un seuil de KPI, par exemple, Service informatique.
3. Ouvrez un KPI, par exemple, Incidents fermés.
4. Sélectionnez l'onglet **Seuils de KPI**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Seuil de KPI

Champ	Description
KPI	Nom du KPI que vous avez sélectionné. Ce champ est renseigné automatiquement.
Seuil inférieur	Limite inférieure définie pour ce KPI.
Seuil supérieur	Limite supérieure définie pour ce KPI.
Statut	État du seuil défini (Critique, Positif ou Avertissement). **Remarque :** L'icône correspondant à chaque état apparaît dans l'espace de travail Optimisation de la main d'œuvre lorsque la case **Afficher l'icône** est cochée pour l'état. Cette option est activée par défaut pour l'état Critique.
Ordre	Numéro correspondant aux limites de seuil définies. Ce numéro doit être unique pour chaque ensemble de limites.
Afficher l'icône	Icône correspondant à chaque état. Les icônes n'apparaissent que sur Manager Workspace lorsque la case **Afficher l'icône** est cochée. Le KPI parent lié au groupe de KPI affiche les icônes en fonction d'un seuil dans le composant de grille, le cas échéant. Les utilisateurs peuvent voir les icônes suivantes dans l'espace de travail Optimisation de la main d'œuvre en fonction du seuil. ◦ Icône Critique ( ) ◦ Icône Positif ( ) ◦ Icône Avertissement ( ) Les icônes apparaissent sur toutes les pages où les KPI parents sont liés au groupe de KPI en fonction des valeurs que vous avez définies pour les seuils inférieur et supérieur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Remarque :
Dans Manager Workspace, lorsque les utilisateurs explorent un KPI, le composant de tableau de résultats unique affiche un avertissement de seuil pour les seuils critiques approchant ou dépassant la limite. Voici des exemples de messages affichés dans le tableau de résultats :

- Approche du seuil de 95 %
- Dépassement du seuil de 170

Le tableau de résultats affiche les avertissements correspondant aux conditions suivantes :

Pour les KPI de type maximaliste

- Valeur < Seuil inférieur (Critique) : Dépassement du seuil de <valeur de seuil inférieur>
- Seuil inférieur (Critique) < Valeur < Seuil supérieur (Critique) : Approche du seuil de <valeur de seuil inférieur>

Pour les KPI de type minimaliste

- Valeur > Seuil supérieur (Critique) : Dépassement du seuil de <valeur de seuil supérieur>
- Seuil inférieur (Critique) < Valeur < Seuil supérieur (Critique) : Approche du seuil de <valeur de seuil supérieur>

Ajouter des gestionnaires à un groupe d'affectation de KPI

Affectez un ou plusieurs gestionnaires à chaque groupe d'affectation de KPI afin qu'ils aient une visibilité sur le groupe et qu'ils surveillent la performance de l'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe d'affectation primaire en sélectionnant le groupe dans l'enregistrement utilisateur .

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performance de l'équipe** > **Gestionnaires supplémentaires**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Groupe d'affectation**, sélectionnez un groupe d'affectation.
4. Dans le champ **Gestionnaire**, sélectionnez un gestionnaire que vous souhaitez ajouter à ce groupe d'affectation.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Analyser les tendances de performance de vos équipes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyser les performances de l'équipe avec Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez Teams pour suivre et analyser les tendances de performance de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez surveiller les tendances de chaque agent au sein de votre équipe et comparer vos agents ou les membres de votre équipe les uns avec les autres. Avec Teams, vous pouvez identifier les lacunes de compétences afin que vous puissiez recommander quelles compétences sont nécessaires pour coacher vos agents.

Organisez vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez ajouter un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour vous aider à mesurer la performance de l'équipe de façon cohérente entre les groupes.

Par exemple, supposons que vous gérez l'unité Centre de services IT. L'unité contient plusieurs équipes, telles que Matériel et Assistance réseau. Vous pouvez créer un groupe de KPI pour l'unité Centre de services IT, puis ajouter Matériel et Assistance réseau comme groupes d'affectation à ce groupe de KPI. Ensuite, vous ajoutez un ensemble de KPI au groupe de KPI. Avec ces données, vous pouvez mesurer les tendances de performance sur les équipes Matériel et Assistance réseau.

En outre, un administrateur peut associer plusieurs groupes de KPI à un ou plusieurs groupes d'affectation. Par exemple, supposons qu'il existe deux groupes de KPI :

- Services informatiques
- Opérations

Le groupe de KPI Services informatiques comprend deux groupes d'affectation :

- Centre de services IT
- Support en bureautique

Ainsi, un administrateur peut ajouter un ou plusieurs groupes d'affectation déjà disponibles dans le groupe de KPI Services informatiques au groupe de KPI Opérations. Par exemple, Support en bureautique.

Dans la mesure où le groupe d'affectation Support en bureautique fait partie des deux groupes de KPI, un ou plusieurs groupes de KPI peuvent être associés à un ou plusieurs groupes d'affectation.

Ajouter des cibles de KPI pour les agents

Définissez des objectifs d'indicateurs clés de performance que vous souhaitez que vos agents atteignent afin qu'ils améliorent la qualité de la résolution des incidents. Vous pouvez également définir des objectifs pour surveiller et améliorer une mesure de base de référence existante.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_target_admin et sn_team_perf.team_performance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir une cible de KPI globale pour un agent ou une équipe que vous gérez. Vous pouvez créer la cible de n'importe quel indicateur dans le groupe de KPI associé au groupe d'affectation de KPI que vous gérez. Lorsque vous définissez la cible globale, elle est visible par tout le monde au sein du groupe d'affectation et s'affiche également sur le widget des séries chronologiques.

Lorsque vous définissez une cible personnelle, elle n'est visible que par vous-même.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Équipes.
3. Sélectionnez une équipe.
4. Sélectionnez l'agent pour lequel vous souhaitez définir des cibles de KPI.
5. Cliquez sur l'icône Cible.
   - Pour créer une cible, cliquez sur le signe plus (+).
   - Pour modifier une cible existante, sélectionnez la cible que vous souhaitez modifier.
6. Sélectionnez le type de cible.
   - Pour définir une cible globale, cliquez sur **Globale**.
   - Pour définir une cible personnelle, cliquez sur **Personnelle**.
7. Définissez la cible de KPI.
8. Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez démarrer le suivi de l'objectif de la cible, puis cliquez sur **OK**.
9. Dans le champ **Date de révision**, cliquez sur l'icône Calendrier, sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez réviser l'objectif défini, puis cliquez sur **OK**.
10. Définissez la cible.
    - Si vous créez une cible, cliquez sur **Enregistrer**.
    - Si vous mettez à jour une cible existante, cliquez sur **Mettre à jour**.

Vous pouvez analyser la tendance cible dans la mesure des séries chronologiques de l'indicateur.

Information associée

Cibles Analyse des performances

Analyser les tendances de performance de vos équipes

Analysez les tendances pour surveiller la performance de vos équipes au sein d'un groupe de KPI.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez les données en explorant les données d'une équipe, d'un membre de l'équipe spécifique, d'un indicateur ou d'un incident.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams.
3. Dans la liste **Groupe de KPI**, sélectionnez le groupe de KPI pour analyser les performances.
   Vous pouvez afficher les données pour les KPI de niveau supérieur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

La page Équipes affiche la liste des groupes d'affectation associés au groupe de KPI sélectionné.

4. Sélectionnez une plage de dates pour afficher la performance de votre équipe pour cette période.
   Vous pouvez définir la plage de dates par défaut à l'aide de la *sn_optimize.default_date_range* propriété système.
   Toutes les équipes que vous gérez sont identifiées avec un point fort **Mon équipe** dans l'en-tête du groupe.
   Vous pouvez également voir l'équipe sur laquelle vous avez une visibilité.
5. Explorez les données de l'équipe.

Pour	Effectuez cette action
Analyser la performance de l'indicateur	Cliquez sur l'onglet **Performance** pour suivre et analyser la performance de l'indicateur global pour tous les membres de l'équipe. **a.** Pour analyser la performance de l'indicateur pour l'équipe, cliquez sur un indicateur. Vous pouvez ensuite sélectionner un emplacement sur la visualisation des séries chronologiques ou sur un nombre d'incidents dans la table pour l'explorer plus en détail. **b.** Pour analyser la performance de l'indicateur pour un membre de l'équipe, cliquez sur une valeur d'indicateur pour le membre de l'équipe.
Suivre les incidents	Cliquez sur l'onglet **Incidents** et analysez tous les incidents associés à l'équipe. ○ Pour afficher les détails de l'incident, sélectionnez un incident. ○ Pour afficher les détails relatifs à un membre de l'équipe, sélectionnez un membre de l'équipe dans la colonne **Affecté à**.
Analyser les compétences de votre équipe	Cliquez sur l'onglet **Performances** pour analyser les compétences de chaque agent de votre équipe. **a.** Sélectionnez un agent pour lequel vous souhaitez analyser les compétences en fonction du type de niveau de compétence. **b.** Effectuez l'une des actions suivantes : ▪ Pour analyser toutes les compétences de l'agent, cliquez sur l'onglet **Compétences**. ▪ Pour analyser les compétences en fonction des types de niveaux de compétences associés à l'agent, cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble** et, dans la section **Compétences**, sélectionnez un score pour le type de niveau de compétence.

Vous pouvez également passer en revue les incidents, les détails des groupes d'affectation, les gestionnaires supplémentaires et les informations pertinentes pour l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir un aperçu des performances de votre équipe

Obtenez des informations sur les goulots d'étranglement des processus et recherchez les domaines potentiels que vous pourriez optimiser. Vous pouvez également consulter l'analyse de la variation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

Vous devez avoir extrait le projet pour le groupe de KPI dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus. Pour plus d'informations, consultez Créer un projet Exploration de processus pour un groupe de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous obtenez les aperçus de processus et l'analyse des variations pour un KPI parent ou enfant. Vous pouvez également afficher les mesures et les enregistrements pour un KPI parent ou enfant.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams ( ).
   La page Équipes s'ouvre.

   Remarque :
   La page Équipes affiche les groupes d'affectation et les détails correspondants, par exemple, Durée de gestion moyenne, Incidents fermés ou Résolution de l'appel final. Pour plus de détails, cliquez sur les valeurs du groupe d'affectation connexe. Par exemple, si vous cliquez sur une valeur pour Durée de gestion moyenne, la nouvelle page affiche la page détaillée des mesures de durée de gestion moyenne du centre de services IT du groupe.

3. Sélectionnez le groupe d'affectation, par exemple Centre de services IT, dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus.

   La page Équipes affiche les KPI mappés à un groupe d'affectation et les groupes de KPI que vous avez sélectionnés dans la liste des groupes de KPI. Vous pouvez modifier le groupe de KPI à l'aide de cette liste. Vous voyez les KPI appartenant au groupe de KPI pour le même groupe d'affectation. Cependant, si un seul groupe de KPI est associé au groupe d'affectation sélectionné, la liste de **groupes de KPI** s'affiche comme inactive.

   Si vous explorez dans le détail un utilisateur spécifique dans un groupe d'affectation, la page détaillée de l'utilisateur affiche le groupe d'affectation auquel il appartient et le groupe de KPI auquel le groupe d'affectation appartient.

4. Explorez dans le détail un KPI, par exemple, Incidents fermés.

   Remarque :
   Si vous souhaitez afficher les aperçus d'un KPI parent, cliquez sur l'onglet **Analyse du processus**. Cliquez sur l'onglet **Mesures** pour afficher les détails des mesures, par exemple, les détails des incidents fermés. Pour afficher le nombre d'enregistrements des incidents fermés, cliquez sur l'onglet **Enregistrements**.

5. Explorez dans le détail un KPI pour un agent, par exemple, Incidents P1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez l'onglet **Analyse de processus** et procédez à des analyses d'aperçus de processus et de variation.
   Vous pouvez analyser les aperçus de processus correspondant à la plage de dates pour laquelle vous avez extrait les données. Pour en savoir plus sur les aperçus d'entreprise, consultez Afficher les aperçus d'entreprise .

Information associée

Analyser et obtenir des aperçus de processus

Afficher les données de performance de votre équipe correspondant à une date spécifique

Vous pouvez afficher les données de performance de votre équipe correspondant à une date spécifique à l'aide d'un graphique de séries chronologiques.

Avant de commencer

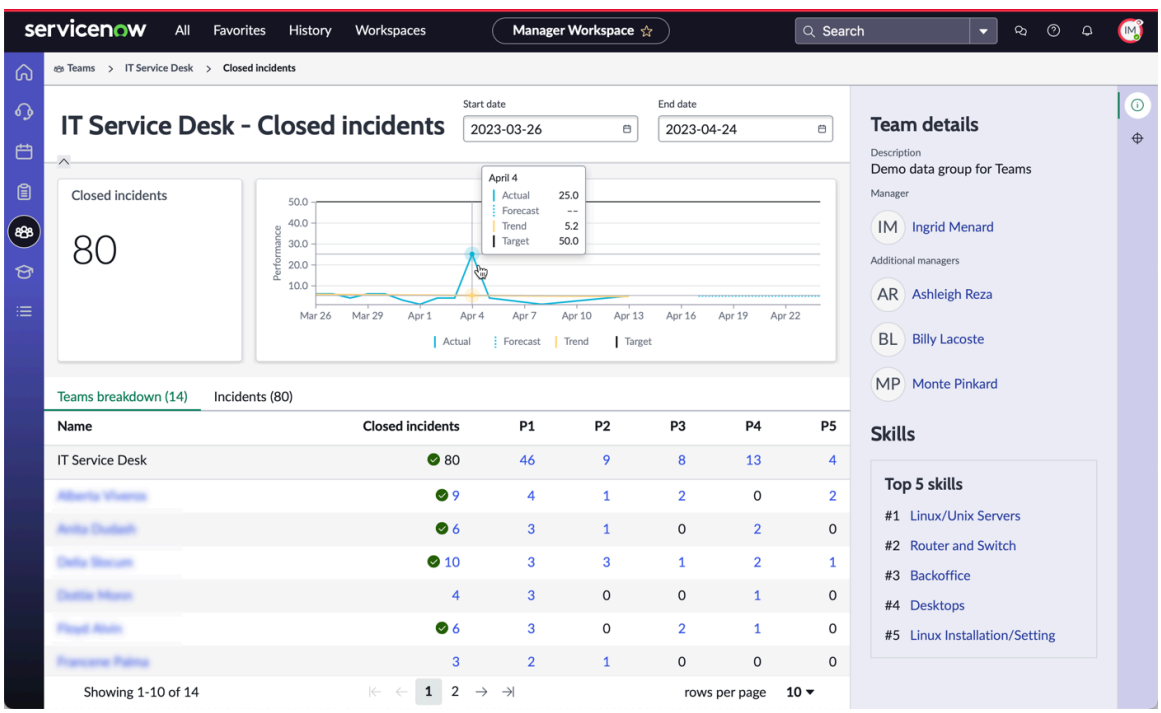
Rôles requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager et sn_team_perf.team_performance_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de l'équipe.
3. Sélectionnez une équipe et accédez à un KPI, par exemple Incidents fermés.
4. Pointez sur le graphique de séries chronologiques.

   Ce graphique affiche les données de performance correspondant à la plage de dates sélectionnée. Le graphique de séries chronologiques indique la date spécifique. Vous pouvez afficher les données pour n'importe quelle date disponible.

5. Sélectionnez le graphique correspondant à la date.

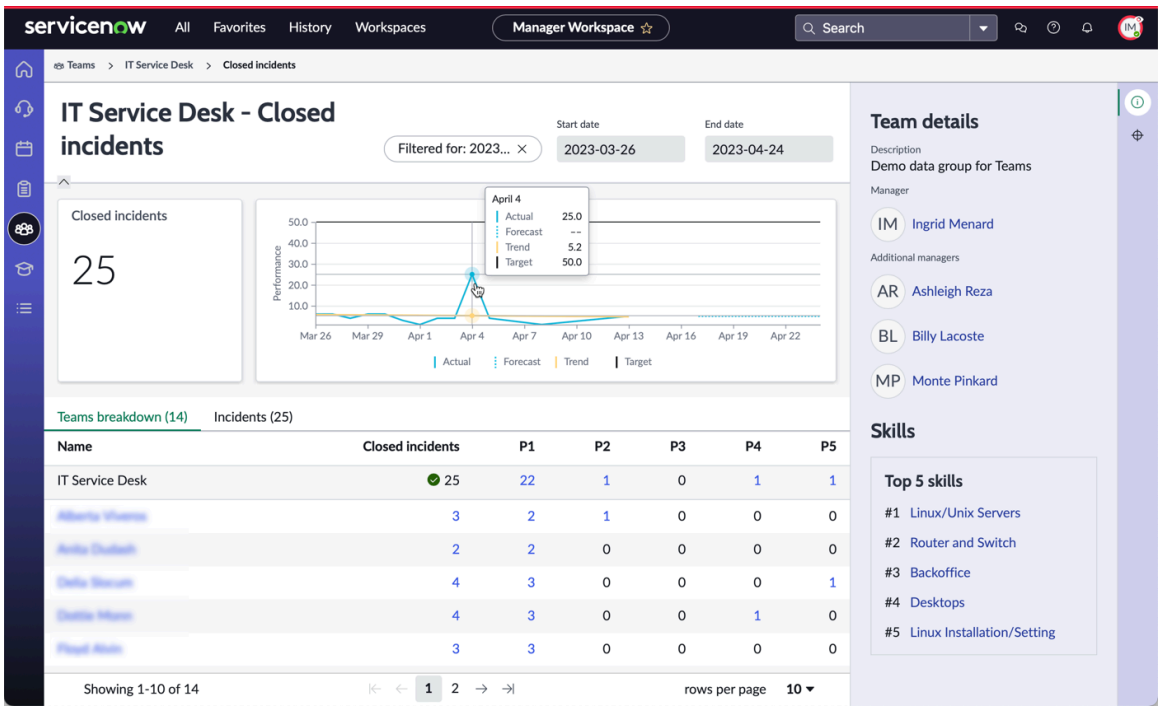


Le format de la date sélectionnée (filtre de date) dans la page des détails des KPI est identique à celui de la date dans les champs de plage de dates. Par exemple, Filtré pour : 15-04-2023. Cette page affiche également les données filtrées pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cette date sélectionnée. L'image suivante montre la date sélectionnée et les données correspondantes.



6. Explorez dans le détail un KPI, par exemple P1.

   La page de détails affiche les données correspondant à la date sélectionnée.

   Remarque :

   Lorsque vous sélectionnez une date sur le graphique de séries chronologiques, les champs de plage de dates deviennent inactifs. Vous pouvez fermer le filtre de date à tout moment pour revenir aux données filtrées par plage de dates.

   Vous pouvez fermer le filtre de pastille de date pour revenir aux données que vous souhaitez afficher pour la plage de dates sélectionnée.

Composants Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM utilise des rôles pour administrer les équipes et des propriétés pour modifier le comportement par défaut.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description
Utilisateur de Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Accorde l'accès en lecture aux tables de KPI.
Administrateurs de Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Accorde l'accès pour créer et configurer des KPI, des groupes de KPI et des groupes d'affectation dans le module Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description
Gestionnaire de Teams [sn_team_perf.team_performance_manager]	Accorde l'accès au module Performances de l'équipe dans Manager Espace de travail.

Propriétés

Propriété	Description
sn_team_perf. kpi_group. max_parent_kpis	Le nombre maximal d'indicateurs parents que vous pouvez ajouter à un groupe de KPI. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Le nombre maximal de KPI de support que vous pouvez définir pour un KPI parent. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Nombre maximal de groupes d'affectation classés par ordre de priorité et par numéro de commande à afficher sur l'application Teams dans Manager Workspace. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**15
sn_optimize.default_date_range	La plage de dates par défaut est définie dans le sélecteur de plage de dates. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**30

Indicateurs

Nom de l'indicateur	Description
Incidents fermés	Nombre d'incidents fermés.
Satisfaction des clients	Satisfaction moyenne des clients pour les incidents basée sur les résultats de l'enquête CSAT. Cet indicateur est associé à des répartitions d'agents et de groupes d'affectation. Il fournit les résultats de l'enquête de satisfaction des clients pour chaque agent et l'équipe de l'agent.
Qualité	Fournit un calcul du score du commentaire sur l'évaluation.
Durée de gestion moyenne (MTTR)	Temps moyen nécessaire pour résoudre un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de l'indicateur	Description
Résolution du premier appel	Pourcentage d'incidents résolus lors du premier appel.
Trainee Quality Rating (Évaluation de la qualité du stagiaire)	Score moyen, en pourcentage, de toutes les enquêtes menées par le coach pour évaluer le stagiaire.
Incidents triés par VA	Nombre d'incidents créés automatiquement par le Agent virtuel pour votre équipe lorsque les tâches sont déviées. Vous devez avoir installé Agent virtuel ITSM Conversations (com.snc.itsm.virtualagent) sur votre système pour analyser ce KPI.

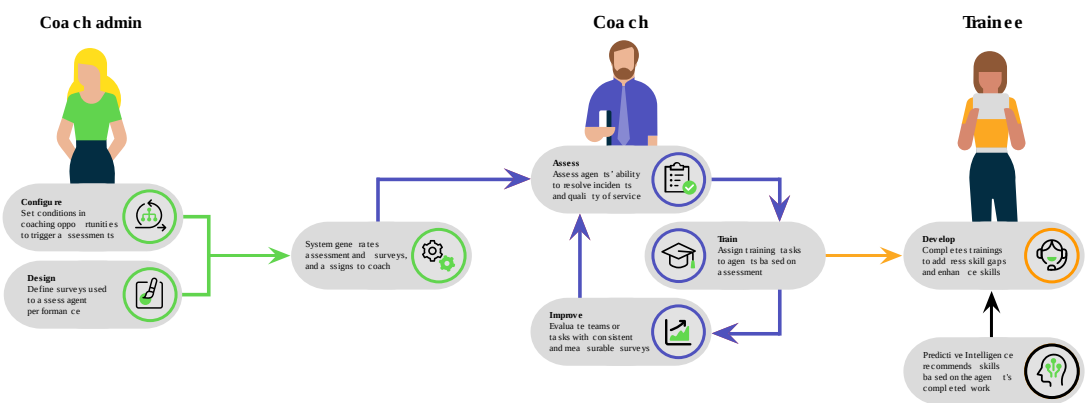
Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment examiner et évaluer la qualité des interactions et des tâches effectuées par vos équipes. Vous pouvez améliorer les compétences de vos équipes en affectant une formation basée sur ces évaluations. Vous pouvez également ajouter des compétences aux profils de vos équipes une fois qu'elles sont formées.

Lancez un processus d'examen des compétences pour que vos équipes évaluent leur propre ensemble de compétences et approuvent ou rejettent les compétences. Une fois approuvées, les compétences sont automatiquement ajoutées à l'ensemble de compétences du membre de l'équipe.

Vue d'ensemble de Coaching

L'image montre un workflow de haut niveau sur la façon dont les administrateurs Coaching configurent Coaching et la façon dont les gestionnaires et les agents utilisent Coaching.



Voici un exemple de la façon dont Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM utilise Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents :

Étape	Description	Exemple
1.	Intelligence prédictive associe les incidents qui ont été fermés à l'aide de compétences similaires, puis regroupe les tâches par les agents qui les ont résolues.	Predictive Intelligence examine la similarité entre les tâches qui ont été résolues à l'aide du pare-feu de compétences.
2.	Lorsque les agents résolvent les incidents, l'application Recommandation de compétences	L'agent A termine une tâche qui nécessite le pare-feu de compétences mais cette

Traduction automatique

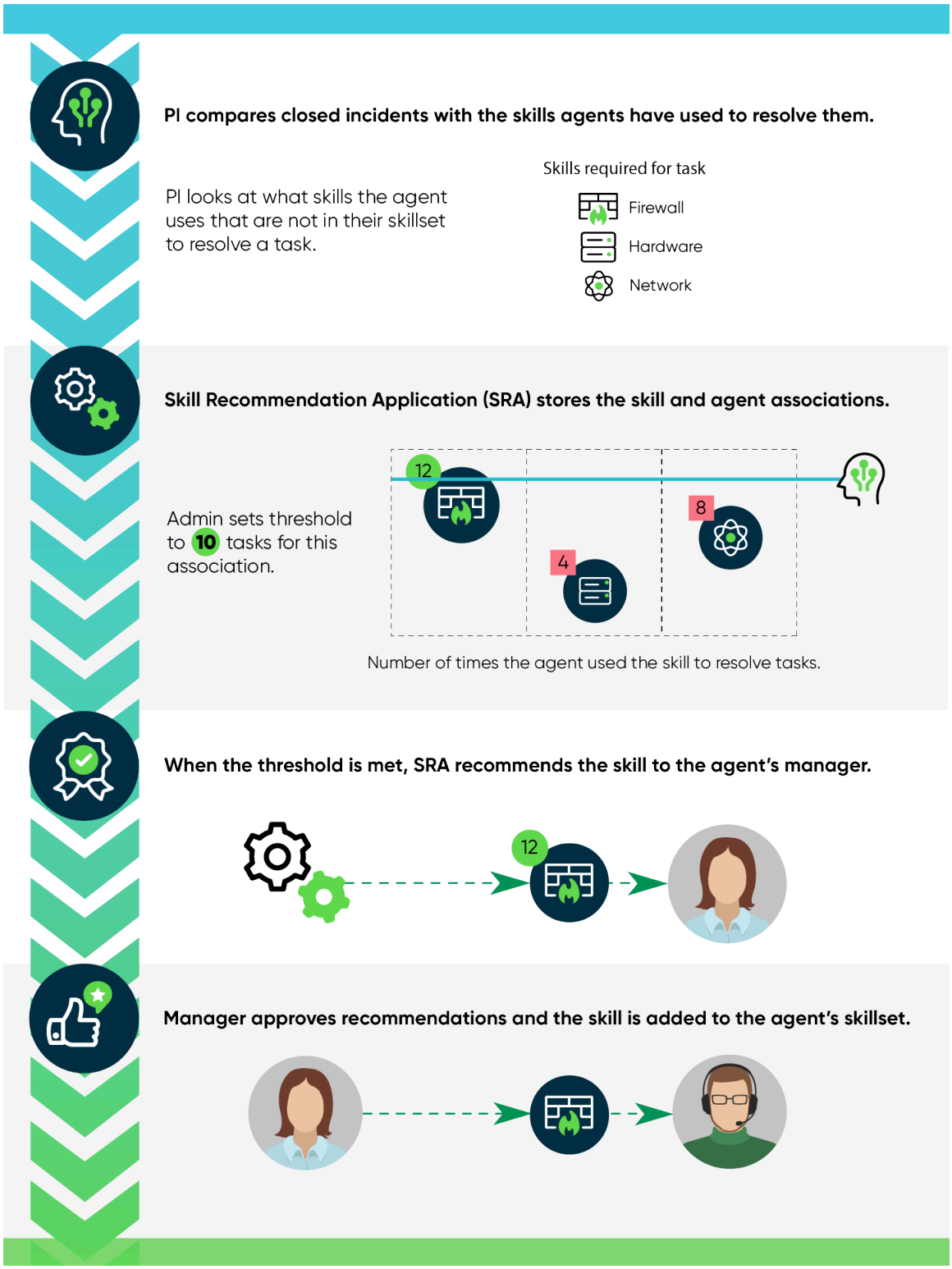
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description	Exemple
	stocke les associations de compétences et d'agents.	compétence n'est pas encore dans le profil d'utilisateur de l'agent.
3.	Les administrateurs système définissent le seuil pour les associations de compétences et d'agents. Lorsque le seuil est atteint, l'application Recommandation de compétences recommande au gestionnaire de l'agent que la compétence soit ajoutée au profil de l'agent.	L'administrateur système définit le seuil à 10. Cela signifie que les agents doivent avoir la même compétence et terminer 10 tâches similaires. L'agent A termine 10 tâches à l'aide du pare-feu de compétences. L'application Recommandation de compétences recommande le pare-feu de compétences pour l'agent A au gestionnaire de l'agent.
4.	Le gestionnaire approuve et ajoute la compétence au profil de l'agent.	Le gestionnaire de l'agent A approuve le pare-feu de compétences et ajoute cette compétence au profil de l'agent A.
5.	Advanced Work Assignment (AWA) utilise les nouvelles compétences qui ont été ajoutées au profil de l'agent, recherche les tâches qui requièrent ces compétences et assigne les agents pour effectuer ces tâches.	Lorsqu'une tâche nécessite le pare-feu de compétences, l'agent A est automatiquement pris en compte pour cette affectation de tâche.
6.	Au fil du temps, les algorithmes d'apprentissage machine Intelligence prédictive apprennent quelles compétences ont été affectées aux agents pour résoudre les incidents.	

L'infographie montre comment vous utiliser Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour vos agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Terminologie Coaching

Terminologie	Description
Évaluation Coaching	Les évaluations vous permettent d'évaluer un agent, puis de lui affecter une formation et des compétences en conséquence. Une évaluation peut être générée automatiquement à partir d'une opportunité de coaching en fonction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terminologie	Description
	des conditions définies dans l'opportunité. Une évaluation peut également être générée manuellement.
Opportunité de coaching	Moment critique d'un processus qui génère une évaluation basée sur des conditions définies. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie d'un enregistrement de tâche, comme un incident, un problème, une demande de changement ou des éléments de demande.
Formateur virtuel	Enregistrement pouvant être associé à une opportunité de coaching qui termine automatiquement les tâches associées à une évaluation.
Enquête de Coaching	Enquête associée à une évaluation de coaching permettant aux coachs de fournir des commentaires sur le travail réalisé par les agents. Elle permet également aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

Évaluations de formation

Vous pouvez créer manuellement des évaluations de coaching et les associer à un enregistrement de tâche ou les générer automatiquement à l'aide d'opportunités de coaching. Lorsque les conditions de déclenchement définies dans une opportunité de coaching sont remplies, une évaluation est automatiquement générée. Elle est ensuite automatiquement affectée au coach pour que le stagiaire évalue le contexte dans lequel l'évaluation a été déclenchée. Supposons, par exemple, qu'un employé ne rédige pas de notes de travail claires lors de l'escalade d'un incident. Vous pouvez définir des conditions pour ce scénario dans l'opportunité de coaching afin de créer une évaluation de coaching. Le coach peut évaluer l'employé à l'aide de l'évaluation et ajouter des tâches d'apprentissage pour le former à la rédaction de meilleures notes de travail.

Après avoir créé manuellement ou automatiquement des évaluations de coaching, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Attribuer des compétences
- Affecter des tâches d'apprentissage
- Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Remarque :
Vous pouvez automatiser ces tâches à l'aide d'un coach virtuel associé à l'opportunité de coaching.

Attribution des compétences : une fois l'évaluation terminée, le coach peut attribuer les compétences liées à cette évaluation au stagiaire.

Affectation de tâches d'apprentissage : des tâches d'apprentissage peuvent être associées aux évaluations de coaching pour former l'agent en fonction de ces évaluations. À la fin de la formation, les compétences associées aux tâches d'apprentissage sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent. Par exemple, supposons que l'agent a résolu une escalade impliquant des compétences en matière de routeur. Si l'agent ne possède pas cette compétence, les tâches d'apprentissage peuvent inclure une formation portant sur ces compétences. Au terme de cette formation, la compétence en matière de routeur est ajoutée à l'ensemble de compétences de l'agent. Ainsi, la prochaine fois qu'un incident impliquant des compétences en matière de routeur est affecté à l'agent, il sera en mesure de le résoudre.

Configuration d'enquêtes de coaching : des enquêtes de coaching peuvent être associées à une évaluation de coaching. Lorsque le coach termine l'évaluation de coaching, une enquête

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peut être déclenchée. Les enquêtes de coaching permettent aux coachs de fournir des commentaires sur la capacité des agents à résoudre les incidents ou sur la qualité de leurs tâches terminées. Les enquêtes auprès des stagiaires permettent aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

- L'**enquête pour le coach** est réalisée par le coach et lui permet de fournir des commentaires pour évaluer le stagiaire. Par exemple, le stagiaire a-t-il démontré les connaissances et les compétences techniques requises ?
- L'**enquête pour le stagiaire** est réalisée par l'agent et lui permet de fournir des commentaires pour évaluer le coach. Par exemple, les tâches d'apprentissage affectées à l'agent ont-elles été utiles pour développer des compétences ?

Opportunité de coaching

Une opportunité de coaching est un moment critique d'un processus au cours duquel des évaluations de coaching sont déclenchées en fonction des conditions définies dans l'enregistrement d'opportunité de coaching. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie d'un enregistrement de tâche. Ces enregistrements peuvent inclure une tâche telle qu'un incident, un problème, une demande de changement ou un élément de demande. Par exemple, vous pouvez définir des conditions afin de déclencher une opportunité de coaching en cas de réaffectation ou d'escalade d'un incident. Pour obtenir des exemples sur l'identification des opportunités de coaching, consultez Identifier les opportunités de coaching.

Dans un enregistrement d'opportunité de coaching, vous pouvez effectuer ce qui suit :

- Définir des conditions de déclenchement.
- Associer des compétences, des tâches d'apprentissage ou des enquêtes à l'opportunité de coaching. Ces éléments sont automatiquement associés à l'évaluation associée à l'opportunité.
- Définir un coach virtuel. Lorsqu'une évaluation est automatiquement créée à partir d'une opportunité, et si un enregistrement de coach virtuel y est associé, l'évaluation passe automatiquement à l'état Fermé terminé. Des compétences et des tâches d'apprentissage associées à l'évaluation sont automatiquement attribuées au stagiaire. Les enquêtes associées à l'opportunité sont également affectées au coach ou au stagiaire.

Remarque :

- Une opportunité de coaching est associée à tous les enregistrements de coach virtuel, mais un enregistrement de coach virtuel n'est pas associé à toutes les opportunités de coaching.
- Un coach virtuel ne peut pas être associé à une évaluation générée manuellement.

Pour en savoir plus sur le coach virtuel, consultez Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel.

Exemple de déclencheurs d'évaluation

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
Oui	Oui	Un coach virtuel étant associé à l'opportunité de coaching, il

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
		effectue automatiquement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Oui	Non	Un coach virtuel n'étant pas associé à l'opportunité de coaching, vous devez effectuer manuellement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Non	Non	Vous pouvez créer une évaluation manuelle et effectuer manuellement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Traduction automatique

Vous pouvez utiliser Coaching pour n'importe quel processus basé sur des tâches comme Gestion des changements, Gestion du service clientèle ou Gestion des incidents pour configurer Coaching. Vous pouvez également utiliser Coaching pour une table source d'un type autre que tâche ou personnalisée en configurant une règle métier.

En tant que coach, vous pouvez :

- utiliser les enquêtes pour évaluer les performances de vos équipes ;
- identifier les opportunités d'amélioration et affectez des tâches de formation ;
- évaluer la capacité des stagiaires à résoudre les incidents ;
- affecter une formation basée sur les évaluations ;
- ajouter des compétences à l'ensemble de compétences d'un stagiaire basé sur une recommandation de Intelligence prédictive ;

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- lancer un processus d'examen des compétences pour que vos équipes évaluent leur propre ensemble de compétences ;
- approuver ou rejeter une compétence évaluée par les membres de votre équipe.

En tant que stagiaire, vous pouvez :

- suivre une formation pour combler vos lacunes en matière de compétences ;
- évaluer le niveau d'une compétence existante ou ajouter une nouvelle compétence à votre ensemble de compétences ;
- demander l'approbation de votre gestionnaire pour ajouter les compétences évaluées à votre ensemble de compétences.

Premiers pas avec Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Retrouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Coaching.

Coaching avec Apprentissage

Avantage	Rôles	Rechercher des tâches à accomplir dans Coaching
Activer Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.	administrateur	Activer Coaching
Reportez-vous aux rôles, tables et autres composants utilisés dans Coaching.	Tout rôle de coaching	Comprendre les composants utilisés dans Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Configurer Coaching.	Administrateur	Configurer Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Former vos équipes à l'aide de Coaching avec Apprentissage.	Coach	Former vos équipes à l'aide de Coaching avec Apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Gérer les compétences de vos équipes à partir d'un emplacement central	Administrateur de compétences	Gérer les compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Exemple d'utilisation de Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment évaluer les performances de vos agents, identifier les lacunes de compétences et les former pour améliorer leurs ensembles de compétences avec Coaching.

Un gestionnaire informatique gère les opérations IT pour une grande organisation et prend en charge 12 équipes. Chacune des équipes du gestionnaire comporte 20 à 50 agents. Ce gestionnaire est également ajouté en tant que gestionnaire d'autres équipes sur lesquelles il a besoin de visibilité.

Le gestionnaire veut utiliser un seul emplacement pour :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- surveiller les compétences que les équipes utilisent le plus pour résoudre les problèmes ;
- analyser les mesures et surveiller les évaluations et la formation des entraîneurs en attente pour les équipes ;
- ajouter les compétences utilisées pour résoudre les problèmes ou quand Console de l'intelligence prédictive vous les recommande.

Le gestionnaire peut gérer toutes ces actions en procédant comme suit :

1. Définir des conditions qui déclenchent des opportunités de coaching.
2. Évaluer les compétences des agents et affecter la formation.
3. Ajouter des compétences au profil de l'agent une fois qu'il a terminé la formation ou en utilisant des recommandations de Intelligence prédictive.

Obtenir un aperçu du coaching, de la création d'évaluations, de la réponse à des enquêtes, de l'affectation de la formation et de l'ajout de compétences.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Vue d'ensemble de Coaching

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez ajouter des compétences manuellement ou celles recommandées à l'aide de Intelligence prédictive et de l'application Recommandations de compétences.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Recommandation de compétences

Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration et l'utilisation de Coaching pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, consultez Coaching.

Configurer Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez les compétences des agents et évaluez la qualité des tâches effectuées. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents. Formez vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe.

Pour identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel, reportez-vous à Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel.

Important :
si vous avez activé le module d'extension Coaching (sn_coaching), assurez-vous d'avoir mis à niveau les modules d'extension suivants vers la dernière version disponible :

- Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm).
- Optimisation de la main d'œuvre Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws).
- Optimisation de la main d'œuvre Common (sn_wfo_common).

Pour en savoir plus, consultez Activer l'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Configurer un indicateur à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Ajoutez une propriété système pour afficher l'indicateur souhaité dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remplacez l'indicateur existant par n'importe quel indicateur Analyse des performances ayant les répartitions Affecté à et Groupe d'affectation à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Suffixe	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Périmètre de l'application	Coaching
Type	Chaîne
Valeur	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} où <name> correspond au nom de l'indicateur que vous souhaitez afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching et <sys id> correspond à l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id) de l'indicateur. Exemple : ○ Nom : % d'incidents P1 résolus lors du premier appel ○ ID système : 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Rôles de lecture	sn_coaching.coach

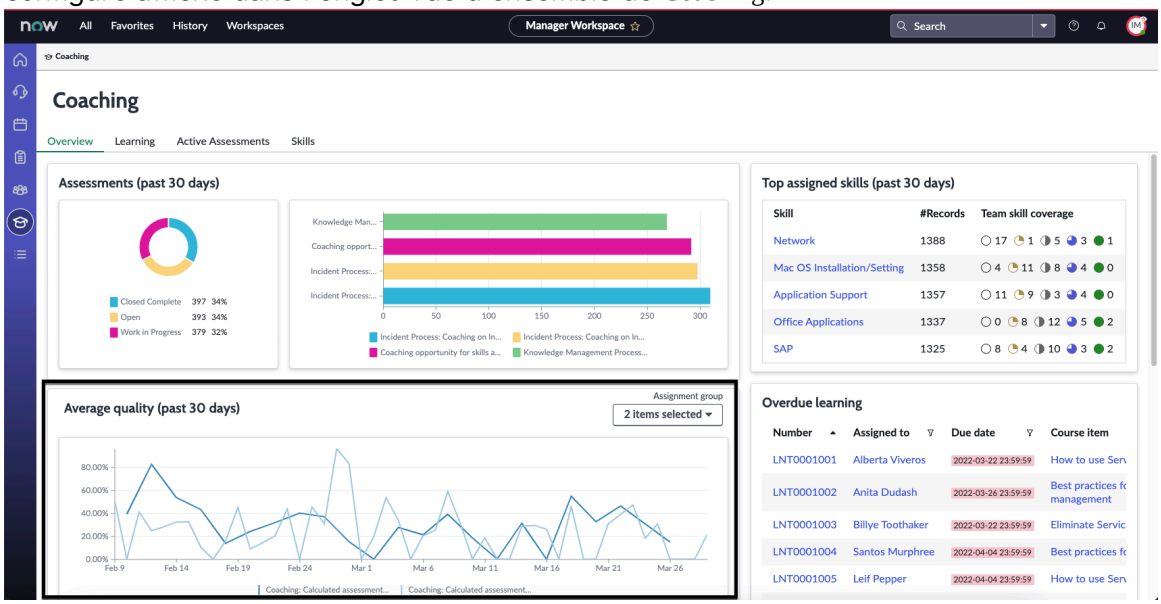
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'indicateur configuré remplace l'indicateur existant dans l'onglet Vue d'ensemble de l'application Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

L'image ci-dessous montre un exemple d'indicateur configuré affiché dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching.



Configurer un menu Liste à afficher dans l'onglet Apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Ajoutez une propriété système permettant d'ajouter ou de modifier le menu Liste pour Coaching avec Apprentissage dans l'application Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) depuis ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour l'espace de travail configurable.

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching avec Apprentissage**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Suffixe	learning_list_menu_props
Nom	sn_coach_lrn.learning_list_menu_props
Application	Coaching avec Apprentissage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Type	Chaîne

Valeur	<pre>[{
	“children”: [{
	“conditions”: “<filter condition on table>“,
	“label”: “<list name>“,
	“id”: “<unique identifier for the selection path>“,
	“selectionPath”: [
	“<list parent name>“,
	“<unique identifier for the selection path>”
	],
	“table”: “<table name>”
	}
	],
	“label”: “<list name>“,
	“id”: “<list parent name>“,
	“isExpanded”: true,
	“selectionPath”: [“<list parent name>“]
	}]</pre> où :
	○ <children> est un tableau d'objets permettant de créer la liste
	○ <conditions> est la condition définie sur la table sélectionnée
	○ <label> est le nom de la liste.
	○ <id> est l'identificateur unique pour le chemin de sélection
	○ <selectionPath> est le chemin d'accès permettant d'établir une relation parent-enfant dans le menu
	○ <table> est le nom de la table pour l'élément de menu

Rôles de lecture	sn_wfo_cfg_ws.user
Rôles d’écriture	sn_wfo_cfg_ws.admin

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La liste configurée s'affiche dans l'onglet Apprentissage dans Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Manager Workspace.

Que faire ensuite

Vous pouvez copier le code ci-dessous dans le champ Valeur de la propriété système et le modifier au besoin.

```
[{
   “children”: [{
         “conditions”: “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15”,
         “label”: “All Tasks”,
         “id”: “all”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “all”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      {
         “conditions”:
 “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^active=true”,
         “label”: “Active Tasks”,
         “id”: “active”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “active”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
         “conditions”:
 “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^due_date<javascript:gs.beginnin
gOfToday()^state!=3”,
         “label”: “Overdue Tasks”,
         “id”: “overdue”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “overdue”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
         “conditions”: “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^state=3",
         “label”: “Completed Tasks”,
         “id”: “complete”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “complete”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      }
   ],
   “label”: “Learning Tasks”,
   “id”: “learning_tasks”,
   “isExpanded”: true,
   “selectionPath”: [“learning_tasks”]
}, {
   “children”: [{
         “conditions”: “”,
         “label”: “All Catalogs”,
         “id”: “all”,
         “selectionPath”: [
            “learning_catalogs”,
            “all”
         ],
         “table”: “sn_lc_catalog”
      },
      {
         “conditions”: “sys_created_by=javascript: gs.getUserName()“,
         “label”: “My Catalogs”,
         “id”: “my”,
         “selectionPath”: [
            “learning_catalogs”,
            “my”
         ],
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "table": "sn_lc_catalog"
        }
    ],
    "label": "Learning Catalogs",
    "id": "learning_catalogs",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_catalogs"]
}, {
    "children": [{
            "conditions": "active=true",
            "label": "All Courses",
            "id": "all",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "all"
            ],
            "table": "sn_lc_course_item"
        },
        {
            "conditions": "authorDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^active=true",
            "label": "Internal Courses",
            "id": "internal",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "internal"
            ],
            "table": "sn_lc_content"
        },
        {
            "conditions": "active=true",
            "label": "External Courses",
            "id": "external",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "external"
            ],
            "table": "sn_lc_external_content"
        }
    ],
    "label": "Learning Courses",
    "id": "learning_courses",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_courses"]
}]
```

Traduction automatique

Intégrer Coaching avec Apprentissage à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers

Connectez votre instance ServiceNow à des sites d'apprentissage tiers pour extraire du contenu d'apprentissage vers votre référentiel.

Avant de commencer

Important :
L'application Coaching avec Apprentissage est disponible depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Rôle requis : learning_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Applications permettant d'intégrer des sites d'apprentissage tiers

L'activation du module d'extension Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) active les applications suivantes à partir de ServiceNow Store :

- Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise
- Spoke Cornerstone
- Spoke Pluralsight
- Spoke Udemy
- Spoke ServiceNow University. Pour en savoir plus sur le spoke ServiceNow University, consultez ServiceNow University Spoke .

Pour en savoir plus sur l'intégration à des sources d'apprentissage tierces, consultez Integrating Learning Core with third-party learning management systems .

Procédure

1. Créez la source d'intégration pour chacun de vos systèmes tiers.

   Remarque :
   Les intégrations Cornerstone, Pluralsight, Udemy et ServiceNow University sont disponibles par défaut.

   a. Accédez à **Infrastructure des intégrations** > **Source**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de la source d'intégration, par exemple, Pluralsight.
   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Dans la liste connexe Services d'intégration, cliquez sur **Nouveau**.
   f. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Champ	Description
Nom	Nom du service d'intégration, par exemple, Pluralsight.
Tables de jeux d'importation	Liste des tables intermédiaires qui stockent des enregistrements du système tiers. **Remarque :** Ce champ n'est activé que lorsqu'un service d'extraction programmé est sélectionné dans le champ **Type de service**.
Flux	Flux qui interagit avec le système tiers pour extraire les données requises.
Actif	Possibilité d'indiquer que le service d'intégration est disponible pour utilisation.
Application	Application qui contient l'enregistrement du service d'intégration.
Source	Nom du système tiers auquel vous souhaitez intégrer votre application.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez exécuter les scripts de transformation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de service	Option pour indiquer le type de service **Pull programmé** ou **Push à la demande**.
Politique des nouveaux essais	Configuration définie pour transmettre l'enregistrement par push en cas d'échec de la transmission par push précédente. **Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsque le service Push à la demande est sélectionné dans le champ **Type de service**.

g. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Intégrez votre instance ServiceNow à vos comptes sources d'apprentissage tiers.
Les enregistrements du contenu tiers sont transférés vers votre instance ServiceNow à l'aide de l'appel d'API. Pour réussir cet appel d'API, procédez comme suit :
   a. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list` et appuyez sur **Entrée**.
   b. Pour chacune des propriétés suivantes, définissez la valeur sur **1638400** :
      - com.glide.transform.json.max-partial-length
      - com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

   Pour en savoir plus sur ces propriétés système, consultez Propriétés système de Coaching avec Apprentissage.
3. Activez les flux de planification pour intégrer du contenu d'apprentissage tiers.
   a. Accédez à **Automatisation des processus** > **Flow Designer**.
   b. Dans la section **Flux**, sélectionnez chacun des flux suivants et cliquez sur **Activer** :
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Cornerstone
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Pluralsight
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Udemy
      - Déclencher la synchronisation ServiceNow University
   c. Accédez à **Apprentissage** > **Administration** > **Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage)**
   d. Sélectionnez chacune des sources d'apprentissage tierces et définissez le champ **Actif** sur **true**.

   Les flux de planification s'exécutent automatiquement sur une base planifiée afin de synchroniser le contenu d'apprentissage tiers dans votre instance ServiceNow.
4. Une fois que vous avez configuré les sources d'intégration tierces, vous pouvez actualiser l'ensemble du contenu tiers ou synchroniser les services nouveaux et mis à jour dans votre instance ServiceNow.
   - Pour actualiser l'ensemble du contenu, définissez la propriété *`full_pull`* sur **true**.

     Remarque : Nous vous recommandons d'actualiser régulièrement l'ensemble du contenu.
   - Pour synchroniser les services nouveaux et mis à jour, définissez la propriété *`full_pull`* sur **false**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ouvrez n'importe quelle source d'intégration pour laquelle vous souhaitez obtenir du contenu.

b. Cliquez sur **Exécuter la tâche**.

Le cadre de travail des intégrations transfère les cours d'apprentissage tiers correspondants vers la table Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content] de votre instance ServiceNow.

Lors de la synchronisation des services nouveaux et mis à jour, le contenu est renseigné comme décrit dans la table ci-dessous.

Contenu tiers	Services nouveaux et mis à jour synchronisés
Udemy	○ Cours ○ Activité utilisateur
Cornerstone	○ Utilisateurs ○ Cours ○ Activité utilisateur
Pluralsight	○ Cours ○ Progression du cours, par exemple en pourcentage
ServiceNow ServiceNow University	○ Cours ○ Activité utilisateur

Sources d'intégration de contenu externe

Lorsque vous intégrez Coaching avec Apprentissage à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers, l'enregistrement source des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy et ServiceNow University est automatiquement créé dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ces enregistrements sources contiennent un ensemble de propriétés et de services d'intégration prédéfinis.

Enregistrement de source d'intégration pour Cornerstone Ondemand

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Cornerstone.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Cornerstone OnDemand. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de l'application Cornerstore OnDemand. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **true**, tous les utilisateurs actifs et les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand sont transférés vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **false**, les utilisateurs modifiés, les transcriptions modifiées et les cours mis à jour sont transférés du système Cornerstone OnDemand vers l'instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration pour Cornerstone Ondemand (suite)

Champ	Description
	• **url_prefix** : préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand pendant l'exécution. • **pull_offset_hours** : durée, en heures, calculée à partir de la dernière opération réussie pour l'exécution de la synchronisation suivante. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services interagissent avec l'application Cornerstone Ondemand pour extraire ou transférer les cours d'apprentissage. • **Course assign service** (Service d'affectation de cours) : affecte un cours à un employé dans l'application Cornerstone Ondemand. • **Synchroniser les utilisateurs** : mappe les utilisateurs du système Cornerstone OnDemand aux utilisateurs dans le système ServiceNow à l'aide d'identifiants basés sur des adresses e-mail. **Remarque :** Si vous souhaitez utiliser un champ user_id ou user_name pour le mappage des utilisateurs, remplacez la **méthode getCornerstoneUser** dans le script sn_lc.UserMappingUtil. • **Cours** : transfère les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers ServiceNow. • **Activité utilisateur** : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration pour Pluralsight

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Pluralsight.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Pluralsight. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de Pluralsight. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration pour Pluralsight (suite)

Champ	Description
	False, la progression des cours d'apprentissage mis à jour est transférée de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application Pluralsight pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow. • **Cours** : transfère les cours d'apprentissage de Pluralsight vers ServiceNow. • **Progression des cours** : transfère les cours d'apprentissage de Pluralsight vers ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration pour Udemy

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Udemy
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Udemy. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont transférés via un appel d'API d'Udemy vers ServiceNow. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'Udemy vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée d'Udemy vers l'instance ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application Udemy pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration pour Udemy (suite)

Champ	Description
	• **Pull Courses (Transférer les cours) :** transfère les cours d'apprentissage d'Udemy vers la plateforme ServiceNow. • **Pull user activity (Transférer l'activité utilisateur) :** transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage d'Udemy vers la plateforme ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration pour ServiceNow University

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : ServiceNow University
Propriétés	La propriété **full_pull** est prédéfinie pour le système ServiceNow University. • Lorsqu'elle est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'ServiceNow University vers la plateforme ServiceNow. • Lorsqu'elle est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée d'ServiceNow University vers la plateforme ServiceNow.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application ServiceNow University pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow. • **Pull Courses (Transférer les cours) :** transfère les cours d'apprentissage d'ServiceNow University vers la plateforme ServiceNow. • **Pull user activity (Transférer l'activité utilisateur) :** transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage d'ServiceNow University vers la plateforme ServiceNow.

Former vos équipes à l'aide de Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez l'application Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM afin d'évaluer les capacités de vos équipes à résoudre efficacement les incidents en examinant leur travail à des moments de service critiques.

Avec le coaching, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Offrez à vos agents une formation pour remédier aux lacunes de compétences.
- Utilisez les enquêtes pour appliquer des scores cohérents et mesurables entre les équipes.

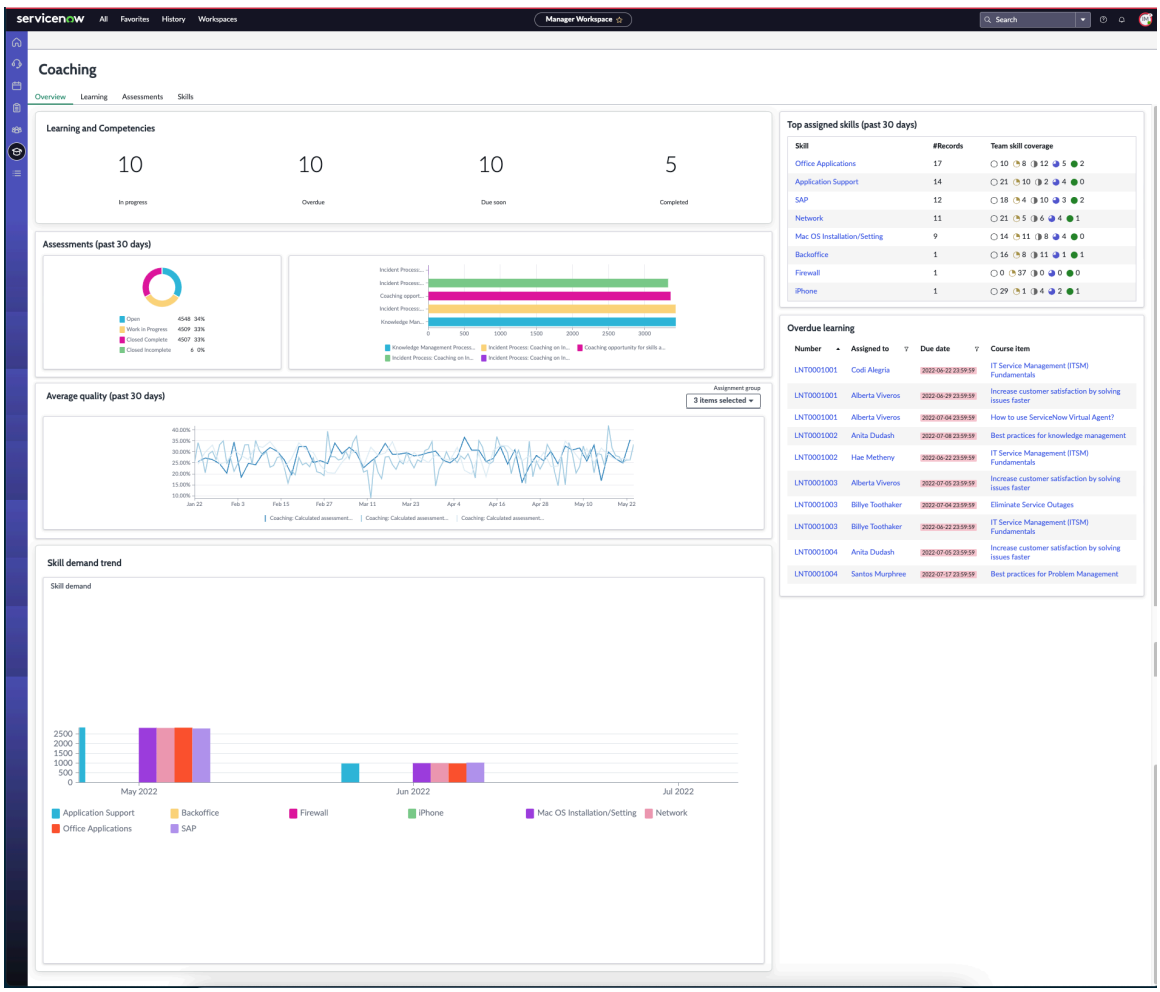
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez des opportunités d'amélioration à l'aide de l'application Coaching.
- Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences à vos agents et fournir une formation pour remédier aux lacunes de compétences.

Page Vue d'ensemble de Coaching

Surveillez la progression des évaluations et suivez les tâches d'apprentissage en retard. Vous pouvez également ajouter un indicateur de qualité de coaching pour surveiller les tendances. Analysez les compétences récemment affectées à votre équipe et identifiez les compétences les plus demandées.



Accéder à la page Vue d'ensemble de Coaching

Pour ouvrir le tableau de bord :

- Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
- Sélectionnez l'icône Coaching .
- Sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**.

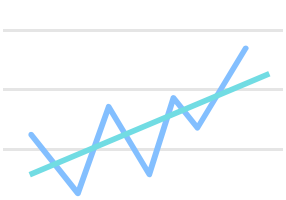
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

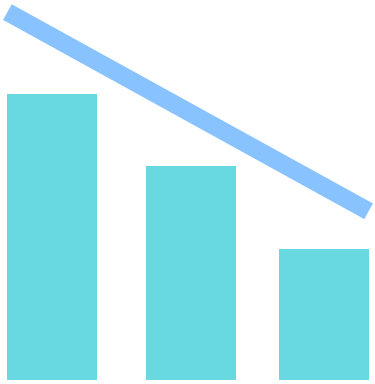
Utilisateur final et objectifs	Rôle requis
En tant que coach, vous pouvez analyser : • l'état des évaluations des 30 derniers jours ; • les tâches d'apprentissage ayant dépassé la date d'échéance d'achèvement ; • les compétences que vous avez affectées le plus à vos équipes au cours des 30 derniers jours ; • la tendance des cinq compétences les plus demandées.	sn_coaching.coach

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Apprentissage et compétences	Score unique	Nombre de tâches d'apprentissage en cours, en retard, qui doivent être terminées au cours des 5 prochains jours ou qui ont été terminées durant les 30 derniers jours.
Évaluations	Graphique en anneau	État des évaluations au cours des 30 derniers jours.
Qualité moyenne	Graphique linéaire 	Tendance de la qualité moyenne de l'évaluation de coaching au cours des 30 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Tendance de la demande de compétences	Histogramme 	Tendance des cinq compétences les plus demandées.

Apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez Coaching avec Apprentissage pour former vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe. Organisez du contenu similaire en bibliothèques d'apprentissage. Affectez des tâches d'apprentissage à vos agents et effectuez-en le suivi. Créez des parcours d'apprentissage qui incluent une collecte de cours sur une rubrique spécifique associée à un ensemble de compétences.

Important :
Coaching avec Apprentissage est disponible lorsque vous activez l'application Coaching avec Apprentissage depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Coaching avec Apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Créer un catalogue de cours dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Créez des catalogues de cours et spécifiez des critères d'utilisateur pour définir l'accès des utilisateurs aux éléments de cours et aux parcours d'apprentissage qui lui sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accédez à **Catalogues de cours d'apprentissage** > **Catalogues de tous les cours**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Créez un catalogue de cours.
   Pour en savoir plus, consultez Créer un catalogue de cours .

Créer une bibliothèque d'apprentissage

Créez une bibliothèque d'apprentissage pour organiser le contenu connexe en catégories.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionnez **Bibliothèques d'apprentissage**, puis **Mes bibliothèques d'apprentissage**.
5. Créez une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom unique pour la bibliothèque d'apprentissage.
   c. Dans le champ **Description**, saisissez la description de la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   la bibliothèque d'apprentissage est visible pour tous les groupes dont vous avez la gestion.

6. Ajoutez des cours d'apprentissage aux bibliothèques d'apprentissage.
   a. Sélectionnez l'onglet **Contenu**.
   b. Sélectionnez **Ajouter**.
   c. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter des cours d'apprentissage**, sélectionnez tous les éléments de cours à ajouter à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Ajouter**. Les éléments de cours sont ajoutés à la bibliothèque d'apprentissage.

   Remarque :
   pour supprimer un élément de cours que vous avez ajouté, sélectionnez l'élément de cours, puis sélectionnez **Supprimer**.

7. Ajoutez un groupe à une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Cliquez sur l'onglet **Groupes applicables**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Groupe**, sélectionnez un groupe à associer à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer du contenu d'apprentissage interne

Ajoutez des cours internes afin que les agents apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez **Cours de formation**, puis **Cours internes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.

4. Créez un cours d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez **Nouveau**. L'écran **Contenu d'apprentissage interne** s'affiche.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom	Description
Titre	Nom du cours.
Source interne	Sélectionnez le type de contenu du cours. Voici les types de cours disponibles : ▪ URL : Youtube, Vimeo ou tout lien vers une vidéo ▪ Article de la base de connaissances ▪ Formulaire libre ▪ Questionnaire
Délai en jours pour terminer	Nombre de jours requis pour terminer le cours. La valeur par défaut est définie sur 5.
Catalogue de cours	Catalogue associé au cours.
Article de la base de connaissances	Si la source interne est un article de la base de connaissances, sélectionnez l'article.
Domaine URL	Si la source interne est URL, sélectionnez le domaine de l'URL. Les types de domaines URL suivants sont disponibles : ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Autre
URL	Si la source interne est URL, entrez l'URL du domaine sélectionné.
Durée estimée	Durée du cours à terminer. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article de la base de connaissances, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Ajoutez une compétence au contenu interne.
   a. Sélectionnez l'onglet **Compétences associées**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence à associer au contenu interne.
   d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.
   e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Ajoutez une tâche d'apprentissage au contenu interne.
   a. Sélectionnez l'onglet **Tâches d'apprentissage**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un stagiaire à qui vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
   d. Dans le champ **Élément de cours**, sélectionnez l'élément de cours à associer à la tâche d'apprentissage.
   e. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date et l'heure auxquelles le stagiaire doit terminer la tâche d'apprentissage.
   f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Accéder aux cours externes à l'aide de Coaching avec Apprentissage

Ajoutez des cours à partir de sources externes comme Udemy, Pluralsight ou Cornerstone pour permettre à vos utilisateurs d'acquérir des compétences à partir de contenu externe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Vous devez intégrer Coaching avec des systèmes de gestion d'apprentissage tiers. Pour en savoir plus sur la manière d'effectuer cette intégration, consultez Intégrer Coaching avec Apprentissage à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône de coaching.
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Accédez à **Cours de formation** > **Cours externes**.
   Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.
5. Sélectionnez un cours.
6. Cliquez sur **Go to course** (Accéder au cours).
   Vous pouvez consulter et apprendre le cours externe.

Information associée

Integrating Learning Core with third-party learning management systems

Affecter un élément de cours aux agents

Affectez un élément de cours à un ou plusieurs agents et ajoutez une date d'échéance pour qu'ils terminent le cours.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez analyser les éléments de cours les plus suivis par les membres de votre équipe. Vous pouvez également savoir quels cours ont été créés au cours des cinq derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez fermer l'état d'un élément de cours pour tous les membres de votre équipe que vous gérez directement ou indirectement en sélectionnant **Marquer comme terminé** pour cet élément de cours.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionnez **Cours de formation** > **Tous les cours**.
   - Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.
   - Dans les cartes d'éléments de cours, vous pouvez afficher les détails de chaque cours, par exemple :
     - Durée du cours.
     - Type d'élément de cours, par exemple, une URL ou un article de la base de connaissances.
     - Élément de cours interne ou externe.
     - Compétences associées au cours. Si un cours compte plusieurs compétences, vous pouvez sélectionner le nombre en regard d'une compétence et afficher toutes les compétences. Pour supprimer une compétence, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Vous pouvez fermer l'état d'un élément de cours pour tous les membres de votre équipe que vous gérez directement ou indirectement et en sélectionnant **Marquer comme terminé** pour cet élément de cours.
5. Sélectionnez l'icône Affecter ( ) en regard de l'élément de cours que vous souhaitez affecter aux agents.
6. Dans l'écran **Affecter un cours d'apprentissage**, affectez le cours d'apprentissage aux groupes ou membres d'équipe.

   a. Si les agents doivent achever l'élément de cours à une date donnée, cochez la case **Obligatoire**.

   b. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez la date à laquelle ils doivent le terminer.

   c. Sélectionnez **Affecter**.

   Remarque :
   - Le cours le plus suivi par vos agents est identifié avec le surlignage **Le plus suivi**.
   - Le cours qui a été créé moins de cinq jours avant la date actuelle est identifié avec le surlignage **Nouveau**.

Créer un parcours d'apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Créez un parcours d'apprentissage, ajoutez-y des compétences et des éléments de cours pertinents, puis publiez-le. Lorsque vos agents terminent le parcours, toutes les compétences associées sont automatiquement ajoutées à leur profil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Cette vidéo vous guide tout au long des étapes de création d'un parcours d'apprentissage.
Créer un parcours d'apprentissage

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accédez à **Parcours d'apprentissage** > **Tous les parcours d'apprentissage**.
   - Vous pouvez rechercher un parcours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des parcours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
   - Vous pouvez sélectionner un parcours d'apprentissage pour en afficher les détails. Vous pouvez analyser l'objectif du parcours, les compétences associées aux éléments de cours, le nombre total de cours contenus dans le parcours et le temps nécessaire pour les suivre.
   - Vous pouvez sélectionner le lien qui affiche les compétences et visualiser toutes les compétences associées au parcours d'apprentissage. La liste des compétences s'affiche si plus de 5 compétences sont associées au parcours d'apprentissage.
5. Sélectionnez **Créer un nouveau parcours**.
   L'écran **Nouveau parcours d'apprentissage** s'affiche.
6. Créez un parcours d'apprentissage.
   a. Dans le champ **Nom du parcours**, saisissez un nom unique pour le parcours d'apprentissage.
   b. Dans le champ **Catalogue de cours**, sélectionnez le catalogue à associer au parcours d'apprentissage.

   > **Important :**
   > vous pouvez personnaliser le flux de publication de tout catalogue autre que le **catalogue par défaut**. Pour en savoir plus sur le flux de publication, consultez Créer un catalogue de cours et Formulaire Catalogue de cours .

   c. Sélectionnez **Suivant**.
   Le parcours d'apprentissage créé est à l'état **Brouillon**. Vous pouvez choisir de le suivre ultérieurement.
7. Ajoutez ou supprimez des éléments de cours.
   - Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
   - Vous pouvez sélectionner un cours et afficher un aperçu de ses détails.

   > **Remarque :**
   > Vous pouvez ajouter un questionnaire en tant qu'élément de cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Activez ou désactivez la case à cocher en regard des éléments de cours que vous souhaitez ajouter ou supprimer du parcours d'apprentissage.

b. Sélectionnez **Ajouter des éléments**.
L'écran **Examiner** s'affiche. Un parcours d'apprentissage consiste en une liste de cours qu'un stagiaire suit dans un ordre donné. Vous pouvez faire glisser les cours dans la liste pour définir l'ordre dans lequel le stagiaire doit suivre le parcours. Dans la liste **Items in the learning path** (Éléments du parcours d'apprentissage), les éléments de cours ajoutés s'affichent dans l'ordre dans lequel vous les avez sélectionnés. Vous pouvez faire glisser ces éléments et les réorganiser.

8. Passez en revue le parcours d'apprentissage.
Les compétences associées aux cours sélectionnés sont automatiquement renseignées dans le champ **Compétences du cours**.

a. Examinez et modifiez les détails requis.
Vous pouvez également ajouter des compétences supplémentaires au parcours d'apprentissage.

b. **Facultatif :** Pour supprimer les éléments que vous ne souhaitez plus associer au parcours d'apprentissage, sélectionnez-les, puis choisissez **Supprimer les éléments sélectionnés**.

c. Sélectionnez **Suivant**.
L'écran **Publier** s'ouvre.

- La vue de l'agent du parcours d'apprentissage s'affiche.
- La section **Programmes** affiche les éléments de cours dans l'ordre que vous avez sélectionné sur l'écran **Examiner**.
- Si vous ne souhaitez pas publier le parcours d'apprentissage, vous pouvez sélectionner **Enregistrer** pour y revenir ultérieurement.

9. Sélectionnez **Envoyer** pour publier le parcours d'apprentissage.
Le parcours d'apprentissage est publié en fonction du flux de publication.

Affecter un parcours d'apprentissage aux agents

Affectez un parcours d'apprentissage à un ou plusieurs agents et ajoutez une date d'échéance pour qu'ils terminent le parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionnez **Parcours d'apprentissage** > **Tous les parcours d'apprentissage**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez rechercher des parcours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des parcours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
- Chaque parcours comporte un surlignage qui indique s'il est à l'état Brouillon ou Publié. Vous pouvez sélectionner un parcours à l'état **Brouillon** et le terminer. Vous pouvez sélectionner un parcours à l'état **Publié** et en afficher les détails.

5. Sélectionnez l'icône Affecter ( ) en regard du parcours que vous souhaitez affecter aux agents.
   L'icône Affecter n'est disponible que lorsque le parcours est à l'état **Publié**.
6. Dans l'écran **Affecter le parcours d'apprentissage**, affectez le parcours d'apprentissage aux groupes ou membres d'équipe.
   a. Si les agents doivent terminer le parcours à une date donnée, cochez la case **Obligatoire**.
   b. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez la date à laquelle ils doivent terminer le parcours.
   c. Sélectionnez **Affecter**.
   Vous pouvez afficher les progrès réalisés par vos agents à mesure qu'ils travaillent sur un parcours.

Créer une tâche d'apprentissage

Créez des tâches d'apprentissage pour que les agents effectuent le suivi de leurs activités d'apprentissage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez les dates d'échéance d'achèvement des tâches d'apprentissage afin d'inclure ou d'exclure les week-ends à l'aide de la propriété système *exclude_weekends_on_learning_task_due_date*. Pour en savoir plus, consultez Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM - Référence.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching .
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Cliquez sur **Tâches d'apprentissage** et sélectionnez **Toutes les tâches**.
5. Créez une tâche d'apprentissage.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom	Description
Affecté à	Nom de l'agent auquel vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
Bibliothèque d'apprentissage	Bibliothèque d'apprentissage qui contient l'élément de cours pour la tâche d'apprentissage.
Élément de cours	Cours que l'agent doit terminer.
Date d'échéance	Date à laquelle l'agent doit terminer le cours. La valeur par défaut est de 5 jours à compter de la création de la tâche d'apprentissage. Cette valeur est calculée à partir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	du champ **Délai en jours pour terminer** pour l'élément de cours. Pour les tâches d'apprentissage affectées ou en cours, le champ Date d'échéance est mis en évidence comme suit : ▪ Vert : si la tâche arrive à échéance après le jour actuel. ▪ Jaune : si la tâche arrive à échéance le jour actuel. ▪ Rouge : si la tâche devait être effectuée avant le jour actuel.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Analyser les détails du questionnaire dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Accédez à un questionnaire pour analyser les détails.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accédez à **Cours de formation** > **Cours internes**.
5. Sélectionnez un questionnaire.
6. Sélectionnez **Afficher les détails du questionnaire**.
   La page des détails du questionnaire s'affiche.

Enquêtes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Évaluez la qualité des tâches effectuées par vos équipes. Utilisez les enquêtes pour obtenir des commentaires de votre équipe.

Remarque :
Pour obtenir des informations détaillées sur la manière de créer une enquête et de l'associer à une opportunité de coaching, consultez la rubrique Créer une enquête et l'associer à une opportunité de coaching.

Évaluer la qualité des tâches effectuées par votre agent

Évaluez la capacité de vos agents à résoudre les incidents ou la qualité de leurs tâches effectuées.

Avant de commencer
Vous pouvez créer une évaluation à partir d'une interaction ou de n'importe quel type de tâche. Lorsque vous créez manuellement une évaluation, vous pouvez y ajouter une enquête. Les évaluations de coaching sont également créées et affectées au coach en fonction des conditions de déclenchement définies dans les opportunités de coaching.
Rôle requis : sn_coaching.coach

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si l'opportunité de coaching inclut une enquête, vous pouvez choisir de participer à l'enquête et à l'évaluation. Lorsque vous utilisez une enquête pour évaluer un stagiaire, le score de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'enquête est automatiquement calculé lorsque vous avez terminé l'enquête. La notation d'évaluation est ensuite mise à jour en fonction de ce score.

L'écran Vue d'ensemble de Coaching affiche la qualité moyenne des tâches qui ont été effectuées au cours des 30 derniers jours pour vos groupes d'affectation.

- Le graphique en anneau affiche le nombre d'évaluations dans différents états d'achèvement. Vous pouvez pointer vers l'un des états et cliquer pour ouvrir toutes les évaluations dans cet état.
- L'histogramme affiche les évaluations créées par les opportunités de coaching. Vous pouvez cliquer sur l'une des données du graphique pour accéder aux évaluations.
- Vous pouvez cliquer sur le graphique qui affiche les données de l'indicateur et accéder à des informations détaillées sur l'indicateur.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Effectuez des évaluations ad hoc ou utilisez celles déclenchées par des opportunités de coaching.
3. Renseignez les champs du formulaire pour évaluer l'agent.

Formulaire d'évaluation

Champ	Description
Opportunité	Opportunité de coaching associée à l'évaluation du coaching.
État	État de l'évaluation. ○ **Ouvert** : nouvelle opportunité de coaching. ○ **Travail en cours** : coaching en cours du stagiaire. ○ **Résolu** : des programmes de coaching et des modules de formation sont affectés au stagiaire. ○ **Fermé complet** : l'évaluation a été résolue et fermée. ○ **Fermé incomplet** : l'évaluation a été fermée mais n'est pas terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.
Évaluation	Comment l'agent a-t-il résolu l'incident ? L'application de coaching remplit automatiquement ce champ lorsqu'un coach effectue une enquête pour le stagiaire.
Suivi	Indique si le coach doit prendre des mesures supplémentaires pour améliorer la performance du stagiaire.
Commentaires	Remarques, le cas échéant, à ajouter à propos de l'évaluation.
Enquête effectuée par le coach	Enquête pour le stagiaire réalisée par le coach. Vous pouvez ajouter une enquête pour une évaluation lorsque vous créez l'évaluation manuellement ou lorsque l'opportunité de coaching déclenche une évaluation qui n'a pas d'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Lorsqu'une opportunité de coaching déclenche une évaluation et contient une enquête, l'enquête est automatiquement ajoutée à l'évaluation et ne peut pas être modifiée par le coach.
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête pour le coach réalisée par le stagiaire.
Ajouter des compétences	Compétences à ajouter au profil de stagiaire lorsque l'évaluation est terminée. Lorsque vous cliquez sur ce champ, toutes les compétences et tous les niveaux de compétence qui ne figurent pas dans le profil de stagiaire sont affichés.
Ajouter une formation	Formation à affecter au stagiaire. Vous pouvez également affecter des tâches d'apprentissage à partir d'éléments de cours.

4. Effectuez les actions suivantes :
   - Pour terminer l'évaluation ad hoc, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour terminer les évaluations en créant des opportunités de coaching, cliquez sur **Terminer l'évaluation**.

Créer une enquête dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Créez des enquêtes et publiez-les. Vous pouvez affecter des enquêtes publiées à un agent ou à un groupe. Vous pouvez également partager une enquête avec d'autres équipes en ajoutant les gestionnaires de ces équipes en tant que propriétaires de l'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Évaluations**.
4. Sélectionnez **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.
5. Ajoutez une enquête.

   Remarque :
   Pour obtenir des informations détaillées sur la manière de créer une enquête et de l'associer à une opportunité de coaching, consultez la rubrique Créer une enquête et l'associer à une opportunité de coaching.

6. Configurez l'enquête en fonction de vos besoins.
   Pour en savoir plus sur la configuration d'une enquête, consultez Configurer une enquête à l'aide du concepteur d'enquête .

   Remarque :
   pour partager l'enquête avec d'autres gestionnaires d'équipe, vous devez ajouter ces gestionnaires en tant que propriétaires de l'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter une enquête à des agents ou à des groupes

Affectez une enquête publiée à des agents ou à des groupes afin qu'ils puissent participer à l'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Affectez une enquête à un agent ou à un groupe.

   Remarque :
   vous ne pouvez affecter que des enquêtes à l'état **Publié**.

   a. Sélectionnez **Affecter l'enquête**.
   La fenêtre contextuelle **Affecter une nouvelle enquête** s'affiche.

   b. Affectez l'enquête à un agent ou à un groupe.
   - Pour affecter l'enquête à un groupe, dans le champ **Affecter au niveau du groupe**, ajoutez les groupes auxquels vous souhaitez affecter l'enquête.
   - Pour affecter l'enquête à des agents, dans le champ **Affecter à des membres d'équipe spécifiques**, ajoutez les membres individuels de l'équipe auxquels vous souhaitez affecter l'enquête.

   c. Sélectionnez **Affecter**.
   L'enquête est affectée à l'agent. Lorsque les agents terminent l'enquête, vous pouvez sélectionner **Afficher le tableau de résultats** et analyser les rapports de l'enquête.

   Les agents reçoivent une notification lorsqu'une enquête leur est affectée.

Composants de Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM installe les rôles et les tables lorsque vous activez le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm).

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de Coaching [sn_coaching.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des opportunités de coaching, des évaluations, des formations et des compétences.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Coach de Coaching [sn_coaching.coach]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour les opportunités de coaching, les évaluations, les formations et les compétences.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Stagiaire Coaching [sn_coaching.trainee]	Accorde l'accès pour ajouter des formations, des évaluations et des enregistrements de compétences.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Opportunités de coaching

Cette opportunité de coaching	Se déclenche quand
Coaching on Incident SLA Breach (Coaching sur la violation du SLA d'incident)	Un SLA est rompu.
Coaching sur le temps d'appel long de l'interaction	Un appel téléphonique dure plus de 10 minutes.
Coaching on interaction long call time (Coaching sur le temps de messagerie instantanée long de l'interaction)	Une interaction de messagerie instantanée dure plus de 30 minutes.
Coaching on interaction long walk-up time (Coaching sur le temps de visite long de l'interaction)	Une interaction de visite dure plus de 60 minutes.

Enquêtes de coaching

Nom	Description
Phone Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions téléphoniques. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction téléphonique.
Chat Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions par messagerie instantanée. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction par messagerie instantanée.
Walk-up Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions de visite. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier

Règle métier	Table	Description
Calculer le score de l'enquête de coaching	Instance d'évaluation [asmt_assessement_instance]	Définit l'évaluation des commentaires en fonction du score de l'enquête.

Coaching avec Apprentissage

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) depuis ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, consultez Activer l'espace de travail configurable d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Rôles dans Coaching avec Apprentissage

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'apprentissage [sn_lc.learning_admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) un catalogue, du contenu d'apprentissage, des rôles, et configurer la source d'apprentissage.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Administrateur de catalogues de cours d'apprentissage [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des catalogues de cours d'apprentissage.	
Gestionnaire de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage en fonction des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Rédacteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_writer]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux cours d'apprentissage.	sn_lc.content_creator
Conseiller de contenu d'apprentissage [sn_lc.learning_advisor]	Peut affecter des tâches d'apprentissage.	
Créateur de tâche d'apprentissage [sn_lc.task_creator]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux tâches d'apprentissage.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables dans Coaching avec Apprentissage

Table	Description
Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content]	Stocke les détails des éléments de cours externes qui sont tirés à partir de systèmes tiers.
Learning User Course Activity (Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage) [sn_lc_user_course_activity]	Stocke les détails des activités de cours d'apprentissage, tels que l'utilisateur auquel le cours est affecté, l'état, la date d'échéance et le nom du cours d'apprentissage.
Learning Content (Contenu d'apprentissage) [sn_lc_content]	Stocke les détails du contenu d'apprentissage interne, tels que les articles de la base de connaissances et les vidéos créées dans ServiceNow.
Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item]	Stocke les détails des éléments du cours d'apprentissage, tels que la source à laquelle le cours d'apprentissage appartient.
Learning Catalog (Catalogue d'apprentissage) [sn_lc_catalog]	Stocke les détails des éléments de catalogue d'apprentissage avec ses éléments de cours.
Tâche d'apprentissage [sn_lc_learning_task]	Stocke les détails des tâches d'apprentissage, telles que l'utilisateur à qui la tâche d'apprentissage a été affectée et la date d'échéance à laquelle la tâche d'apprentissage doit être terminée.
Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage) [sn_lc_learning_system_configuration]	Stocke les paramètres de configuration des sources (systèmes de gestion de l'apprentissage tiers).

Propriétés dans Coaching avec Apprentissage

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activities	Modifie les activités d'évaluation de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments
sn_coaching.recommended_learning_items	Les formations recommandées de coaching sont déconseillées et remplacées par les tâches d'apprentissage et les éléments de cours de Coaching avec Apprentissage. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Active la propriété pour exclure les week-ends lors de la définition de la date d'échéance des tâches d'apprentissage. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_prop	Propriétés du tableau de données pour le composant now-list-menu dans l'onglet Tâches d'apprentissage, module de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** script for data array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforme les objets JSON en objets internes et définit la limite de mots pour les enregistrements récupérés via un appel d'API. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384 **Remarque :** Vous devez Ajouter cette propriété système pour définir la valeur souhaitée. Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.
com.snc.process_flow.reporting.serialized_var_size_limit	Spécifie le nombre d'octets autorisés pour les valeurs d'exécution de chaque étape dans les détails d'exécution du flux. Pour éviter la troncation, définissez la valeur sur un nombre entier inférieur ou égal à zéro. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384 **Remarque :** Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.
sn_coach_lrn.learningpath_detail_view_regis	Nombre d'enregistrements d'éléments de cours sur la page du parcours d'apprentissage qui s'afficheront dans Espace de travail pour l'exploitation des services. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 50
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_discover	Active l'onglet **Détecter** dans l'application d'apprentissage Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• **Type :** Oui|Non • **Valeur par défaut :** Oui
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_recommendations	Activer les recommandations du parcours d'apprentissage dans l'application d'apprentissage Espace de travail pour l'exploitation des services. • **Type :** Oui|Non • **Valeur par défaut :** Oui

Enquêtes dans Coaching avec Apprentissage

Nom	Description
Phone Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions téléphoniques. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction téléphonique.
Chat Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions par messagerie instantanée. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction par messagerie instantanée.
Walk-up Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions de visite. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction de visite.

Groupes de recommandations

Les groupes de recommandations répertoriés dans le tableau ci-dessous sont disponibles par défaut pour les groupes d'affectation primaires de l'utilisateur connecté.

Remarque :
Vous pouvez désactiver les recommandations pour les groupes de recommandations fournis par défaut, mais vous ne pouvez pas les supprimer. Pour désactiver les recommandations, dans la liste connexe Recommandations du formulaire Contexte, remplacez la valeur du champ **Actif** par **false**.

Vous pouvez créer des recommandations et des groupes de recommandations supplémentaires et les associer à des contextes de recommandation. Pour en savoir plus, consultez Application Actions recommandées .

Nom du groupe de recommandations	Recommandation fournie sur la base de ces critères
Basé sur vos éléments de travail	Le travail que vous avez fait dans le passé.
Basé sur l'activité de votre équipe	Les activités des équipes auxquelles vous appartenez.
Basé sur vos cours précédents	Cours que vous avez suivis dans le passé.
Plus populaire dans votre équipe	Cours considérés comme les plus populaires par votre équipe.
Nouveau dans votre bibliothèque	Cours de votre bibliothèque d'apprentissage.
Plus populaire dans votre organisation	Cours les plus populaires au sein de votre organisation.
Nouveau à partir de vos catalogues	Nouveaux cours au sein de votre catalogue de cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer des enregistrements d'activités de cours

Les enregistrements d'activités de cours sont utilisés pour les recommandations d'apprentissage et sont conservés par défaut pendant 365 jours. Procédez comme suit pour modifier le nombre de jours, représenté par l'Âge en secondes, pendant lequel vous souhaitez conserver l'enregistrement.

1. Dans le navigateur de filtre d'application, saisissez `sys_auto_flush.LIST` et appuyez sur **Entrée**. La liste **Purges automatiques** s'affiche.
2. Dans la colonne **Nom de la table**, sélectionnez la table Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage [sn_lc_user_course_activity].
3. Dans le champ **Âge en secondes**, modifiez la valeur pour qu'elle corresponde à la durée pendant laquelle vous souhaitez conserver les enregistrements.

Gestion des compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez les compétences de vos équipes à partir d'un emplacement central. Analysez les données de compétences et évaluez les compétences dont vous avez besoin pour votre organisation. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour votre équipe.

Important :
en tant qu'administrateur, vous pouvez ajouter les données de compétences du secteur ITSM dans votre instance ServiceNow. Le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) doit être installé. Ce module d'extension installe automatiquement le module d'extension Données du secteur sur les compétences (com.sn_skills_data). Pour démarrer le téléchargement, vous devez exécuter le travail planifié sur demande *`Download Skills Industry Data`* pour la première fois. Ensuite, vous devez exécuter le même travail si vous souhaitez obtenir des données de compétences incrémentielles. Pour en savoir plus sur le téléchargement des données sur les compétences du secteur, reportez-vous à .

Lorsque vous exécutez le travail planifié, l'application ajoute 2 000 compétences informatiques à votre application, et cette action est irréversible. Pour vérifier les données, vous pouvez d'abord exécuter le travail planifié dans une instance de non-production.

Configurer la prédiction de compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Collectez des données de compétences basées sur les compétences que des agents ont utilisées pour la résolution d'incidents. Utilisez l'apprentissage supervisé pour recommander ces compétences de sorte que les agents résolvent des incidents ouverts similaires. Vous pouvez également trouver des modèles dans les différentes utilisations des compétences pour la résolution des incidents et utiliser l'apprentissage non supervisé pour recommander des compétences pour les agents.

Avant de commencer

Intelligence prédictive doit être installé et configuré sur votre instance pour former les modèles. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .

Activez le module d'extension de l'application Recommandation de compétences (com.snc.sre) pour utiliser l'intelligence prédictive pour recommander des compétences.

Rôle requis : sn_sre.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Configurez les propriétés de l'application Recommandation de compétences.
2. Exécutez les modèles de définition de solution pour former les solutions supervisées et non supervisées. Pour en savoir plus sur la formation d'une solution, consultez Créer et former une solution de similarité .
3. Exécutez la tâche planifiée `Start skill prediction` tous les jours pour commencer à prédire des compétences pour les incidents ou les agents.
   Cette tâche planifiée est désactivée par défaut. Lorsque vous l'activez, la tâche s'exécute quotidiennement à 1:00 h sur tous les incidents résolus le jour précédent. La tâche ajoute ensuite les compétences à la table Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] et à la table Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill].

Utiliser des points d'extension pour la prédiction de compétences

Utilisez des points d'extension scriptés pour personnaliser la prédiction de compétences pour les tâches.

Avant de commencer

Le point d'extension Recommandation de compétences est inclus dans le module d'extension Recommandation de compétences (com.snc.sre).
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension client**.
2. Dans la liste des points d'extension, sélectionnez **Recommandation de compétences** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer une nouvelle implémentation de recommandation de compétences, cliquez sur **Créer une implémentation**.
   - Pour modifier une implémentation existante, à partir de la liste connexe **Implémentations**, sélectionnez une classe.
4. Modifiez le script selon les besoins.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter des compétences à l'ensemble de compétences des agents dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Analysez toutes les compétences et les niveaux de chaque compétence de vos agents à partir d'un seul emplacement.

Recommandation de compétence

La matrice de compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dans l'application Coaching affiche toutes les compétences de toutes les équipes que vous gérez ou gérez en plus.

À l'aide de la matrice de compétences, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher la liste de toutes les compétences et le niveau de compétence pour chaque agent de chaque groupe d'affectation.
- Consulter la couverture globale des compétences pour chaque groupe.
- Filtrer la matrice de compétences en fonction des utilisateurs, des groupes, du type de compétence, du niveau de compétence ou de la catégorie de compétences.

Remarque :
Réinitialisez le filtre si vous souhaitez afficher les compétences de tous les utilisateurs. Lorsque vous réinitialisez les filtres, tous les filtres autres que le filtre Compétence sont réinitialisés. Le filtre Compétence conserve les sélections de compétences que vous avez appliquées pour les afficher dans la matrice de compétences.

À tout moment, vous pouvez afficher jusqu'à 50 compétences. Pour en savoir plus sur les compétences et les niveaux de compétences, consultez Gestion des compétences .

Lorsque vos agents acquièrent de nouvelles compétences, vous pouvez les ajouter manuellement ou utiliser Intelligence prédictive pour recommander des compétences que les agents ont utilisées et qui n'ont pas encore été ajoutées à leur ensemble de compétences. Pour en savoir plus sur le fonctionnement de l'intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents, consulter Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Ajouter ou mettre à jour des compétences à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Ajoutez des compétences ou mettez à jour les niveaux de compétence d'un agent afin qu'elles soient ajoutées à son ensemble de compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.
4. Ajoutez une compétence ou mettez à jour un niveau de compétence.

Approuver ou rejeter les compétences recommandées dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Approuvez les compétences prévues si les compétences sont nécessaires pour que l'agent termine les tâches affectées. Si la compétence ne s'applique pas à l'agent, vous pouvez la rejeter.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Intelligence prédictive pour les compétences affiche les compétences recommandées sur le profil de chaque agent. L'application utilise des exemples d'incidents sur lesquels l'agent a travaillé pour recommander des compétences pour un agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.
4. Approuvez ou rejetez une compétence recommandée par Intelligence prédictive.
   a. Dans la matrice de compétences, sélectionnez **Recommandé** pour approuver et recommander une compétence pour l'utilisateur.
   b. Dans l'onglet **Détails**, passez en revue la demande d'approbation des compétences, les exemples de résolutions d'incidents qui ont été utilisés pour prédire la compétence et le flux d'activité.
      - Pour approuver une compétence, sélectionnez **Approuver**. La compétence est ajoutée à l'agent et le niveau le plus bas pour la compétence est automatiquement associé à la compétence ajoutée. L'état de la demande devient **Approuvé** et la compétence est ajoutée à l'agent.
      - Pour rejeter une compétence, sélectionnez **Rejeter**. L'état de la demande devient **Rejeté**. Intelligence prédictive ne recommande pas à nouveau la compétence pour l'utilisateur et le champ devient **Ajouter**.
   c. Sélectionnez l'icône Autres options (···), puis **Enregistrer**.
   L'application affecte la compétence à l'utilisateur. Si la compétence affectée n'a pas de niveau de compétence, l'application ajoute le niveau de compétence de base à l'utilisateur.

Procéder à un examen des compétences pour les équipes ou les groupes

Démarrez un processus d'examen des compétences pour vos groupes ou membres d'équipe spécifiques afin qu'ils puissent examiner et mettre à jour leurs compétences existantes ou en ajouter de nouvelles. Indiquez une date d'échéance pour qu'ils terminent l'examen des compétences.

Avant de commencer

Examen des compétences

Rôle requis : sn_wfo_skillreview.manager

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.
4. Sélectionnez **Générer une demande de compétences**.
   Vous pouvez enregistrer la demande de compétence générée à l'état **Brouillon** et travailler dessus ultérieurement.
5. Renseignez les champs du formulaire **Initier l'examen des compétences** :

Champ	Description
Titre	Nom de l'examen des compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date d'échéance	Date à laquelle le membre de l'équipe ou le groupe doit terminer l'examen des compétences.
Affectation	○ **À mes groupes :** envoie l'examen des compétences aux membres de l'équipe dans tous vos groupes. ○ **Groupes ou membres d'équipe spécifiques :** envoie l'examen des compétences aux groupes ou aux membres de l'équipe spécifiés.
Compétences à examiner	○ **Compétences existantes des membres de l'équipe :** demandez aux membres de l'équipe d'examiner leurs niveaux de compétences existants et de les mettre à jour. ○ **Compétences supplémentaires :** demandez aux membres de l'équipe d'ajouter de nouvelles compétences.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Remarque :
vous pouvez annuler une demande d'examen des compétences que vous avez envoyée pour examen.

L'agent reçoit une notification pour examiner la demande.

Approuver ou rejeter une demande d'examen des compétences

Examinez les compétences de votre équipe lorsque celle-ci les met à jour et demande qu'elles soient approuvées. Vous pouvez approuver ou rejeter chacune de ces compétences. Les compétences que vous approuvez sont ajoutées au profil de l'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_skillreview.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous recevez une notification lorsqu'un agent de votre groupe d'affectation envoie une demande d'examen des compétences.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Évaluations**.
4. Sélectionnez **Demandes de l'Examen des compétences** > **Examen du gestionnaire en attente**.
5. Sélectionnez un agent pour approuver ou rejeter les compétences.
   Dans le champ **Commentaires**, vous pouvez ajouter un commentaire concernant l'approbation ou le rejet de la compétence.
   - Pour approuver une ou plusieurs compétences, sélectionnez-les, puis sélectionnez **Approuver**. Vous pouvez également sélectionner **Approuver tout** pour approuver toutes les compétences.
   - Pour rejeter une ou plusieurs compétences, sélectionnez-les, puis sélectionnez **Rejeter**. Vous pouvez également sélectionner **Rejeter tout** pour rejeter toutes les compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Terminer**.

   Les compétences que vous avez approuvées sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent.

Acheminer le travail en fonction des compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Acheminez le travail vers vos équipes en fonction de leurs compétences, planifiez leur travail et formez vos équipes pour améliorer leurs compétences à l'aide d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

La vidéo montre comment fonctionne l'acheminement basé sur les compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Acheminement basé sur les compétences

Ajouter automatiquement des compétences aux incidents ou aux interactions dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Définissez les conditions pour les incidents ou les interactions et ajoutez les compétences requises pour ces conditions à l'aide de règles de détermination de compétences. Lorsque les incidents et les interactions créés répondent à ces conditions, la règle métier de détermination de compétences ajoute automatiquement les compétences à ces enregistrements. Dans les applications Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Channels et Planificateur de travail, les éléments de travail sont automatiquement affectés aux bons agents en fonction des compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles métier suivantes sont utilisées lors de la détermination des compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM :

- `Skill determination for incident` évalue les nouveaux incidents en fonction des conditions définies dans les règles de détermination de compétences définies pour tous les incidents et ajoute ces compétences aux enregistrements d'incident.
- `Skill determination for interaction` évalue les nouvelles interactions en fonction des conditions définies dans les règles de détermination de compétences définies pour toutes les interactions et ajoute ces compétences aux enregistrements d'interaction.

La table ci-dessous répertorie les règles de détermination des compétences disponibles pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Remarque :
Pour ajouter des compétences de détection de langue, vous devez définir des API Dynamic Translation. Pour en savoir plus, consultez API Dynamic Translation .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de détermination de compétences par défaut pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Règle de détermination de compétences	Table source	Type	Description
Language Detection Incident (Incident de détection de langue)	Incident [incident]	Avancé	La règle métier évalue les nouveaux incidents afin de déterminer la langue saisie dans la brève description des incidents et ajoute cette langue comme compétence requise pour ces incidents.
Language Detection Interaction (Interaction de détection de langue)	Interaction [interaction]	Avancé	La règle métier évalue les nouvelles interactions afin de déterminer la langue saisie dans la brève description des interactions et ajoute cette langue comme compétence requise pour ces interactions.
SAP Skills (Compétences SAP)	Incident [incident]	Simple	La règle métier évalue le champ **Service** qui commence par « SAP », « sap » ou « Sap » des nouveaux incidents et ajoute les compétences **SAP** et **back-office** comme compétences requises pour ces incidents.
VPN Incident (Incident VPN)	Incident [incident]	Simple	La règle métier évalue le champ **Brève description** qui contient « VPN », « vpn » ou « Vpn » des nouveaux incidents et ajoute les compétences **Routeur et commutateur** et **Réseau** comme compétences requises pour ces incidents.
VPN Interaction (Interaction VPN)	Interaction [interaction]	Simple	La règle métier évalue le champ **Brève description** qui contient « VPN », « vpn » ou « Vpn » des nouvelles interactions et ajoute les compétences **Routeur et commutateur** et **Réseau** comme compétences requises pour ces incidents.
Windows	Incident [incident]	Simple	La règle métier évalue le champ **Élément de configuration** qui contient « Windows », « windows » ou « WINDOWS » des nouveaux incidents et ajoute les compétences **Windows Installation/Setting** (Installation/ Configuration de Windows) et **Serveurs Windows** comme compétences requises pour ces incidents.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Compétences** > **Règles de détermination de compétences**.
2. Ajoutez la règle souhaitée pour un incident ou une interaction.
   (pour en savoir plus, consultez Create Skill Determination rules to assign skills to work items) ;

Composants de demande d'examen des compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM installe les rôles et active les notifications au moment où vous installez l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description
Responsable de l'examen des compétences [sn_wfo_skillreview.manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) les enregistrements de demande d'examen des compétences.
Utilisateur de l'examen des compétences [sn_wfo_skillreview.user]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour les enregistrements de demande d'examen des compétences.

Notifications

Accédez à **Tout** > **Notifications système** > **Fournisseur** > **Notifications** pour accéder aux notifications par défaut ci-dessous. Pour en savoir plus sur l'ajout de notifications, consultez Provider notification .

Nom de la notification	Valeur
Skill Request Pending Manager Review (Demande d'examen des compétences à traiter par le responsable)	Lorsque cette option est activée, le responsable reçoit une notification dès que son agent lui soumet une demande d'examen de ses compétences. • **Type :**chaîne • **Valeur par défaut :**true
Skill Request Reviewed (Demande d'examen des compétences traitée)	Lorsque cette option est activée, l'agent reçoit une notification dès que son responsable indique que la demande d'examen de ses compétences a été traitée. • **Type :**chaîne • **Valeur par défaut :**true
Skill Request Cancel (Annulation de la demande d'examen des compétences)	Lorsque cette option est activée, si l'agent ou le responsable annule la demande d'examen des compétences, le délégataire de la demande reçoit une notification. • **Type :**chaîne • **Valeur par défaut :**true
Skill Request Pending User Review (Demande d'examen des compétences à traiter par l'utilisateur)	Lorsque cette option est activée, l'agent reçoit une notification l'informant que son responsable lui a soumis une demande d'examen des compétences. • **Type :**chaîne • **Valeur par défaut :**true

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de recommandation de compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM utilise des rôles pour administrer la recommandation de compétences, des tables pour stocker les données de compétences, des propriétés pour modifier le comportement par défaut et une tâche planifiée pour recommander des compétences dans l'application Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM configurable.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Recommandation de compétences [sn_sre.user]	Accorde des droits pour afficher les tables de recommandation de compétences.	wfo.user
Administrateur de Recommandation de compétences [sn_sre.admin]	Octroie des droits administratifs pour modifier les propriétés de la recommandation de compétences.	• wfo.admin • sn_sre.user

Propriétés

Accédez à **Recommandation de compétences** > **Configuration** pour configurer ces propriétés.

Propriété	Description
Activez la recommandation de compétences. sn_sre.enable_skill_recommendation	Activez cette p • **Type**: vrai • **Valeur par**
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_supervised_skills	En utilisant l'a incident classé • **Type :** nor • **Valeur par**
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_unsupervised_skills	En utilisant l'a chaque incider • **Type :** nor • **Valeur par**
Nombre de tâches similaires résolues à utiliser pour prédire les compétences. sn_sre.number_of_similar_incidents	Nombre d'inci l'apprentissage similaires. • **Type :** nor • **Valeur par**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Nombre de fois que Intelligence prédictive doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Le nombre de avant de la rec • **Type :** nor • **Valeur par**
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences d'incidents similaires. sn_sre.unsupervised_solution_definition_for_incidents	Nom de la déf résoudre les in définition de s créée. • **Type** : cha • **Valeur par**
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences d'incidents. sn_sre.supervised_solution_definition_for_incidents	Nom de la déf pour résoudre définition de s créée. • **Type** : cha • **Valeur par défaut :** ml

Tâche planifiée

Tâche planifiée	Description
Commencer la prédiction de compétences	Exécute la tâche tous les jours à 1 h sur tous les incidents qui ont été fermés le jour précédent. Recommande les compétences utilisées pour fermer les incidents afin de résoudre des incidents ouverts similaires.

Tables

Table	Description
Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill]	• Stocke le nombre de fois qu'une compétence a été prévue pour l'utilisateur. • Les compétences non recommandées au cours des 60 derniers jours sont automatiquement supprimées de cette table.
Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill]	• Stocke les compétences prévues pour résoudre chaque type d'incident. • Les tables créées il y a plus de 60 jours sont automatiquement supprimées de cette table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applaudir dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Célébrez les victoires de votre équipe en reconnaissant ses réalisations à l'occasion d'un événement.

Voici une vue d'ensemble de Applaud dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Applaud for Managers (Applaudissement pour les gestionnaires) dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM .

Applaud dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Appréciez les réalisations de vos pairs et soyez reconnu pour vos réalisations par vos pairs ou vos dirigeants. Vous pouvez applaudir un pair, une occasion (par exemple, lorsque des clients sont ravis) et ajouter des réactions ou des commentaires à un applaudissement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les occasions et les notifications permettant aux agents et gestionnaires d'utiliser Applaud.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- Analyser le flux de reconnaissance de vos rapports.
- Reconnaître votre équipe.
- Recevoir une notification lorsque vos rapports ou vos pairs sont reconnus.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- Analyser votre flux de reconnaissance.
- Reconnaître vos pairs.
- Recevoir une notification lorsque vous êtes reconnu.

Pour plus d'informations, consultez Applaudir vos coéquipiers dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Reconnaître la valeur de vos équipes en utilisant Applaudir dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Mobilisez votre équipe, célébrez les victoires de vos coéquipiers ou de vos équipes et reconnaissez les moments importants en utilisant Applaud.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur la page d'accueil d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, dans la section **Engagement de l'équipe**, vous pouvez :

- Analyser la reconnaissance de vos équipes que vous gérez directement ou par ailleurs.
- Bénéficier d'une visibilité en temps réel sur la reconnaissance et les derniers applaudissements que votre équipe a reçus.
- Analyser les mesures des cinq principales occasions où des applaudissements ont été donnés ou reçus pour une équipe donnée ou pour toutes vos équipes.
- Afficher les détails de l'activité d'applaudissement la plus récente.

Lorsque vous sélectionnez **Reconnaissance**, le flux d'activités de reconnaissance s'affiche. Ici, vous pouvez :

- Afficher toutes les réponses et tous les commentaires relatifs à un message de reconnaissance
- Vous pouvez trier le flux selon la date de création dans l'ordre croissant ou décroissant dans lequel il a été créé.
- Supprimer un message de reconnaissance ou un commentaire associé
  - Lorsque vous supprimez un message, tous les commentaires et réactions associés sont également supprimés.
  - Lorsque vous supprimez un commentaire, les réactions associées sont également supprimées.
- Affiner l'affichage des flux de reconnaissance à l'aide de filtres

Applaudir vos équipes ou coéquipiers dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Félicitez votre équipe ou vos coéquipiers en toute occasion, par exemple lorsqu'ils se surpassent dans le cadre de leurs responsabilités professionnelles. Ajoutez un message pour leur faire savoir précisément en quoi ils ont excellé. Vous pouvez également envoyer des notifications à d'autres utilisateurs pour qu'ils voient les applaudissements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Sur la page de destination, dans la section **Engagement de l'équipe**, sélectionnez **Give applause** (Applaudir).
   La fenêtre contextuelle **Give your teammates applause** (Applaudir vos coéquipiers) apparaît.
2. Dans le champ **À**, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour applaudir un ou plusieurs coéquipiers :
     a. Sélectionnez **Membres de l'équipe**.
     b. Dans le champ **Membres de l'équipe**, ajoutez les noms des membres de l'équipe que vous souhaitez applaudir.
   - Pour applaudir une ou plusieurs équipes :
     a. Sélectionnez **Mes équipes**.
     b. Dans le champ **Équipes**, ajoutez les noms d'une ou plusieurs équipes que vous souhaitez applaudir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Occasion**, sélectionnez une ou plusieurs occasions.

   Remarque :
   Si vous souhaitez adresser des applaudissements pour une occasion particulière, sélectionnez **Ajouter votre propre occasion**. Dans le champ **Occasion personnalisée**, saisissez le nom de l'occasion.

4. **Facultatif :** Dans le champ **Message personnalisé**, expliquez pourquoi vous souhaitez féliciter les personnes en question.

5. **Facultatif :** Dans le champ **Informer d'autres personnes**, saisissez les noms des autres membres de l'équipe à informer de cette marque de reconnaissance.
   Si vous ne souhaitez pas que cette marque de reconnaissance soit visible publiquement, cochez la case **Masquer sur le tableau de reconnaissance publique**.

6. Sélectionnez **Give applause** (Applaudir).

   Remarque :
   Pour recevoir les notifications de Next Experience par bannière et par e-mail, vous devez activer les préférences de notification de Next Experience.

   Pour en savoir plus sur la configuration :

   - Pour les préférences de notification par bannière, consultez Configure Next Experience notification preferences .
   - Pour les préférences de notification par e-mail, consultez Enable email digest in Next Experience .
   - Par défaut, les destinataires et leurs responsables reçoivent les notifications par bannière et par e-mail.
   - Tous les membres de la liste des notifiés reçoivent les notifications par bannière et par e-mail.
   - Depuis la bannière, vous pouvez sélectionner la notification pour afficher les détails de l'applaudissement. Vous pouvez ajouter un commentaire, répondre au commentaire de quelqu'un d'autre ou aimer un commentaire.
   - Si l'e-mail a été généré :
     - À partir d'une notification d'applaudissement, vous pouvez sélectionner le lien pour ouvrir l'applaudissement.
     - À partir d'une notification de commentaire, vous pouvez sélectionner **Commentaire** pour ouvrir l'applaudissement et consulter le commentaire.

       Lorsqu'un utilisateur commente un applaudissement, une notification est envoyée à l'utilisateur qui a adressé l'applaudissement ainsi qu'au destinataire de celui-ci.

     Vous pouvez également ajouter un pouce levé pour montrer que vous approuvez cette marque de reconnaissance.

   S'il n'est pas nécessaire que le gestionnaire soit informé lorsqu'un destinataire reçoit un applaudissement, l'administrateur peut définir la `sn_applaud.send_notification_to_manager` propriété système sur `false`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyser l'activité de reconnaissance de vos équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Affichez toutes les activités de reconnaissance des équipes que vous gérez directement ou indirectement. Découvrez quel membre de l'équipe a donné et reçu le plus grand nombre d'applaudissements, ainsi que les membres de l'équipe qui ont récemment contribué à la reconnaissance à l'aide du tableau de classement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sur la page Reconnaissance, vous pouvez sélectionner un membre de l'équipe pour accéder à sa page de profil.

Procédure

1. Dans la section **Engagement de l'équipe** de la page d'accueil, sélectionnez **Reconnaissance**.
2. Dans le flux d'activités, analysez l'activité de reconnaissance.
   Vous pouvez trier le flux selon la date de création dans l'ordre croissant ou décroissant dans lequel il a été créé.

   a. Sélectionnez l'onglet **Vous**.
   Effectuez l'une des actions suivantes :

   - Analysez toutes les activités en fonction des applaudissements que vous avez donnés ou reçus.
   - Affinez l'affichage des flux d'activités en fonction de l'occasion, si la reconnaissance a été donnée ou reçue, et la période pour laquelle vous souhaitez afficher l'activité.

   b. Sélectionnez l'onglet **Tout**.
   Effectuez l'une des actions suivantes :

   - Analysez toutes les activités de reconnaissance qui se déroulent dans votre organisation.
   - Affinez l'affichage des flux d'activités en fonction de l'équipe ou des membres de l'équipe, et la période pour laquelle vous souhaitez afficher l'activité.

3. Analysez le tableau de classement Reconnaissance.

   Par défaut, vous pouvez afficher les principaux contributeurs des 90 derniers jours. Un contributeur principal est un utilisateur qui a donné ou reçu le plus grand nombre de reconnaissances. Vous pouvez également voir la liste des cinq contributeurs récents et leur dernière activité. Vous pouvez afficher les contributeurs de toutes vos équipes ou sélectionner une équipe spécifique dans le menu déroulant et afficher les contributeurs de cette équipe.

   Effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans l'onglet **Tout**, affichez les principaux contributeurs ayant donné et reçu le plus grand nombre de reconnaissances.
- Dans l'onglet **Donné**, affichez les principaux contributeurs ayant donné le plus grand nombre de reconnaissances.
- Dans l'onglet **Reçu**, affichez les principaux contributeurs ayant reçu le plus grand nombre de reconnaissances.

Dans la section **Contributeurs les plus récents**, affichez les dernières activités des membres de l'équipe qui ont applaudi, ajouté un commentaire, répondu au commentaire de quelqu'un d'autre ou aimé un commentaire à un applaudissement récemment.

Composants d'applaudissement dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM installe les propriétés lorsque vous activez le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm).

Propriétés d'applaudissement

Propriété	Description
sn_applaud.number_of_occasions_to_be_shown_on_workspace	Définit le nombre de fois où l'action d'applaudissement d'un coéquipier doit être affichée. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_applaud.applaud_recipients_limit	Définit le nombre maximal de destinataires qui peuvent recevoir l'applaudissement. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**500
sn_applaud.send_notification_to_manager	Notifie le gestionnaire lorsqu'un destinataire reçoit un applaudissement. • **Type**: true | false • **Valeur par défaut :**vrai

Points d'extension pour Applaud

Utilisez des points d'extension scriptés pour ajouter des filtres au flux d'activités de reconnaissance et pour gérer les notifications au sein d'Applaud dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le point d'extension `sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt`.

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Nom du point d'extension	Description
`sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtPt`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique d'affichage des filtres au sein du flux d'activités de reconnaissance dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.
`sn_applaud.ApplaudNotificationExtensionPoint`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique d'envoi de notifications lorsqu'un applaudissement est adressé à une équipe ou à un membre de l'équipe, et lorsque quelqu'un commente l'applaudissement dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Information associée

Using scripted extension points in server-side scripts

Intégrer Exploration de processus à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Intégrez Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM à Exploration de processus pour détecter les goulets d'étranglement au sein de vos processus et prendre les mesures qui s'imposent.

Configurer l'intégration de Exploration de processus à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez les modèles par défaut afin de pouvoir créer des projets d'exploration de processus pour que vos groupes d'affectation explorent les données.

Le modèle Exploration de processus de la table Incident est disponible par défaut avec le type de modèle Par défaut.

Cependant, vous pouvez créer un modèle avec le type de modèle Par défaut dans une nouvelle table. Pour plus d'informations, consultez Créer des modèles Exploration de processus.

Remarque :
Optimisation de la main d'œuvre explore uniquement les données de la table Incident. Optimisation de la main d'œuvre utilise donc uniquement la table Incident.

Créer des modèles Exploration de processus

Créez des modèles sur des tables pour lesquelles vous souhaitez créer les projets d'exploration de processus.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
vous ne pouvez créer des modèles que pour les tables où l'audit Sys (sys_audit) est activé. Pour en savoir plus sur l'audit Sys, consultez Tables d'audit Sys et de changement de relation d'audit et Activer l'audit pour une table .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Exploration de processus** > **Modèles** > **Tous les modèles**.
2. Créez un modèle d'exploration de processus par défaut.

   Remarque :
   le modèle Exploration de processus de la table Incident est disponible par défaut.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   L'écran **Définition du projet** s'affiche.

   b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour votre modèle d'exploration de processus.

   c. Dans le champ **Type de modèle**, sélectionnez **Par défaut**.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

3. Créez une configuration de table pour le modèle d'exploration de processus.
   a. Dans la liste connexe Configuration de table, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, donnez un nom à la configuration de table.
   c. Dans le menu Table, sélectionnez la table, par exemple Incident, dont vous souhaitez extraire les données.
   d. Sélectionnez **Envoyer**.
4. Créez une définition d'activité.

   a. Sélectionnez la configuration de table que vous avez créée.

   b. Dans la liste connexe Définitions d'activité, sélectionnez **Nouveau**.
   Vous devez ajouter au moins une activité pour créer le projet de processus.

   c. Dans le champ **Champ**, sélectionnez le champ pour lequel vous souhaitez créer la définition d'activité.

   d. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Répétez ces étapes et créez un modèle pour chaque table dont vous souhaitez extraire les données.

Information associée

Créer un projet Exploration de processus pour un groupe de KPI

Intégration de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM avec des composants Exploration de processus

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM installe des rôles et des propriétés pour configurer l'intégration de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM avec Exploration de processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés

Propriété	Description
sn_team_perf.enable.po.wfo	Permet l'intégration de Exploration de processus avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
promin.wfo.run_frequency	Intervalle de temps pour extraire de nouveau les projets Exploration de processus. Après avoir exécuté le travail planifié Exploration de processus - Extraire de nouveau les projets WFO pour extraire les données, vous ne pouvez l'exécuter à nouveau qu'à l'intervalle défini. Si vous exécutez la tâche plus tôt que cela, elle n'extraira pas de nouveau les données. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 7 jours

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Analyste Exploration de processus [sn_process_optimization_analyst]	Permet de créer et de partager des projets Exploration de processus.	sn_process_optimization_viewer

Travaux planifiés

Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

Nom	Description
Exploration de processus - Extraire de nouveau les projets WFO	S'exécute automatiquement une fois par jour. Vous pouvez exécuter ce travail sur demande lorsque des données supplémentaires sont ajoutées à un projet afin d'obtenir des informations à jour sur vos projets. Le travail extrait de nouveau les données en fonction de la fréquence définie dans la propriété *promin.wfo.run_frequency*.

Identification des goulots d'étranglement à l'aide de l'intégration Exploration de processus avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Obtenez un aperçu des performances de vos équipes et analysez les anomalies ou les goulots d'étranglement au sein du processus lorsque vous explorez dans le détail un KPI de nœud terminal.

Un KPI de nœud terminal est un KPI enfant qu'il n'est plus possible d'explorer davantage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Pour intégrer Exploration de processus à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, vous devez activer le module d'extension Exploration de processus (com.sn_po) après avoir activé le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) à partir du ServiceNow Store.
- Vous devez définir la propriété système *sn_team_perf.enable.po.wfo* sur **Vrai** pour activer l'intégration de Exploration de processus à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM avec l'exploration de processus.
- Vous pouvez créer vos propres définitions de résultats de processus. Vous pouvez également activer les définitions de résultats de processus qui ont des configurations de processus par défaut pour les incidents, les problèmes et les demandes de changement lorsque vous installez le module d'extension Pack de contenu pour l'exploration de processus ITSM (sn_itsm_po) disponible via le ServiceNow Store. Si vous n'activez pas ce module d'extension, vous pouvez analyser les variations de processus, mais pas les résultats de processus.

Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM et Access Process Mining .

Créer un projet Exploration de processus pour un groupe de KPI

Créez des projets Exploration de processus pour chaque groupe de KPI et ses groupes d'affectation. Un projet est créé pour chaque groupe de KPI et pour chaque table.

Avant de commencer

Votre administrateur doit effectuer les tâches suivantes :

- Créer des modèles sur les tables pour lesquelles vous souhaitez créer des projets de processus. Pour en savoir plus sur la création de modèles, consultez Créer des modèles d'Exploration de processus.
- Exécuter la tâche planifiée sur demande *Process Mining - WFO Remine Projects* lorsque des données supplémentaires sont ajoutées aux projets afin d'obtenir des informations de processus à jour sur vos projets. Cette tâche est exécutée sur tous les projets qui répondent à des critères définis, tels que la fréquence de nouvelle exploration spécifiée à l'aide de la propriété système **promin.wfo.run_frequency**. En outre, le travail planifié met à jour le projet et effectue une nouvelle exploration lorsque des changements sont apportés aux groupes d'affectation.

  Pour plus d'informations, consultez la rubrique Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM avec l'exploration de processus.

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

Le gestionnaire du groupe d'affectation de KPI doit disposer de ce rôle afin de créer des projets de processus pour ses groupes de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après l'exploration du projet, la table de mappage de projet de définition de projet pour l'exploration de processus (sn_team_perf_promin_project_groups) contient la référence pour Optimisation de la main d'œuvre. Chaque projet de la table comporte une source unique associée à chaque application. Par exemple, le champ **Source** de la table affiche le groupe d'affectation associé au projet Optimisation de la main d'œuvre. Le champ **Source** est un identificateur pour les applications spécifiques. La table affiche également le groupe de KPI associé au projet que vous avez exploré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Explorez le projet afin de créer des projets d'exploration de processus pour chaque groupe de KPI.

   a. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performance de l'équipe** > **Groupes de KPI**.

   b. Sélectionnez un groupe de KPI.

   c. Sélectionnez **Initier Exploration de processus**.

   L'exploration du processus est exécutée sur les groupes d'affectation actifs. Le processus d'exploration de projet est exécuté sur tous les indicateurs automatisés de nœud terminal ou de formule dans le groupe de KPI.

   Un projet correspondant est créé dans le module **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performance de l'équipe** > **Projets WFO**. Lorsque l'exploration est terminée, le champ **État d'exploration** bascule sur **Disponible**.

   Un utilisateur doté du rôle sn_wfo_cfg_itsm.manager a accès à la création ou à la consultation du projet, et peut consulter les aperçus du processus ainsi que l'analyse des variations dans l'onglet **Analyse du processus**.

   Remarque :

   - Si un processus de projet a été exploré pour une table spécifique dans un groupe d'affectation, les projets sont créés pour ces groupes d'affectation. Par conséquent, vous ne pouvez plus explorer la table dans ce groupe d'affectation.
   - Si vous utilisez un indicateur de formule pour l'exploration de processus, vous pouvez sélectionner n'importe quelle source d'indicateur utilisée dans la formule.

2. **Facultatif :** Si vous ajoutez d'autres groupes d'affectation au groupe de KPI après l'exploration de processus, vous devez renouveler l'exploration du groupe.

   a. Dans la liste connexe Groupe d'affectation pour le groupe de KPI sélectionné, sélectionnez **Modifier**.

   b. Ajoutez les groupes d'affectation souhaités au groupe de KPI.

   (Optional) Un processus est automatiquement créé pour le groupe d'affectation. Si vous ajoutez un groupe d'affectation au groupe de KPI, le groupe d'affectation est mis à jour dans la condition de filtre, et si vous supprimez un groupe d'affectation, il est supprimé de la condition de filtre du projet. Un message d'information s'affiche lorsqu'un groupe d'affectation est ajouté au groupe de KPI uniquement si le groupe de KPI a déjà fait l'objet d'une exploration.

   Tous les groupes d'affectation associés au groupe de KPI pour lequel vous avez créé le projet sont mis à jour dans la condition de filtre de la configuration de la table.

   Pour en savoir plus sur l'exploration des données, consultez Générer un modèle .

   Après la mise à niveau des versions précédentes de Team Performance vers la dernière version (application Team Performance version 7.0.1), tous les projets précédents sont supprimés pour les groupes de KPI qui disposaient de plusieurs projets pour les groupes d'affectation, et de nouveaux projets sont créés pour chacun d'entre eux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations avancées pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Vous pouvez effectuer des configurations avancées telles que la personnalisation de pages Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM et la définition de filtres pour différents modules. Vous pouvez également spécifier l'accès aux données de groupe d'affectation pour afficher uniquement les données pertinentes pour l'utilisateur connecté.

Référence Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Consultez la rubrique Installer des composants tels que des rôles, des tables et des propriétés système pour configurer et administrer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Pour obtenir des détails sur les rôles pouvant être associés à chaque profil Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, consultez Rôles dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM .

Vue d'ensemble de référence

Recherchez les rubriques de référence que vous devez compléter pour administrer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Avantage	Rubrique de référence
Séparez les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines.	Séparation de domaine et Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Consultez les rôles et les indicateurs utilisés dans ITSM Manager Workspace.	Composants Optimisation de la main d'œuvre ITSM Manager Workspace
Consultez les tables pour stocker les données utilisateur et d'application ou les vues de base de données et une tâche de calendrier pour collecter des données pour les indicateurs.	Composants Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Consultez les rôles pour administrer les canaux et les files d'attente, les propriétés pour configurer le comportement par défaut et les rapports pour analyser les données des canaux.	Composants de Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Consultez les rôles pour administrer les équipes et les calendriers des agents, les propriétés et les préférences utilisateur pour configurer le comportement par défaut.	Composants de planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Consultez les rôles pour administrer la prévision de la demande, les propriétés pour configurer le comportement par défaut, les travaux planifiés pour collecter des données pour les configurations, et plus encore pour configurer la prévision de la demande.	Composants de prévision des demandes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Consultez les propriétés pour configurer le comportement par défaut du Planificateur de travail.	Référence des composants du planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Reportez-vous aux rôles pour administrer les équipes et aux propriétés pour modifier le comportement par défaut.	Composants Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Rubrique de référence
Consultez les rôles, les tables, les propriétés et plus encore pour Coaching.	Composants de Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Reportez-vous aux rôles et à la façon d'accéder aux notifications pour la demande d'examen des compétences.	Composants de demande d'examen des compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Consultez les rôles, les propriétés, le travail planifié et les tables pour la recommandation de compétences.	Composants de recommandation de compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Reportez-vous aux rôles et propriétés pour l'intégration dans Exploration de processus.	Intégration de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM avec des composants Exploration de processus
Reportez-vous aux propriétés de Applaud.	Composants d'applaudissement dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Composants Optimisation de la main d'œuvre ITSM Manager Workspace

L'application ITSM Manager Workspace configurable dispose de rôles pour administrer l'espace de travail, de propriétés pour configurer le comportement par défaut et d'indicateurs pour analyser les performances.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Utilisateur de Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.user]	Accorde un accès en lecture à l'espace de travail Next Experience Générateur d'IU.	• workspace_user • canvas_user
Gestionnaire de Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.manager]	Accorde un accès en lecture aux groupes d'affectation primaires et aux gestionnaires supplémentaires. Accorde un accès en lecture aux modules d'accueil et de liste.	• sn_wfo_cfg_ws.user • sn_wfo.user • sn_wfo_skillreview.manager
Administrateur de Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) dans toutes les applications et les paramètres de Manager Workspace.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • workspace_admin • ui_builder_admin • canvas_admin • sn_wfo.admin

Composants Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

L'application Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dispose de tables pour stocker les données utilisateur et d'application ou les vues de base de données et une tâche de calendrier pour collecter des données pour les indicateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Pour effectuer une transition vers les rôles du système de base Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, consulter https://www.servicenow.com/community/workforce-optimization-blog/workforce-optimization-for-itsm-wfo-itsm-transitioning-to-the/ba-p/2995242

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Optimisation de la main d'œuvre [sn_wfo. user]	Accorde un accès en lecture au groupe principal et aux gestionnaires supplémentaires.	• pa_analyst • sn_agent_forecast.user • approver_user
Administrateur Optimisation de la main d'œuvre [sn_wfo.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des gestionnaires supplémentaires (CRUD).	• sn_wfo.user • pa_analyst • sn_agent_forecast.admin
Employé Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.employee]	Accorde des droits de lecture pour les applications Coaching, Scheduling et Teams.	• sn_wfo.user • sn_shift_planning.agent • sn_coaching.trainee • sn_team_perf.team_performance_user • awa_agent • canvas_user • sn_applaud.user • sn_wfo_skillreview.user
Gestionnaire Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.manager]	Accorde des droits de création, de lecture ou de mise à jour dans les applications Coaching, Scheduling, Teams ou Channel Management.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • itil • sn_walkup.walkup_manager • sn_agent_forecast.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_team_performance.user • sn_channel_mgmt.user • sn_sre.user • pa_target_admin • awa_agent • skill_manager • sn_applaud.user • sn_wfo_work_sched.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_cti_core.user_manager **Remarque :** Ce rôle est automatiquement installé si vous avez intégré Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM à ServiceNow Fonctions vocales. • sn_process_optimization_analyst
Administrateur Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.admin]	Accorde des droits administratifs de création, de lecture, de mise à jour ou de suppression dans les applications Coaching, Scheduling, Teams, ou Channel Management (CRUD).	• sn_wfo_cfg_itsm.manager • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.admin • sn_team_perf.team_performance_admin • sn_agent_forecast.admin • sn_sre.admin • skill_admin • sn_process_optimization_analyst • sn_wfo_work_sched.admin • sn_applaud.admin
Rôles de base du système Gestionnaire d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.base_manager]	Accorde l'accès à la page de destination du responsable de l'espace de travail et au module de liste.	• sn_wfo_cfg_itsm.base_employee • sn_sre.user • pa_target_admin • skill_manager • awa_agent • sn_walkup.walkup_manager • sn_wfo_cfg_ws.manager • survey_creator
Rôle du système de base Agent d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.base_employee]	Octroie l'accès à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.	• canvas_user • sn_sow.sow_user • sn_wfo.user • awa_agent • itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de configuration des filtres

Nom du module	Tables du module/Vue de la base de données
Planification	• Utilisateur [sys_user] • Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill] • Agent Schedule [sys_shift_planning_agent_schedule] • Événement de calendrier [sn_shift_planning_event] • Vue de base de données Groupes du gestionnaire [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Compétence [cmn_skill] • Catégorie de compétences M2M [cmn_skill_m2m_category] • Membre du groupe [sys_user_grmember]
Canaux	Vue de base de données Groupes du gestionnaire [sn_wfo_manager_groups] **Remarque :** Les filtres pour vos canaux ont été créés de manière personnalisée afin que vous puissiez naviguer à l'aide des canaux et des files d'attente Affectation de travail avancée. Étant donné qu'ils ont été personnalisés, vous ne pouvez pas créer ni personnaliser les filtres pour le module Canaux.

Tâche planifiée

Nom	Description
Collecte de données WFO	Exécute la tâche sur demande et collecte les données pour tous les indicateurs Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Séparation de domaine et Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM et ne nécessite aucune installation ni aucune configuration.

Séparation de domaine pour Channels Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de Séparation de domaine dans Channel Management pour Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle, consultez Séparation de domaine et Affectation de travail avancée .

Tables séparées par domaine pour Channel Management

- sn_customerservice_case
- interaction

Séparation de domaine pour la planification Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Lorsqu'un calendrier d'agent est généré et affecté à un agent, la planification est uniquement disponible dans le domaine auquel cet agent appartient.

Tables séparées par domaine pour la planification

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

Séparation de domaine pour Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

La table *sn_wfo_add_manager* est séparée par domaine. Lorsque des utilisateurs sont ajoutés en tant que gestionnaires supplémentaires, ils peuvent uniquement afficher les utilisateurs au sein de ce domaine.

Séparation de domaine pour la recommandation de compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Tables séparées par domaine pour la recommandation de compétences

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

Séparation de domaine pour Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de Séparation de domaine dans Coaching pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, consultez Séparation de domaine et Coaching.

Recherche globale dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Trouvez rapidement ce que vous cherchez grâce à la fonctionnalité de recherche globale d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

En tant qu'agent ou gestionnaire, accédez facilement aux informations dont vous avez besoin en recherchant des utilisateurs, des groupes, des équipes, des calendriers ou des tâches à l'aide de l'icône Rechercher .

Remarque :
Avant d'effectuer une recherche d'équipes et de calendriers, vous devez générer l'index de texte pour les tables suivantes :

- Calendrier [sn_shift_planning_schedule_plan]
- Plan d'équipe [sn_shift_planning_shift_plan]

Demander un congé à l'aide de ITSM Agent mobile pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

À l'aide de l'application Agent mobile ITSM, les agents de planification d'équipe peuvent accéder à leur calendrier. Ils peuvent demander un congé pour obtenir l'approbation de leur gestionnaire ou échanger des quarts avec leurs pairs et recevoir des notifications pour ces demandes et approbations.

Optimisation de la main d'œuvre pour Agent mobile ITSM

Important :
Les fonctionnalités Agent mobile ITSM pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM sont disponibles avec l'application de stockage Agent mobile ITSM 5.0. Pour en savoir plus, consultez Activer l'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Planification d'astreinte avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Si vous utilisez l'expérience mobile pour Planification d'astreinte en même temps que ITSM Agent mobile pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, vous pouvez accéder aux actions Planification d'astreinte à partir de la section Calendrier.

Pour accéder aux éléments suivants :

- **Quarts à venir** : appuyez sur **Mon calendrier** et consultez vos quarts.
- **Demandes de congé** : appuyez sur **Demandes de congé d'astreinte** et consultez la liste des demandes en attente de votre approbation et celles pour lesquelles vous avez terminé le processus d'approbation.
- **Qui est d'astreinte** : appuyez sur **Qui est d'astreinte** pour afficher la liste des groupes dans le calendrier d'astreinte.

Définir le nombre de jours pour afficher les événements dans les équipes sur Agent mobile ITSM

En tant qu'administrateur Optimisation de la main d'œuvre [sn_wfo.admin], vous pouvez configurer le nombre de jours pendant lesquels les événements des équipes peuvent être affichés sur l'application mobile à l'aide de propriétés système. Pour en savoir plus, consultez **Propriétés** dans la section **Planification** de Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Information associée

Expérience mobile pour Planification d'astreinte

Notifications dans ITSM Agent mobile pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Recevez des notifications lorsque vous gérez les demandes d'échange de quart et de congé. Activez les notifications pour les actions les plus pertinentes pour vous. Par exemple, recevez des notifications lorsque vous recevez une demande d'approbation d'un agent qui veut échanger des quarts avec un pair.

En tant qu'agent Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (sn_shift_planning.agent) et gestionnaire Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (sn_wfo_cfg_ws.manager), vous pouvez activer ou désactiver les notifications pour les demandes et approbations d'échange de quart et de congé. Les agents peuvent demander un échange de quart avec leurs pairs et obtenir l'approbation de leur gestionnaire. Ils peuvent également demander l'approbation de leurs gestionnaires pour un congé.

Vous devez définir vos préférences de notification dans votre application de bureau afin de recevoir les notifications dans votre application ITSM Agent mobile.

Pour activer les notifications, procédez comme suit :

1. Sur votre instance d'application de bureau, cliquez sur l'icône Engrenage dans le coin supérieur droit. L'écran **Paramètres du système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Notifications**.
3. Activez l'option **Autoriser les notifications**.
4. Dans la section **Catégorie de notifications**, cliquez sur **Mobile - Planification des équipes**.
5. Activez la notification souhaitée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous activez cette notification	Vous recevez une notification lorsque votre
Demande d'approbation d'échange de quart	• Les agents envoient des demandes d'échange de quart à approuver. • Votre pair envoie une demande d'échange de quart à approuver.
Échange de quart approuvé par le gestionnaire	Le gestionnaire approuve votre demande d'échange de quart avec votre pair.
Échange de quart approuvé par le pair	Le pair approuve votre demande d'échange de quart avec lui.
Échange de quart rejeté par le gestionnaire	Le gestionnaire rejette votre demande d'échange de quart avec votre pair.
Échange de quart refusé par le pair	Le pair rejette votre demande d'échange de quart avec lui.
Time-off approval request (Demande d'approbation de congés)	Les agents envoient des demandes d'approbation de congés.
Time off approved (Congés approuvés)	Le gestionnaire approuve votre demande de congés.
Time off rejected (Congés rejetés)	Le gestionnaire rejette votre demande de congés.

Information associée

Définir les préférences de notification dans l'interface utilisateur principale

Effectuer une demande d'échange d'équipe ou prendre un congé à l'aide de l'application Agent mobile

Utilisez l'application mobile ITSM pour rechercher votre calendrier, demander un congé ou échanger votre équipe avec vos pairs. Si vous pouvez travailler pendant le quart demandé, vous pouvez également approuver la demande d'échange de quart de votre pair.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Procédure

1. Accédez à l'application ITSM Agent mobile.
2. Demandez un congé.
3. Si vous utilisez :
   - Une application Android, appuyez sur l'icône d'envoi.
   - Une application iOS, appuyez sur **Envoyer**.

   Une notification d'approbation de votre demande est envoyée à votre gestionnaire.
4. Demandez un échange de quart.
   Vous pouvez communiquer avec d'autres agents à l'aide de la Messagerie instantanée de Connect ou du flux d'activité sur l'enregistrement, afin de vous assurer qu'ils sont d'accord pour échanger leur quart.
5. Dans la section **Calendrier**, appuyez sur **Mon calendrier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Appuyez sur la date à laquelle vous souhaitez faire la demande.
7. Appuyez sur l'équipe de travail de ce jour-là.

   Remarque :
   vous pouvez également faire glisser l'équipe vers la gauche pour demander un congé ou un échange de quart et sélectionner l'option souhaitée.

8. Appuyez sur **Demander un échange de quart**.
9. Dans le champ **Échanger avec**, appuyez et sélectionnez l'agent avec qui vous souhaitez échanger.
10. Effectuez une demande d'échange de quart.
11. Dans le champ **Quart demandé**, appuyez et sélectionnez le quart de l'agent avec lequel vous souhaitez effectuer l'échange.
12. Si vous utilisez :
    - Une application Android, appuyez sur l'icône d'envoi.
    - Une application iOS, appuyez sur **Envoyer**.

    Une notification d'approbation de votre demande est envoyée à votre gestionnaire.

Approuver ou rejeter un échange de quart à l'aide de l'application ITSM Agent mobile

À l'aide de l'application ITSM Agent mobile, approuvez un échange de quart demandé par votre pair si vous êtes disponible afin de travailler à cette période. Dans le cas contraire, vous pouvez le rejeter.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Remarque :
si vous avez activé les notifications, vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange de quart à partir des notifications sans ouvrir la demande.

Procédure

1. Accédez à l'application ITSM Agent mobile Agent.
2. Appuyez sur **Approbations**.
3. Dans la liste **En attente**, sélectionnez une demande d'approbation et de révision des détails de la demande.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour approuver une demande, appuyez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter une demande, appuyez sur **Rejeter**.

   Votre pair reçoit une notification sur l'état d'approbation de la demande.

Suivre et gérer le calendrier de votre agent à l'aide de l'application ITSM Agent mobile

Surveillez les équipes et le calendrier des équipes de votre groupe d'affectation à l'aide de l'application ITSM Agent mobile. Vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange de quart ou de congé de vos agents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si vous avez activé les notifications, vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange de quart ou de congé à partir des notifications sans ouvrir la demande.

Procédure

1. Accédez à l'application ITSM Agent mobile.
2. Surveillez le calendrier de votre équipe.
   a. Appuyez sur **Mon équipe**.
   b. Dans la section **Calendrier**, cliquez sur **Calendrier de l'équipe**.
   c. Appuyez sur le jour pour lequel vous souhaitez surveiller le calendrier.
   d. Appuyez sur une équipe pour le jour en question pour afficher les détails de l'équipe.
3. Approuvez ou rejetez le congé d'un agent ou l'échange d'équipe avec un autre agent.
   a. Appuyez sur **Mes tâches**.
   b. Appuyez sur **Approbations**. Vous pouvez afficher les demandes en attente dans votre file d'attente en attente d'approbation, ainsi que les approbations que vous avez terminées et les détails de chaque demande.
   c. Dans la liste **En attente**, appuyez sur une demande d'approbation.
      - Pour approuver une demande, appuyez sur **Approuver**. La planification est mise à jour dans le calendrier en fonction de l'approbation.
      - Pour rejeter une demande, appuyez sur **Rejeter**.

L'agent reçoit une notification lorsque vous approuvez ou rejetez la demande.

Pages de destination de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Suivez et surveillez les performances de votre organisation à l'aide des pages de destination de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Si vous êtes coach ou gestionnaire de canal, vous pouvez accéder à des mesures spécifiques de votre application à l'aide des pages de destination Canaux ou Qualité respectivement.

Vous pouvez cloner une page de destination existante et la personnaliser à l'aide de Next Experience Générateur d'IU. Pour en savoir plus, consultez Personnaliser une page Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM à l'aide du Générateur d'IU Next Experience.

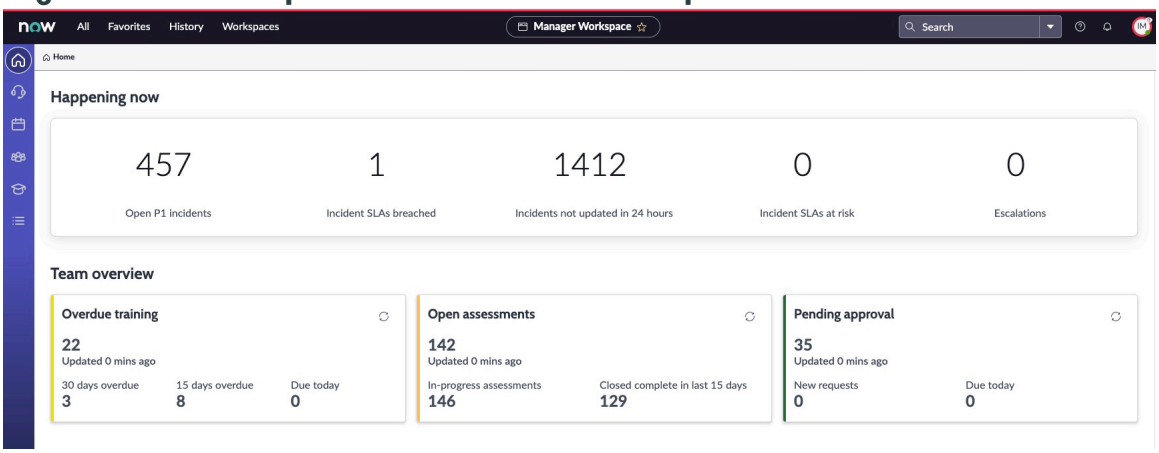
Page de destination du responsable Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Suivez l'état des incidents sur lesquels vos équipes travaillent à un moment donné. Surveillez la formation en retard, ainsi que le nombre d'évaluations ouvertes et nécessitant une approbation. Analysez les tâches et l'état du SLA de vos équipes pour la période souhaitée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que responsable de l'espace de travail, vous pouvez : • Surveillez les incidents P1 ouverts, les SLA qui ont été violés, ceux en péril, ceux qui n'ont pas été mis à jour en 24 heures ou les escalades. • Analyser les incidents sur lesquels votre équipe travaille actuellement ou les incidents qui n'ont pas encore été affectés. • Suivez le délai moyen de résolution, la résolution du premier appel et la satisfaction des clients en fonction du groupe d'affectation pour la période souhaitée.	sn_wfo_cfg_ws.manager

Cas d'utilisation

Surveiller le travail de votre agent lorsque vous démarrez votre journée, affichez les rapports qui ont besoin de votre attention et accédez aux incidents sur lesquels vous souhaitez effectuer des actions. Analysez la performance d'une équipe spécifique pour une période de temps souhaitée en sélectionnant l'équipe dans la liste Équipes ainsi que la plage de dates souhaitée.

Indicateurs

Délai moyen de résolution

Délai moyen nécessaire pour résoudre des incidents

Résolution du premier appel

Nombre d'incidents résolus la première fois qu'ils ont été traités.

Satisfaction des clients

Satisfaction des clients globale sur la résolution des incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performances de l'équipe

Une liste d'incidents affectés aux équipes gérées par l'utilisateur actuellement connecté.

Incidents non affectés

Une liste d'incidents affectés aux groupes gérés par l'utilisateur actuellement connecté qui n'a pas de délégataire.

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- Affecté à

Visualisations de données

Sélectionnez une visualisation pour en afficher les détails.

Titre	Type	Description
Incidents P1 ouverts	Score unique	Nombre d'incidents ouverts avec la priorité absolue.
Incidents non mis à jour en 24 heures	Score unique	Nombre d'incidents qui n'ont pas été mis à jour au cours des dernières 24 heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

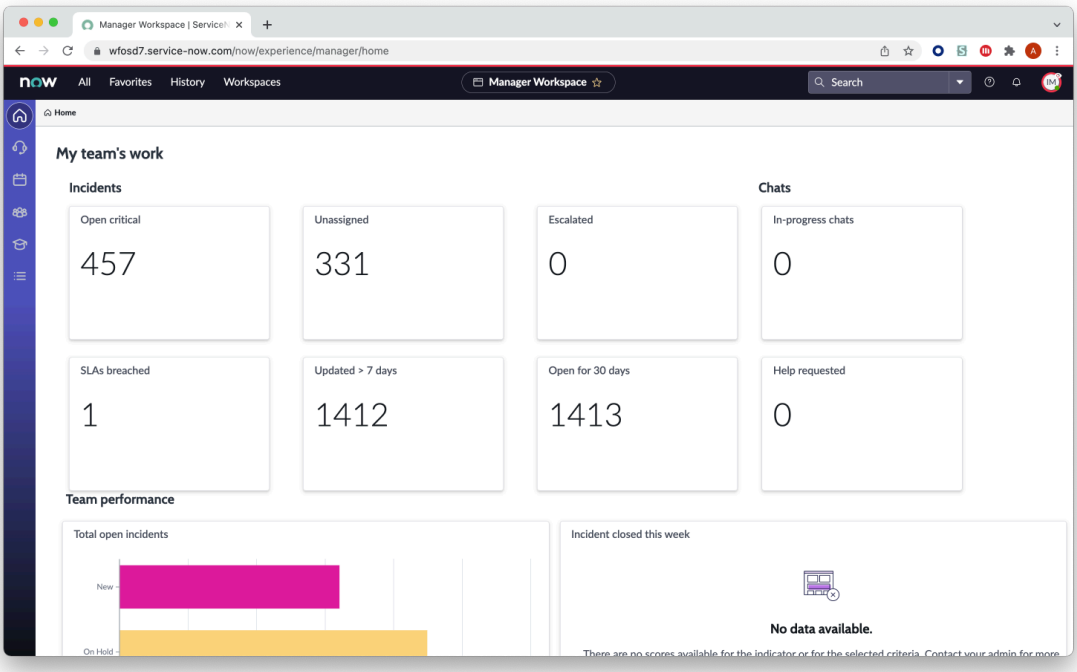
Titre	Type	Description
SLA d'incidents violés	Score unique	Nombre d'incidents avec des SLA qui ont été violés.
SLA d'incidents à risque	Score unique	Nombre d'incidents avec des SLA à risque
Escalades	Score unique	

Page de destination Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Channels

Gérez les files d'attente et analysez l'état des incidents et des messageries instantanées à l'aide de la page de destination Channels. Vous pouvez également surveiller les performances de l'équipe et les affectations de travail à partir d'un seul emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

En tant qu'admin, vous pouvez créer ou personnaliser des pages de destination pour le gestionnaire des canaux. Pour en savoir plus, consultez Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail. Si vous avez plusieurs pages de destination, vous pouvez en déterminer l'ordre. Plus l'ordre est bas, plus la priorité d'affichage des pages est élevée.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis

En tant que gestionnaire des canaux, vous pouvez :
• Analyser les données en temps réel telles que :
  ○ Nombre d'incidents avec une priorité critique, SLA non respectés, incidents remontés ou non affectés.
  ○ Nombre de messageries instantanées en cours ou avec des demandes d'aide.
  ○ Répartition des agents entre les affectations de travail, éléments de travail en attente d'affectation et nombre d'agents disponibles.
  ○ Performance de votre équipe.
• Analyser chaque rapport ou analyse pour obtenir plus de données.
	sn_channel_mgmt.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

En tant que gestionnaire des canaux, vous pouvez surveiller les informations clés telles que le nombre de SLA qui n'ont pas été respectés, le nombre d'incidents ouverts dont la priorité est critique et le nombre d'éléments de travail qui attendent d'être affectés à partir d'un seul emplacement.

Analyse des performances Indicateur

Incidents fermés cette semaine : nombre d'incidents fermés au cours de la semaine actuelle.

Répartitions

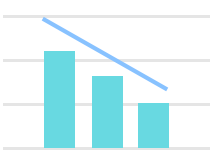
- Affectés à
- Groupe d'affectation

Visualisations de données

Titre	Type	Vue de base de données ou de table source	Description
Critiques ouverts	Score unique	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts avec la priorité critique.
Non attribué	Score unique	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts non affectés.
Escaladé	Score unique	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts non remontés.
SLA rompus	Score unique	SLA de tâche [task_sla]	Nombre d'incidents ouverts dont les accords sur les niveaux de service n'ont pas été respectés.

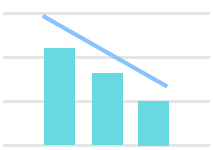
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Vue de base de données ou de table source	Description
Updated > 7 days (Mis à jour > 7 jours)	Score unique	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 7 derniers jours.
Open for 30 days (Ouverts depuis 30 jours)	Score unique	Incident [incident]	Nombre d'incidents non mis à jour au cours des 30 derniers jours.
Conversations instantanées en cours	Score unique		Nombre d'interactions ouvertes où les agents discutent actuellement avec des clients par messagerie instantanée afin de résoudre des problèmes.
Aide demandée	Score unique		Nombre d'interactions ouvertes où les agents demandent de l'aide à un gestionnaire pour une discussion avec des clients par messagerie instantanée afin de résoudre des problèmes.
Distribution des agents	Histogramme 	États de présence [awa_presence_state]	État de présence actuel des agents répartis lors des affectations de travail.
Éléments de travail en attente	Score unique		Nombre d'éléments de travail qui attendent actuellement d'être affectés.

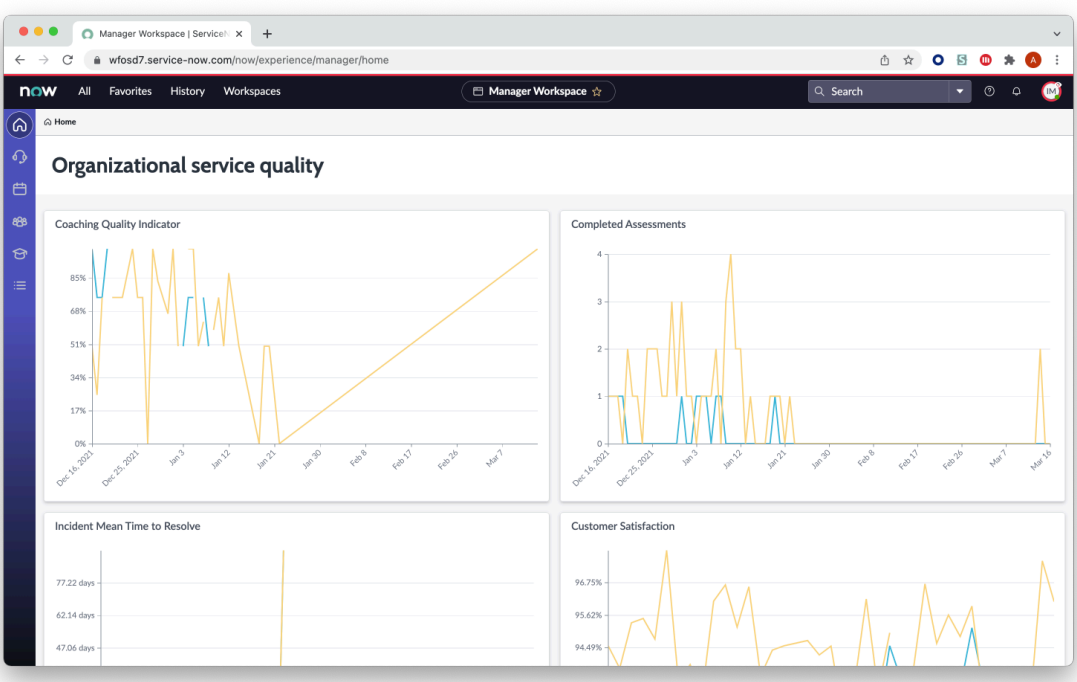
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Vue de base de données ou de table source	Description
Agents disponibles	Score unique		Nombre d'agents actuellement disponibles pour travailler sur des éléments de travail.
Total open incidents (Nombre total d'incidents ouverts)	Histogramme 		Nombre total d'incidents qui ont différents états de workflow et n'ont pas été fermés.

Page de destination Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Coaching

Surveillez la performance de vos agents et mesurez leur qualité de résolution des problèmes à l'aide de la page de destination Coaching. Analysez les modèles d'utilisation des compétences dans le temps et voyez quelles compétences sont en demande.



Utilisateur final et rôles

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer ou personnaliser des pages de destination pour le coach afin de surveiller la qualité de résolution des incidents des agents. Pour en savoir plus, consultez Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail. Si vous avez plusieurs pages de destination, vous pouvez en déterminer l'ordre. Plus l'ordre est bas, plus la priorité d'affichage des pages est élevée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que coach, vous pouvez analyser les données en temps réel telles que : • la qualité de résolution des incidents des agents ; • le temps moyen nécessaire pour résoudre les incidents ; • les tendances de satisfaction des clients, le type de compétences utilisées pour résoudre les incidents et les évaluations effectuées ; • la liste des formations et des évaluations en retard.	sn_coaching.coach

Cas d'utilisation

En tant que coach, vous pouvez surveiller la qualité des agents qui résolvent les problèmes et prendre des mesures correctives en évaluant leurs compétences en matière de résolution et en leur donnant une formation pour remédier à leurs lacunes.

Indicateurs

Nom de l'indicateur	Description
CSAT	Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête CSAT.
Qualité	Score moyen, en pourcentage, de toutes les enquêtes menées par le coach pour évaluer le stagiaire.
Incident Mean Time to Resolve (Délai moyen de résolution de l'incident)	Temps moyen que les agents ont pris pour travailler sur un incident jusqu'à ce qu'ils le marquent comme étant fermé ou résolu.
Completed Assessment (Évaluation terminée)	Évaluation fermée au fil du temps.

Répartitions

- Affectés à
- Groupe d'affectation

Visualisations de données

Titre	Type	Table source	Description
Formations	Liste	Formation affectée [sn_coaching_assessment_recommended_learning]	Liste des formations que les agents doivent achever.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
Évaluations d'entraînement	Liste	Enregistrement évalué [sn_coaching_assessed_record]	Liste des évaluations que les coachs doivent effectuer pour leurs agents.

Personnaliser une page Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM à l'aide de Next Experience Générateur d'IU

Clonez une page Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM existante et personnalisez-la en fonction de vos besoins à l'aide de Next Experience Générateur d'IU.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les pages Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Next Experience Générateur d'IU et toutes les variantes de page sont en lecture seule. Vous pouvez copier une variante de page, puis la personnaliser. Vous pouvez créer votre propre variante de page ou utiliser un modèle de page. Pour en savoir plus, consultez Créer une variante de page .

Remarque :
une fois que vous avez copié et personnalisé une variante de page, les mises à jour automatiques appliquées à la variante de page en lecture seule d'origine ne sont pas appliquées à la variante de page que vous avez personnalisée.

Pour ouvrir votre expérience d'espace de travail configurable dans Générateur d'IU, consultez Open a Configurable Workspace experience in UI Builder .

Pour obtenir la liste de tous les espaces de travail proposés par ServiceNow pour cibler des utilisateurs spécifiques, consultez List of workspaces .

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Générateur d'IU**.
2. Dans l'écran Générateur d'IU, sélectionnez **Manager Workspace**.
3. Dans le menu **Page**, sélectionnez la page que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, Page de destination ou Planificateur de travail.
4. Dans la section **Variantes**, sélectionnez l'icône de menu ( ) de la variante que vous souhaitez copier, puis sélectionnez **Dupliquer**.
5. Dans la variante que vous avez dupliquée, sélectionnez l'icône de menu ( ), puis sélectionnez **Modifier les paramètres de variante de page**.
6. Dans la fenêtre contextuelle Modifier les paramètres, procédez comme suit :
   - Dans le champ **Nom de la variante**, donnez un nom unique à la variante.
   - Si vous souhaitez utiliser un modèle de page différent, sélectionnez-le dans le champ **Modèle de page**.
   - Sélectionnez **Enregistrer** pour conserver les modifications.

     Si vous ne souhaitez effectuer aucune mise à jour, sélectionnez **Annuler** ; sélectionnez **Supprimer** pour supprimer la variante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez l'icône de menu ( ), puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
   - Pour ajouter ou modifier des conditions de variante, dans le champ **Conditions de variante**, ajoutez vos conditions préférées pour la variante.
   - Pour afficher la variante dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, dans le champ **Ordre**, définissez le numéro d'ordre préféré.
8. Sélectionnez **Terminé**.

Information associée

Configuring the Next Experience UI

Configurer les filtres pour ITSM Manager Workspace

Définissez des configurations de filtre pour les applications Schedule, Coaching et Channels. Vous pouvez utiliser ces filtres pour affiner votre recherche et afficher les résultats ciblés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Configurations de Manager Workspace** > **Configurations des filtres**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des filtres

Nom	Description
Nom du filtre	Nom unique pour la configuration du filtre.
Table	Table utilisée pour la configuration du filtre. **Remarque :** ◦ Vous pouvez filtrer uniquement sur des tables spécifiques ou des vues de base de données pour chaque module. ◦ Pour obtenir la liste des tables et des vues de base de données que vous pouvez utiliser pour chaque module, consultez la section Tables de configuration des filtres dans Composants Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.
Champ	Champ sur lequel filtrer.
Requête de filtre	Requête pour affiner les options de filtre.
Type	Type de champ à choisir : ◦ Choix : champ de type de choix. ◦ Référence : champ de type Référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Ordre	Filtre que vous pouvez utiliser pour montrer l'ordre d'affichage dans Manager Workspace.
Module d'espace de travail	Le module Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM qui affiche la configuration du filtre.
Actifs	Option qui permet d'activer la configuration du filtre dans Manager Workspace.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter ou supprimer l'accès aux groupes d'affectation dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Incluez ou excluez l'accès aux données des groupes d'affectation pour n'afficher que les groupes d'affectation pertinents pour l'utilisateur connecté dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

En tant que gestionnaire, par défaut, vous pouvez voir tous les groupes dont vous avez la gestion. Vous pouvez ajouter l'accès à des groupes supplémentaires ou supprimer l'accès à l'un des groupes affichés par défaut.

- Pour ajouter un accès à plus de groupes, utilisez un point d'extension.
- Pour supprimer l'accès, utilisez des conditions de filtre pour exclure les groupes sur lesquels vous n'avez pas besoin de visibilité.

Utilisation des points d'extension pour inclure l'accès à des groupes spécifiques dans Manager Workspace Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez des points d'extension scriptés pour permettre aux gestionnaires d'accéder aux données de groupes d'affectation autres que les groupes par défaut qu'ils gèrent dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Manager Workspace.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le point d'extension `sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager`.

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Points d'extension permettant d'inclure l'accès à des groupes spécifiques

Nom du point d'extension	Description
`sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique et permettre aux gestionnaires d'accéder aux données de groupes d'affectation autres que les groupes par défaut qu'ils gèrent dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Manager Workspace.

Information associée

Using scripted extension points in server-side scripts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exclure l'accès à des groupes spécifiques dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM

Vous pouvez supprimer l'accès aux données des groupes d'affectation et n'afficher que les groupes d'affectation pertinents pour l'utilisateur connecté dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Configuration de l'espace de travail du gestionnaire** > **Exclusions de groupes**.
2. Dans le formulaire **Groupes non inclus dans la WFO**, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom significatif pour un ou plusieurs groupes que vous souhaitez exclure de l'affichage dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM .
4. Définissez les conditions de filtre pour exclure les groupes.

   Par exemple, si vous définissez une condition telle que **[Name] [does not contain][Support]**, l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM n'affiche aucun groupe dont le nom contient Support.

   Pour en savoir plus sur la configuration des créateurs de conditions, consultez Condition builder .
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Vérifier l'affichage des groupes appropriés dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Vérifiez que l'utilisateur connecté peut accéder aux données des groupes d'affectation corrects.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager ou administrateur

Procédure

1. Empruntez l'identité du gestionnaire dont vous souhaitez vérifier l'accès.
2. Sélectionnez **Tout** puis, dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_user_grmember.list`.
3. Sélectionnez l'icône de filtre et définissez la condition sur **[Group] [is(dynamic)][MYWFOGroups]**.

   La sortie affiche tous les groupes d'affectation qui ont accès à l'espace de travail du gestionnaire. Cette sortie est basée sur les configurations du filtre **Exclusions de groupes** et sur les implémentations qui utilisent les points d'extension.

   Si les groupes d'affectation répertoriés ne contiennent pas les groupes auxquels l'utilisateur connecté doit avoir accès, vérifiez que le filtre **Exclusions de groupes** et les points d'extension sont correctement configurés.

Gestion des communications d'incident

L'application ServiceNow® Gestion des communications d'incident permet aux organisations de créer et de gérer des communications liées à des problèmes ou des incidents commerciaux majeurs.

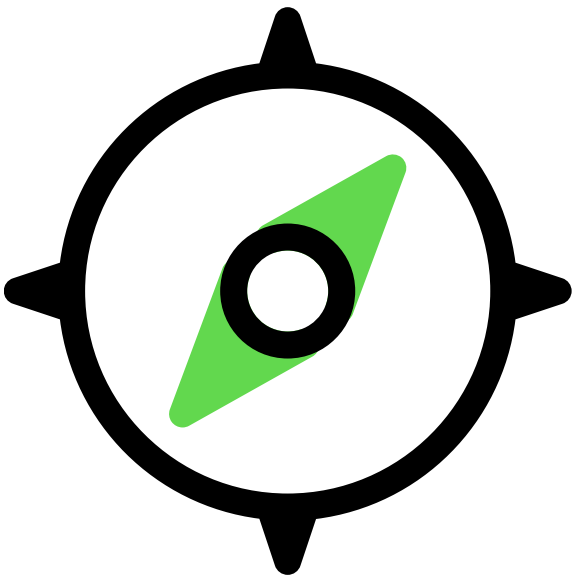
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

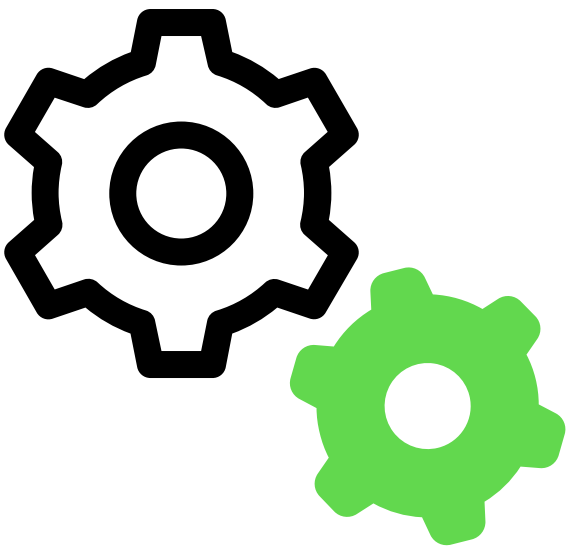
Premiers pas

Explorer



Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Gestion des communications d'incident.

Configurer

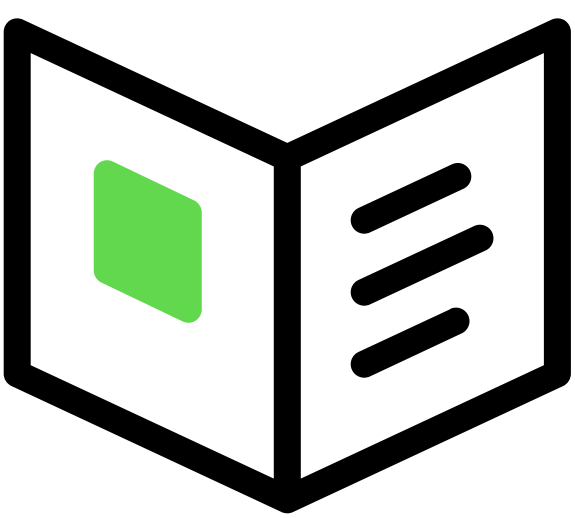


Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.

Gérer les communications d'incident

Découvrez la définition et la gestion des processus de communication en cas d'incident.

Référence



Obtenez des détails sur les composants Gestion des communications d'incident tels que les rôles et les applications dépendantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Gestion des communications d'incident
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Gestion des communications d'incident

L'application ServiceNow® Gestion des communications d'incident permet aux organisations de créer et de gérer des communications liées à des problèmes ou des incidents commerciaux majeurs.

Vue d'ensemble de Gestion des communications d'incident

Gestion des communications d'incident permet aux administrateurs des communications des incidents de réunir tous les utilisateurs impliqués au cours de ces événements et d'établir une communication simple et rapide au sein de ce groupe.

Par exemple, un problème majeur survient dans une salle de serveur, ce qui conduit à l'émission d'un incident de priorité élevée. L'incident peut potentiellement avoir un impact sur tous les utilisateurs. Il est donc important de réunir les représentants clés et de communiquer de manière rapide et efficace. Un plan de communication des incidents peut faciliter ce processus de communication et aider à résoudre l'incident source.

Gestion des communications d'incident avantages

ServiceNow® Gestion des communications d'incident prend en charge le processus de gestion des communications d'incident comme suit :

- Créez un plan de communication des incidents en cas de crise.
- Configurez des responsabilités de contact pour identifier les personnes qui reçoivent des notifications automatiques lors de la création de plans de communication des incidents. S'ils souhaitent recevoir des notifications, les utilisateurs de Self-Service peuvent s'abonner aux plans de communication des incidents.
- Gérez les plans de communication des incidents afin d'améliorer la communication tout en faisant face à la crise.
- Utilisez la fonctionnalité Notification en option pour envoyer des notifications par SMS et messages vocaux et pour configurer les téléconférences.
- Surveillez les événements et les résultats grâce au tableau de bord du plan de communication des incidents et aux rapports.

Modèle d'état du plan de communication des incidents

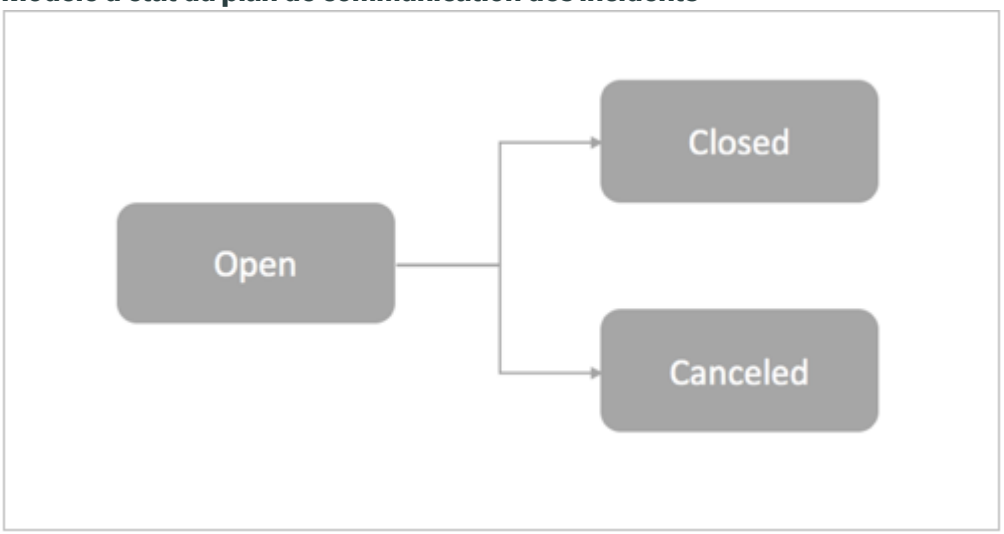
Le modèle d'état du plan de communication des incidents vous aide à comprendre les différents états par lesquels passe un plan et suivre le plan à travers ses différents états.

Les plans de communication des incidents sont créés avec un état **Ouvert**. Ils suivent un processus qui se termine par l'état **Fermé** ou **Annulé**. Le modèle d'état suivant s'applique aux nouveaux clients à partir de la version Madrid.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle d'état du plan de communication des incidents



Les deux propriétés suivantes sont responsables de différentes actions qui ont lieu avec Plan de communication des incidents et Tâche de communication des incidents :

- La propriété **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) est responsable de l'action suivante :
  - Lorsqu'un incident est fermé, tout plan de communication des incidents ouvert est fermé.
  - Lorsqu'un incident est annulé, tout plan de communication des incidents ouvert est annulé.
- La propriété **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé** (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) est responsable des actions suivantes :
  - Si un plan de communication des incidents est **fermé** ou **annulé**, alors l'état de toute tâche de communication des incidents ouverte sur laquelle la communication n'est pas encore effectuée est définie sur **Ignoré**.
  - Si un plan de communication des incidents est **fermé** ou **annulé**, alors l'état de toute tâche de communication des incidents ouverte sur laquelle la communication est effectuée au moins une fois est définie sur **Terminé**.

Remarque :
les propriétés **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** et **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé** sont visibles lorsque vous activez le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam). Ces propriétés sont définies sur false à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

Pour en savoir plus sur l'ancien modèle d'état du plan de communication des incidents, consultez Modèle d'état du plan de communication des incidents (ancien).

Modèle d'état du plan de communication des incidents (ancien)

Le modèle d'état du plan de communication des incidents vous aide à comprendre les différents états par lesquels passe un plan, mais également à suivre le plan à travers ses différents états.

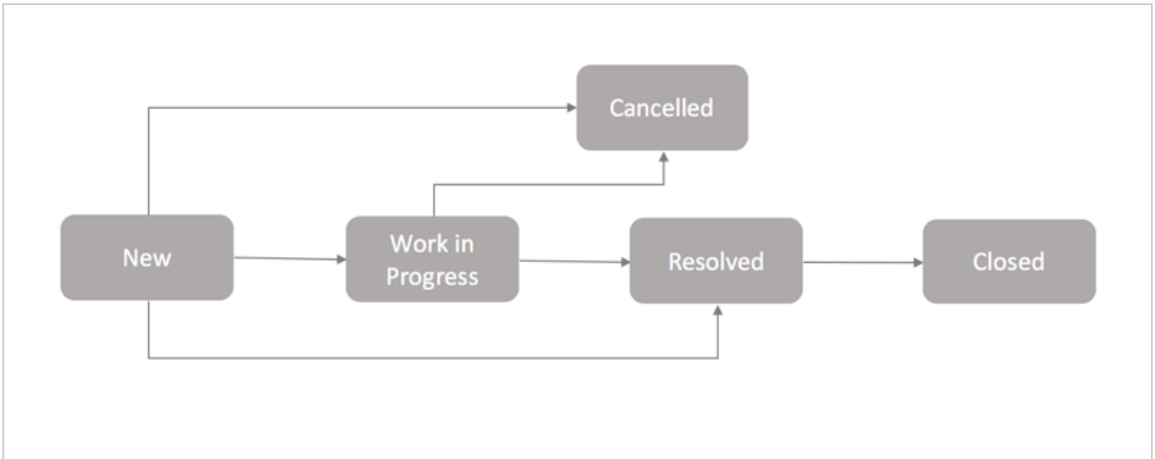
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les alertes d'incident sont créées avec un état **Nouveau**. Ils suivent un processus qui se termine par l'état **Fermé** ou **Annulé**.

Remarque :
le modèle d'état affiché ci-dessous n'est disponible que pour les clients antérieurs à la version London. À partir de la version London, les clients qui ont effectué une mise à niveau vers la dernière version peuvent se référer à Modèle d'état du plan de communication des incidents.

Étapes du plan de communication des incidents



Le plan de communication des incidents passe de l'état **Nouveau** à l'état **Travail en cours** lorsque vous mettez à jour le champ **Actions effectuées**. Seul le créateur du plan de communication des incidents ou un utilisateur disposant du rôle administrateur peut annuler un plan de communication des incidents.

Les deux propriétés suivantes sont responsables de différentes actions qui ont lieu avec Plan de communication des incidents et Tâche de communication des incidents :

- La propriété **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) est responsable des actions suivantes :
  - Si un incident est fermé ou annulé lorsque l'état du plan de communication des incidents est **Nouveau** ou **Travail en cours**, l'état du plan de communication des incidents est défini sur **Annulé**.
  - Si un incident est fermé ou annulé lorsque l'état du plan de communication des incidents est **Résolu**, l'état du plan de communication des incidents est défini sur **Fermé**.
- La propriété **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé** (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) est responsable des actions suivantes :
  - Si un plan de communication des incidents est fermé, l'état de toutes les tâches de communication des incidents ouvertes est défini sur **Fermé incomplet**.
  - Si un plan de communication des incidents est annulé, l'état de toutes les tâches de communication des incidents ouvertes est défini sur **Fermé ignoré**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les propriétés **Fermer les plans de communication des incidents ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** et **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé** sont visibles lorsque vous activez le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam). Ces propriétés sont définies sur false à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

Configurer Gestion des communications d'incident

Configurez Gestion des communications d'incident pour créer et gérer des communications liées à des problèmes ou des incidents commerciaux majeurs.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour configurer Gestion des communications d'incident, installez et activez le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam).

Installer et activer Gestion des communications d'incident

Installez et activez le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Gestion des communications d'incident

Gestion des communications liées à un incident

Gestion des communications d'incident fournit un cadre pour la définition et la gestion d'un processus de communication en cas d'incident. Il vous aide à rationaliser un processus de communication en créant des plans de communication des incidents désignés pour une communication efficace lors d'un événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de plan de communication

Un plan de communication des incidents vous aide à rationaliser un processus de communication concernant un incident. Il définit les personnes concernées à informer, les informations à partager, quand l'information doit être fournie et les méthodes de communication.

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de plan de communication, consultez Créer une définition de plan de communication .

Important :
tout en créant la définition du plan de communication, assurez-vous que la table est Incident [incident]. Si vous avez effectué une mise à niveau vers London ou une version supérieure et que vous utilisez un plan de communication pour rationaliser le processus de communication, désactivez le concepteur de flux de réponse et de résolution des incidents majeurs.

Définition de tâche de communication

Chaque plan de communication implique une série de tâches de communication. Une définition de tâche de communication vous aide à spécifier le mode de communication (canal) et la fréquence à laquelle la communication doit être effectuée.

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de tâche de communication, consultez Créer une définition de tâche de communication .

Définition de contact de communication

La définition de contact de communication vous aide à définir les destinataires d'un plan de communication particulier. Le contact détermine le public cible impliqué dans chaque tâche de communication et les responsabilités qu'il est censé assumer. Une notification pour une tâche est envoyée à toutes les personnes spécifiées pour cette tâche. Vous pouvez ajouter ou supprimer manuellement tout contact de communication particulier.

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de contact de communication, consultez Créer une définition de contact de communication .

Définition du canal de communication

Vous pouvez définir un canal de communication pour chaque tâche de communication. Le canal de communication détermine le mode de communication à utiliser pour la tâche lorsqu'un plan est joint à un incident. Les modes de communication disponibles sont : e-mail, SMS, conférence et Slack.

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de canal de communication, consultez Créer une définition de canal de communication .

Création d'un plan de communication des incidents ad hoc

Créez un plan de communication des incidents ad hoc pour gérer et suivre les communications autour d'un incident de priorité élevée ou d'autres problèmes.

Le plan de communication des incidents ad hoc peut être créé de la manière suivante :

- Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir de Gestion des communications d'incident.
- Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir de Gestion des communications d'incident

Créez un plan de communication des incidents à partir de Gestion des communications d'incident lorsqu'un problème n'est pas pris en compte plus tôt. Si vous avez besoin de collaboration pour ce problème, vous pouvez créer un plan de communication des incidents.

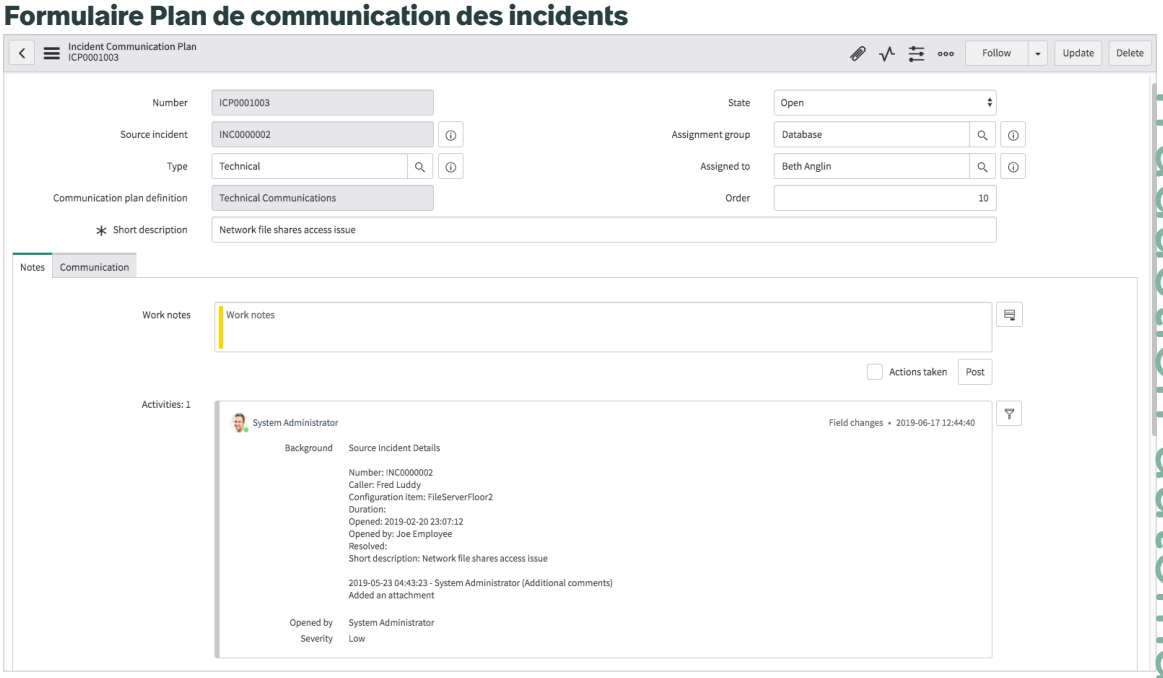
Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des communications d'incident** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Plan de communication des incidents



Champ	Description
Numéro	ID unique du plan de communication des incidents, au format ICPxxxxxxxx.
Incident source	Incident source de ce plan de communication, le cas échéant. Si vous sélectionnez un incident source, le champ **Arrière-plan** est renseigné avec les données provenant de cet incident, à moins que des données n'existent déjà dans ce champ.
Type	Les types de plan de communication disponibles sont Ad hoc, Utilisateur final, Partie prenante et Technique.
Définition de plan de communication	Définition du plan de communication auquel ce plan de communication des incidents est joint.
État	État du plan de communication. Les valeurs disponibles sont **Ouvert**, **Fermé** ou **Annulé**.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation, le cas échéant, pour ce plan de communication des incidents. Par exemple, il peut y avoir un groupe qui représente une équipe de gestion de crise, notamment plusieurs gestionnaires d'incidents, directeurs de service et gestionnaires de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Affecté à	Utilisateur affecté pour le plan de communication. Par défaut, l'utilisateur affecté est celui qui crée le plan de communication. Le plan de communication peut également être affecté à un utilisateur ITIL ou à un administrateur de plan de communication des incidents.
Ordre	Ordre dans lequel le plan de communication apparaît dans l'incident. S'il existe plusieurs plans de communication, ce champ indique le plan de communication à exécuter en premier.
Description courte	Bref résumé du plan de communication.
Description	Description détaillée du plan de communication.
Notes	Notes de travail, activités et renseignements généraux concernant le plan de communication des incidents.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un plan de communication des incidents est créé. L'onglet **Communication** répertorie les tâches de communication qui ont les e-mails, SMS ou Slack comme canal de communication. L'onglet **Conférence** répertorie les tâches de communication qui ont la conférence comme canal de communication.

Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident

Créez un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident lorsqu'un problème lié à l'incident n'est pas pris en compte plus tôt. L'incident renseigne automatiquement les informations requises dans le plan de communication ad hoc, vous faisant gagner du temps et de l'énergie.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un incident existant.
3. Cliquez sur la liste connexe Plans de communication des incidents.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
   L'incident d'origine devient l'incident source de ce plan de communication.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Plan de communication des incidents

Champ	Description
Numéro	ID unique du plan de communication des incidents généré automatiquement, au format ICPxxxxxxxx.
Incident source	Incident source de ce plan de communication, le cas échéant. Si vous sélectionnez un incident source, le champ **Arrière-plan** est renseigné avec les données provenant de cet incident, à moins que des données n'existent déjà dans ce champ.
Type	Les types de plan de communication disponibles sont Ad hoc, Utilisateur final, Partie prenante et Technique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Définition de plan de communication	Définition du plan de communication auquel ce plan de communication des incidents est joint.
État	État du plan de communication. Les valeurs disponibles sont **Ouvert**, **Fermé** ou **Annulé**.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation, le cas échéant, pour ce plan de communication des incidents. Par exemple, il peut y avoir un groupe qui représente une équipe de gestion de crise, notamment plusieurs gestionnaires d'incidents, directeurs de service et gestionnaires de services.
Affecté à	Utilisateur affecté pour le plan de communication. Par défaut, l'utilisateur affecté est celui qui crée le plan de communication. Le plan de communication peut également être affecté à un utilisateur ITIL ou à un administrateur de plan de communication des incidents.
Ordre	Ordre dans lequel le plan de communication apparaît dans l'incident. S'il existe plusieurs plans de communication, ce champ indique le plan de communication à exécuter en premier.
Description courte	Bref résumé du plan de communication.
Description	Description détaillée du plan de communication.
Notes	Notes de travail, activités et renseignements généraux concernant le plan de communication des incidents.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un plan de communication des incidents est créé. L'onglet **Communication** répertorie les tâches de communication qui ont les e-mails, SMS ou Slack comme canal de communication. L'onglet **Conférence** répertorie les tâches de communication qui ont la conférence comme canal de communication.

Création d'une tâche de communication des incidents ad hoc à partir de Gestion des communications d'incident

Créez une tâche de communication des incidents ad hoc tandis que vous travaillez sur le plan de communication. La tâche de communication vous aide à spécifier le mode de communication (canal) et la fréquence à laquelle la communication doit être effectuée.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des communications d'incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents pour lequel vous souhaitez créer la tâche de communication.
3. Dans la liste connexe Tâches de communication des incidents, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Tâche de communication des incidents

Numéro	ID unique de la tâche de communication des incidents, au format ICTxxxxxxxx.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plan de communication des incidents	[Champ en lecture seule] Plan de communication des incidents pour lequel vous créez la tâche.
Incident source	[Champ en lecture seule] Icône de recherche pour sélectionner l'incident sur lequel vous souhaitez que le plan soit joint.
Type	Icône de recherche pour sélectionner le type de tâche tel que communication interne.
Définition de tâche de communication	[Champ en lecture seule] Nom unique de la définition de tâche de communication pour laquelle vous créez la tâche.
État	État du plan de communication. Les valeurs disponibles sont **En attente**, **Ouvert**, **En cours**, **Terminé** et **Ignoré**.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation, le cas échéant, pour cette tâche de communication des incidents.
Affecté à	Utilisateur affecté pour la tâche de communication.
Ordre	Ordre dans lequel la tâche de communication apparaît dans le plan de communication. S'il existe plusieurs tâches de communication, ce champ indique la tâche de communication à exécuter en premier.
Fréquence de communication	Fréquence de l'exécution de la tâche de communication. Vous pouvez envoyer la notification une fois ou la notification peut être répétée.
Échéance	Heure avant laquelle la tâche de communication doit être terminée.
Dernière communication envoyée	Date et heure à laquelle la dernière communication est envoyée à l'utilisateur ou au groupe.
Description courte	Bref résumé de la tâche de communication.
Description	Description détaillée de la tâche de communication.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créez un canal de communication des incidents ad hoc. Pour en savoir plus sur la définition d'un canal de communication, consultez Définir un canal de communication .

Gestion des communications d'incident et Contacts

Vous pouvez définir des contacts pour associer des utilisateurs ou des groupes à un plan de communication des incidents. Les utilisateurs ou les groupes sont contactés pour terminer les tâches incluses dans un plan de communication.

Si vous disposez du rôle ia_admin, vous pouvez affecter des utilisateurs ou des groupes à un plan de communication des incidents selon les informations fournies dans ces enregistrements :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Responsabilités de contact : fournit un nom, tel que Gestionnaire de service d'incident, pour un ensemble de tâches liées à un plan de communication des incidents. L'enregistrement de responsabilité de contact indique également si les tâches sont exécutées par un utilisateur individuel ou par un groupe d'utilisateurs. Les responsabilités de contact peuvent également être utilisées pour ajouter manuellement des contacts à un plan de communication des incidents.
- Définitions de contact : identifie un ensemble de conditions permettant de déterminer quel utilisateur ou groupe spécifique est affecté pour gérer une responsabilité particulière pour un plan de communication des incidents. Par exemple, tous les incidents P1 doivent avoir un gestionnaire d'incidents, affecté au groupe Gestion des incidents américain.

Les responsabilités de contact et les définitions de contact vous permettent de définir et de modifier les informations de contact pilotées par les données pour les notifications automatiques. Vous n'avez pas à spécifier directement des utilisateurs individuels ou des groupes pour chaque plan de communication des incidents.

Vous pouvez utiliser des contacts de groupe. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Contacts de groupe lorsque vous disposez de Planification d'astreinte, Notification et Incident Communications Management. Les contacts de groupe comprennent les personnes qui sont d'astreinte. Les contacts de groupe peuvent être inclus lors du lancement d'une téléconférence qui est le résultat d'un plan de communication des incidents. Par défaut, les personnes d'astreinte primaires et secondaires sont disponibles. Pour modifier ce comportement, définissez la propriété système `com.snc.iam.on_call_escalation_level`.

Responsabilités relatives au plan de communication des incidents

Les responsabilités de contact vous aident à identifier les contacts par leurs responsabilités et à comprendre ce que vous pouvez attendre de l'utilisateur tout au long du cycle de vie du plan de communication.

Il existe deux types de responsabilités disponibles pour une utilisation avec les plans de communication des incidents :

- Responsabilités par défaut : contacts notifiés par défaut.
- Autres responsabilités : contacts qui peuvent être sélectionnés pour notification.

Utilisez les définitions de contact pour afficher et modifier les règles qui déterminent les utilisateurs spécifiques associés aux responsabilités de contact.

Responsabilités par défaut

Par défaut, les contacts avec les responsabilités suivantes reçoivent une notification lorsqu'un plan de communication des incidents est créé :

- Gestionnaire de services
- Gestionnaire d'incidents
- Directeur de service

Ces rôles sont impliqués dans la résolution de l'incident source ou de l'événement d'origine auquel le plan de communication des incidents se rapporte. Ils sont considérés comme des contacts clés pour le plan de communication des incidents.

Les sections suivantes décrivent les rôles opérationnels typiques de ces responsabilités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Responsabilités par défaut de l'administration de contact

Responsabilité	Description
Gestionnaire de services	Point de présence principal dans l'environnement de surveillance au moment où un incident se produit. Le gestionnaire de services évalue l'incident en fonction des procédures de fonctionnement standard, des déclencheurs d'escalade ainsi que de ses connaissances et de son expérience personnelles, afin de prendre des mesures correctives. Pour clarifier l'urgence et l'impact d'un incident, le gestionnaire de services peut contacter le gestionnaire d'incidents pour lui demander conseil.
Gestionnaire d'incidents	Technicien principal, responsable de la coordination et de la gestion de toutes les ressources techniques nécessaires à la résolution des incidents. Après avoir été avisé par le gestionnaire de services d'un incident grave, le gestionnaire d'incidents évalue la gravité et l'impact associé sur l'entreprise. Sur la base de cette évaluation, le gestionnaire d'incidents décide s'il y a lieu d'escalader l'incident au directeur de service. Le gestionnaire d'incidents peut escalader le problème au directeur de service pour avoir accès aux ressources en dehors du service, si nécessaire.
Directeur de service	Point d'escalade pour tous les problèmes qui touchent les services critiques. Le directeur de service travaille en partenariat avec les directeurs commerciaux de l'organisation pour approuver les plans de récupération élaborés par le gestionnaire d'incidents. Le directeur de service gère également les communications de niveau supérieur pour l'incident source.

Autres responsabilités

Gestion des communications d'incident fournit les responsabilités supplémentaires suivantes qui peuvent être ajoutées aux plans de communication des incidents. Vous pouvez également créer des responsabilités de contact, selon vos besoins. Les utilisateurs associés reçoivent des notifications concernant le plan de communication des incidents.

Autres responsabilités de l'administration de contact

Responsabilité	Description
Directeur commercial	Directeur au sein de l'entreprise qui est identifié comme contact potentiel lorsqu'un plan de communication des incidents est créé.
Responsable des communications	Un rôle de contact avec l'entreprise dans la communication des événements est requis dans un plan de communication des incidents.
Gestionnaire d'action de crise	Responsabilité globale et pour la gestion des plans de communication des incidents.
Membre de l'équipe d'action de crise	Chefs de service nommés qui sont impliqués en cas de plan de communication des incidents.
Personnel de développement	Personnel de développement impliqué dans le dépannage et la résolution d'un plan de communication des incidents.
Personnel de support des opérations	Personnel de deuxième ou troisième niveau impliqué dans le dépannage et la résolution d'un plan de communication des incidents.
Propriétaire de service	Propriétaire ou gestionnaire de service identifié comme contact potentiel lorsqu'un plan de communication des incidents se rapporte à un ou plusieurs de leurs services.
Support technique	Personnel de support technique de deuxième ou troisième niveau impliqué dans le dépannage et la résolution d'un plan de communication des incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition des responsabilités de contact

Définissez les différents contacts ou le public cible impliqués dans le processus de communication et leur responsabilité afin de comprendre les attentes de ces contacts tout au long du processus.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des communications d'incident** > **Contacter l'administration** > **Responsabilités de contact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Responsabilité de contact

Champ	Description
Global	Cochez la case pour déterminer si la responsabilité de contact est disponible pour toutes les tables ou pour une table spécifique. Si la case n'est pas cochée, le champ **Table** apparaît, dans lequel vous pouvez sélectionner la table pour laquelle vous définissez la responsabilité de contact.
Nom	Nom unique du contact, tel que Directeur commercial ou Responsable des communications, impliqué dans le processus de communication.
Type	Type de contact tel que utilisateur, groupe ou liste de destinataires.
Table	Table sur laquelle le contact est activé lorsqu'un plan de communication est joint.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les responsabilités de contact sont définies.

Création d'une définition de contact

Définissez les destinataires d'un plan de communication des incidents particulier afin de déterminer le public cible impliqué dans chaque tâche de communication et les responsabilités que les destinataires sont censés assumer.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

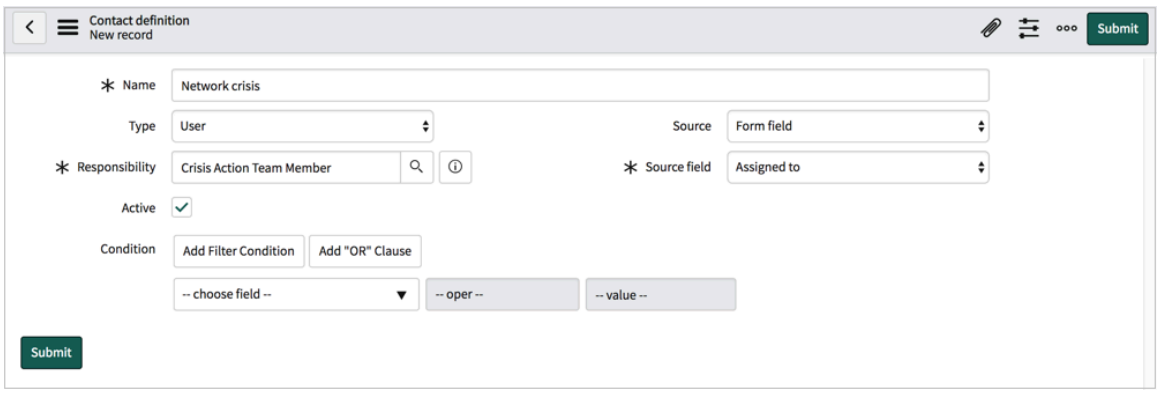
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des communications d'incident** > **Contacter l'administration** > **Définitions de contact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Définition de contact



3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définition de contact

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la définition de contact.
Type	Type de contact tel que utilisateur ou groupe que vous souhaitez impliquer dans le plan.
Responsabilité	Responsabilité que l'utilisateur ou le groupe est censé assumer.
Source	Méthode pour déterminer l'utilisateur ou le groupe à associer à cette définition. La source peut être : ○ **Aucun** : n'utilisez aucune association. Vous devez associer manuellement les utilisateurs ou les groupes dans le formulaire Plan de communication des incidents. ○ **Remplacement par défaut** : utilisez la propriété Remplacement par défaut pour associer des utilisateurs ou des groupes en fonction de conditions. ○ **Champ de formulaire** : utilisez les informations du formulaire Plan de communication des incidents en fonction de la valeur spécifiée dans le **champ Source**.
Quantité	Nombre maximum de contacts pouvant être associés à la responsabilité sélectionnée pour chaque enregistrement de plan de communication des incidents. **Remarque :** le champ **Quantité** n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Aucun** comme valeur pour le champ **Source**.
Champ source	Champ sur le formulaire Plan de communication des incidents dont la valeur est considérée comme le contact associé à la responsabilité de contact sélectionnée. ○ Pour un type de contact tel que **Utilisateur**, les valeurs sont **Affecté à**, **Fermé par**, **Ouvert par** ou **Résolu par**. ○ Pour un type de contact tel que **Groupe**, la valeur est **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : le **champ Source** n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Champ de formulaire** comme valeur pour le champ **Source**.
Actifs	Case à cocher permettant d'indiquer si la définition est active ou non.
Condition	Conditions devant être remplies pour associer cette définition de contact à un utilisateur ou groupe particulier. Si plusieurs conditions sont définies, chaque condition est évaluée dans l'ordre indiqué.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Création d'un remplacement par défaut

Créez un remplacement par défaut pour spécifier un utilisateur ou groupe pour une définition de contact d'un plan de communication des incidents. Il vous aide à définir plusieurs conditions selon lesquelles un utilisateur ou un groupe est considéré comme contact.

Avant de commencer

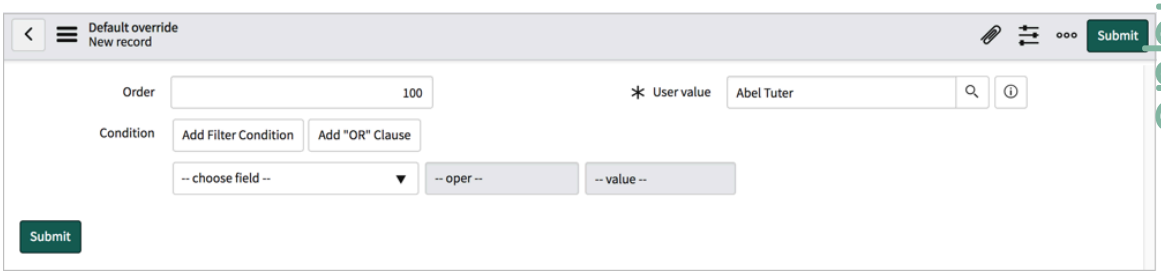
Rôle requis : ia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste connexe Remplacements par défaut n'est disponible que si vous sélectionnez **Remplacement par défaut** comme valeur du champ **Source** dans le formulaire Définition de contact.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des communications d'incident** > **Contacter l'administration** > **Définitions de contact**.
2. Ouvrez l'enregistrement de définition de contact.
3. Dans la section Remplacement par défaut, cliquez sur **Nouveau**.



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Remplacement par défaut

Champ	Description
Ordre	Ordre dans lequel l'état du remplacement par défaut doit être évalué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Valeur d’utilisateur	L'utilisateur spécifié dans le champ **Valeur d'utilisateur** est affecté comme contact si la condition dans le remplacement par défaut correspond. **Remarque :** le champ **Valeur d'utilisateur** s'affiche si la valeur du champ **Type** du formulaire Définition de contact est **Utilisateur**.
Valeur de groupe	Le groupe spécifié dans le champ **Valeur de groupe** est affecté comme contact si la condition dans le remplacement par défaut correspond. **Remarque :** le champ **Valeur de groupe** s'affiche si la valeur du champ **Type** du formulaire Définition de contact est **Groupe**.
Condition	Conditions définissant si les valeurs de remplacement par défaut doivent être appliquées. Si plusieurs conditions sont définies, chaque condition est évaluée conformément à l'ordre indiqué. Si aucune condition ne correspond, le remplacement par défaut n'est pas appliqué.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le remplacement par défaut et ses conditions sont définis pour une définition de contact.

Ajout d'un utilisateur comme contact

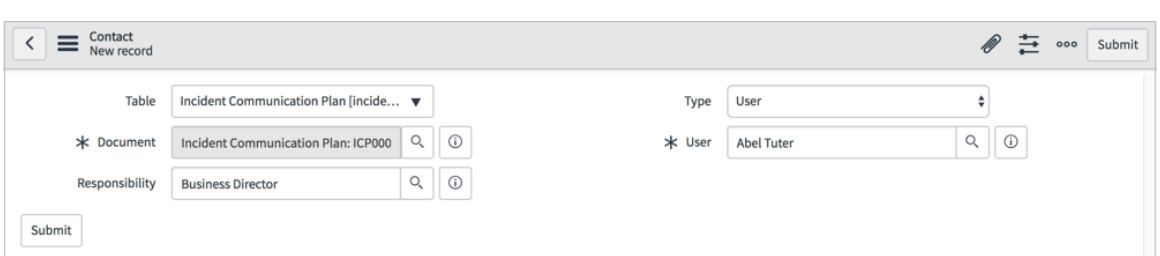
Ajoutez un utilisateur à un plan de communication si vous n'avez pas déjà ajouté l'utilisateur dans le contact. Vous pouvez affecter une tâche de communication à l'utilisateur pour résoudre un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des communications d'incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un enregistrement de plan de communication des incidents.
3. Cliquez sur la liste connexe **Utilisateurs** et cliquez sur **Nouveau**.



4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contact

Champ	Description
Table	Table de tâches pour lesquelles vous créez le contact.
Document	Plan de communication des incidents pour lequel vous créez le contact.
Responsabilité	Responsabilité que l'utilisateur est censé assumer tout au long du processus de communication.
Type	Type de contact tel que utilisateur, groupe ou liste de destinataires que vous souhaitez impliquer dans le plan. **Remarque :** pour ajouter un utilisateur, sélectionnez **Utilisateur** pour le champ **Type**.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur considéré comme contact.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les informations de contact apparaissent dans la liste connexe Utilisateurs.

Fermeture d'un plan de communication des incidents

Fermez un plan de communication des incidents après son exécution ou s'il n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, ia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- La règle métier *IA_State_Management* permet à tout utilisateur disposant du rôle ia_admin ou à un utilisateur itil affecté au plan de communication des incidents de fermer ou d'annuler un plan de communication des incidents.
- Si un utilisateur disposant du rôle itil ferme ou annule un incident parent, tous les plans de communication des incidents connexes sont fermés ou annulés.

Remarque : utilisez la propriété de gestion des incidents **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) pour contrôler ce comportement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des communications d'incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement du plan de communication des incidents que vous souhaitez fermer.
3. Dans le champ **État** sélectionnez **Fermé**.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lancement d'une téléconférence sur la tâche de communication des incidents

Lancez une téléconférence et incluez toutes les personnes concernées requises pour discuter de la résolution de l'incident et de la tâche de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_manager ou sn_comm_management.comm_plan_admin

Activez le module d'extension Notification (com.snc.notify), configurez le compte Twilio, configurez la propriété *com.snc.iam.notify_number* et créez un sélecteur de fournisseur par défaut. Vous pouvez également créer un sélecteur de fournisseur sur la table Tâche de communication des incidents [incident_alert_task]. Le sélecteur de fournisseur spécifie le groupe Notification contenant les numéros de téléphone ou le fournisseur de conférence Notification pour émettre des appels sortants.

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. À partir de la liste connexe Plan de communication des incidents, ouvrez le plan de communication des incidents.
4. À partir de la liste connexe Tâches de communication des incidents, ouvrez la tâche de communication des incidents.
5. Dans le lien connexe, cliquez sur **Lancer la téléconférence**.
6. Sélectionnez le numéro du pont de conférence et les participants à la téléconférence et cliquez sur **Démarrer l'appel**.

Participation ou fin d'une téléconférence sur la tâche de communication des incidents

Après le lancement d'une téléconférence, rejoignez l'appel pour participer à la discussion ou mettez fin à l'appel lorsque la conférence n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Participer à la téléconférence : ia_admin, itil ou sn_incident_write
- Terminer la téléconférence : sn_comm_management.comm_plan_manager ou sn_comm_management.comm_plan_admin

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. À partir de la liste connexe Plan de communication des incidents, ouvrez le plan de communication des incidents.
4. À partir de la liste connexe Tâches de communication des incidents, ouvrez la tâche de communication des incidents.
5. Dans les liens connexes, effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoi de mises à jour de communication

Mettez à jour les utilisateurs lors des dernières communications sur un incident via les canaux de communication sélectionnés.

Avant de commencer

- Rôle requis : itil (l'utilisateur itil est affecté à la tâche de communication des incidents), ia_admin, mim_manager ou admin.
- Activez le module d'extension Notification (com.snc.notify) si vous souhaitez envoyer des communications par SMS.
- Définissez au moins un canal de communication d'une tâche de communication comme SMS ou e-mail.

Procédure

1. Accédez à **Gestion des communications d'incident** > **Tout**.
2. Ouvrez un enregistrement de plan de communication des incidents.
3. À partir de la liste connexe Tâches de communication des incidents, ouvrez la tâche de communication des incidents pour laquelle vous souhaitez envoyer des mises à jour.
4. Dans les liens connexes, cliquez sur **Envoyer des mises à jour**.
5. Renseignez les informations requises et cliquez sur **Composer**.
   Pour l'envoi d'une communication par SMS, dans la liste **De**, sélectionnez un numéro à partir duquel vous souhaitez envoyer la communication. Il contient une liste de numéros de téléphone dérivés de la colonne de **sélecteur de fournisseur** sélectionnée qui est une référence à la table de sélection de fournisseur [notify_group_selector]. La liste **De** affiche les numéros de téléphone de tous les groupes associés au sélecteur de fournisseur uniquement lorsque les conditions suivantes sont remplies :
   - La case **Sélecteur manuel** du formulaire Sélecteur de fournisseur est cochée.
   - La valeur du champ **Table source** du sélecteur de fournisseur est vide ou contient la même table que celle que vous avez sélectionnée.
6. Cliquez sur **Composer**.

Exécution d'un rapport de plan de communication des incidents

Exécutez un rapport de plan de communication des incidents pour afficher le statut des plans de communication. Vous pouvez suivre l'évolution du plan et intervenir pour améliorer l'efficacité et l'efficience globales du processus de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Cliquez sur **Créer un rapport**.
3. Sous **Données**, renseignez les champs.

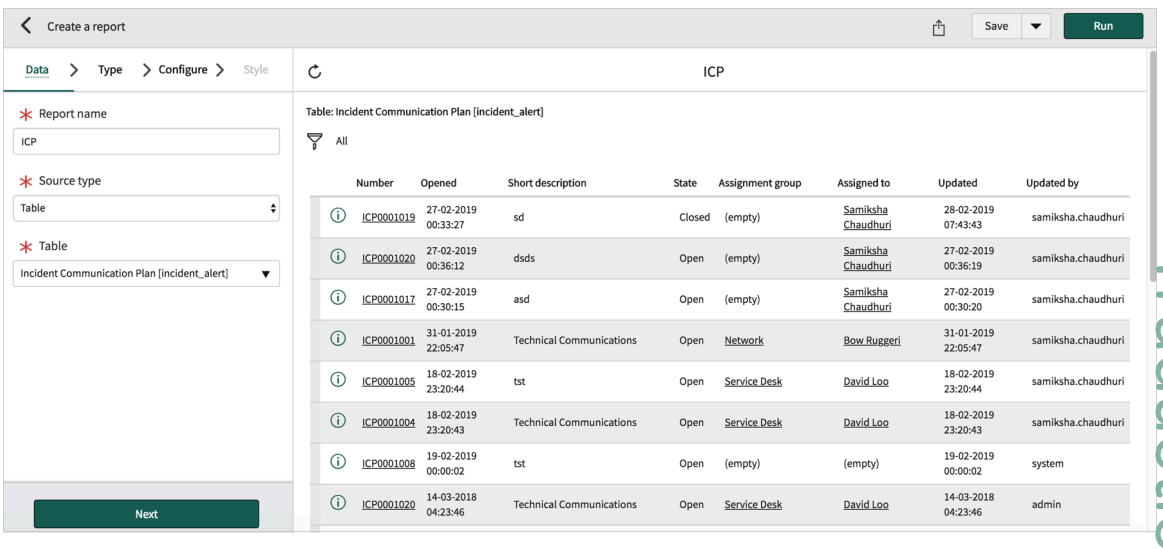
Champs	Description
Nom du rapport	Nom unique pour le rapport.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Type de source	Source à partir de laquelle les données sont renseignées. La valeur par défaut est Table.
Table	Table à partir de laquelle les données sont récupérées.

4. Cliquez sur **Exécuter**.



Remarque :
vous pouvez également choisir une représentation graphique pour le rapport ou affiner le résultat à l'aide des options **Type** et **Configurer**.

Abonnement aux notifications de communication des incidents

Abonnez-vous aux notifications de communication des incidents pour obtenir des informations périodiques sur les problèmes liés aux plans de communication des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, ia_admin ou admin

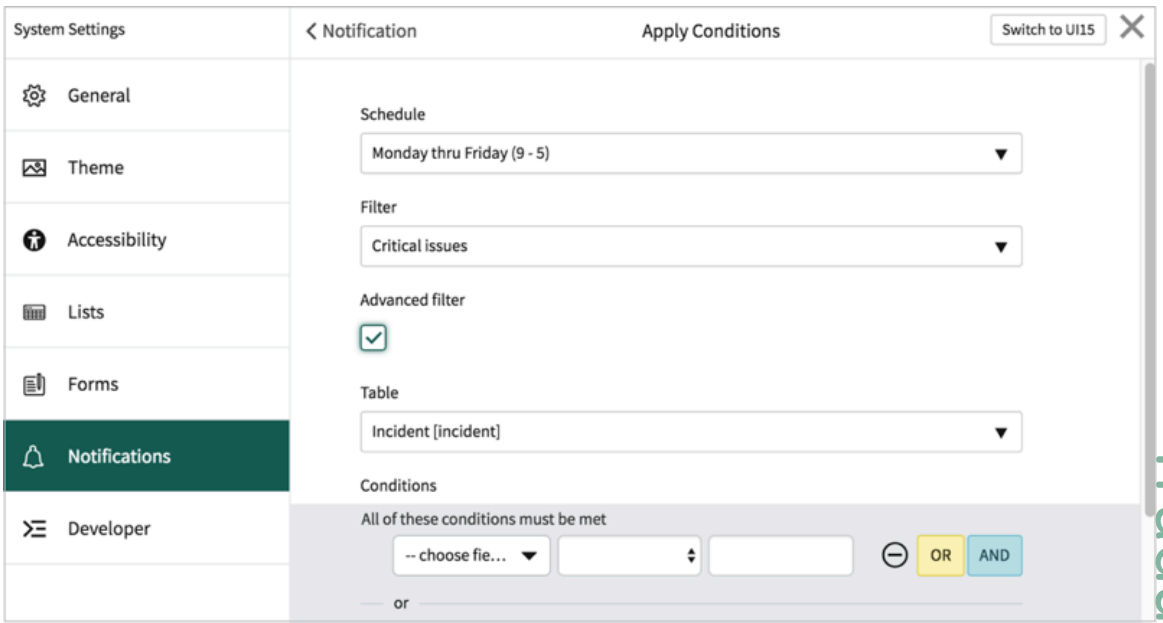
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Mes préférences de notification**.
2. Sous Paramètres système, sélectionnez **Notifications**.
3. Sous **Notifications par catégorie**, sélectionnez **Plan de communication des incidents**.
   Les options de notification suivantes apparaissent pour le plan de communication des incidents : **Actions IA effectuées**, **IA annulé**, **IA résolu ou fermé** et **Nouvel IA émis**.
4. Cliquez sur l'option de notification pour laquelle vous souhaitez recevoir des notifications.
5. Sous **CANAUX DE NOTIFICATION**, déplacez le bouton à bascule vers la droite ou vers la gauche pour vous abonner ou vous désabonner d'une notification.
6. Cliquez sur un nom de canal pour ajouter une planification pour la notification et filtrer les conditions de notification selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
appliquez un filtre à votre canal de notification pour éviter de recevoir toutes les notifications pour l'abonnement.



7. Cliquez sur **Enregistrer**.
Vous êtes abonné à la notification de communication des incidents.

Référence Gestion des communications d'incident

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Gestion des communications d'incident.

Composants installés avec Gestion des communications d'incident

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam), notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
ia_admin	Permet de créer, modifier ou annuler un plan de communication des incidents, une tâche de communication des incidents et gérer les informations de contact.	• contact_admin • sn_comm_management.comm_plan_manager • notify_view

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
	Remarque : Le rôle est disponible lorsque vous activez le module d'extension Notification.	
contact_admin	Permet de créer et modifier les définitions de contact et les responsabilités de contact.	contact_user
contact_user	Permet d'afficher les contacts, les définitions de contact, les responsabilités de contact et les remplacements par défaut.	N/A

Tables installées

Table	Description
CI impacté [impacted_ci]	CI impactés par le CI source dans le plan de communication des incidents.
Plan de communication des incidents [incident_alert]	La table Plan de communication des incidents est développée à partir de la table Plan de communication [comm_plan] de sorte que le plan de communication des incidents hérite de toute amélioration future apportée à l'objet de communication.
Tâche de communication des incidents [incident_alert_task]	La table Tâche de communication des incidents est développée à partir de la table Tâche de communication [comm_task].

Séparation de domaine et Gestion des communications d'incident

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des communications d'incident. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Gestion des communications d'incident

- L'application Gestion des communications d'incident permet aux organisations de créer et de gérer des communications liées à des problèmes ou des incidents commerciaux majeurs. Les administrateurs de plan de communication des incidents peuvent réunir tous les utilisateurs impliqués au cours de ces événements et établir une communication simple et rapide au sein de ce groupe.

- En règle générale, l'administrateur de plan de communication des incidents ou le gestionnaire d'incidents majeurs crée des plans de communication des incidents pour un incident existant. Plusieurs plans de communication des incidents peuvent être créés pour le même incident.

- Les tables de plan et de tâche de communication des incidents prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, un utilisateur ITIL/prestataire ne voit que les plans ou tâches de communication des incidents qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des communications d'incident

Les prestataires ne voient que les plans et tâches de communication des incidents qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Tables séparées de domaine

- Plan de communication des incidents [incident_alert]
- Tâche de communication des incidents [incident_alert_task]

Cas d'utilisation

Les administrateurs de plan de communication des incidents ou les gestionnaires d'incidents majeurs ne peuvent voir que les incidents des domaines auxquels ils ont accès. Ils ne peuvent créer des plans de communication des incidents que pour ces incidents.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Intégrations de Gestion des communications d'incident

Gestion des communications d'incident est intégré à d'autres applications telles que Notification pour améliorer le processus de communication global.

Notification avec Gestion des communications d'incident

Notification vous permet d'intégrer le service de téléphonie Twilio pour envoyer et recevoir des appels téléphoniques et des SMS à partir de votre instance. Dans Gestion des communications d'incident, Notification vous propose les canaux SMS et conférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de Notification avec Gestion des communications d'incident, consultez Utilisation de Notification avec Gestion des communications d'incident .

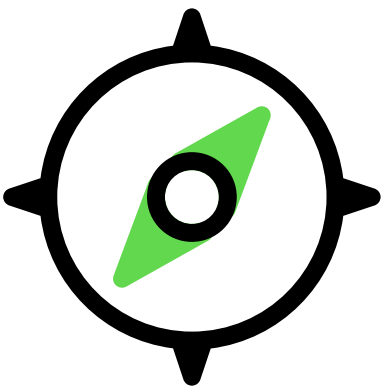
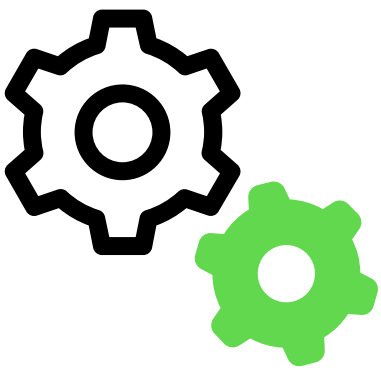
Gestion des incidents

Gestion des incidents restaure l'exploitation normale des services tout en minimisant l'impact sur les opérations business et en maintenant la qualité.

Vue d'ensemble de Gestion des incidents

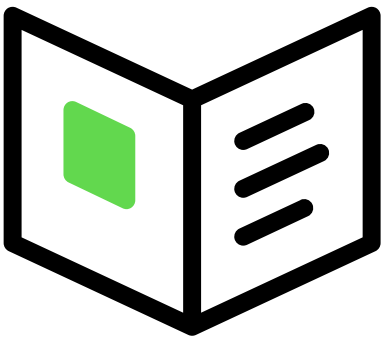
Introduction à Gestion des incidents

Premiers pas

Explorer	Configurer	Gérer les incidents
		
Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Gestion des incidents.	Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	Découvrez la gestion des incidents, ce qui implique un diagnostic, une enquête et une escalade ou une promotion de ces incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les incidents majeurs	Utiliser des rapports	Référence
		
Découvrez la gestion des incidents majeurs, ce qui implique la création d'incidents majeurs et l'utilisation du tableau de bord et de la console de vue d'ensemble des incidents majeurs.	Apprenez à utiliser les tableaux de bord et les rapports pour surveiller et suivre l'état des incidents et les niveaux de service.	Obtenez des détails sur les composants Gestion des incidents tels que les rôles et les applications dépendantes.

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Gestion des incidents
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Gestion des incidents

ServiceNow Gestion des incidents prend en charge le processus de gestion des incidents en permettant d'identifier et de consigner des incidents, de classer et de prioriser les incidents, d'affecter les incidents aux utilisateurs ou groupes appropriés, d'escalader, de résoudre et de créer des rapports sur les incidents.

Vue d'ensemble de Gestion des incidents

Tout utilisateur peut enregistrer un incident et le suivre jusqu'à ce que le service soit restauré et que le problème soit résolu. Chaque incident est généré comme un enregistrement de tâche qui contient des informations pertinentes. Les incidents peuvent être affectés à des membres appropriés du Centre de services, qui résolvent la tâche et documentent l'enquête. Une fois l'incident résolu, vous pouvez le fermer manuellement. Vous pouvez également fermer automatiquement les incidents en fonction de la dernière date de mise à jour ou de la date de résolution de l'incident. Pour plus d'informations sur la fermeture automatique des incidents, consultez Configurer la fermeture automatique des incidents.

Tout utilisateur peut consigner un incident dans le système en utilisant les méthodes suivantes.

Workflow Gestion des incidents

Le processus ServiceNow Gestion des incidents suit ces étapes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Identification des incidents : la première étape de la vie d'un incident est son identification. Vous pouvez signaler des incidents par e-mail, sms, appel téléphonique, messagerie instantané, visite et via les applications. Le Centre de services décide si le problème est véritablement un incident ou s'il s'agit simplement d'une demande.
2. Journalisation des incidents : une fois identifié comme incident, le Centre de services consigne l'incident. L'incident doit inclure certaines informations, telles que l'appelant, le service d'entreprise, l'élément de configuration et le type de contact. Le processus de journalisation comprend les étapes suivantes :
    - Catégorisation des incidents : c'est une étape essentielle du processus de gestion des incidents. La catégorisation consiste à affecter une catégorie et au moins une sous-catégorie à l'incident.
    - Priorisation des incidents : c'est une étape importante pour le respect de la réponse SLA. La priorité d'un incident est déterminée par son impact sur les utilisateurs et les entreprises, ainsi que sur son urgence.
3. Réponse aux incidents : une fois l'incident identifié, catégorisé, priorisé et consigné, le Centre de services peut le gérer et le résoudre. La résolution des incidents comporte les étapes suivantes :
    - Diagnostic initial : se produit lorsque l'utilisateur décrit son problème et répond aux questions de dépannage.
    - Escalade des incidents : se produit lorsqu'un incident nécessite une prise en charge avancée, comme l'envoi d'un technicien sur site ou l'assistance d'un personnel de support certifié.
    - Enquête et diagnostic : se déroule pendant le dépannage lorsque l'hypothèse de l'incident initial est avérée. Une fois l'incident diagnostiqué, le Centre de services peut appliquer une solution, comme la modification des paramètres logiciels, l'application d'un correctif logiciel ou la commande de nouveau matériel.
    - Résolution et récupération : se produit lorsque le Centre de services confirme que le service de l'utilisateur est restauré dans le délai de SLA stipulé.
    - Clôture de l'incident : à ce stade, l'incident est considéré comme clos et le processus d'incident prend fin.

Gestion des incidents avantages

ServiceNow Gestion des incidents prend en charge le processus de gestion des incidents de la façon suivante :

- Consigner les incidents dans l'instance ou en envoyant un e-mail.
- Classez les incidents par impact et urgence pour classer le travail par ordre de priorité.
- Affecter aux groupes appropriés pour une résolution rapide.
- Escalader si nécessaire pour une enquête plus approfondie.
- Résolvez l'incident et informez l'utilisateur qui l'a consigné.
- Utiliser les rapports pour surveiller, suivre et analyser les niveaux de service et les améliorations.

Tout utilisateur peut enregistrer un incident et le suivre tout au long du cycle de vie de l'incident jusqu'à ce que le service soit restauré et que le problème soit résolu.

Traduction automatique

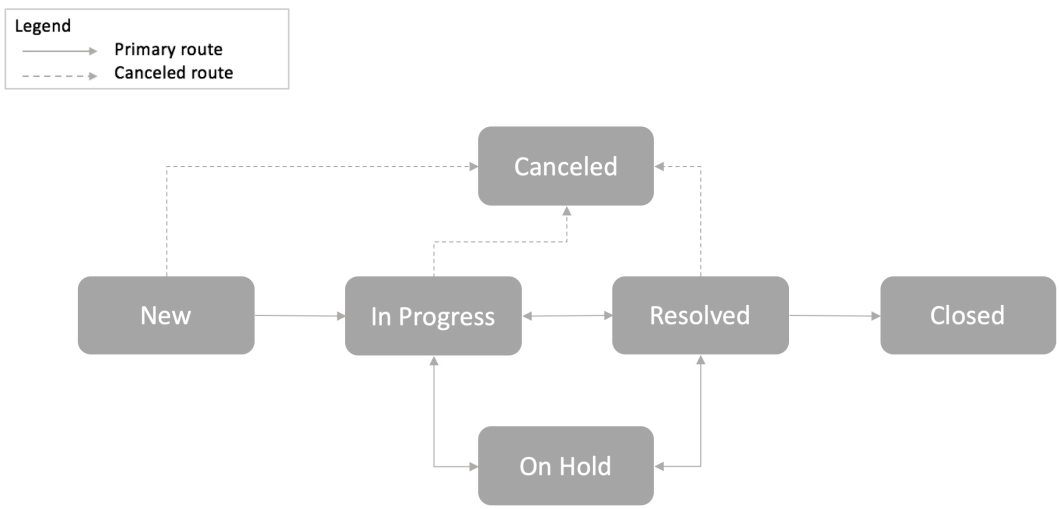
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie d'un incident

Gestion des incidents est responsable de la gestion du cycle de vie des incidents, de la création à la clôture.

Le processus Gestion des incidents dispose de nombreux états, et chacun est d'une importance vitale pour le succès du processus et la qualité du service fourni. Les différents états peuvent être représentés dans un diagramme comme suit :

Flux du modèle d'état de gestion des incidents



États des incidents

État	Description
Nouveau	L'incident est consigné, mais il n'est pas encore étudié.
En cours	L'incident est affecté et fait l'objet d'une enquête.
En suspens	La responsabilité de l'incident incombe temporairement à une autre entité pour fournir des renseignements supplémentaires, des éléments de preuve ou parvenir à une résolution. Lorsque vous sélectionnez l'option **En suspens**, la liste **Motif de la mise en suspens** suivante s'affiche. • En attente de l'appelant • En attente de changement • En attente du problème • En attente du fournisseur Si le **Motif de la mise en suspens** est **En attente de l'appelant**, le champ **Commentaires additionnels** devient obligatoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des incidents (suite)

État	Description
	Remarque : si l'appelant met à jour l'incident, le champ **Motif de la mise en suspens** est effacé et l'état de l'incident devient **En cours**. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur dont le nom est mentionné dans le champ **Affecté à** ainsi qu'aux utilisateurs de la **Liste de surveillance**. Un incident peut être placé dans l'état **En suspens** une ou plusieurs fois avant d'être clôturé.
Résolu	Un correctif satisfaisant est fourni pour l'incident afin de s'assurer que celui-ci ne se reproduise pas.
Fermé	L'incident est marqué comme **Fermé** après avoir présenté l'état **Résolu** pendant une durée spécifique et s'il est confirmé que l'incident est résolu de manière satisfaisante.
Annulé	L'incident a été trié, mais il s'avère qu'il s'agit d'un doublon, d'un incident non nécessaire ou qu'il ne s'agit pas d'un incident.

Configurer Gestion des incidents

Vous pouvez configurer le formulaire d'incident et d'autres fonctionnalités de l'incident, telles que les catégories d'incident et le comportement de l'interface utilisateur. La configuration guidée ITSM vous aide à configurer la gestion des incidents sur votre instance de ServiceNow.

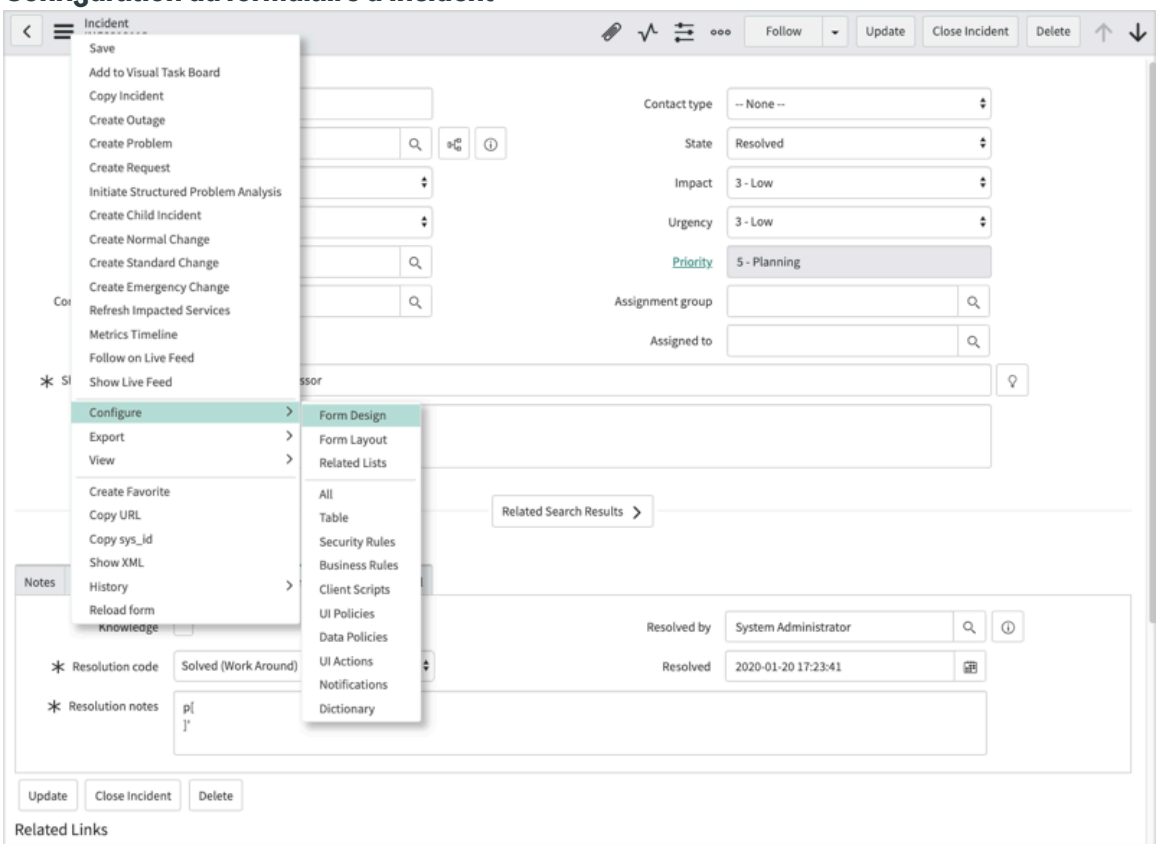
Vue d'ensemble de la configuration

Configurez le formulaire Incident dans le système de base pour respecter les bonnes pratiques ITIL. L'administrateur peut configurer le formulaire d'incident et utiliser le concepteur de formulaire pour le personnaliser. Vous pouvez copier ou créer un incident enfant pour faciliter la configuration de la fonctionnalité d'un incident ouvert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du formulaire d'incident



Configuration et conception du formulaire

Option de menu	Description
Conception de formulaire	Les administrateurs ou les utilisateurs ayant le rôle personalize_form peuvent utiliser la fonctionnalité de conception de formulaire pour créer rapidement de nouvelles vues de formulaire ou modifier des vues de formulaire existantes. La conception de formulaire est une alternative à la configuration de formulaire qui combine plusieurs options de configuration en un seul outil.
Mise en page	Les administrateurs ou les utilisateurs disposant du rôle personnalize_form peuvent configurer un formulaire pour afficher ou masquer les champs d'une vue. Vous pouvez créer de nouveaux champs sur la table associée au formulaire.
Listes connexes	Les administrateurs ou les utilisateurs de Les listes connexes affichent les enregistrements qui ont une relation avec l'enregistrement actuel dans une autre table. disposant du rôle personnalize_form peuvent configurer des listes connexes à afficher sur le formulaire.

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Gestion des incidents

La configuration guidée de Gestion des services IT fournit une séquence de tâches qui aident à configurer Gestion des incidents sur votre instance de ServiceNow. Pour ouvrir la configuration guidée de ITSM, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée ITSM**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents

Validez que Gestion des incidents fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des incidents - ATF Tests (com.snc.incident.atf).

Suite de tests Gestion des incidents

Test	Description	Version
INCIDENT MGMT : SLA de résolution d'incident	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de la base de référence des SLA de résolution d'incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : SLA de réponse aux incidents	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de la base de référence des SLA de réponse aux incidents.	Madrid
INCIDENT MGMT : copier l'incident	Testez si les champs de l'incident d'origine sont copiés correctement dans le nouvel incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : copier l'incident depuis un incident fermé	Testez si l'action d'interface utilisateur **Copier l'incident** est visible pour les incidents fermés.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un changement standard à partir de l'incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un changement standard à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un changement urgent à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un changement urgent à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un changement normal à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un changement normal à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un problème à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un problème à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer des connaissances à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'une connaissance à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : flux d'état d'incident	Testez le flux d'état d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : rouvrir un incident	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de réouverture des incidents.	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des incidents (suite)

Test	Description	Version
INCIDENT MGMT : affectation d'incident	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité d'affectation d'incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un incident enfant à l'aide d'une action d'interface utilisateur et vérifier ses champs	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident enfant à partir d'un incident à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un incident enfant**. Vérifiez également que les champs de l'incident enfant sont copiés correctement de l'incident parent vers l'incident enfant.	Madrid
INCIDENT MGMT : création d'incidents – Self-service	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident à l'aide de l'élément de catalogue **Créer un incident**.	Madrid
INCIDENT MGMT : synchronisation de l'état des incidents parent et enfant	Testez si l'état de l'incident enfant se synchronise avec l'incident parent lorsque l'incident enfant est créé.	Madrid
INCIDENT MGMT : synchronisation de l'état des incidents parent et enfant après réouverture d'un incident	Testez si l'état de l'incident enfant se synchronise avec l'incident parent lorsque l'incident parent est rouvert.	Madrid
INCIDENT MGMT : vérifier la création d'un article de connaissances à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un article de connaissances à partir d'un incident à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un article de connaissances** du formulaire d'incident. L'action d'interface utilisateur est visible lorsque vous activez le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge).	Orlando

Information associée

Tests de démarrage rapide

Propriétés Gestion des incidents

Les propriétés Gestion des incidents sont utilisées pour contrôler les fonctionnalités telles que la copie et la création d'incidents enfants. Les propriétés des incidents majeurs contrôlent la promotion des candidats aux incidents majeurs vis-à-vis des incidents majeurs.

Ces propriétés sont disponibles dans **Incident** > **Administration** > **Propriétés de l'incident**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents

Propriété	Description
Propriétés de fermeture d'incident	
Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution. Si vous configurez ce paramètre sur « Non », la fermeture automatique aura lieu en fonction de la date de mise à jour. (com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at)	Cochez la case pour fermer automatiquement les incidents en fonction de la date de résolution de l'incident et non de la date de la dernière mise à jour. **Remarque :** À partir de la version Madrid, cette propriété est automatiquement définie sur **true** pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent définir la propriété sur **true** manuellement.
Nombre de jours (nombre entier) avant la fermeture automatique des incidents résolus. Zéro (0) désactive cette fonctionnalité. (glide.ui.autoclose.time)	Définissez la durée de la fonction de fermeture automatique de l'incident.
Fermer les tâches d'incident ouvertes quand un incident est fermé ou annulé (com.snc.incident.incident_task.closure)	Cochez la case pour fermer une tâche d'incident ouverte quand un incident est fermé ou annulé. **Remarque :** À partir de la version Madrid, cette propriété est automatiquement définie sur **true** par défaut uniquement pour les nouveaux clients.
Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé (com.snc.incident.incident_alert.closure)	Cochez la case pour fermer un plan de communication des incidents ouvert quand un incident est fermé ou annulé. **Remarque :** cette propriété est visible lorsque le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam) est activé. Cette propriété est définie sur **false** à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents (suite)

Propriété	Description
Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé (com.snc.iam.incident_alert_task.closure)	Cochez la case pour fermer une tâche de communication d'incident ouverte quand un plan de communication des incidents est fermé ou annulé. **Remarque :** cette propriété est visible lorsque le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam) est activé. Cette propriété est définie sur **false** à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.
Propriétés de réouverture d'incident	
Liste de champs (séparés par des virgules) à copier à partir de l'incident d'origine quand un incident est rouvert par e-mail (com.snc.incident.clone_fields_on_reopen)	Saisissez le nom des champs que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous rouvrez un incident par e-mail. **Remarque :** lorsqu'un incident est rouvert, un nouvel incident est créé.
Copier l'incident et créer des propriétés d'incident enfant	
Activer la fonctionnalité de copie d'incident (com.snc.incident.copy.enable)	Cochez la case pour activer l'option **Copier l'incident** dans le menu contextuel.
Activer la fonctionnalité de création d'incident enfant (com.snc.incident.create.child.enable)	Cochez la case pour activer l'option **Créer un incident** dans le menu contextuel.
Copier les pièces jointes à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.attach)	Cochez la case pour pouvoir copier les pièces jointes des incidents d'origine lorsqu'un incident est copié pour être créé.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.attributes)	Saisissez le nom des attributs que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents (suite)

Propriété	Description
	Remarque : L'article de la base de connaissances ou les informations de la section de résolution, telles que le code de résolution, les notes et Résolu par, ne sont pas copiés.
Listes associées (séparées par des virgules) qui seront copiées à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.related_lists)	Saisissez le nom des listes connexes que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) de la liste connexe des CI affectés (task_ci) qui seront copiés à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.rl.task_ci.attributes)	Entrez le nom des attributs de la liste connexe CI affectés que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) de la liste connexe des services impactés (task_cmdb_ci_service) qui seront copiés à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.rl.task_cmdb_ci_services.attributes)	Entrez le nom des attributs de la liste connexe Services impactés que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.
Propriétés de configuration des champs de formulaire d'incident	
Liste des champs (séparée par des virgules) qui apparaissent dans le formateur d'activité pour l'incident (glide.ui.incident_activity.fields)	Saisissez les noms des champs qui deviennent visibles dans le Formateur d'activité. Si les activités sont personnalisées, cette propriété se met à jour automatiquement.
Icône de commentaires supplémentaires utilisée dans le formateur d'activité de la tâche (glide.ui.incident_activity.image.comments)	Entrez le chemin de l'icône qui est utilisée pour les commentaires supplémentaires.
Icône des notes de travail utilisée dans le formateur d'activité de la tâche (glide.ui.incident_activity.image.work_notes)	Entrez le chemin de l'icône qui est utilisée pour les notes de travail.
Style des commentaires supplémentaires sur l'incident (glide.ui.incident_activity.style.comments)	Entrez la syntaxe HTML du style de commentaire pour les commentaires supplémentaires sur l'incident.
Style des notes de travail de l'incident	Saisissez la syntaxe HTML du style de notes de travail pour les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents (suite)

Propriété	Description
(glide.ui.incident_activity.style.work_notes)	commentaires supplémentaires sur l'incident.
Incident créé à partir des propriétés d'interaction	
Créer un incident à l'état Enregistré à partir de l'interaction (com.snc.incident.create_from_interaction.save)	Cochez la case pour créer un incident à l'état Enregistré à partir d'un enregistrement d'interaction. Type : booléen **Remarque :** À partir de la version Xanadu, cette propriété est automatiquement définie sur **true** pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent définir la propriété sur **true** manuellement.
Copier les pièces jointes de l'interaction vers l'incident, lorsqu'elle est créée à partir de l'interaction (com.snc.incident.create_from_interaction.copy_attachments)	Cochez la case pour copier les pièces jointes de l'enregistrement d'interaction dans un nouvel enregistrement d'incident lorsque celui-ci est créé à partir de l'enregistrement d'interaction. Type : booléen **Remarque :** À partir de la version Xanadu, cette propriété est automatiquement définie sur **true** pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent définir la propriété sur **true** manuellement.

Traduction automatique

Gestion des incidents majeurs

Si vous disposez du rôle admin ou incident_manager, vous pouvez modifier les propriétés des incidents majeurs. Vous pouvez déterminer si un nouvel incident majeur doit être créé ou si un incident majeur candidat doit être promu au rang d'incident majeur. Les propriétés ne sont disponibles que lorsque vous activez le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim).

Ces propriétés sont disponibles dans **Incident** > **Administration** > **Propriétés des incidents majeurs**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents majeurs

Propriété	Description
Créer un incident majeur à partir d'un candidat (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incident_creation)	Créez un nouvel incident majeur ou promouvez un candidat aux incidents majeurs en incident majeur. **Remarque :** Lorsqu'un nouvel incident majeur est créé à partir d'un incident, l'incident actuel est marqué comme un enfant du nouvel incident majeur.
Vue d'ensemble de la composition d'un e-mail sur un incident majeur (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.compose_email_on_iatasks)	Fournissez une liste séparée par des virgules des types de tâches de communication des incidents qui peuvent disposer de l'option **Composer un e-mail** dans la console d'incident majeur.
Url de page d'interface utilisateur d'exportation PIR (sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page)	Associez une page d'interface utilisateur personnalisée pour exporter un rapport post-incident.
Groupe de gestion des incidents majeurs (sys_id) vers lequel l'incident majeur doit être réaffecté pour sa promotion vers « Incident majeur » (sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group)	Affectez automatiquement un incident majeur à différents groupes d'affectation en fonction des mesures prises sur les incidents et des conditions liées au groupe d'affectation.
Emplacement des e-mails des destinataires par défaut pour les tâches de communication (sn_comm_management.default_email_recipient_field)	Sélectionnez l'emplacement des e-mails des destinataires par défaut pour les tâches de communication. La

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents majeurs (suite)

Propriété	Description
	valeur par défaut est **BCC**.
Propriété permettant d'activer/désactiver la prise en charge de la liste de destinataires dans le Client de messagerie, sur les tâches de communication (sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled)	Utilisez la liste des destinataires pour envoyer des e-mails dans le cadre des tâches de communication.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident enfant lors de la création d'un incident majeur (sn_major_inc_mgmt.com.snc.major_incident.create.copy.attributes)	Sélectionnez les champs qui doivent être copiés à partir de l'incident lors de la création d'un incident majeur.

Catégories et sous-catégories d'incidents

La catégorisation des incidents permet de les acheminer vers la bonne équipe et de gagner beaucoup de temps pour le dépannage et le retour du service à la normale.

L'un des indicateurs clés de performance (KPI) du processus Gestion des incidents consiste à déterminer le nombre de fois où l'incident est envoyé à différentes équipes. Il permet également d'analyser les incidents en fonction de la classification pour faire une Gestion des problèmes proactive qui à son tour contribue à réduire les incidents. Une classification appropriée des incidents est très importante pour identifier et classer par ordre de priorité les incidents sur lesquels travailler en premier.

L'utilisation de catégories et de sous-catégories améliore également la clarté et la granularité des données de rapport. Les catégories et sous-catégories associées suivantes se trouvent dans le système de base. Un administrateur peut ajouter d'autres catégories et sous-catégories, et les utiliser dans les règles d'affectation et les notifications.

Catégories d'incidents

Catégorie	Sous-catégorie
Question / Aide	• Antivirus • E-mail • Application interne
Logiciel	• E-mail • Système d'exploitation
Matériel	• Processeur • Disque • Clavier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories d'incidents (suite)

Catégorie	Sous-catégorie
	• Mémoire • Moniteur • Souris
Réseau	• DHCP • DNS • Adresse IP • VPN • Sans fil
Base de données	• DB2 • MS SQL Server • Oracle

Configurer la catégorie ou sous-catégorie de l'incident

Configurez la catégorie et la sous-catégorie des incidents pour une classification facile des incidents qui aide à acheminer les incidents vers la bonne équipe. Vous pouvez également générer des rapports en fonction de la catégorie et de la sous-catégorie des incidents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Catégorie** et sélectionnez **Configurer les choix**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Sous-catégorie** et sélectionnez **Configurer les choix**.
4. Déplacez la catégorie ou sous-catégorie requise de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter une catégorie ou sous-catégorie

Ajoutez une catégorie ou sous-catégorie pour affecter les incidents à la bonne équipe et gagner beaucoup de temps pour le dépannage et le retour du service à la normale.

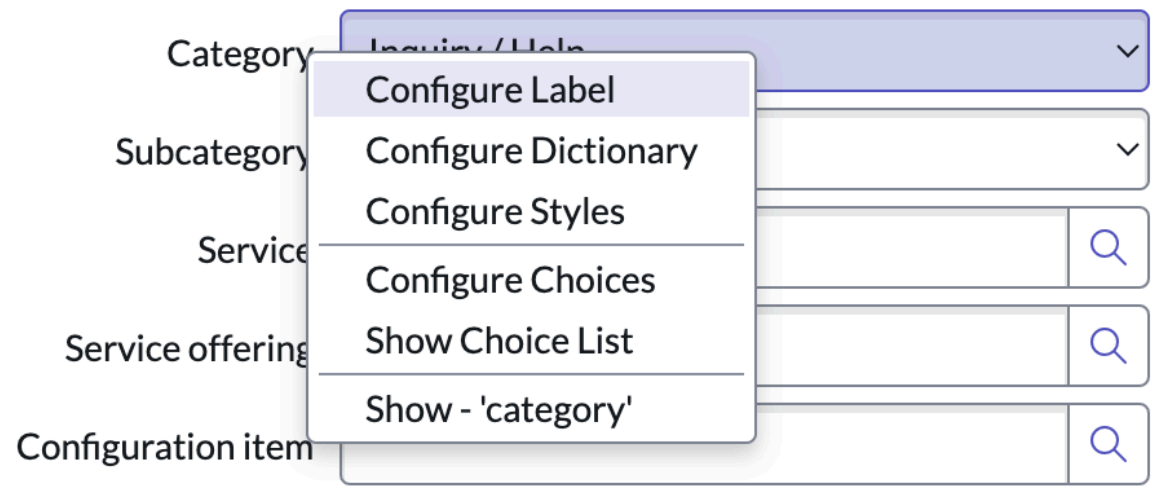
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

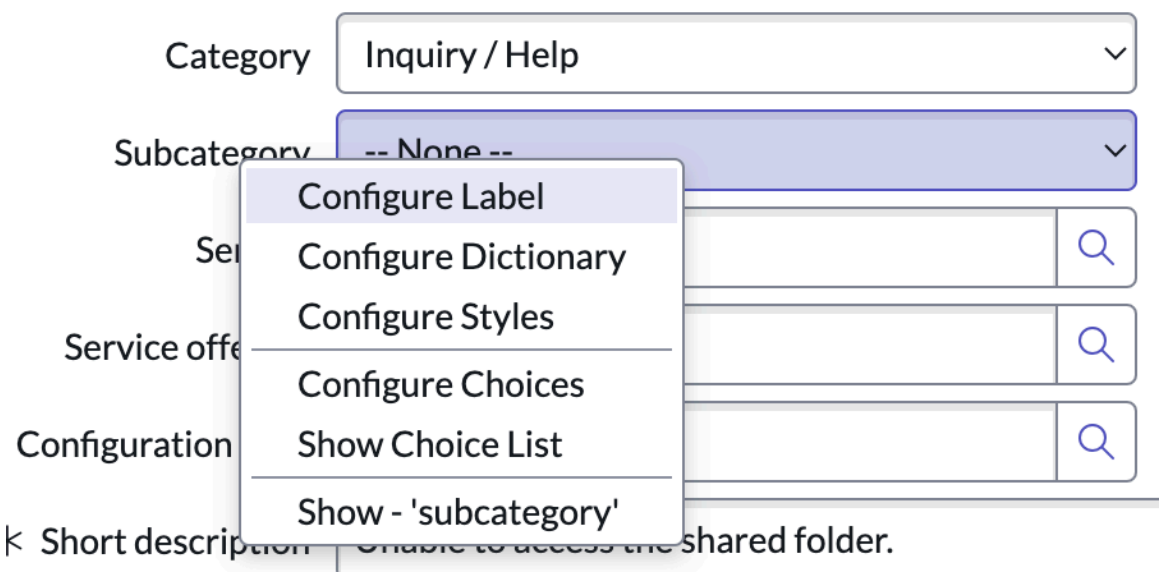
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez avec le bouton droit sur **Catégorie** > **Configurer les choix**.



   - Cliquez avec le bouton droit sur **Sous-catégorie** > **Configurer les choix**.



4. Dans le champ **Entrer un nouvel élément**, entrez le nom de la catégorie ou sous-catégorie.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
   La nouvelle catégorie ou sous-catégorie est ajoutée dans la liste **Sélectionné**.

Supprimer une catégorie ou sous-catégorie

Supprimez une catégorie ou sous-catégorie si votre organisation n'utilise plus celle-ci.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Effectuez l'une des activités suivantes :
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Catégorie** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Sous-catégorie** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
4. Cliquez sur la liste connexe Choix.
5. Sélectionnez l'enregistrement de catégorie ou de sous-catégorie que vous souhaitez supprimer.
6. Cliquez sur le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** et sélectionnez **Supprimer**.

Définir des règles de recherche de priorités

Définissez l'impact et l'urgence d'un incident pour calculer sa priorité. Le calcul de priorité peut ensuite être utilisé pour classer le travail par ordre de priorité et gérer les accords de niveau de service.

Avant de commencer

Rôle requis : data_lookup_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Politique système** > **Règles** > **Règles de recherche de priorités**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Urgence	L'urgence est une mesure du retard maximum que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le centre de services doit gérer la tâche.
Application	Champ d'application des règles. Le champ d'application définit si les règles sont disponibles pour toutes les applications ou pour les applications incluses dans le périmètre.
Active	Option permettant de définir si la règle est active ou non.
Ordre	Ordre dans lequel les règles apparaissent dans la liste des priorités. Ce champ indique l'ordre de la règle qui est exécutée en premier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

La priorité est calculée selon les règles de recherche d'échantillons de données suivantes :

Règles de recherche de données pour la priorité

Impact	Urgence	Priorité
1 - Élevé	1 - Élevé	1 - Critique
1 - Élevé	2 - Moyen	2 - Élevé
1 - Élevé	3 - Bas	3 - Modéré
2 - Moyen	1 - Élevé	2 - Élevé
2 - Moyen	2 - Moyen	3 - Modéré
2 - Moyen	3 - Bas	4 - Faible
3 - Bas	1 - Élevé	3 - Modéré
3 - Bas	2 - Moyen	4 - Faible
3 - Bas	3 - Bas	5 - En préparation

Par défaut, le champ **Priorité** est en lecture seule et doit être défini en sélectionnant les valeurs **Impact** et **Urgence**. Pour modifier le mode de calcul de la priorité, vous pouvez modifier les règles de recherche pour la priorité ou désactiver la politique d'interface utilisateur **La priorité est gérée par la recherche de données - Définie sur Lecture seule** et créer votre propre logique métier.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir des règles d'affectation pour les incidents

Définissez des règles d'affectation afin d'identifier le groupe ou l'utilisateur qualifié pour travailler sur un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : assignment_rule_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Politique système** > **Règles** > **Affectation**.
2. Créez des règles d'affectation en suivant les étapes décrites à la rubrique Create an assignment rule .
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Modèles d'incidents et créateurs d'enregistrement

Les modèles simplifient le processus d'envoi des nouveaux enregistrements en remplissant automatiquement les champs. Un modèle assure la cohérence avec laquelle les informations relatives aux incidents sont capturées. Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de créer des enregistrements basés sur des tâches, comme des enregistrements d'incidents, depuis le catalogue de services.

Vous pouvez utiliser des modèles d'incidents pour créer rapidement des incidents pour des problèmes similaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un administrateur ou un utilisateur disposant du rôle template_editor_global peut créer des modèles disponibles pour tous.
- Un administrateur peut activer l'option globale pour n'importe quel modèle personnel qu'un utilisateur crée afin que tous les autres utilisateurs puissent y accéder.
- Un utilisateur disposant du rôle itil peut créer ses propres modèles pour les incidents qu'il consigne fréquemment.

Les utilisateurs ESS consignent généralement les incidents à l'aide d'un créateur d'enregistrement dans le catalogue de services. Un modèle peut être utilisé pour créer un créateur d'enregistrement d'incident. Le modèle remplit automatiquement les champs du formulaire d'incident.

Par exemple, un créateur d'enregistrement d'incident peut être créé pour demander l'accès des comptes à un serveur réseau. L'utilisateur qui soumet l'incident saisit des valeurs variables, telles que le nom du serveur, le niveau d'accès requis et la date d'échéance. Le modèle d'incident affecté au créateur d'enregistrement renseigne les champs **Catégorie**, **Sous-catégorie** et **Groupe d'affectation** de l'incident. Ces champs et valeurs appliqués à partir du modèle n'apparaissent pas dans le formulaire du créateur d'enregistrement.

Créer un modèle d'incident

Créez un modèle d'incident pour assurer la cohérence avec laquelle les informations sur la demande d'incident sont capturées. Un modèle vous aide également à créer un incident de manière simple et précise.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

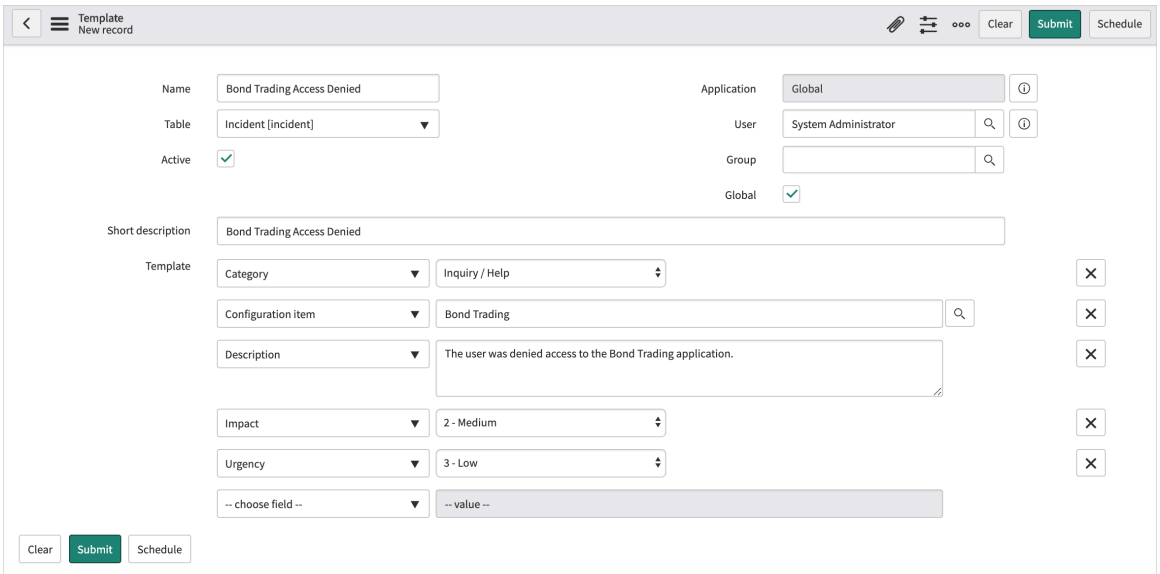
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Prenons un exemple dans lequel vous souhaitez créer un modèle pour consigner un incident lorsque l'accès à l'application Bond Trading vous est refusé.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Modèles**.
   Vous pouvez également Créez un modèle à partir du formulaire d'incident.
2. Suivez les étapes de la rubrique Créer un modèle à l'aide du formulaire Modèle en utilisant les informations suivantes :
   - **Nom** : Accès refusé à Bond Trading
   - **Table** : Incident [incident]
   - **Global** : cochez la case. L'option **Global** permet à n'importe quel utilisateur d'utiliser le modèle, et pas seulement le créateur du modèle.
   - **Brève description** : Accès refusé à Bond Trading
   - **Modèle** : ajoutez les valeurs suivantes pour définir les champs qui sont remplis lorsque le modèle est utilisé :
     - **[Catégorie] : [Question / Aide]**
     - **[Élément de configuration] : [Bond Trading]**
     - **[Description] : [L'utilisateur s'est vu refuser l'accès à l'application Bond Trading]**
     - **[Impact] : [2 - Moyen]**
     - **[Urgence] : [3 - Faible]**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un module utilisant le modèle d'incident

Créez un module pour consigner un incident avec des valeurs de champ pré-remplies à partir d'un modèle existant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans la rubrique Créer un modèle d'incident, vous avez créé le modèle Accès refusé à Bond Trading. Dans cette rubrique, vous pouvez utiliser le modèle avec un module dans l'application Self-Service.

Procédure

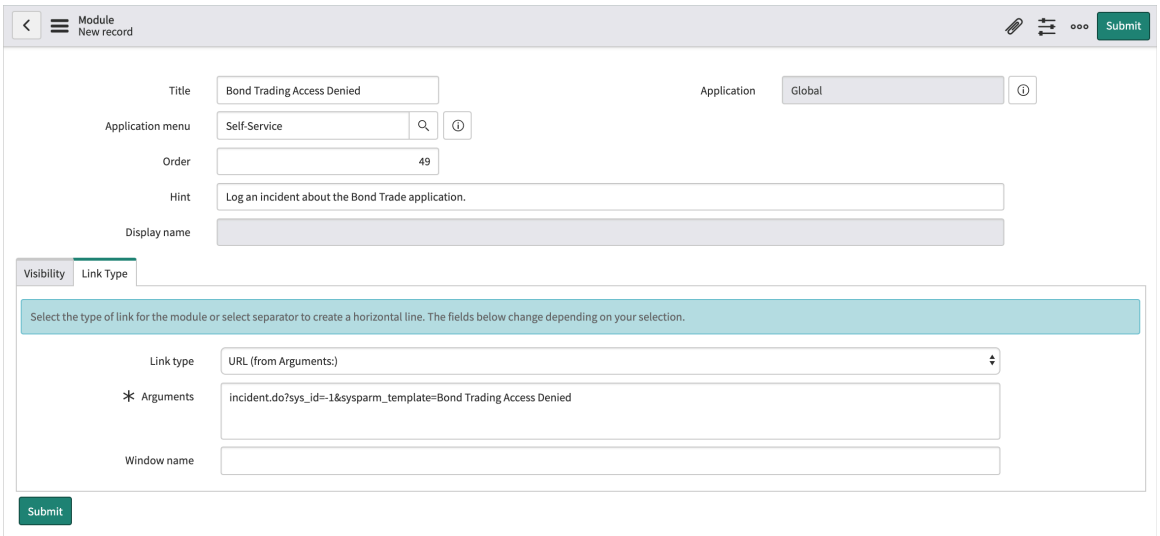
1. Accédez à **Self-Service** et cliquez sur l'icône de modification .
2. Dans la liste connexe Modules, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.
   - **Titre** : Accès refusé à Bond Trading.
   - **Ordre** : dans la liste d'enregistrements Module, affichez les numéros d'ordre et entrez un numéro approprié. Par exemple, si le numéro d'ordre de **Page d'accueil** est 50 et que le numéro d'ordre d'**Applications d'entreprise** est 52, et que vous souhaitez placer le nouveau module entre **Page d'accueil** et **Applications d'entreprise**, entrez le numéro d'ordre 51.
   - **Astuce** : consignez un incident à propos de l'application Bond Trading.

   Section Type de lien :
   - **Type de lien** : URL (à partir de la section Arguments :)
   - **Arguments** : incident.do?sys_id=-1&sysparm_template=Accès refusé à Bond Trading

   Remarque :
   ce chemin déploie le modèle dans le nouvel enregistrement d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau module apparaît dans l'application Self-Service.

Que faire ensuite

Cliquez sur le module pour ouvrir un nouvel enregistrement d'incident avec le modèle Accès refusé à Bond Trading appliqué.

Créer un créateur d'enregistrement pour consigner les incidents

Créez des créateurs d'enregistrements pour consigner les incidents directement à partir de Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les créateurs d'enregistrements d'incidents fournissent aux utilisateurs une interface à partir de laquelle l'utilisateur peut consigner un incident. Par exemple, la catégorie par défaut **Peut-on vous aider ?** présente des créateurs d'enregistrements tels que **Créer un incident** pour permettre aux utilisateurs de consigner des incidents à partir du catalogue.

L'exemple suivant montre comment créer un créateur d'enregistrement afin de demander la réinitialisation d'un routeur sans fil.

Procédure

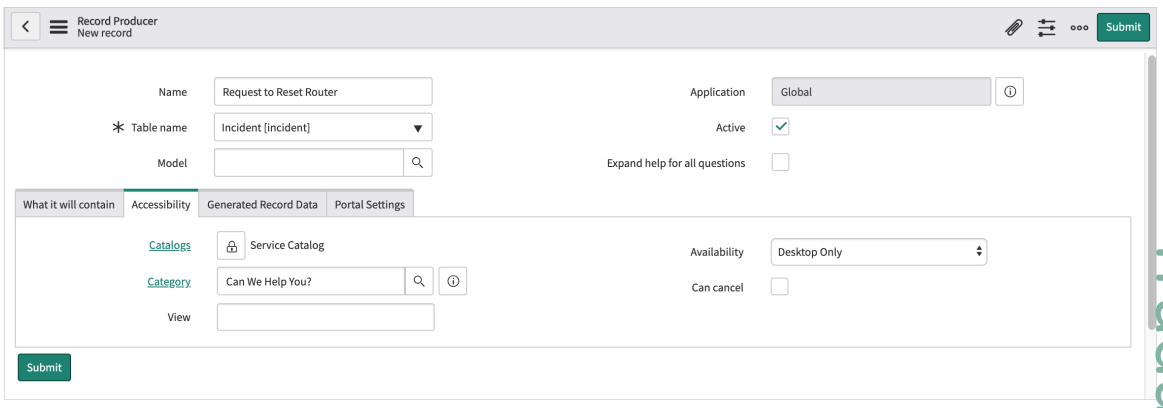
1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et suivez les étapes de la rubrique Créer un créateur d'enregistrement à l'aide des informations suivantes :

Champ	Entrée
Nom	Demande de réinitialisation du routeur
Nom de table	Incident [incident]
Ce qu'il contiendra	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Entrée
Description courte	Demande de réinitialisation du routeur sans fil
Description	Veuillez réinitialiser le routeur du bâtiment
Accessibilité	
Catalogues	Catalogue de services
Catégorie	Pouvons-nous vous aider ?

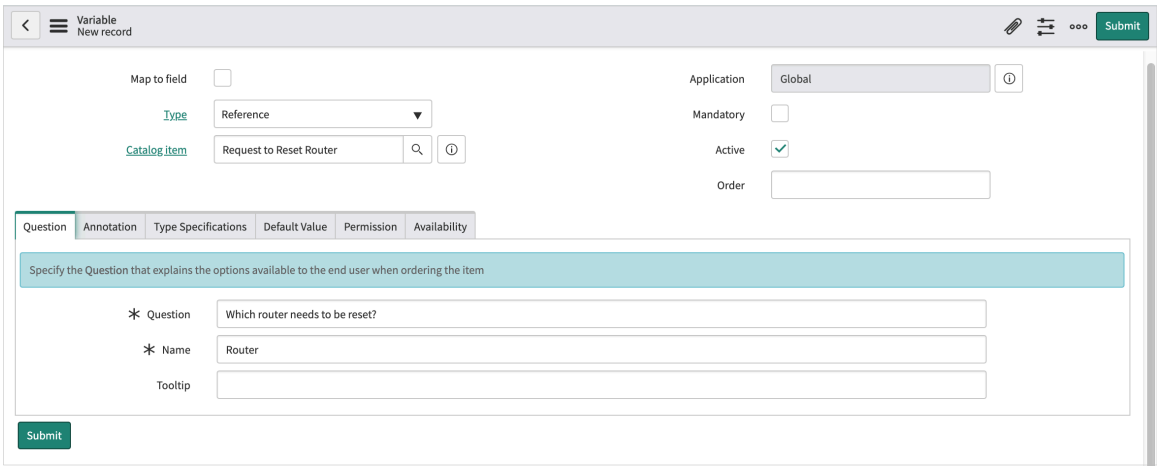


3. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
   Plusieurs listes connexes apparaissent à la fin du formulaire, notamment Variables et Jeux de variables.
4. Dans la liste connexe Variables, cliquez sur **Nouveau**.
5. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Entrée
Type	Référence
Question	
Question	Quel est le routeur à réinitialiser ?
Nom	Routeur
Spécifications de types	
Référence	Routeur IP [cmdb_ci_ip_router]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. **Facultatif :** Pour voir le nouveau créateur d'enregistrement, cliquez sur **Essayer** dans l'en-tête du formulaire.

   (Optional) Dans Catalogue de services, le nouvel élément de catalogue apparaît et n'importe quel utilisateur peut le sélectionner.

Créer un créateur d'enregistrement à l'aide d'un modèle

S'il existe un modèle d'incident prédéfini, il peut être utilisé avec le créateur d'enregistrement pour remplir les informations standard de l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et suivez les étapes de la rubrique Créer un créateur d'enregistrement .
3. Cliquez sur **Données des enregistrements générés** et sélectionnez le modèle d'incident pour remplir les champs lors de la soumission du créateur d'enregistrement.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Afficher les notifications d'incident

Affichez les notifications d'incident qui sont envoyées lors d'événements spécifiques au cours d'un cycle de vie d'incident. Ces notifications sont envoyées à divers destinataires, notamment les utilisateurs ESS et ITIL.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications d'incident utilisent la mise en page et le modèle de notification par e-mail fournis avec le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd). Le module d'extension fournit des notifications qui sont cohérentes et conçues avec les bonnes pratiques du secteur en matière de mise en page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si vous effectuez une mise à niveau, pour utiliser la dernière mise en page d'e-mail, installez l'application Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) à partir du ServiceNow® Store. Activez les notifications d'incident par défaut qui utilisent le dernier modèle.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Filtrez la liste des notifications par **[Table] [is] [incident]**.
3. Consultez la liste des notifications par défaut pour les incidents.
4. Cliquez sur le nom d'une notification pour afficher les détails.

Que faire ensuite

Dans les notifications par e-mail, vous pouvez décider où rediriger les liens d'un enregistrement d'incident. Au lieu de s'ouvrir automatiquement dans l'interface classique UI16 dans Gestion des incidents, l'enregistrement d'incident peut être ouvert dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW). Le module d'extension ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) est installé et activé automatiquement pour prendre en charge ce comportement. Le lien d'enregistrement d'incident dans une notification par e-mail s'ouvre dans SOW uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- La propriété système **Rediriger la notification par e-mail SOW** (*sow_email_notification_redirect*) est définie sur vrai.
- L'utilisateur qui sélectionne le lien d'enregistrement d'incident dispose du rôle sn_sow_user.

pour recevoir ces notifications, l'utilisateur final doit activer les notifications. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Notifications basées sur l'abonnement .

Information associée

Créer une notification par e-mail

Configurer l'utilisateur par défaut pour la fermeture automatique des incidents

Modifiez l'utilisateur par défaut qui a procédé à la dernière mise à jour d'un incident sur l'utilisateur que vous mentionnez pour la fermeture automatique des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche planifiée **Fermer automatiquement les incidents**.
3. Dans le **Contexte de la tâche**, ajoutez les éléments suivants :

```
fcRunAs=<user_name>
fcScriptName=incident autoclose
```

Par exemple, si vous ajoutez fcRunAs=admin, le code place **Administrateur système** dans le champ **Mis à jour par**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appliquer des directives CSDM à Gestion des incidents

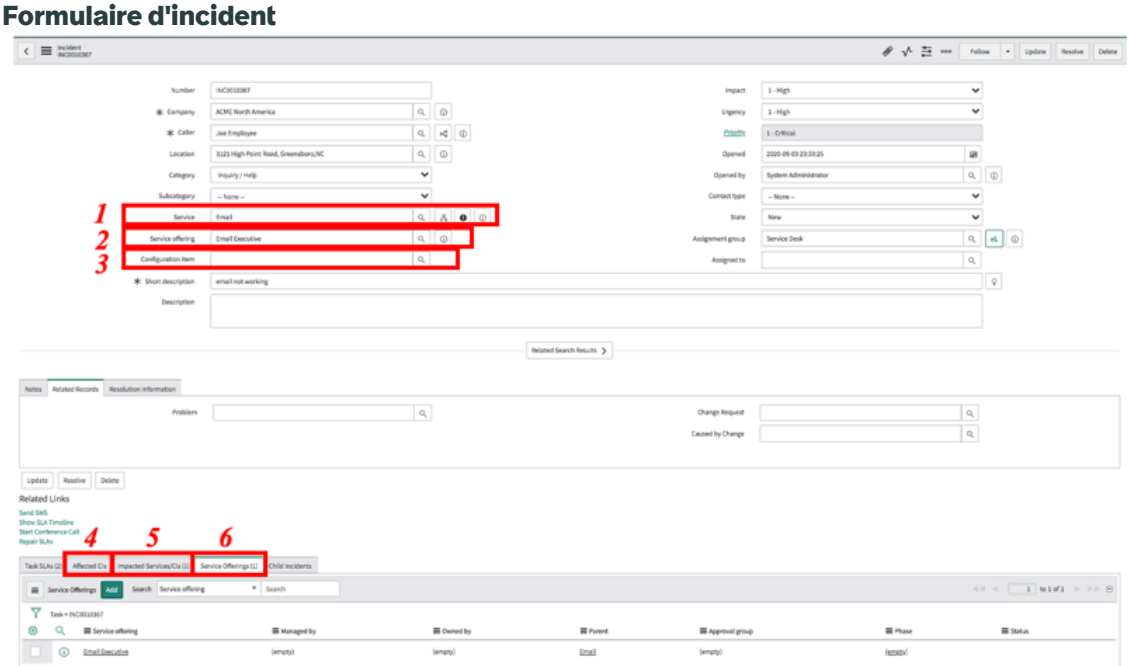
Gestion des incidents prend en charge le processus de gestion des incidents en permettant de les identifier et de les consigner, de les classer et de les prioriser, de les affecter aux utilisateurs ou groupes appropriés, d'escalader et de résoudre les incidents et de générer des rapports connexes. L'objectif de cette vue de produit est de vous aider à comprendre comment les entités clés de Gestion des incidents utilisent le cadre de travail CSDM principal.

Fonctionnalités de Gestion des incidents qui tirent le meilleur parti de CSDM :

- La fonctionnalité Espace de travail d'agent fournit aux agents les informations nécessaires pour hiérarchiser et résoudre rapidement les incidents.
- La console d'incident majeur comprend une vue à un seul volet que vous pouvez utiliser pour identifier, suivre et résoudre les incidents à fort impact.
- L'application mobile native permet aux agents d'afficher les tâches et d'y répondre rapidement en déplacement. Ils peuvent également approuver les demandes d'un simple balayage.
- La réorientation d'incident encourage l'auto-assistance en suggérant des articles connexes de la base de connaissances.
- Améliore la collaboration sur les tâches d'incident en utilisant la fonctionnalité de glisser-déplacer sur les tableaux de tâches visuels.
- La fonctionnalité Analyse des performances fournit des informations détaillées sur les tendances de performances.

Gestion des incidents inclut un formulaire qui vous permet de signaler les incidents.

Formulaire d'incident



Le formulaire d'incident référence les attributs et listes connexes ci-dessous.

1. Service : désigne la table [cmdb_ci_service_business].

> **Remarque :**
> les versions antérieures de ServiceNow étiquetaient cet attribut Service d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Offre de service (attribut) : désigne la table [service_offering]. Affiche les offres de service affectées par l'incident dans la liste connexe Offres de service.
3. Éléments de configuration : désigne la table [cmdb_ci].
4. CI affectés/causaux : table de liste connexe [task_ci]. (Le formulaire d'incident permet de choisir des services d'application en tant que CI.)
5. Services impactés : table de liste connexe [task_cmdb_ci_service].
6. Offre de service : table de liste connexe [task_service_offering].

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur Gestion des incidents, consultez Gestion des incidents.

Tables Gestion des incidents et CSDM

Gestion des incidents gère et utilise des tables CSDM. Plusieurs produits ServiceNow en bénéficient et apportent de la valeur ajoutée à Gestion des incidents.

Tables CSDM utilisées par Gestion des incidents

Le formulaire d'incident référence les tables CSDM suivantes :

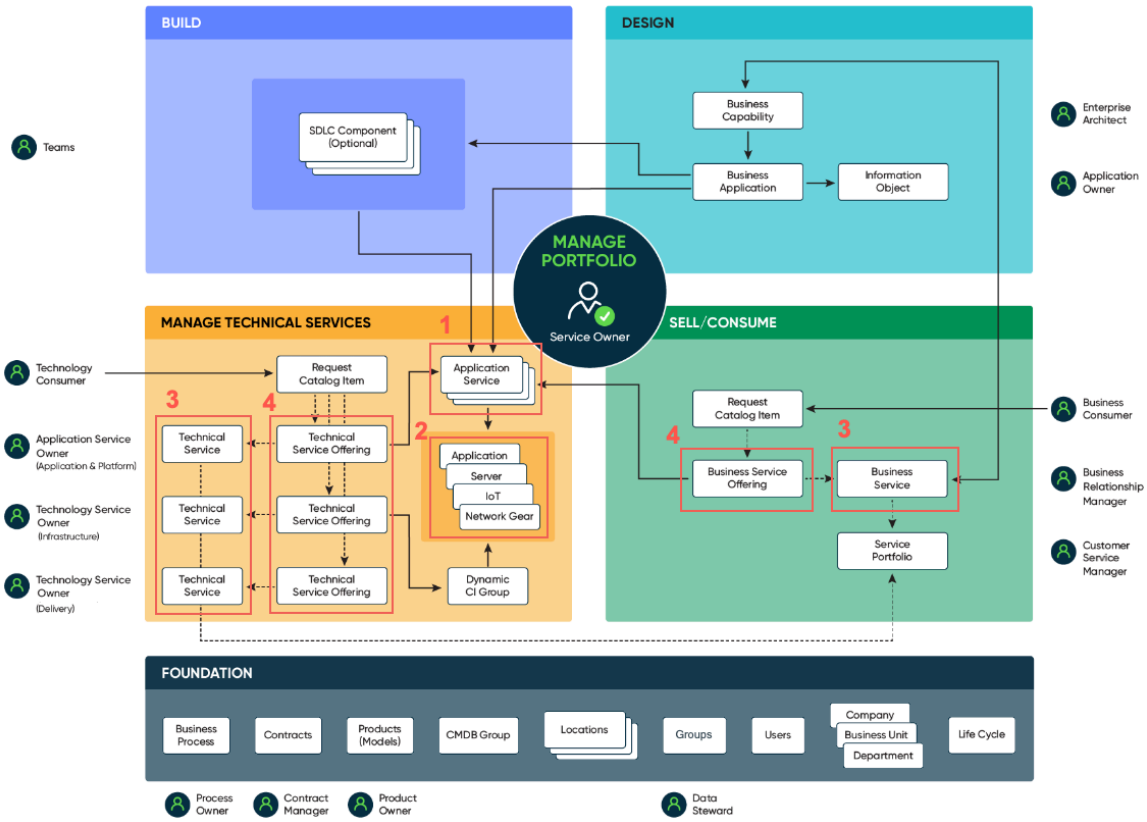
1. Service d'application [cmdb_ci_discovered_service] ou tout CI d'infrastructure.
2. Tables des éléments de configuration [cmdb_ci*].
3. Table Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business] et table Service technique [cmdb_ci_service_technical] : utilise l'attribut de classification de service pour identifier les services d'entreprise, les services techniques et les services d'application en tant que types de services.
4. Table Offre de service [service_offering] : utilise l'attribut de classification de service pour identifier les services d'entreprise, les services techniques et les services d'application en tant que types d'offres de service.

   Consultez la documentation de Gestion des incidents pour en savoir plus sur les engagements de service d'une offre de service (par exemple, le délai de résolution des incidents).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées par Gestion des incidents



Produits qui apportent de la valeur ajoutée à Gestion des incidents

Lorsque vous utilisez Gestion des incidents avec d'autres produits ServiceNow, vous augmentez la valeur que vous tirez de Gestion des incidents. Autres produits ServiceNow :

Découverte

Découverte fournit des détails sur les CI matériels et logiciels que vous utilisez.

Gestion des portefeuilles de services (Gestion des portefeuilles de services)

Fournit des informations sur le cycle de vie d'un service.

Gestion des actifs

Fournit le modèle de produit associé. Gestion des actifs logiciels (SAM Foundation) et Gestion des actifs matériels fournissent des données de cycle de vie pour Gestion des incidents.

Gestion de la sécurité

Fournissez des informations initiales qui aident à contenir et éliminer les incidents associés à la sécurité et à reprendre suite à ces incidents.

Gestion des risques

Fournit des informations sur les risques informatiques et financiers.

Produits qui bénéficient de Gestion des incidents

Gestion des services informatiques (ITSM)

Les services sont liés au contexte de l'entreprise et des applications, ainsi qu'aux informations et technologies sous-jacentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information Technology Operations Management (ITOM)

Comprend le contexte professionnel des services d'application ainsi que le matériel et les logiciels gérés.

Gouvernance, risque et conformité (GRC)

Les auditeurs peuvent exploiter les applications d'entreprise et les objets d'informations connexes. Cela les aide à comprendre la sensibilité des données au moment de la conception pour la définition du champ d'application des audits, la mesure des risques et la gestion des activités d'audit.

Gestion des actifs

Gère les cycles de vie des logiciels et du matériel pour les applications d'entreprise et les services d'entreprise.

Gestion du service client (CSM)

Cas d'utilisation d'Gestion des incidents

Gestion des incidents restaure l'exploitation normale des services, tout en minimisant l'impact sur votre entreprise et en maintenant la qualité de vos données.

Cas d'utilisation de Gestion des incidents

Utilisez Gestion des incidents pour créer un incident qui capture des informations sur les CI liés aux actifs. Un incident conserve un enregistrement des CI mis à jour, réparés, échangés ou mis hors service.

En conservant la trace des actifs, vous pouvez indiquer où se trouvent les actifs, comment ils sont utilisés et quand des changements leur ont été apportés. Ces informations vous permettent de surveiller et de gérer systématiquement les actifs de votre entreprise.

Un CI génère un incident. Utilisez une vue des dépendances pour identifier les autres CI qui sont affectés par l'incident. Associez les CI affectés à un enregistrement d'incident pour savoir comment l'incident affecte les autres CI dépendants.

L'application du cadre de travail CSDM apporte de la valeur ajoutée à Gestion des incidents de la manière suivante :

- Gestion des incidents comprend l'impact de l'incident sur les services et les offres de service.
- Gestion des incidents achemine les incidents de manière dynamique.
- Gestion des incidents Identifie tous les services affectés.

Résultats du cas d'utilisation

Le cadre de travail CSDM fournit un contexte pour les incidents, à la fois pour les CI impliqués dans l'incident et les services qu'il affecte.

Utilisez le formulaire d'incident pour connaître l'impact d'un incident et restaurer les services affectés. Procédez comme suit :

1. Renseignez la liste connexe **Services impactés** [task_cmdb_ci_service] avec les services et les offres de service associés au CI renseigné.
2. (Facultatif) Utilisez les attributs **Service** et **Offre de service** pour réduire la liste des CI disponibles.

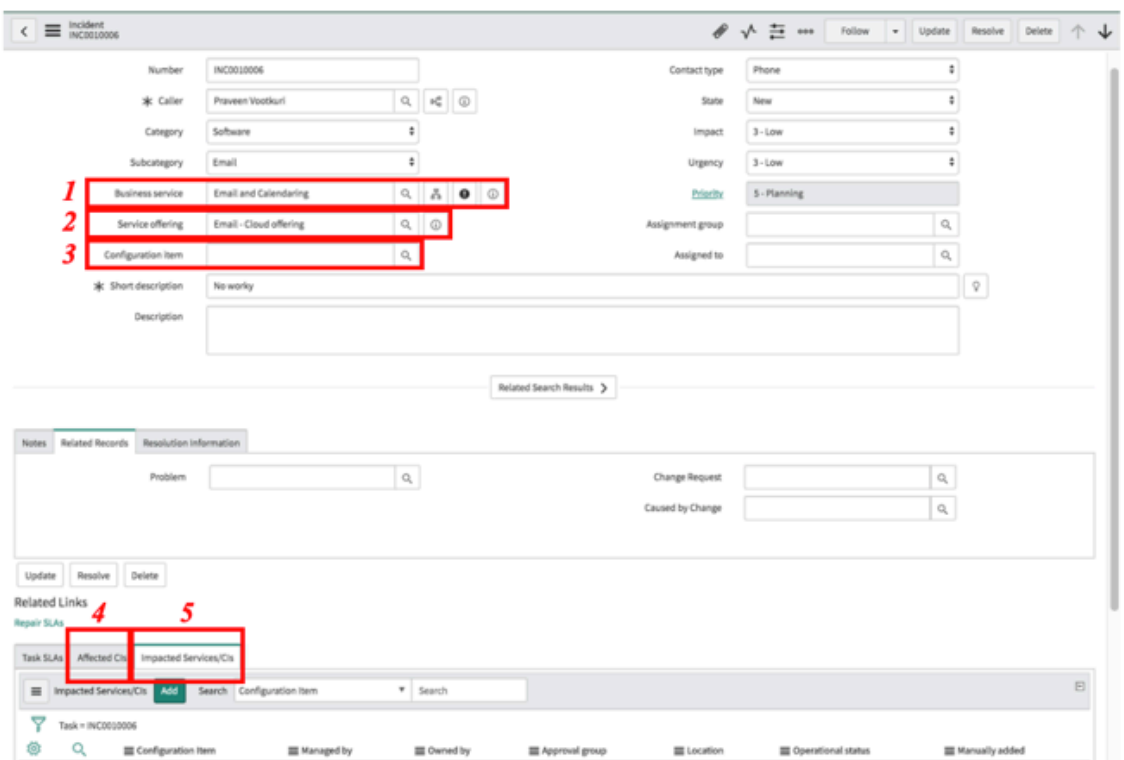
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
la réduction de la liste des CI disponibles n'est pas une fonctionnalité du système de base. Pour réduire la liste, vous devez configurer le formulaire d'incident.

3. Renseignez l'attribut **Élément de configuration** [configuration_item] avec le CI ou le service affecté. Vous pouvez ensuite utiliser le CI pour identifier les détails du routage d'incident. Par exemple, vous pouvez utiliser les données CI comme groupe de support et fournir des informations sur l'impact du service à l'aide de relations de dépendance.
4. (Facultatif) Ajoutez la liste connexe **CI affecté** [task_ci] pour identifier les CI susceptibles d'avoir provoqué l'incident.
5. (Facultatif) Ajoutez la liste connexe **Services impactés** [task_cmdb_ci_service] pour voir les services et CI impactés par l'incident.

Formulaire d'incident pour le cas d'utilisation



Configurer le formulaire Gestion des incidents

Configurez le formulaire d'incident pour connaître l'impact d'un incident et restaurer les services affectés. Le cadre de travail CSDM vous permet d'afficher le contexte enrichi des incidents : les CI impliqués dans l'incident et les offres de service, les applications d'entreprise et les services d'entreprise que l'incident affecte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gestion des incidents s'appuie sur la structure de données CSDM pour afficher des informations qui contribuent à la résolution des incidents.

Allez directement à 1:00:00 dans cette vidéo pour découvrir comment configurer le formulaire d'incident afin d'inclure les listes connexes qui utilisent le cadre de travail CSDM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Administration** > **Propriétés de l'incident**.
2. Dans la section Propriétés de la liste connexe des incidents, activez les propriétés suivantes, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   - **Remplir les services impactés en fonction des CI affectés**. Cette propriété active l'affichage et la mise à jour de la liste connexe **Services/CI impactés** lorsque vous effectuez l'action **Actualiser les services impactés**.
   - **Remplit la liste connexe Application d'entreprise pour les incidents**
   - **Renseigner la liste connexe des offres de services pour les incidents**

   Les propriétés sont décrites en détail dans Propriétés Gestion des incidents.
3. Assurez-vous que l'option **Classe principale** est sélectionnée pour le CI ou la classe CI, comme décrit dans Create a CI class et Update the list of classes in the Principal Class filter .
4. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir** et renseignez les champs suivants :

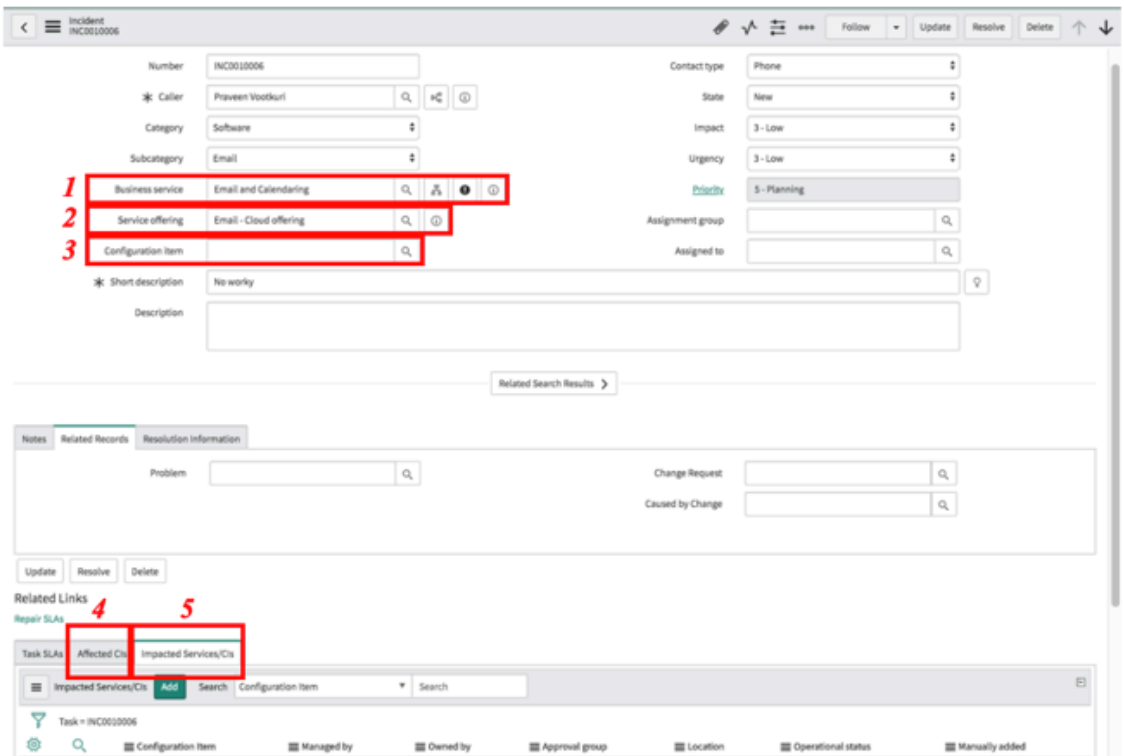
Formulaire d'incident

Service	Service d'entreprise ou service technique associé à l'incident. La valeur que vous spécifiez réduit la liste des CI disponibles qui apparaissent pour la sélection dans le champ **Élément de configuration**. **Remarque :** la réduction de la liste des CI disponibles n'est pas une fonctionnalité du système de base. Pour réduire la liste, vous devez spécifier des valeurs pour les champs **Service** et **Offre de service**.
Offre de service	Offre de service d'entreprise (produit) ou offre de service technique associée à l'incident. La valeur que vous spécifiez réduit la liste des CI disponibles qui apparaissent pour la sélection dans le champ **Élément de configuration**. **Remarque :** la réduction de la liste des CI disponibles n'est pas une fonctionnalité du système de base. Pour réduire la liste, vous devez spécifier des valeurs pour les champs **Service** et **Offre de service**.
ID d'élément de configuration	CI ou service affecté. (Matériel, application et cloud [CI physiques] ou service d'application [CI logiques])

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Vous pouvez ensuite utiliser le CI pour identifier les détails du routage d'incident. Par exemple, vous pouvez utiliser les données CI comme groupe de support et fournir des informations sur l'impact du service à l'aide de relations de dépendance.



5. Passez en revue les informations.
   - Les CI susceptibles d'avoir causé l'incident figurent dans la liste connexe **CI affectés** [task_ci].
   - Les services et offres de service associés au CI renseigné figurent dans la liste connexe **Services/CI impactés** [task_cmdb_ci_service].
   - Les services et CI affectés par l'incident figurent dans la liste connexe **Services/CI impactés** [task_cmdb_ci_service].

Considérations sur l'application Gestion des incidents

Tenez compte des points suivants lors de la mise en œuvre du cadre de travail CSDM.

Considérations sur l'application Gestion des incidents

Les applications d'entreprise ne sont pas référencées dans Gestion des incidents

Les applications d'entreprise sont des objets de portefeuille utilisés pour concevoir et planifier votre architecture d'entreprise. Les applications d'entreprise ne contiennent pas de détails de niveau d'attribut comme la version, l'environnement et la localisation (pour tout déploiement utilisant une ou plusieurs applications).

Service d'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un service d'application est un CI opérationnel et une instance unique d'une application.

Un service d'application est la représentation logique des CI matériels et logiciels sous-jacents qui s'associent pour implémenter une application ou un système d'entreprise. Le service d'application représente une instance du système ou de l'application d'entreprise.

Utiliser un service d'application sur un formulaire d'incident

Vous pouvez utiliser le CI du service d'application sur le formulaire d'incident dans les scénarios suivants :

- L'incident concerne un problème lié à l'application. Sur le formulaire d'incident, vous pouvez entrer Service d'application dans le champ **Élément de configuration** pour représenter l'application. Par exemple, vous pouvez signaler le service d'application MyApp 3.0 Production comme indisponible.
- L'incident concerne un CI d'infrastructure qui affecte un ou plusieurs services. Sur le formulaire d'incident, la liste connexe **Services/CI impactés** identifie le service d'application qui affecte les services. Par exemple, le CI Acme42 du serveur peut être identifié comme affectant MyApp 3.0 Production et d'autres services connexes.

Intégrations de création de tickets pour les incidents

Une intégration de création de tickets pour les incidents échange des données de ticket entre votre instance ServiceNow et un système tiers.

Les avantages d'une intégration de création de tickets pour les incidents comprennent les éléments suivants.

- Établissement d'un numéro de ticket fournissant une clé unique entre les systèmes.
- Synchronisation des systèmes afin que les notifications puissent être déclenchées.
- Transformation des données pour un traitement plus uniforme.
- Suivi de l'activité des tickets pour un reporting précis.

Le niveau des données et la direction des données qui sont échangées catégorisent l'intégration en unidirectionnelle ou bidirectionnelle. Dans une intégration unidirectionnelle, un système tiers crée un ticket d'incident, transmet les données à votre instance et reçoit un ID de ticket en confirmation. Dans une intégration bidirectionnelle, les données d'incident sont échangées, synchronisées et mises à jour lors de l'envoi des données entre les systèmes.

Pour les deux types d'intégration, une bonne pratique consiste à implémenter un journal basé sur les enregistrements des transactions individuelles pour une période donnée. En cas de panne, un journal basé sur les enregistrements peut vous indiquer quelles données ont été échangées, comment elles ont été transformées, quand le traitement a eu lieu et si des erreurs sont survenues. Les journaux basés sur les enregistrements permettent également d'exécuter toute la logique de validation et de transformation hors du formulaire principal, permettant d'améliorer les performances.

Avant d'implémenter votre projet, élaborez un plan d'intégration dans lequel tous les aspects et exigences de l'implémentation sont définis. L'élaboration du plan d'intégration vous aide à examiner les données actuelles, à planifier les besoins futurs et à identifier et séquencer les tâches du projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations unidirectionnelles de création de tickets pour les incidents

Considérez les exigences d'un système tiers externe pour créer des tickets. Définissez les données qui doivent être envoyées pour créer un ticket, ainsi que la validation requise.

De cette façon, une interface de service Web standard peut être créée et publiée. Cette intégration répond par un numéro de ticket en cas de succès, ou par un message d'erreur structuré en cas d'échec de validation ou de problème de traitement. L'un des avantages de cette implémentation est que vous pouvez la publier une fois et la réutiliser pour plusieurs applications, à condition que les intégrations supplémentaires respectent les spécifications d'intégration. Une bonne pratique consiste à créer un compte dédié pour chaque interface. Les comptes fournissent des statistiques utilisateurs de comptabilité et de rapport, et utilisent un point de contact (PdC) à connectivité simple.

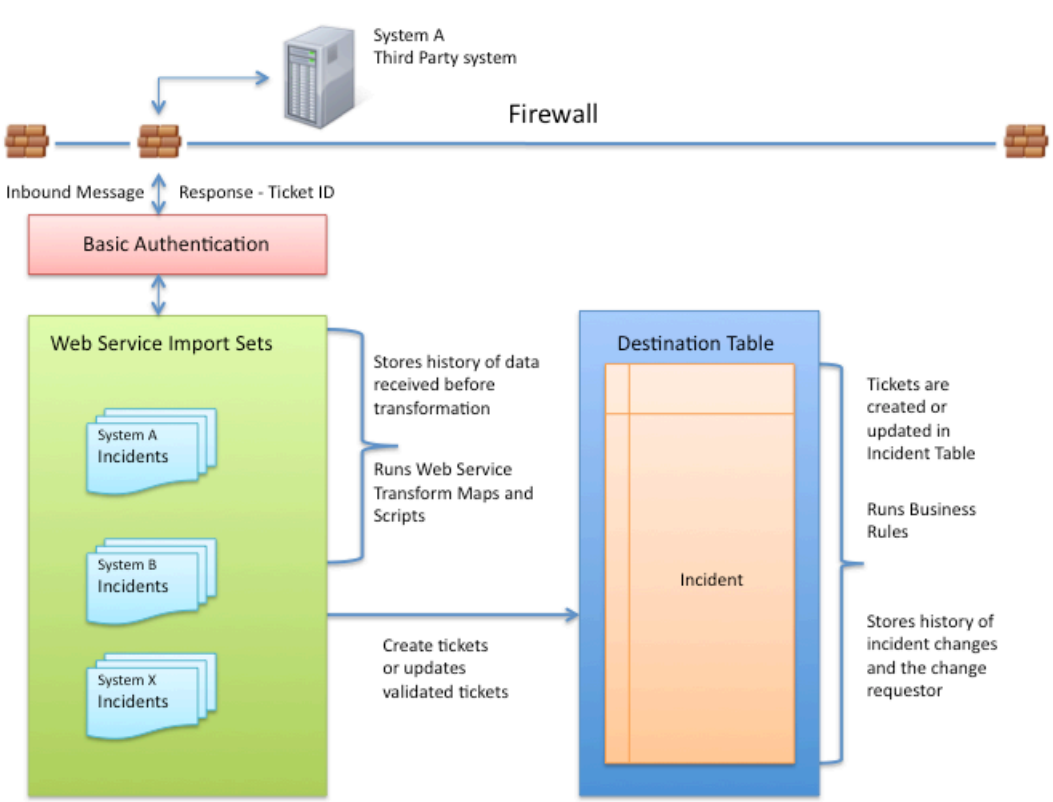
Contenu du plan d'intégration

- Exigences relatives au pare-feu
- Protocoles à utiliser
- Intergiciel requis (par exemple, MS BizTalk)
- Messages d'erreur
- Règles de validation

Exemple utilisant une authentification de base

Cette implémentation répond au système tiers avec l'ID de ticket. Les tables Jeu d'importation servent d'aire de transit pour vos données.

Intégration unidirectionnelle de création de tickets utilisant l'authentification de base



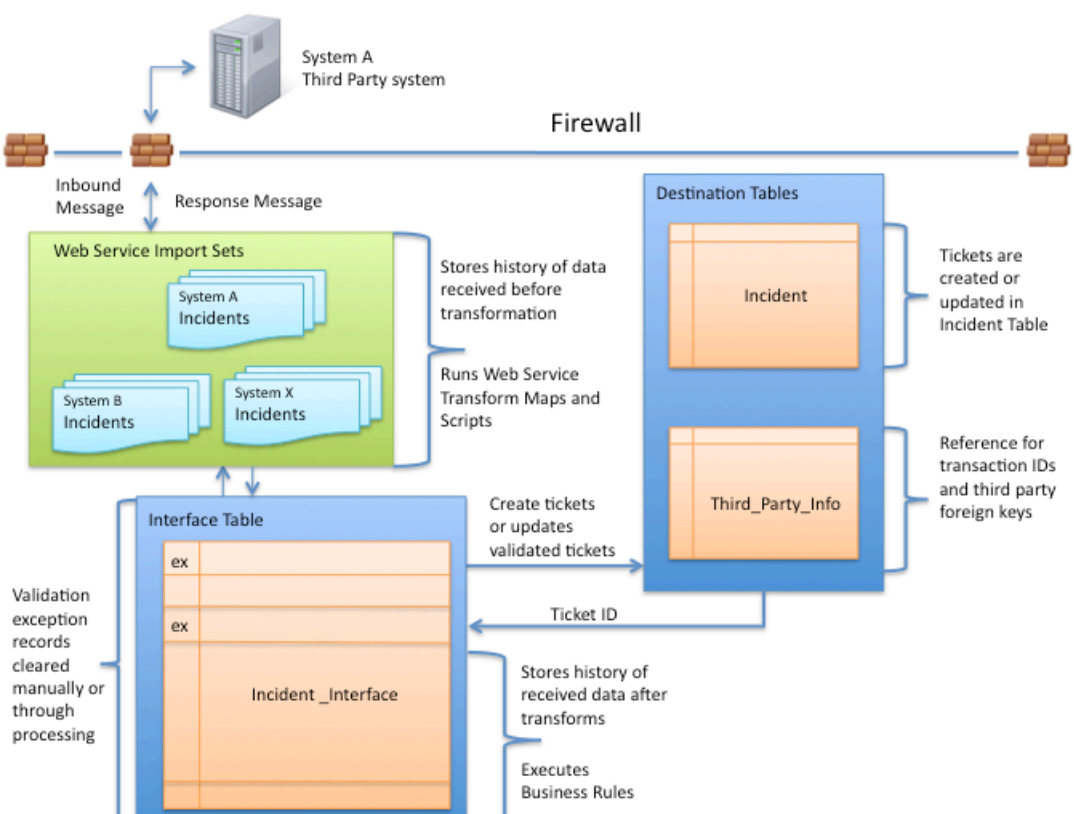
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple utilisant des ensembles d'importation

Une variante d'implémentation pour le chemin entrant serait d'utiliser les tables de jeu d'importation comme tables d'interface. Dans cet exemple, la table Incident_Interface stocke un historique des données telles qu'elles ont été reçues et avant que les données ne soient transformées. La table Incident de destination pourrait stocker un historique de la façon dont l'incident a changé au fil du temps et qui a effectué ces modifications. Les scripts de transformation traiteraient le jeu d'importation et les règles métier s'exécuteraient sur la table cible.

Intégration unidirectionnelle de création de tickets utilisant les ensembles d'importation



Intégrations bidirectionnelles de création de tickets pour les incidents

Une intégration bidirectionnelle échange des données entre votre instance de ServiceNow et un système tiers afin que les informations d'incident soient synchronisées entre les systèmes.

Cette intégration est plus complexe qu'une intégration unidirectionnelle car elle présente les exigences suivantes.

- Définitions complètes des mappages de champs.
- Standardisation des lieux des transformations : entrant, sortant ou les deux.
- Prise en compte de la propriété des données de référence.
- Méthodes de mise à jour sur une base continue.

Implémentation de la gestion des erreurs. Inclusion de toutes ces implémentations dans le plan d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bien que les implémentations bidirectionnelles soient développées en fonction de leurs mérites, vous pouvez développer un cadre de travail dans la Now Platform qui peut être réutilisé, par exemple des règles de validation axées sur les données.

Contenu du plan d'intégration

- Planifiez le contenu pour tous les aspects nécessaires à une intégration bidirectionnelle.
- Modèles d'état pour chaque organisation.
- Définitions de règles métier pour conserver la synchronisation des tickets.
- Exigences relatives au stockage de l'historique des transactions individuelles. Si cette forme d'audit est une exigence, envisagez de créer une table d'interface qui est renseignée avant la création et la mise à jour de la table de destination.
- Règles de transformation pour tous les éléments de données.
- Chronologies selon lesquelles les données de référence sont transportées vers le système d'information. Inclusion des exigences pour effectuer les transformations avant d'envoyer les données vers et depuis chaque système.
- Énoncé de la propriété des données de référence à toutes les étapes.
- Mise à jour des définitions de schéma.

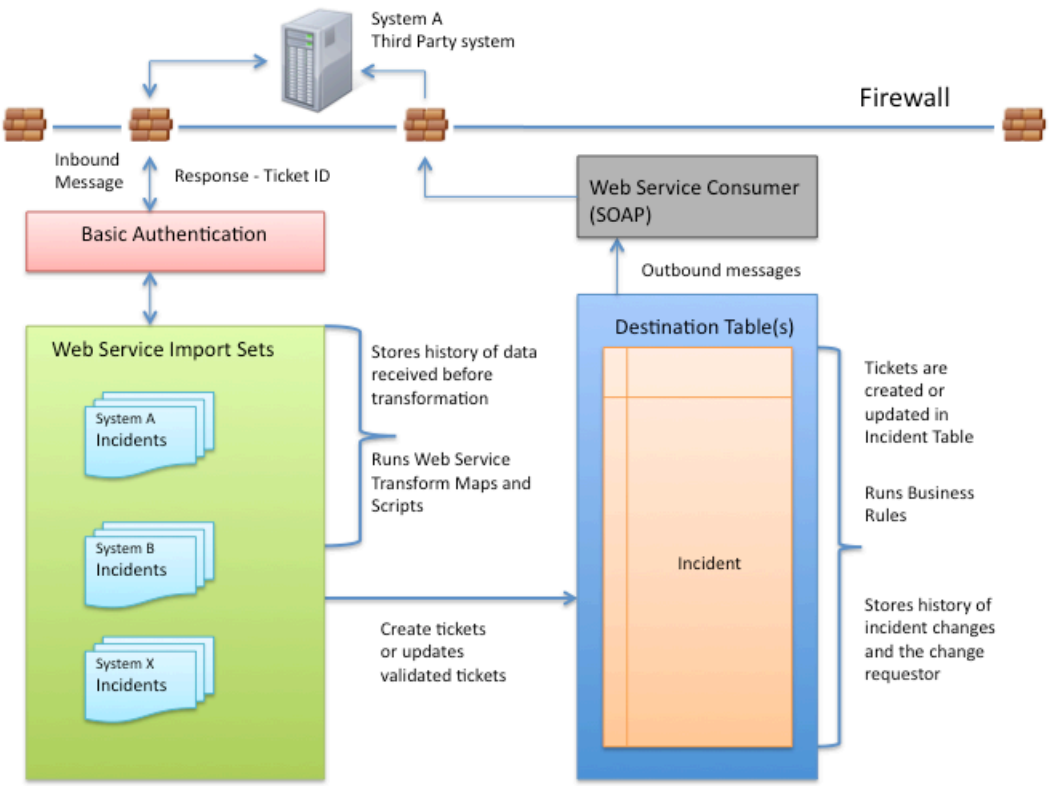
Exemple utilisant des ensembles d'importation et des services Web

Dans cette implémentation, l'authentification des données est effectuée avant l'insertion dans le jeu d'importation. Les cartes de transformation et les scripts s'exécutent avant que les données n'atteignent la table Incident. La table Incident est utilisée pour stocker l'historique des enregistrements d'incidents. Pour le chemin de données sortant, la table cible pourrait déclencher des règles métier avant que les données ne soient mises en file d'attente dans le service Web sortant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration bidirectionnelle de création de tickets utilisant des ensembles d'importation et des services Web



Exemple utilisant des ensembles d'importation et la file d'attente ECC

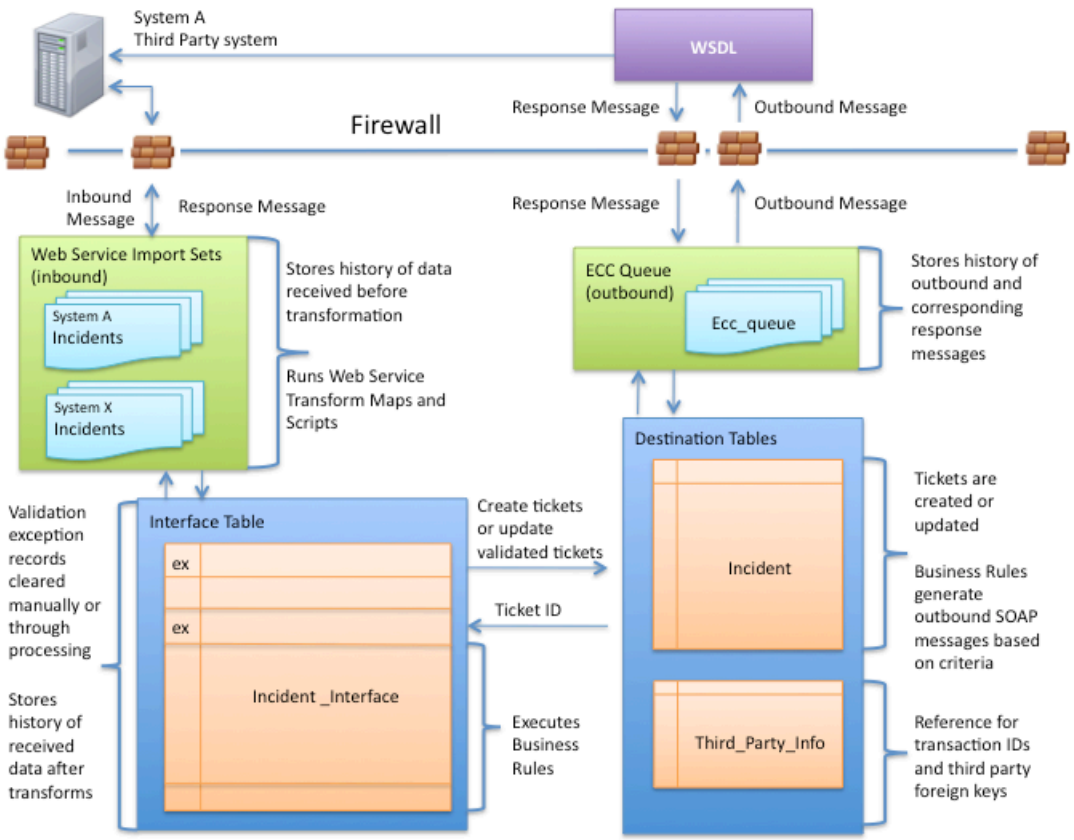
Une variante d'implémentation pour le chemin entrant serait d'utiliser une table de jeu d'importation (dans notre exemple la table Interface d'incident) pour stocker les données d'historique. La validation des données est également effectuée, et vous pouvez effacer les exceptions à l'aide d'un traitement ou d'une intervention manuelle. La table Incident utilise une table d'information tierce comme référence, et les messages sont générés en fonction des règles métier.

L'implémentation de ce type d'intégration implique un composant de service Web pour applications tierces pour les données entrantes. La file d'attente ECC est recommandée pour les données sortantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration bidirectionnelle de création de tickets utilisant des ensembles d'importation et la file d'attente ECC



Configurer Microsoft Outlook pour créer des incidents et des tâches VTB

Pour créer des incidents et des tâches VTB, ou pour dialoguer avec un agent virtuel à partir de votre messagerie Outlook, activez et déployez le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook.

Le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook vous permet de contacter directement le service informatique par e-mail ou, pour les utilisateurs du service informatique, de créer rapidement un incident à partir d'un e-mail et de l'affecter immédiatement à l'équipe appropriée. Il vous permet également de créer une tâche VTB.

Activer le complément ServiceNow pour Microsoft Office

Vous pouvez activer le complément ServiceNow pour Microsoft Office (com.sn_outlook_addin) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension de Xanadu

Déployer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook

Déployez le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook pour discuter avec un agent virtuel, créer des incidents et des tâches TTV à partir de Microsoft Outlook.

Avant de commencer

En plus de devoir disposer de l'un des rôles suivants sur l'instance de ServiceNow, vous devez être administrateur Office365 pour déployer le complément ServiceNow.

Rôle requis : admin, sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Déployez le complément ServiceNow sur Microsoft Outlook en suivant les instructions de cet article Microsoft : Publication de compléments Office à l'aide du déploiement centralisé via l'Admin Center Office 365 .

> **Remarque :**
> vous devez être administrateur Office365 pour pouvoir déployer le complément ServiceNow.

Le complément ServiceNow n'est pris en charge que pour une utilisation avec Outlook pour Mac et Outlook pour Windows (ensemble d'exigences 1.4).

Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs directement sur le formulaire Incident pour les utilisateurs ayant le rôle itil en personnalisant la mise en page du formulaire Outlook. Pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle itil, vous pouvez configurer un créateur d'enregistrement Catalogue de services à utiliser pour la création de nouveaux incidents.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Cliquez sur **Nouveau** sur la page **Manifestes Office**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire pour le déploiement du complément dans MS Outlook

Champ	Description
Nom du complément	Nom convivial pour le complément. Par exemple, si le complément doit être déployé uniquement pour les administrateurs, vous pouvez choisir de le nommer en conséquence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Brève description du complément. Par exemple, si le complément s'adresse à un support technique, vous pouvez écrire une brève description en conséquence.
ID de module d'extension	Chaîne d'identification unique pour le complément que vous déployez. Vous pouvez modifier la valeur d'ID de module d'extension en un nouvel UUID pour permettre l'utilisation de plusieurs instances du complément.
Version	Version de l'exécution de module d'extension.
URL de l'icône	URL HTTPS ou URL relative pour l'icône ServiceNow à afficher dans Microsoft Outlook.
Actif	Indique que le complément est actif.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Remarque :
   la liste connexe Contrôles Office affiche le menu et les éléments de menu associés au complément.

5. Cliquez sur **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier manifeste du complément et suivez les instructions de l'article Microsoft pour le déploiement. Article Microsoft : page Publication de compléments Office à l'aide du déploiement centralisé via l"Admin Center Office 365 .

6. **Facultatif :** Vous pouvez aussi personnaliser le complément en cliquant sur **Cloner le manifeste** à partir du menu contextuel.
   Cette option clone le manifeste actuel dans un nouvel enregistrement qui permet de personnaliser les étiquettes, les icônes, les menus et les éléments de menu.

7. Pour personnaliser le formulaire Incident pour les utilisateurs disposant du rôle itil, configurez directement la mise en page du formulaire Incident.

   a. Cliquez sur l'icône de menu contextuel ( ) sur le formulaire et sélectionnez **Vue** > **Outlook**.

   b. Cliquez à nouveau sur le menu contextuel et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.

   c. Ajoutez ou enlevez des champs selon vos besoins.

8. Pour personnaliser le formulaire Incident pour les utilisateurs ne disposant pas du rôle itil, utilisez un créateur d'enregistrement Catalogue de services pour configurer le formulaire Incident.

   a. Accédez à **Catalogue de services** > **Créateurs d'enregistrements**.

   b. Cliquez avec le bouton droit sur le créateur d'enregistrement à utiliser pour créer de nouveaux incidents et sélectionnez **Copier sys_id**.

   c. Collez le sys_id copié dans le champ **Valeur** de la propriété système **Fournir le sys_id du créateur d'enregistrement pour créer une action d'incident à partir du complément Outlook** (*sn_outlook_addin.create_incident_cat_item*).

Gérer les incidents

Le travail sur les incidents implique un diagnostic et une enquête sur l'incident, l'enregistrement des résultats, et parfois l'escalade ou la promotion de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le diagnostic initial des incidents est en grande partie un processus humain. L'agent du Centre de services examine les détails de l'incident et communique avec l'utilisateur pour effectuer un diagnostic du problème.

Pour faciliter le diagnostic, l'agent du Centre de services peut interroger la base de données de gestion des configurations, ou CMDB. La CMDB contient des informations sur le matériel et les logiciels au sein d'un réseau et les relations entre eux. Les données de la CMDB peuvent être fournies par : Découverte . Découverte est disponible en tant que produit distinct.

Enquête sur les incidents

L'enquête sur les incidents est également un processus humain. Le Centre de services continue à utiliser les informations du formulaire d'incident, ainsi que la CMDB pour résoudre le problème. Les notes de travail sont ajoutées à l'incident, car le Centre de services évalue ce dernier, facilitant ainsi la communication entre les parties concernées. Les notes de travail et autres mises à jour peuvent être communiquées aux parties concernées par le biais de notifications par e-mail .

Une manière d'enquêter sur les incidents consiste à déterminer s'il existe des enregistrements connexes, en utilisant l'une des caractéristiques suivantes.

Icône d'incidents associés

L'icône Afficher les incidents associés ( ) apparaît en regard du champ **Appelant** lorsque celui-ci est renseigné. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste des incidents pour le même appelant.

Remarque :
Les administrateurs peuvent ajouter cette icône à n'importe quel champ de référence en modifiant l'entrée du dictionnaire et en ajoutant l'attribut de dictionnaire `ref_contributions=user_show_incidents`. L'icône s'affiche uniquement pour les utilisateurs qui disposent de l'accès en lecture ou en écriture au champ. Une macro d'interface utilisateur nommée `user_show_incidents` définit ce comportement. La macro d'interface utilisateur doit être active pour que l'icône des incidents associés s'affiche.

Liste connexe Incidents par le même appelant

Une autre façon de rechercher des incidents associés consiste à utiliser la liste connexe **Incidents par le même appelant**. Il se peut que l'administrateur ait besoin de configurer le formulaire pour afficher cette liste connexe.

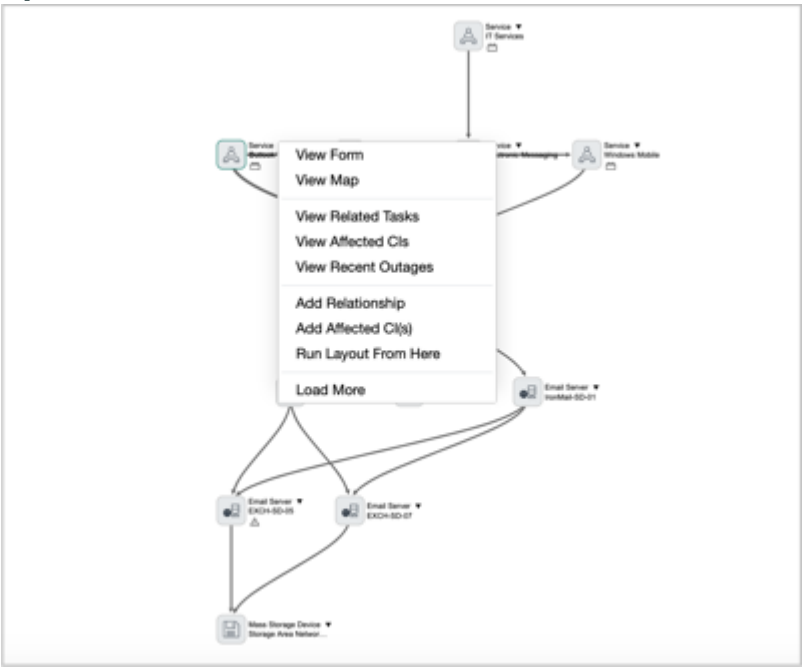
Vue des dépendances

Vue des dépendances peut aider à trouver des incidents associés basés sur des éléments de configuration (CI). Si un élément de configuration est attaché à un incident, cliquez sur l'icône de la carte ( ) pour afficher la carte Vue des dépendances. Sur la carte de dépendance, si vous souhaitez afficher les tâches qui sont attachées au CI, cliquez sur la flèche vers le bas en regard du CI et, dans le menu, sélectionnez **Afficher les tâches connexes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de CI



Promotion d'incidents

Lorsque l'équipe de gestion des incidents a déterminé que la cause d'un incident était une erreur ou un problème généralisé, l'équipe lance le processus de gestion des problèmes. Lorsque le problème nécessite un changement de l'infrastructure ou d'un service d'entreprise, l'équipe lance le processus de gestion des changements.

Un élément de menu sur le formulaire d'incident vous permet de créer un problème ou de changer facilement l'enregistrement. Vous pouvez aussi associer l'incident au problème ou changer d'enregistrement. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un enregistrement à partir d'un incident.

Remarque :
si l'incident est déjà associé à un enregistrement de problème ou de changement, vous ne pouvez pas créer un autre enregistrement du même type de tâche.

Parfois, la solution pour l'utilisateur consiste à demander du matériel ou un logiciel. Par exemple, un utilisateur peut signaler un problème qui nécessite une nouvelle souris ou un nouveau clavier. L'agent du Centre de services peut créer une demande à partir de l'incident. L'incident est associé à l'élément requis.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

Escalade des incidents

Il existe deux méthodes d'escalade utilisées par la plateforme pour suivre et créer des rapports sur les incidents qui ne sont pas résolus conformément aux normes de votre organisation.

Accords sur les niveaux de service (SLA)

Les SLA surveillent la progression d'un incident en fonction d'un ensemble d'accords entre un fournisseur de service et un client qui définissent l'étendue, la qualité et la rapidité des services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fournis. Au fur et à mesure que le temps passe, le SLA augmente la priorité de l'incident et laisse un marqueur quant à sa progression. Les SLA sont également utilisés comme indicateur de performance pour le Centre de services.

Moniteur d'inactivité

Le moniteur d'inactivité génère un événement pour éviter que les incidents ne passent inaperçus. Lorsqu'un problème n'a pas été mis à jour au bout d'un certain laps de temps, l'événement crée une notification par e-mail ou déclenche un script.

Consigner un incident

Consignez les enregistrements d'incidents à partir de sources (e-mail, Centre de services, catalogue de services ou applications externes) selon votre commodité. Vous pouvez également générer un incident en utilisant des règles métier ou la messagerie SOAP.

Où	Comment
Centre de services	L'utilisateur peut appeler un agent du Centre de services et l'agent peut consigner un incident en fonction des informations fournies par l'utilisateur. Les agents du Centre de services (ITIL) peuvent consigner un incident à partir du module **Self-service** > **Incidents** > **Créer nouveau**.
Catalogue de services	L'utilisateur peut consigner un incident dans le catalogue de services à partir du créateur d'enregistrement **Self-service** > **Catalogue de services** > **Pouvons-nous vous aider ?** > **Créer un incident**.
E-mail	L'utilisateur peut envoyer un e-mail dans la boîte de réception de l'instance. Un incident est créé en fonction des actions sur e-mail entrant.
SMS	L'utilisateur peut envoyer un SMS au numéro de service clientèle ServiceNow et un incident est automatiquement créé pour l'utilisateur. **Remarque :** L'utilisateur doit installer le module d'extension Notification (com.snc.notify) et configurer un compte Twilio pour pouvoir bénéficier du service de messagerie.
Fenêtre de messagerie instantanée	L'utilisateur peut demander à créer un incident à l'aide de l'icône Messagerie instantanée Connect ( ), qui apparaît dans le coin supérieur droit de l'instance. Dans la fenêtre de messagerie instantanée, l'utilisateur peut ajouter un utilisateur ITIL et également fournir une brève description du problème. En fonction de cette description, l'utilisateur ITIL crée un incident approprié.

Remarque :
si vous souhaitez créer un incident de sécurité, activez d'abord le module d'extension Réponse aux incidents de sécuritéDependencies (com.snc.si_dep). Vous pouvez ensuite cliquer sur **Créer un incident de sécurité** sur un nouveau formulaire d'incident pour créer un incident de sécurité à partir de l'incident actuellement affiché.

Les utilisateurs ESS peuvent :

- Voir les incidents qu'ils ont ouverts. Par défaut, les champs **Liste de surveillance**, **État** et **Urgence** sont disponibles dans la vue ESS du formulaire **Incident**.
- Mettez à jour les champs **Liste de surveillance** et **Brève description**, puis saisissez des **Commentaires additionnels**. L'administrateur peut configurer d'autres champs à modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'utilisateur qui ne dispose pas du rôle itil ne peut afficher un incident que si l'utilisateur est l'appelant pour cet incident, qu'il a ouvert l'incident ou qu'il est inclus dans la liste de surveillance. La règle métier *incident query* contrôle cette fonction.

Incidents générés automatiquement

- Les incidents peuvent être générés automatiquement à l'aide des règles métier. Les règles métier utilisent JavaScript pour générer un incident si les conditions prédéfinies sont remplies.
- Les incidents peuvent être générés depuis l'extérieur de la plateforme grâce à la messagerie SOAP. Pour en savoir plus, consultez Messagerie SOAP .

Créer un incident

Créez un enregistrement d'incident pour documenter un écart par rapport à une norme de fonctionnement prévue.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure décrit comment un agent ITIL complète le formulaire Incident. Les incidents sont également consignés lorsqu'un utilisateur remplit un créateur d'enregistrement dans le catalogue de services ou envoie un e-mail à l'instance.

Procédure

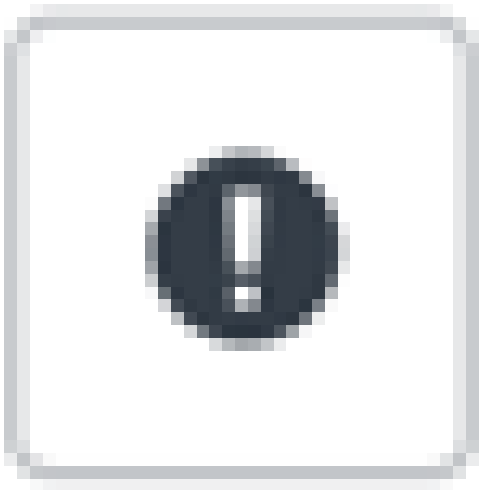
1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Créer**.
   Vous pouvez également cliquer sur **Nouveau** dans la vue de liste Incident.
2. **Facultatif :** Utilisez un modèle, s'il en existe un pour le type d'incident que vous consignez.
   Si l'organisation utilise des modèles de formulaires, vous pouvez appliquer un modèle pour pré-remplir certains champs pour des types spécifiques d'incidents.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Votre organisation a configuré le formulaire Incident pour qu'il respecte son processus de gestion des incidents. Entrez des informations dans le champ de formulaire en fonction du processus. La table suivante décrit les champs typiques du formulaire Incident.

Formulaire d'incident

Champ	Description
Numéro	Numéro d'incident unique généré par le système.
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté avec un problème.
Catégorie et sous-catégorie	Type de problème. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
Service	Le service d'entreprise concerné, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous sélectionnez un service d'entreprise comme élément de configuration et que ce service d'entreprise est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône des tâches actives () s'affiche. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui affectent le service d'entreprise. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service d'entreprise sélectionné en cliquant sur l'icône de dépendance ( ).
Offre de service	L'offre de service se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de champ d'application, de tarification et d'options de package. Ce champ vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Le CI concerné, le cas échéant. Une fois qu'un CI est sélectionné, vous pouvez cliquer sur l'icône Ouvrir la vue des dépendances ( ) située en regard du champ pour voir comment le CI se mappe dans l'infrastructure. La vue des dépendances vous indique ce qui est concerné et si d'autres CI ou services rencontrent des problèmes. Pour capturer des informations sur les CI affectés, reportez-vous à la rubrique Capturer des informations sur les éléments de configuration affectés dans un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Canal	Méthode de communication utilisée par l'utilisateur pour créer l'incident. Les options disponibles sont les suivantes : ◦ Messagerie instantanée ◦ E-mail ◦ Téléphone ◦ Surveillance ◦ Libre-service ◦ Agent virtuel ◦ Consultation libre
Origine	Source de l'incident. Par exemple, si un incident est créé à partir d'une alerte, ce champ contient la valeur Alerte. Il s'agit d'un champ renseigné automatiquement et vous ne pouvez pas saisir la valeur manuellement.
État	État de l'incident. L'état permet de déplacer et de suivre des incidents à travers plusieurs étapes de résolution. **Conseil :** utilisez le champ **État**, plutôt que les champs **État de l'incident** ou **État du problème**, comme principal moyen de suivre l'état d'un incident, car cet état progresse dans le cycle de traitement. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un incident.
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Urgence	L'urgence est une mesure du retard maximum que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche.
Groupe d’affectation	Groupe qui va travailler sur l'incident. La règle métier *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* remplit le champ **Groupe d'affectation** en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration (CI), puis pour l'offre de service. **Remarque :** la règle métier est déclenchée lorsqu'un incident est créé ou mis à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'affectation. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant : ◦ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ◦ *com.snc.incident.service_offering_assignment_group.fi* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** ◦ l'ACL sys_user_group *read* appelle la fonction *SNCRoleUtil*. La fonction vérifie si le groupe passé en revue contient soit le rôle admin soit le rôle security_admin. Cette fonction permet à l'utilisateur d'afficher le groupe uniquement si l'utilisateur dispose du même rôle. Par conséquent, un utilisateur ayant le rôle ITIL ne peut pas affecter un incident à un groupe qui a le rôle administrateur ou security_admin, ni à un groupe dont le parent a ces rôles. ◦ Outre l'utilisation des ACL en lecture, vous pouvez également utiliser une règle métier avant requête pour restreindre les incidents avec des groupes d'affectation spécifiques afin qu'ils ne soient visibles que par les membres du groupe. Pour en savoir plus, consultez l'article Comment restreindre les incidents d'un groupe spécifique aux seuls membres de son groupe [KB0790987] de la base de connaissances Now Support. Vous devez vous connecter pour consulter l'article.
Affectés à	L'utilisateur qui travaille sur cet incident. si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affecté à** est effacé.
Description courte	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.
Pièces jointes	Pièces jointes liées à l'incident, telles que des captures d'écran ou des PDF, qui facilitent sa résolution. Sélectionnez l'icône de pièce jointe ( ) pour ajouter et gérer les pièces jointes.
Notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur cet incident lorsque des commentaires sont ajoutés. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne ( ) pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur cet incident lorsque des notes de travail sont ajoutées. Cliquez sur l'icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ajouter ma personne ( ) pour vous ajouter à la liste de notes de travail. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires additionnels	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents voient les commentaires additionnels.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'incident, ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.
Actions effectuées	Champ journal dans lequel vous pouvez entrer les détails des mesures prises pour un incident majeur. Ce champ est réservé aux utilisateurs internes. **Remarque :** Ce champ est uniquement visible lorsque vous activez le module d'extension Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim).
Enregistrements connexes	
Incident parent	Numéro unique de l'incident parent pour cet enregistrement d'incident.
Problème	Numéro unique d'un enregistrement de problème connexe lié à l'incident.
Demande de changement	Numéro unique d'une demande de changement connexe liée à l'incident.
Dû au changement	Numéro unique de la demande de changement qui a entraîné la création de l'incident.

Remarque :
les champs **Appelant** et **Société** sont facultatifs pour les situations suivantes :

- Un incident est créé à partir d'une alerte.
- Un incident est créé à partir d'une demande de changement. Dans ce cas, le numéro de la demande de changement est renseigné dans le champ **Causé par le changement**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'incident est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Pour envoyer l'enregistrement de l'incident par e-mail, cliquez sur l'icône Autres options ( ) dans la barre de titre et sélectionnez **E-mail**.

  L'utilisateur qui a demandé l'incident et l'utilisateur qui est affecté à l'incident sont automatiquement renseignés dans la liste des destinataires.

- Lorsqu'un incident est créé à partir d'un ticket, le module d'extension Service clientèle avec Gestion des services (com.sn_cs_sm) est installé et vous disposez du rôle d'agent de service clientèle (sn_customerservice_agent), vous pouvez afficher l'onglet **Tickets de clients** dans la section Liens connexes du formulaire Incident. Cet onglet contient la liste des tickets de clients associés à l'enregistrement d'incident.
- Lorsqu'un ou plusieurs enregistrements d'interaction sont associés à l'enregistrement d'incident, vous pouvez afficher l'onglet **Interaction** dans la section Liens connexes du formulaire Incident qui contient la liste des enregistrements d'interaction.
- Un lien **Intégrité de l'appareil principal** s'affiche dans la section Liens connexes du formulaire Incident. Sélectionnez cette option pour lancer la page d'intégrité de l'application et de l'appareil Expérience numérique de l'utilisateur final pour le CI sélectionné dans Espace de travail pour l'exploitation des services sur un onglet de navigateur distinct. Cet onglet permet aux agents d'afficher toutes les mesures disponibles ainsi que l'intégrité de l'appareil pour le CI sélectionné (collectées par DEX). Vous pouvez également accéder à cette fonctionnalité à l'aide de l'option **Afficher l'intégrité de l'appareil** sur l'enregistrement CI U16 classique.

  Remarque :

  - DEX nécessite une autorisation distincte.
  - Ce lien n'est accessible à l'agent que si les conditions suivantes sont remplies :
    - Le CI sélectionné est de type Appareil, qui est aussi connu sous le nom de point de terminaison.
    - Le module d'extension DEX est installé sur l'instance. Pour plus d'informations sur les DEX, voir Expérience numérique de l'utilisateur final.
    - L'agent DEX est installé sur le CI sélectionné.

Information associée

Créer un enregistrement à partir d'un incident

Gérer les incidents majeurs

Capturer des informations sur les éléments de configuration affectés dans un incident

Capturez des informations sur les éléments de configuration (CI) affectés, avec le type comme actif, dans un incident pour conserver un enregistrement des éléments de configuration mis à jour, réparés, échangés ou retirés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Activez le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En conservant la trace des actifs, vous pouvez indiquer où se trouvent les actifs, comment ils sont utilisés et quand des changements leur ont été apportés. Ces informations vous permettent de surveiller et de gérer les actifs de votre entreprise selon une approche systématique.

Si vous n'êtes pas l'appelant de l'incident et que vous avez une valeur CI dans la liste des CI affectés, il est obligatoire de fournir des informations sur le CI avant de passer l'état de l'incident sur **Résolu**.

Vous pouvez entrer des informations de CI à partir de la liste connexe des **CI affectés** ou à partir de la mise en page du formulaire des CI affectés. Vous devez ajouter manuellement les champs **Action sur l'actif** et **CI échangé** dans la liste connexe.

Ajouter des champs dans la liste connexe

Où	Comment
Liste connexe	• Dans la liste connexe des **CI affectés**, cliquez sur l'icône des paramètres . • Déplacez les champs **Action sur l'actif** et **CI échangé** à partir de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**. • Cliquez sur **OK**.

Remarque :
la valeur CI n'est mise à jour que si un utilisateur (à l'exception de l'appelant) met à jour l'état de l'incident sur **Résolu**. La valeur CI n'est pas mise à jour si :

- l'appelant met à jour l'état de l'incident sur **Résolu**, même si le champ **Action sur l'actif** est renseigné ;
- l'incident est directement placé à l'état **Fermé**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un incident.
3. Accédez à la liste connexe des **CI affectés** avant de résoudre l'incident.
4. **Facultatif :** Si vous souhaitez entrer des informations dans le formulaire, cliquez sur le CI.
5. Dans la liste connexe ou le formulaire, renseignez les champs.

Informations sur les CI affectés

Champ	Description
Action sur l'actif	Informations permettant de savoir si un CI est mis à jour ou réparé, échangé avec un autre CI ou retiré du système. Les options disponibles sont les suivantes : Aucune action, Mise à jour/Réparation, Échange et Retrait.

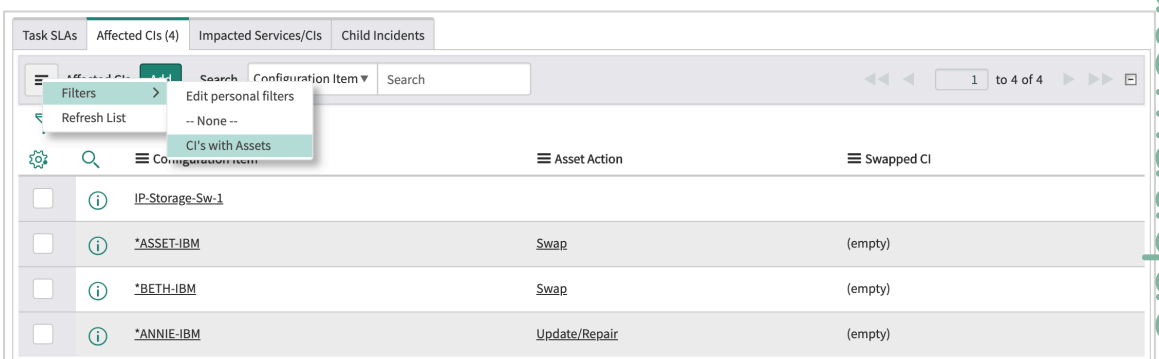
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous échangez ou retirez un CI, les événements sn_hamp_asset.swap et sn_hamp_asset.retire sont générés respectivement.
CI échangé	Informations sur le nouveau CI échangé avec le CI existant. **Remarque :** ○ Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez la valeur du champ **Action sur l'actif**, tel qu'**Échanger**. ○ Les valeurs CI disponibles pour le CI échangé sont celles de la classe des CI d'actifs, comme « Matériel ».

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'enregistrement est enregistré et les informations sur le CI sont stockées dans la table [task_ci].

   Remarque :
   vous pouvez filtrer la liste connexe des **CI affectés** pour avoir la liste des CI affectés avec la classe comme actif.



Créez un modèle à partir du formulaire d'incident

Créez un modèle qui définit les valeurs par défaut des formulaires afin que les utilisateurs puissent facilement créer un incident. Vous devez disposer des autorisations appropriées avant de créer des modèles.

Avant de commencer

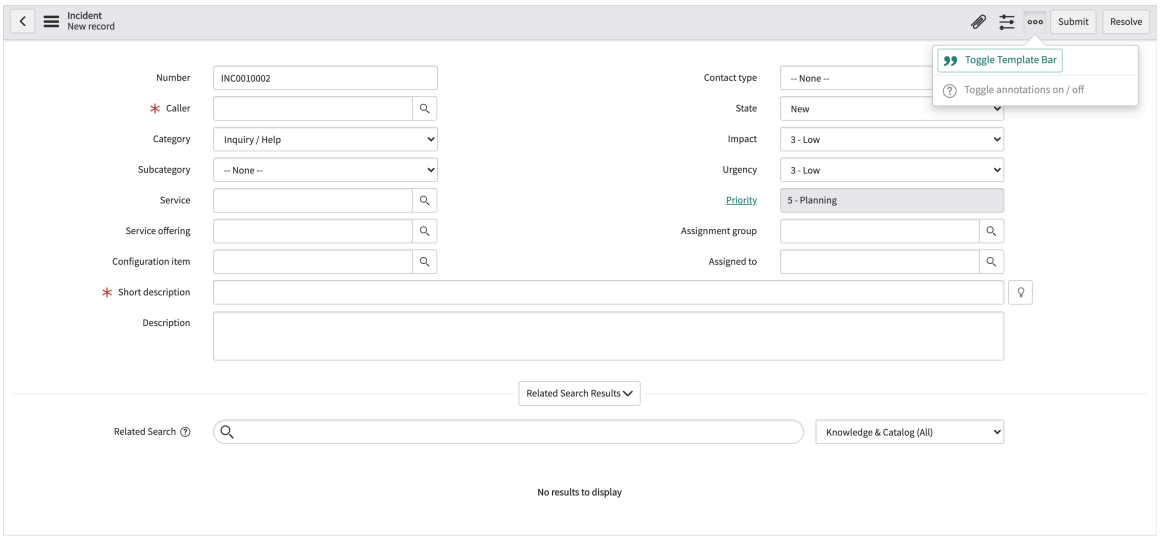
Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Procédure

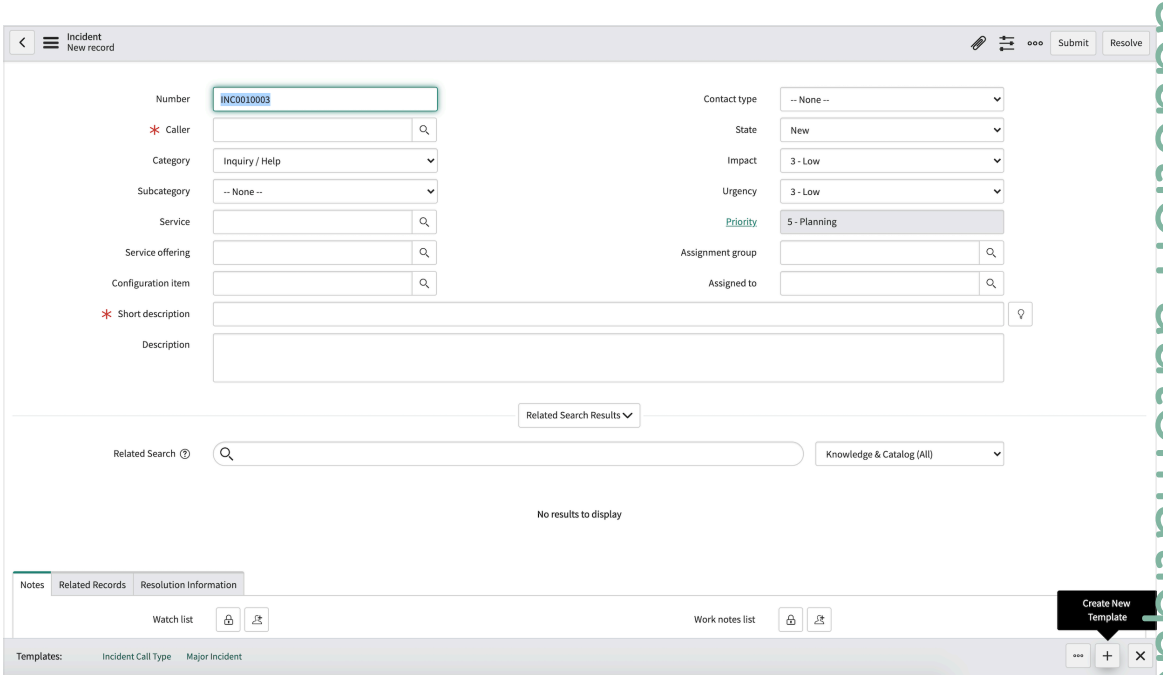
1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Créer**.
2. Cliquez sur l'icône Autres options ⋯, puis cliquez sur **Activer/désactiver la barre de modèle** pour voir la barre de modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans la barre de modèle, cliquez sur l'icône Ajouter (+).



4. Renseignez les champs du formulaire.

Créez un formulaire Nouveau modèle

Champs	Description
Nom	Nom du modèle.
Table	Table à laquelle ce modèle s'applique. Sélectionnez **Global** afin que le modèle soit disponible pour une utilisation avec toutes les tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Remarque : La liste de tables affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le modèle.
Actifs	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.
Application	Champ d'application des règles. Le champ d'application définit si les règles sont disponibles pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Utilisateur	Utilisateur qui peut configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un utilisateur, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Groupes	Groupe dont les membres peuvent configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un groupe, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Global	Option pour autoriser un utilisateur qui peut accéder aux modèles pour afficher et appliquer ce modèle.
Brève description	Description du modèle. **Remarque :** Ajouter du contenu à ce champ n'ajoute pas ce contenu au champ **Brève description** des formulaires qui utilisent ce modèle.
Modèle	Contenu qui remplit automatiquement les enregistrements qui sont basés sur ce modèle. Sélectionnez un champ à partir de la table spécifiée dans la colonne de gauche, puis entrez les données à renseigner automatiquement dans la colonne de droite. **Remarque :** Même si vous pouvez sélectionner des champs à remontée pas à pas dans le modèle, ils ne s'appliquent pas aux champs qui se trouvent sur le formulaire.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le modèle est créé et vous pouvez le trouver sur la barre de modèle.

Appliquer un modèle dans le formulaire d'incident

Appliquez un modèle à un nouvel enregistrement d'incident si les informations pré-remplies dans le modèle sont applicables à l'enregistrement d'incident. Cela permet de gagner du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

temps et de l'énergie pour entrer des valeurs dans les champs d'enregistrement d'incident individuellement.

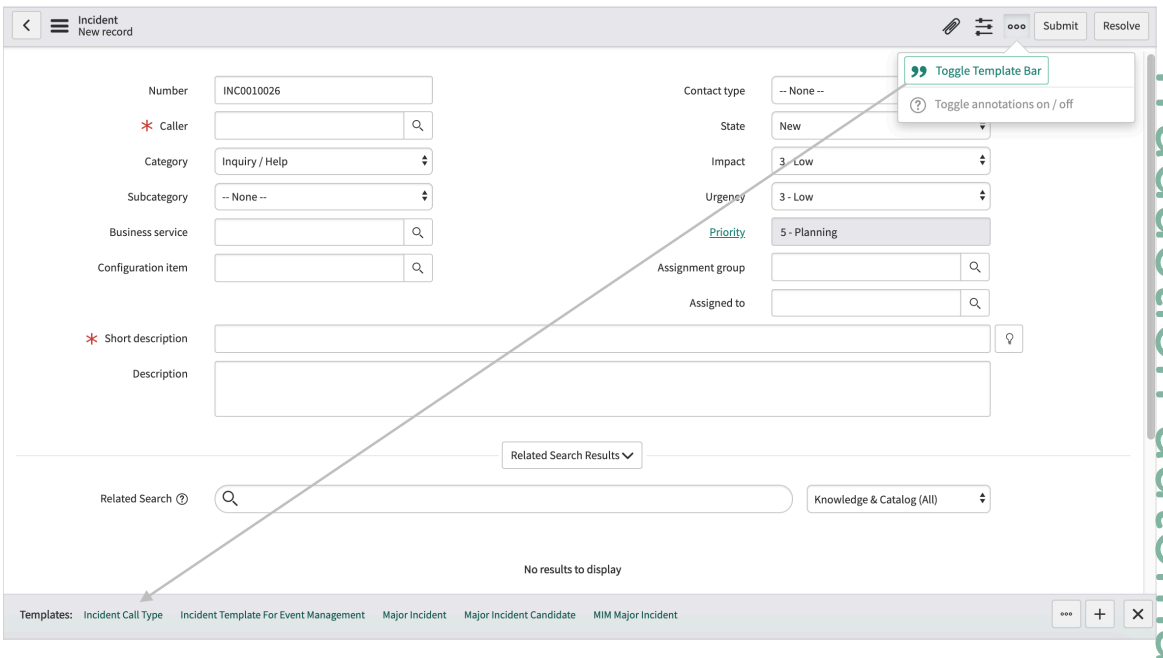
Avant de commencer

Vous devez créer un modèle avant de l'appliquer dans le formulaire d'incident. Pour plus d'informations, consultez Créez un modèle à partir du formulaire d'incident.

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Créer**.
2. Cliquez sur l'icône Autres options , puis cliquez sur **Activer/désactiver la barre de modèle** pour voir tous les modèles dans la barre de modèle.



3. Cliquez sur un modèle pour l'appliquer à l'enregistrement d'incident.

Information associée

Créer un modèle d'incident

Afficher le statut VIP pour un appelant en cas d'incident

Affichez les appelants présentant le statut VIP dans la vue de liste des enregistrements d'incidents ainsi que sur le formulaire d'incident. Les organisations désignent généralement le statut VIP dans l'enregistrement de certains de leurs utilisateurs VIP.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_list ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un appelant est affecté à un incident, l'enregistrement utilisateur est automatiquement vérifié pour voir s'il présente le statut VIP. S'il s'agit d'un appelant VIP, une icône apparaît en regard du nom de l'appelant dans la vue de liste ou dans le champ de l'appelant de la vue de formulaire.

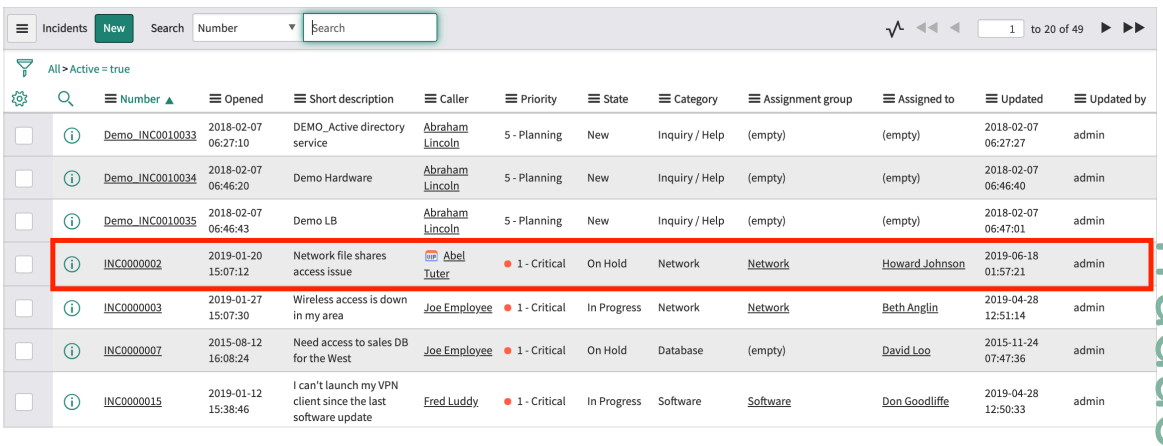
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour définir manuellement l'état de l'appelant VIP, accédez à **Tout** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs** ou sélectionnez le nom de l'appelant requis dans la liste des enregistrements d'incidents. Sur le formulaire Utilisateur, cochez la case **VIP** pour définir le statut de l'appelant.

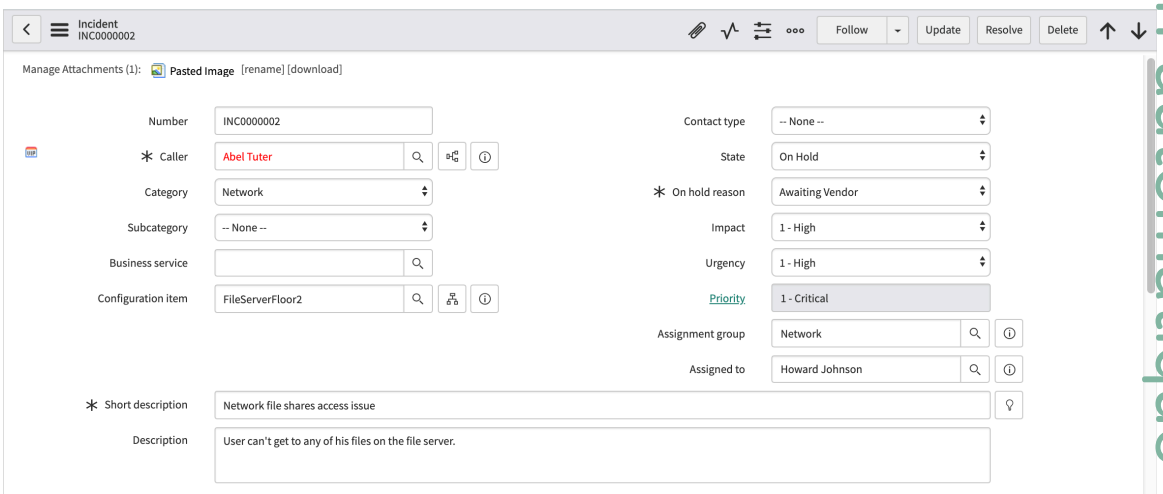
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Affichez l'enregistrement de l'appelant VIP dans la liste des enregistrements d'incidents.



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to	Updated	Updated by
Demo_INC0010033	2018-02-07 06:27:10	DEMO_Active directory service	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:27:27	admin
Demo_INC0010034	2018-02-07 06:46:20	Demo Hardware	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:46:40	admin
Demo_INC0010035	2018-02-07 06:46:43	Demo LB	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:47:01	admin
INC0000002	2019-01-20 15:07:12	Network file shares access issue	Abel Tuter	1 - Critical	On Hold	Network	Network	Howard Johnson	2019-06-18 01:57:21	admin
INC0000003	2019-01-27 15:07:30	Wireless access is down in my area	Joe Employee	1 - Critical	In Progress	Network	Network	Beth Anglin	2019-04-28 12:51:14	admin
INC0000007	2015-08-12 16:08:24	Need access to sales DB for the West	Joe Employee	1 - Critical	On Hold	Database	(empty)	David Loo	2015-11-24 07:47:36	admin
INC0000015	2019-01-12 15:38:46	I can't launch my VPN client since the last software update	Fred Luddy	1 - Critical	In Progress	Software	Software	Don Goodliffe	2019-04-28 12:50:33	admin

3. Cliquez sur l'enregistrement pour afficher le statut VIP dans le champ **Appelant**.



Utiliser Microsoft Outlook pour créer des incidents et des tâches VTB

Créez un incident ou une tâche TTV ou discutez directement avec un agent virtuel à partir de Microsoft Outlook à l'aide des icônes ServiceNow.

Avant de commencer

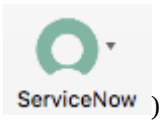
Vous devez activer et déployer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook. Pour plus d'informations, voir Configurer Microsoft Outlook pour créer des incidents et des tâches VTB

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'onglet Accueil de Microsoft Outlook, cliquez sur l'icône **ServiceNow** () et sélectionnez **Créer un incident** ou **Créer une tâche TTV**.

2. Dans le volet ServiceNow Gestion des services IT, cliquez sur **Connexion** et entrez vos informations d'identification de ServiceNow.
   Vous devrez peut-être vous réauthentifier si votre session a expiré.
3. Pour un enregistrement d'incident, renseignez les champs suivants et cliquez sur **Envoyer**.

Formulaire d'incident

Champ	Description
Numéro	Numéro d'incident généré automatiquement.
Appelant	Utilisateur connecté actuel (par défaut).
Description courte	Objet de l'e-mail actuel (par défaut).
Commentaires additionnels	Corps de l'e-mail au format texte (par défaut).
Catégorie	Catégorie de l'incident. ○ Question / aide ○ Logiciel ○ Matériel ○ Réseau ○ Base de données

Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs directement sur le formulaire Incident pour les utilisateurs ayant le rôle itil en personnalisant la mise en page du formulaire Outlook.

Remarque :
pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle itil, le formulaire Catalogue de services configuré pour la création de nouveaux incidents s'affiche.

4. Pour un enregistrement de tâche, renseignez les champs suivants et cliquez sur **Créer**.

Formulaire de tâche TTV

Champ	Description
Sélectionner un tableau	Tableau TTV auquel la tâche appartient.
Sélectionner la voie	Voie du tableau TTV.
Description courte	Brève description de la tâche.

5. Pour discuter avec un agent virtuel, sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Converser avec Agent virtuel** pour ouvrir une fenêtre de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une tâche d'incident

Créez une tâche d'incident pour communiquer et demander l'intervention de groupes d'affectation autres que celui mentionné pour l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'incident.
3. Dans la liste connexe **Tâches d'incident**, cliquez sur **Nouveau**.

   Si vous ne voyez pas la liste connexe **Tâches d'incident**, ajoutez-la. Pour en savoir plus sur l'ajout d'une liste connexe, consultez Add a related list to a form .

   Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur le formulaire d'en-tête puis, dans le menu contextuel, sélectionner **Créer une tâche d'incident**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche d'incident unique généré par le système.
Incident	Incident auquel la tâche est associée.
Élément de configuration	CI affecté.
État	L'état permet de déplacer et de suivre les tâches d'incidents à travers plusieurs étapes de résolution.
Priorité	
Groupe d'affectation	Groupe qui travaille sur la tâche d'incident. Si vous laissez ce champ vide, l'incident est automatiquement affecté.
Affecté à	Utilisateur à qui est affectée la tâche d'incident. **Remarque :** si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affectée à** est effacé.
Description courte	Brève description de la tâche d'incident.
Description	Explication détaillée de la tâche d'incident.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur cette tâche d'incident lorsque des notes de travail sont ajoutées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez cliquer sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste Notes de travail.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre la tâche d'incident, ou les mesures prises pour la résoudre, le cas échéant.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Synchronisation entre un incident et ses tâches d'incident

Utilisez les tâches d'incident pour collaborer et demander l'intervention d'autres personnes concernées. Un incident et ses tâches sont synchronisés de telle sorte que l'état des tâches d'incident change en fonction de l'état de l'incident.

Remarque :
La propriété **Fermer les tâches d'incidents ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (`com.snc.incident.incident_task.closure`) est responsable des différentes actions qui se déroulent sur les tâches d'incident en fonction de l'état de l'incident.

La synchronisation entre un incident et sa tâche d'incidents ouverts se déroule comme suit :

- Lorsqu'un incident est fermé, l'état de toutes les tâches d'incident ouvertes est défini sur **Fermé incomplet**.
- Lorsqu'un incident est annulé, l'état de toutes les tâches d'incident ouvertes est défini sur **Fermé ignoré**.

Créer un enregistrement à partir d'un incident

Créez un enregistrement de problème, de changement ou de demande à partir d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque la cause d'un incident est une erreur ou un problème généralisé, un problème est généré à partir de l'incident. Lorsque le problème nécessite un changement de l'infrastructure ou d'un service d'entreprise, un enregistrement de changement est créé à partir de l'incident. Lorsque la résolution pour l'utilisateur consiste à demander du matériel ou un logiciel, une demande est créée à partir d'un incident.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'incident.
3. Cliquez avec le bouton droit sur le formulaire d'en-tête, puis, dans le menu contextuel, sélectionnez l'option appropriée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le formulaire pour le nouvel enregistrement apparaît et est déjà enregistré. Certains champs spécifiques sont copiés de l'incident vers l'enregistrement nouvellement généré. Vous pouvez trouver la référence de l'enregistrement de tâche nouvellement créé dans la section Enregistrements connexes du formulaire Incident.

4. **Facultatif :** Remplissez le formulaire Problème, Changement ou Demande avec les informations supplémentaires et cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une demande à partir d'un incident

Lorsque vous travaillez sur un incident et déterminez que l'utilisateur a besoin d'un ou de plusieurs éléments de catalogue, comme une application ou un nouvel ordinateur portable, vous pouvez créer une demande à partir de l'incident. Cela vous aide à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_incident_write

Le module d'extension Best Practice - Incident Resolution Workflow (com.snc.bestpractice.incident) doit être actif pour créer une demande à partir d'un incident. Pour associer un incident parent à la demande créée pour un créateur d'enregistrement, le catalog_admin doit ajouter le script suivant dans le bloc de script de l'incident d'enregistrement.

Pour associer un incident parent à la demande créée pour un créateur d'enregistrement, l'administrateur doit ajouter le script suivant dans le bloc de script du créateur d'enregistrement :

```
var incRPUtil = new LinkRecordProducerToIncident();
incRPUtil.linkRecordProducerToParentIncident(RP.getParameterValue('sysparm_req_parent'),
 current);
```

Remarque :
si vous configurez la propriété **Utiliser les macros sc_layout contrôlées par les paniers (true par défaut)** (*glide.sc.use_cart_layouts*) sur **false** et que vous créez une demande à partir d'un incident, la demande n'est pas associée à l'incident.

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Tout**.
2. Sélectionnez l'incident ouvert requis.
3. Cliquez sur l'icône de menu des actions supplémentaires et sélectionnez **Créer une demande**.
   La page d'accueil Catalogues s'affiche avec tous les catalogues actifs auxquels vous pouvez accéder.

   Remarque :
   s'il n'y a qu'un seul catalogue actif, cette page de catalogue s'affiche avec les catégories disponibles.

4. Sélectionnez le catalogue requis et parcourez ses catégories et éléments.
5. Consultez l'élément de catalogue, le guide de commande ou le créateur d'enregistrement requis.
   Pour en savoir plus sur les modèles de validation, consultez Modèles de validation du catalogue de services
   .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour un élément de catalogue ou un guide de commande, une demande est créée et affichée sous l'onglet **Demandes** de l'incident. Pour un créateur d'enregistrement, la tâche correspondante est créée et affichée sous l'onglet **Problèmes** de l'incident.

Remarque :

- L'incident associé est spécifié dans le message d'annotation tout au long du processus de demande.
- Tant pour la sortie en une étape qu'en deux étapes, l'appelant de l'incident est automatiquement défini comme l'utilisateur **Demandé pour** pour la demande. Si la sortie en deux étapes est activée, le prestataire peut modifier le champ **Demandé pour**.
- Vous ne pouvez pas ajouter d'éléments à la liste de souhaits, ni enregistrer un créateur d'enregistrement dans ce flux.

Copier un incident ou créer un incident enfant

Copiez ou créez un incident enfant sans entrer manuellement la valeur de tous les champs dans le nouvel incident.

Avant de commencer

- Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin
- Sélectionnez les propriétés d'incident **Activer la fonctionnalité de copie d'incident** (*com.snc.incident.copy.enable*) et **Activer la fonctionnalité de création d'incident enfant** (*com.snc.incident.create.child.enable*) dans **Incident** > **Propriétés d'incident**.

Remarque :
un utilisateur ITIL peut copier ou créer l'enfant d'un incident alors qu'un utilisateur sans rôle ne peut copier que l'incident que l'utilisateur a créé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Copier l'incident copie les détails d'un enregistrement d'incident existant vers un nouvel enregistrement d'incident. La fonctionnalité Créer un incident enfant copie les détails de l'incident parent et lie le nouvel incident à l'incident parent. Vous pouvez activer les options, ainsi qu'ajouter ou supprimer des champs ou une liste connexe à l'aide des propriétés Copier l'incident et Créer un incident enfant.

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un incident existant que vous souhaitez copier ou à partir duquel vous souhaitez créer un incident enfant.
3. Effectuez l’une des actions suivantes.
4. Remplissez les autres champs, selon vos besoins.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Les champs par défaut et les listes connexes qui sont copiés à partir de l'incident parent sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Emplacement d'origine	Éléments copiés
Champs	○ Catégorie ○ Sous-catégorie ○ Service d'entreprise ○ Élément de configuration ○ Impact ○ Urgence ○ Groupe d'affectation ○ Description courte ○ Description ○ Listes connexes ○ Dû au changement ○ Emplacement ○ Société ○ Problème ○ Demande de changement ○ Incident parent **Remarque :** si le problème, le changement ou l'incident parent n'est pas actif, les détails de ces champs ne sont pas copiés.
Listes connexes	○ CI affectés ○ Services impactés ○ Offres de service **Remarque :** Les tables connexes prises en charge sont les suivantes : ○ CI affectés (task_ci) ○ Services touchés (task_cmdb_ci_service) ○ Offres de service (task_service_offering) ○ Applications d'entreprise (task_cmdb_ci_business_app) Vous ne pouvez ajouter aucune autre table dans ce champ, mais vous pouvez supprimer les valeurs par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation entre un incident parent et un incident enfant

Les incidents parents et enfants sont synchronisés de telle sorte que l'état d'un incident enfant change en fonction de l'état de l'incident parent.

Synchronisation de l'état Parent-Enfant

État du parent	Motif de la mise en suspens (parent)	État de l'enfant	Motif de la mise en suspens (enfant)
En cours	N/A	En cours	N/A
En suspens	En attente du changement/En attente du problème/En attente du fournisseur	Identique au parent	Identique au parent
En suspens	En attente de l'appelant	Non mis à jour	Non mis à jour
Résolu	N/A	Résolu. Le journal d'activité dans le formulaire d'incident enfant est mis à jour avec les notes de résolution copiées à partir de l'incident parent.	N/A
Fermé	N/A	Non fermé. Les incidents enfants doivent toujours être fermés par l'appelant ou par le système en fonction de la propriété de fermeture automatique.	N/A
Annulé	N/A	N/A	N/A

Remarque :

lorsqu'un incident possède un incident enfant, les actions suivantes sont effectuées :

- Si un utilisateur ITIL rouvre l'incident parent, alors l'incident parent ainsi que l'incident enfant se rouvrent. L'état de l'incident parent et de l'incident enfant est défini sur **En cours**.
- Si un utilisateur ESS rouvre l'incident parent, l'état de l'incident parent est défini sur **En cours**, mais l'incident enfant n'est pas rouvert.

Activer l'affichage des notes de gestion spéciale de l'incident

Activez l'affichage des notes informatives pour un enregistrement spécifique ou pour un ensemble d'enregistrements qui répondent à une ou plusieurs conditions. Utilisez ces notes pour aider les utilisateurs à comprendre l'action qui a été effectuée sur l'incident ou le prochain plan d'action à prendre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn) pour ajouter le lien connexe **Créer des notes de gestion spéciale** à partir duquel vous pouvez créer les notes.

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez n'importe quel enregistrement d'incident.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. Dans la liste **Disponible**, sélectionnez **Fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale** et déplacez-la vers la liste **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le formulaire Incident peut désormais afficher les notes de gestion spéciale.

Information associée

Créer une note de gestion spéciale

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident à l'aide d'un modèle d'article

Fournissez une résolution pour un problème en créant un article de la base de connaissances à partir d'un incident avec des champs définis dans un modèle d'article.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Activez le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer un article de la base de connaissances uniquement lorsque l'incident est résolu et que vous n'avez pas encore créé d'article de la base de connaissances à partir de cet incident.

Remarque :
Les gestionnaires d'incidents ayant le rôle sn_km_ml. knowledge_curation_user peuvent utiliser le tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents, afin d'identifier quels incidents n'ont pas de couverture de connaissance ou si cette dernière est insuffisante. Pour en savoir plus, reportez-vous au tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents .

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incidents** > **Résolu**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident résolu.
3. Accédez au formulaire Article KCS d'incident - HTML en utilisant l'une des méthodes suivantes :
   - Sous Liens connexes, cliquez sur **Créer une connaissance**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Créer une connaissance**.

   Le modèle Article KCS d'incident - HTML fourni avec le système de base apparaît. Si vous souhaitez créer votre propre modèle d'article, consultez Créer un modèle d'article .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champs du formulaire Article KCS d'incident

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article est stocké. L'article KCS d'incident est stocké dans la table [kb_template_incident_kcs_article].
Catégorie	[Généré automatiquement] La valeur de ce champ est automatiquement fournie à partir du champ **Catégorie** de la connaissance.
Date de fin de validité	Date après laquelle l'article de la base de connaissances est supprimé de la base de données. Après cette date, l'article n'apparaît plus dans les résultats de recherche.
Fiabilité	Échéance d'un article en fonction de son exhaustivité et de sa réutilisation.
Version	[Généré automatiquement] Affiche le numéro de version de l'article, qui est incrémenté lorsque des changements sont apportés à un article publié.
Workflow	[Généré automatiquement] Workflow qui est suivi pour la création de l'article de la base de connaissances. Pour en savoir plus, consultez Workflows de la base de connaissances .
Tâche source	[Généré automatiquement] Enregistrement d'incident à partir duquel vous avez créé l'article.
Lien de la pièce jointe	Cochez la case pour télécharger automatiquement un article joint au lieu d'ouvrir l'article, lorsque vous accédez à un article.
Afficher les pièces jointes	Cochez la case pour afficher les pièces jointes dans l'article de la base de connaissances. Les pièces jointes apparaissent sous le texte de l'article.
Gouvernance	Attribut d'un article qui vous permet de contrôler les informations sensibles, critiques ou réglementées. Tous les articles n'ont pas la même exigence pour les vérifications de conformité. Certains articles sont basés sur l'expérience collective de ceux qui les utilisent (basés sur l'expérience). D'autres articles disposent d'informations politiques ou juridiques qui requièrent un contrôle étroit (basés sur la conformité).
Description courte	Brève description de l'article de la base de connaissances.
Problème	Informations sur la cause de l'incident.
Résolution	Méthode utilisée pour résoudre l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les champs **Fiabilité** et **Gouvernance** s'affichent lorsque le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) est activé. Pour plus d'informations, consultez Gérer l'état des articles KCS .

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un article de la base de connaissances est créé. L'enregistrement de l'article est répertorié dans la liste connexe Connaissances.

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident

Lorsque vous êtes prêt à fermer un incident, vous pouvez créer un article de la base de connaissances de sorte que la prochaine fois que le problème survient la résolution est facile à trouver.

Avant de commencer

Le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) doit être activé. Lorsqu'il est activé, la règle métier **Incident Create Knowledge** (Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident) ne s'exécute pas. Pour en savoir plus, consultez Activer KCS Integration for Gestion des incidents.

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un incident est fermé automatiquement ou par l'appelant, un brouillon de l'article de la base de connaissances est créé.

Procédure

1. Ouvrez un incident résolu que vous souhaitez fermer.
2. Suivez l'une des méthodes ci-dessous pour créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident :
   - Sous Liens connexes, cliquez sur **Créer une connaissance**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Créer une connaissance**.

   Remarque :
   Le lien connexe **Créer un article de la base de connaissances** n'est visible que si les conditions suivantes sont remplies :
   - L'état de l'incident doit être **Résolu**.
   - Il n'existe aucun article de la base de connaissance pour le même incident.
3. Cliquez sur **Fermer l'incident**.
   Un nouveau brouillon d'article de la base de connaissances est créé. Le contenu des champs répertoriés dans la table suivante est copié du formulaire Incident vers le formulaire Connaissances.

Champ du formulaire Incident	Champ du formulaire Connaissances
Description courte	Brève description
Commentaires additionnels	Texte
Numéro	Source

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe **Connaissances** sur le formulaire Incident est remplie avec le nouveau brouillon d'article de la base de connaissances. Le brouillon d'article n'apparaît pas dans la base de connaissances (KB) pour les utilisateurs jusqu'à ce que celui-ci soit examiné et publié.

Si le workflow **Soumission de la base de connaissances** (glide.knowman.submission.workflow) est activé à partir de la table Propriétés système [sys_properties], le contenu des champs **Brève description** et **Commentaires supplémentaires** du formulaire d'incident devient une soumission de la base de connaissances au lieu d'un article. La liste connexe **Soumissions KB** sur le formulaire Incident est remplie avec la nouvelle soumission à la base de connaissances. Pour en savoir plus sur la création d'un article de la base de connaissances et sur les workflows, consultez Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident et Workflows de la base de connaissances .

Lorsque le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) n'est pas activé, la case à cocher **Base de connaissances** est visible à la place du lien connexe **Créer un article de la base de connaissances**. Vous pouvez cocher la case et saisir une résolution dans le champ **Commentaires supplémentaires (visibles par le client)**, puis fermer l'incident. Dans ce cas, un article de la base de connaissances est créé automatiquement à l'aide de la règle métier **Incident Create Knowledge** (Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident).

Que faire ensuite

Pour voir les brouillons d'articles, accédez à **Connaissances** > **Mes articles de la base de connaissances**, puis ouvrez le brouillon d'article grâce à son numéro d'article de la base de connaissances dans le formulaire Connaissances.

Afficher les CI affectés dans la carte Vue des dépendances

Un élément de configuration (CI) peut entraîner un incident. Utilisez la vue des dépendances pour identifier les autres éléments de configuration (CI) qui sont affectés par le CI qui a entraîné l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Souvent, un incident est lié à un ou plusieurs éléments de configuration spécifiques (CI). Si la Base de données de gestion des configurations (CMDB) est renseignée, les enregistrements de CI contiennent des informations précieuses pour aider à résoudre les incidents. Vous pouvez associer des éléments de configuration à un incident pour voir comment l'incident affecte les CI dépendants.

Utilisez le champ **Élément de configuration** lorsqu'un seul CI est la cause de l'incident et la liste connexe **CI affectés** lorsque plusieurs CI sont affectés par l'incident. Par exemple, supposons qu'un équilibreur de charge dans un centre de données ne soit plus opérationnel. Le champ **Élément de configuration** répertorie le serveur spécifique qui manque de mémoire. La liste connexe **CI affectés** contient l'équilibreur de charge, le centre de données, les serveurs qui dépendent de l'équilibreur de charge et les services aux entreprises qui sont impactés par le serveur manquant.

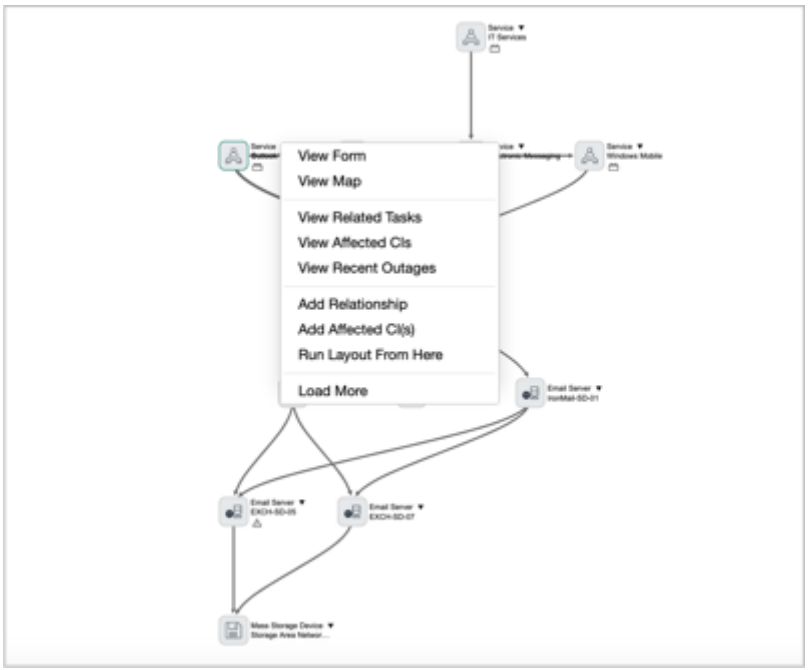
Procédure

1. Sur le formulaire d'incident, associez les CI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur l'icône Vue des dépendances ( ) en regard du champ **Élément de configuration**.
   La carte Vue des dépendances s'ouvre dans un nouvel onglet ou dans une nouvelle fenêtre.
3. Pour voir les éléments impactés par ce CI, cliquez sur la flèche vers le bas et sélectionnez **Afficher les CI impactés**.



Pour ajouter un autre CI impacté à l'incident, cliquez sur la flèche vers le bas en regard du CI et cliquez sur **Ajouter CI impactés**.

Information associée

Carte Vue des dépendances

Actualiser les CI et les services impactés pour l'incident

La liste connexe des services et des CI impactés actualise ses enregistrements ainsi que les enregistrements répertoriés dans les listes connexes Offres de service et Applications d'entreprise en fonction des CI affectés. Vous pouvez identifier les services et CI impactés et prendre les mesures nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, incident_manager, sn_incident_write ou admin

Assurez-vous d'avoir configuré la liste connexe Applications d'entreprise.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous actualisez les services impactés, les listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mises à jour en fonction des CI affectés. Les enregistrements de chaque liste connexe sont uniques, même si l'impact peut provenir d'un seul CI affecté. Les propriétés suivantes sont responsables de cette fonctionnalité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Remplir les services impactés en fonction des CI affectés. Remarque : cette opération nécessite que tout service d'entreprise identifié ait été converti au préalable en service d'application.** (*com.snc.incident.refresh_impacted.include_affected_cis*)
- **La liste connexe des CI/services impactés est générée par le biais d'événements. Lorsqu'elle est activée, l'actualisation est exécutée en arrière-plan et l'utilisateur est informé une fois l'actualisation terminée.** (*com.snc.incident.refresh_impacted.event*)
- **Remplir la liste connexe Application d'entreprise pour les incidents** (*com.snc.incident.populate_business_application*)
- **Remplir la liste connexe Offres de service pour les incidents** (*com.snc.incident.populate_service_offering*)
- **Renseigner le message L'actualisation des services impactés a été lancée qui s'affiche dans l'interface utilisateur lorsque l'action d'interface utilisateur Actualiser les services impactés est sélectionnée.** (*com.snc.incident.refresh_impacted_services.message.show*)

  Remarque :
  par défaut, cette propriété est définie sur true.

- **Contrôler et actualiser la création de messages Flux en direct** (*com.snc.incident.refresh_impacted_notify_user*)

  Remarque :
  par défaut, cette propriété est définie sur true.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident pour lequel vous souhaitez actualiser les listes connexes dont les valeurs sont basées sur les CI affectés.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires , puis cliquez sur **Actualiser les services impactés**.
   Les enregistrements des listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mis à jour.

Associer les CI à l'incident

Associez les éléments de configuration affectés ou impactés (CI) à un enregistrement d'incident pour savoir comment l'incident affecte les autres CI avec des relations dépendantes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le champ **Élément de configuration** lorsqu'un seul CI principal est la cause de l'incident et la liste connexe **CI affectés** ou **Services/CI impactés** lorsque plusieurs CI sont affectés par l'incident.

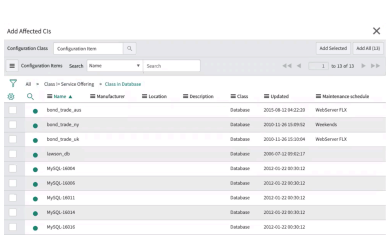
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident auquel vous souhaitez associer des éléments de CI.
3. Effectuez les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer les éléments de CI

Options	Procédures
Élément de configuration	**a.** Cliquez sur l'icône de recherche ( ). **b.** Sélectionnez un élément de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.
CI affectés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.  **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**.
Services/CI impactés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre. **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**.

Mettre à jour le modèle de notification d'incident résolu

Modifiez le contenu du modèle d'e-mail qui est envoyé à l'utilisateur lors de la résolution d'un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **Modèles**.
2. Ouvrez le modèle **incident.ess.resolve**.
3. Mettez à jour manuellement le contenu du modèle.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résolution et fermeture de l'incident

Un incident est considéré comme résolu lorsque vous fournissez à l'utilisateur une solution de contournement temporaire ou une solution permanente au problème.

Lorsqu'un incident est résolu, l'escalade s'interrompt et l'appelant peut examiner la résolution. Si l'appelant est satisfait de la résolution, il peut fermer l'incident ou l'incident est fermé automatiquement après un certain temps en fonction des propriétés de fermeture automatique de l'incident.

Si la cause d'un incident est comprise mais qu'elle ne peut pas être corrigée, le Centre de services peut créer un problème à partir de l'incident afin de trouver la cause première du problème. Le problème est ensuite évalué via le processus de gestion des problèmes.

Si l'incident crée le besoin d'un changement dans les services informatiques, le Centre de services peut générer un changement à partir de l'incident, qui est évalué via le processus de gestion des changements.

Clôture de l'incident

Vous pouvez configurer les propriétés d'incident pour fermer automatiquement un incident.

Votre organisation peut également générer des enquêtes de satisfaction des clients lorsque les incidents sont fermés. Les enquêtes permettent au Centre de services de recueillir des informations sur la qualité de leur service directement auprès de l'utilisateur.

Résoudre et fermer un incident

Lorsque le service est rétabli en rectifiant le problème qui a résulté d'un incident, vous pouvez définir l'état de l'incident comme résolu. Si l'utilisateur est satisfait de la résolution, il peut fermer l'incident ou l'incident est fermé automatiquement après un certain temps en fonction de ses propriétés de fermeture automatique.

Avant de commencer
Rôle requis :

- Pour la résolution : itil, list_updater, sn_incident_write ou admin
- Pour la fermeture : itil_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'incident que vous souhaitez résoudre et fermer.
3. Dans la section Informations sur la résolution, renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Informations sur la résolution

Champ	Description
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème et la date et l'heure de la fermeture de l'incident.
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.
Code de résolution	Informations permettant de catégoriser les tickets résolus.
Notes de résolution	Permet de documenter la façon dont un incident est résolu.

4. Cliquez sur **Résoudre**.
   L'incident a l'état résolu.
5. Cliquez sur **Fermer l'incident**.
   L'incident est fermé.

Remarque :
Même lorsqu'un incident est fermé ou annulé, vous pouvez modifier les champs suivants sur le formulaire d'incident, si vous avez un rôle administrateur : **Sous-catégorie**, **Service**, **Offres de service**, **Description**, **Type de contact**, **Liste de surveillance**, **Liste de notes de travail**, **Incident parent**, **Problème**, **Demande de changement**, **Dû au changement**, **Résolu par**, **Résolu**, **Nombre de réaffectations**.

Configurer la fermeture automatique des incidents

Fermez les incidents automatiquement en fonction de la date de la dernière mise à jour ou de la date de résolution de l'incident en configurant les propriétés de l'incident. Vous pouvez également mentionner le nombre de jours que le système doit attendre avant de lancer la fonctionnalité de fermeture automatique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez fermer automatiquement un incident en fonction de la date de la dernière mise à jour ou de la date de résolution de l'incident à l'aide de la propriété **Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution. Si vous configurez ce paramètre sur « Non », la fermeture automatique aura lieu en fonction de la date de mise à jour** (*com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at*). Cette propriété est définie sur vrai uniquement pour les nouveaux clients qui lancent la version London. Les clients existants avant la version London doivent définir manuellement la propriété sur vrai.

Remarque :
Vous ne pouvez pas fermer automatiquement un incident majeur en fonction de la propriété de fermeture automatique de l'incident. Pour plus d'informations, référez-vous à Fermer un incident majeur.

Un travail planifié appelé *Autoclose Incidents* (**Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**) exécute la règle métier *Incident Autoclose* pour fermer les incidents comme décrit. Par défaut, elle attribue le nom de l'administrateur, qui est connecté lorsque la tâche *Autoclose Incidents* s'exécute, au champ **Mis à jour par**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Administration** > **Propriétés de l'incident**.
2. Sélectionnez l'option **Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution. Si vous configurez ce paramètre sur « Non », la fermeture automatique aura lieu en fonction de la date de mise à jour**. Cochez la case si vous souhaitez fermer automatiquement l'incident en fonction de la date de résolution.
3. Dans le champ **Nombre de jours (nombre entier) avant la fermeture automatique des incidents résolus. Zéro (0) désactive cette fonctionnalité.** Dans la propriété (`glide.ui.autoclose.time`), entrez le nombre de jours.

   Remarque :
   si un moniteur d'inactivité déclenche votre incident, il réinitialise cette horloge de fermeture automatique chaque fois qu'il se déclenche, empêchant votre incident de se fermer. Pour éviter cette réinitialisation, configurez une **Condition de réinitialisation** sur votre moniteur d'inactivité sur : **[État de l'incident] [n'est pas] [Résolu]**.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Configurer l'utilisateur par défaut pour la fermeture automatique des incidents

Fermer plusieurs incidents à partir de la liste

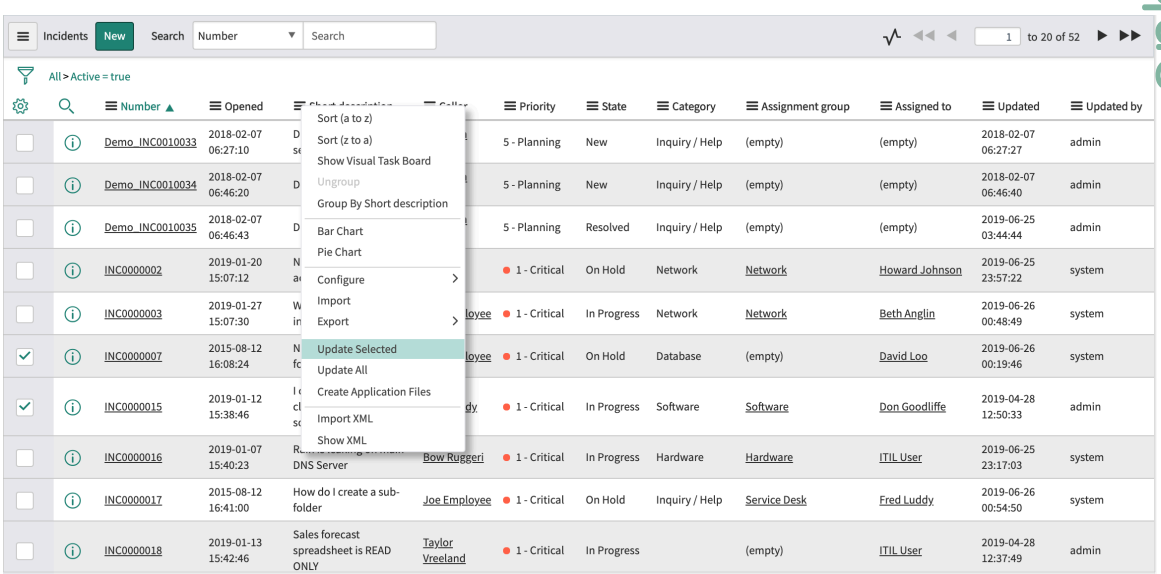
Fermez simultanément plusieurs incidents de la liste d'incidents qui peuvent avoir le même code de résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, list_updater, sn_incident_write ou admin

Procédure

1. Cochez la case en regard de chaque incident que vous souhaitez fermer.
2. Cliquez sur le bouton droit sur n'importe quel en-tête de colonne de liste et cliquez sur **Mettre à jour la sélection**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Définir la valeur d'**État** sur **Fermé**.
4. Dans la section Informations sur la résolution, sélectionnez un **code de résolution** et entrez vos notes dans **Notes de résolution**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les modifications s'appliquent à tous les enregistrements sélectionnés.

Créer une action d'interface utilisateur pour fermer plusieurs incidents

Créez une action d'interface utilisateur pour fermer plusieurs incidents à la fois à partir de la liste **Actions** dans la vue de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : business_rule_admin (pour les règles métier), ui_action_admin (pour les actions d'interface utilisateur) ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fermeture d'un incident à partir de la liste **Actions** ajoute la même note de fermeture à tous les incidents qui sont fermés et qui ne nécessitent pas de rôle list_updater. L'implémentation de ce processus nécessite un include de script auquel il est fait référence dans une action d'interface utilisateur et une page d'interface utilisateur personnalisée.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Créer les includes de script avec les informations suivantes.
   - **Nom** : IncidentClosure
   - **Client pouvant être appelé** : cochez la case
   - **Actif** : cochez la case
   - **Script** : collez les informations suivantes :

```
var IncidentClosure = Class.create();
IncidentClosure.prototype = Object.extendsObject(AbstractAjaxProcessor, {
    closeIncidents: function() {
        var selectedIncidents = this.getParameter("sysparm_incidents");
        var notes = this.getParameter("sysparm_closeNote");
        var code = this.getParameter("sysparm_closeCode");
        var incidentGr = new GlideRecord('incident');
        incidentGr.addQuery('sys_id', 'IN', selectedIncidents);
        incidentGr.query();
        while (incidentGr.next()) {
            incidentGr.setValue('state', 7);
            incidentGr.setValue('close_notes', notes);
            incidentGr.setValue('close_code', code);
            incidentGr.update();
        }
        return true;
    },

    type: 'IncidentClosure'
});
```

3. Enregistrez l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Créez les étapes suivantes pour créer une page d'interface utilisateur.

- **Nom** : mandatory_fields_to_close_incident_ui
- **HTML** : collez les informations suivantes :

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
  <style>
    #content_row .reference-label {
      padding-right: 15px;
    }

    #page_timing_div {
      display: none;
    }
  </style>
  <form class="form-horizontal">
    <div class="form-group">
      <label class="col-xs-4 control-label">
        <span style="padding-right: 5px;"></span>
        <span class="label-text">${gs.getMessage('Resolution code')}</span>
      </label>
      <div class="col-xs-5 form-field input_controls" style="line-height: 32px;">
        <select name="closeCode" id="closeCode">
          <option value="" selected="SELECTED" role="option">-- None --</option>
          <option value="Solved (Work Around)" role="option">Solved (Work
Around)</option>
          <option value="Solved (Permanently)" role="option">Solved
(Permanently)</option>
          <option value="Solved Remotely (Work Around)" role="option">Solved
Remotely (Work Around)</option>
          <option value="Solved Remotely (Permanently)" role="option">Solved
Remotely (Permanently)</option>
          <option value="Not Solved (Not Reproducible)" role="option">Not Solved
(Not Reproducible)</option>
          <option value="Not Solved (Too Costly)" role="option">Not Solved (Too
Costly)</option>
          <option value="Closed/Resolved by Caller" role="option">Closed/Resolved by
Caller</option>
        </select>
      </div>
    </div>
    <div class="form-group">
      <label class="col-xs-4 control-label">
        <span class="label-text" style="">${gs.getMessage('Resolution
Notes')}</span>
      </label>
      <div class="col-xs-7 form-field input_controls">
        <textarea required="true" class="form-control" value="closeNotes"
id="closeNotes" type="text"></textarea>
      </div>
    </div>
    <div class="form-group" style="padding-right:20px;margin-bottom:0;padding-left:
75%; line-height: 45px;">
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        <g:dialog_button id="cancel_button" type="button"
style_class="$btn btn-default" onclick="actionCancel()" style="min-width:
5em;">${gs.getMessage('Cancel')}</g:dialog_button>

        <g:dialog_button id="ok_button" type="button"
onclick="actionOK()" style_class="btn btn-primary" style="min-width:
5em;">${gs.getMessage('OK')}</g:dialog_button>
        <div class="clearfix"></div>
      </div>
   </form>
</j:jelly>
```

- **Script client** : collez les informations suivantes :

```
function actionOK() {
   var modal = GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui");
   var incidents = modal.getPreference("selected_incidents");
   if (incidents) {
      //close the incidents
      var glideAjax = new GlideAjax("IncidentClosure");
      glideAjax.addParam("sysparm_name", "closeIncidents");
      glideAjax.addParam("sysparm_incidents", incidents);
      glideAjax.addParam("sysparm_closeCode", $("closeCode").value);
      glideAjax.addParam("sysparm_closeNote", $("closeNotes").value);
      glideAjax.getXMLAnswer(function(answer) {
         GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").destroy();
         GlideList2.get('incident').refresh();
      });
   }
}

function actionCancel() {
   GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").destroy();
}

(function() {
   var okButton = gel('ok_button');
   var closeCodeEl = gel('closeCode');
   var closeNotesEl = gel('closeNotes');
   okButton.disabled = true;
   closeNotesEl.value = "";
   closeCodeEl.on('change', function() {
      if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
         okButton.disabled = false;
      else
         okButton.disabled = true;
   });
   closeNotesEl.on('input', function() {
      if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
         okButton.disabled = false;
      else
         okButton.disabled = true;
   });
})();
```

5. Enregistrez l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Effectuez les étapes suivantes pour créer l'action d'interface utilisateur permettant de fermer plusieurs incidents.

   a. Accédez à **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Créez les actions d'interface utilisateur avec les informations suivantes :

   - **Nom** : Fermer les incidents
   - **Table** : Incident [incident]
   - **Afficher la mise à jour** : cochez la case
   - **Choix de la liste** : cochez la case
   - **Liste v2 compatible** : cochez la case
   - **Client** : cochez la case
   - **Onclick** : closeIncidents()
   - **Condition** : current.getValue('state') !== '7'
   - **Script** : collez les informations suivantes

```
function closeIncidents() {
   var list = GlideList2.get('incident');
   var title = list.getTitle();
   var incidents = list.getChecked();
   if (incidents) {
      var o = new GlideModal('mandatory_fields_to_close_incident_ui');
         getMessage("Close Incidents", function(msg) {
            o.setTitle(msg);
            o.setPreference('selected_incidents', incidents);
            o.render();
         });
      }
   }
```

7. Enregistrez l'enregistrement.

Résultats

Les agents du Centre de services peuvent fermer plusieurs incidents à l'aide de **Fermer les incidents** dans la liste **Actions** sous la liste Incident.

Rouvrir un incident

Rouvrez un incident à partir de l'e-mail de notification de résolution ou à partir de l'incident pour obtenir une réponse pour votre requête.

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre incident, demandez à rouvrir l'incident à partir de l'e-mail de notification de résolution. Vous pouvez également rouvrir l'incident lui-même. L'état de l'incident est alors modifié de **Résolu** en **En cours**.

Si l'incident est déjà fermé et que vous demandez la réouverture de l'incident en répondant à l'e-mail de notification de résolution, un nouvel incident est ouvert avec certaines valeurs de champ de l'incident fermé. Les valeurs des champs que vous mentionnez dans la propriété **Liste de champs (séparés par des virgules) à copier à partir de l'incident d'origine**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

quand un incident est rouvert par e-mail (*com.snc.incident.clone_fields_on_reopen*) sont copiées de l'incident fermé vers le nouvel incident. Ajoutez le texte Veuillez rouvrir dans la ligne d'objet de l'e-mail.

- Si un incident est rouvert par un utilisateur après sa résolution, les champs **Dernière réouverture par** et **Dernière réouverture à** sont automatiquement renseignés avec le nom de la personne qui l'a rouvert et la date et l'heure auxquelles l'incident est rouvert. Durant l'audit, ces informations vous aident à générer divers rapports pour les incidents rouverts.
- Sur le formulaire Incident, il existe un champ nommé **Nombre de réouvertures**. Les incidents qui ont été rouverts avant la version Kingston peuvent déjà présenter des valeurs non nulles dans le champ **Nombre de réouvertures** tandis que les valeurs dans les nouveaux champs **Dernière réouverture par** et **Dernière réouverture à** sont nulles. Pour les incidents qui sont rouverts après la version Kingston, les champs **Dernière réouverture par** et **Dernière réouverture à** sont renseignés.
- Si vous ne disposez d'aucun rôle dans le système (ESS) et que vous modifiez l'état de l'incident en **Résolu**, vous recevez une notification avec un lien **Rouvrir l'incident**.
- Si vous ne disposez d'aucun rôle dans le système (ESS) et que vous êtes l'appelant, vous pouvez cliquer sur **Rouvrir l'incident** sur le formulaire d'incident pour rouvrir l'incident. Ajoutez le texte Veuillez rouvrir dans la ligne d'objet de l'e-mail.

Remarque :
un utilisateur ESS n'est pas en mesure de résoudre, rouvrir ou fermer un incident majeur, même si l'utilisateur est l'appelant.

Page Ticket standard d'incident

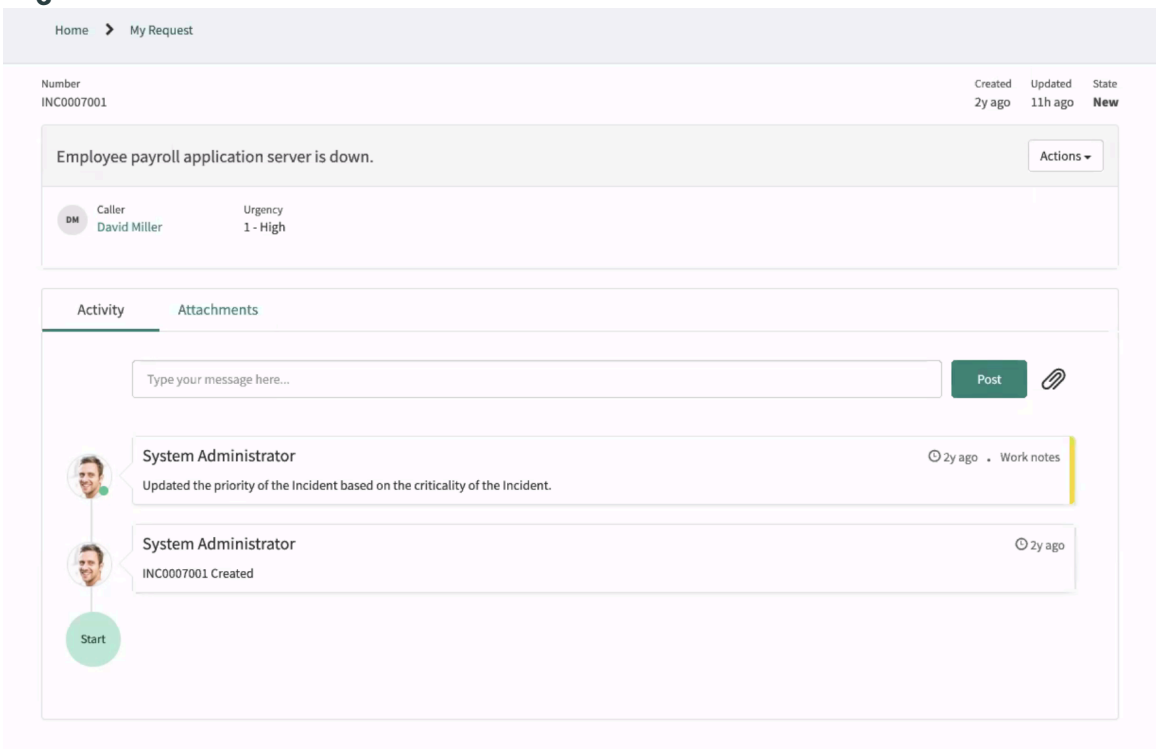
La page Ticket standard d'incident vous permet, à vous et vos employés, de consulter les détails d'un incident. Vous pouvez l'utiliser avec le portail de services.

Vous pouvez accéder à la page Ticket standard d'incident dans le portail de services à l'aide de l'option **Demandes** de l'en-tête du menu principal du portail de services. La page Ticket d'incident est disponible par défaut pour les utilisateurs nouveaux et mis à niveau. La page Ticket standard d'incident affiche les détails d'un incident, tels que la brève description, l'appelant et l'urgence. Elle affiche également la liste des **actions** à partir de laquelle vous pouvez résoudre, fermer ou rouvrir l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Ticket standard d'incident



Configuration de la page Ticket standard d'incident

Vous pouvez configurer l'apparence de l'en-tête et des onglets de la page Ticket standard d'incident à partir de **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard** > **Incident**. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer la page Ticket d'incident.

Configurer la page Ticket d'incident

Configurez la page Ticket d'incident à partir de laquelle les utilisateurs peuvent afficher les détails d'un incident dans le portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard** > **Incident**.
2. Cliquez sur l'enregistrement d'incident.
3. Sur le formulaire, configurez les champs.

Formulaire de configuration du ticket

Champ	Description
Table	Table étendue à la tâche pour laquelle vous souhaitez configurer la page Ticket standard.
Actifs	Option permettant de spécifier si la configuration du ticket est active.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Champ d'état	N'importe quel champ de la table étendue à la tâche. Par défaut, ce champ est mappé au champ **État** de la table étendue à la tâche. Vous devez configurer le formulaire pour ajouter ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ○ Numéro ○ Brève description ○ Date de création ○ Date de mise à jour ○ Liste de surveillance ○ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail
Région d'informations	
Afficher la description	Scénario où la description de la demande doit être affichée. Les options possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Toujours ○ Lorsqu'il n'y a aucune variable **Remarque :** une fois la description affichée, vous pouvez l'agrandir et la réduire.
Avancé	Option permettant de spécifier qu'un widget doit être affiché dans la zone des informations.
Widget d'informations	Widget qui doit être affiché dans la zone des informations. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Paramètres du widget d'informations	Liste des paramètres de widget d'informations séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Champs d'informations	Champs qui doivent être affichés dans la zone des informations. Ce champ disparaît lorsque vous cochez la case **Avancé** . **Remarque :** vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ○ Numéro ○ Brève description ○ Date de création ○ Date de mise à jour ○ Liste de surveillance ○ État ○ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail
Région d'action	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Widget d'action	Widget permettant de spécifier les actions disponibles dans la zone des informations.
Paramètres du widget d'action	Liste des paramètres de widget d'action séparés par des virgules.

Remarque :

- Par défaut, les configurations des types d'onglets Activité et Pièces jointes sont disponibles pour toutes les configurations standard.
- Vous ne pouvez pas dupliquer un type d'onglet autre que Personnalisé.
- Vous pouvez configurer un maximum de cinq onglets.
- Vous ne pouvez ajouter qu'un seul de ces types d'onglets :
  - Éditeur de variable (lecture seule)
  - Outil de synthèse de variables

4. Cliquez avec le bouton droit sur le menu d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe des configurations d'onglets, configurez les champs.

Formulaire de configuration des onglets

Champ	Description
Type	Type d'onglet dépendant de l'affichage d'un widget. Les options possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Activité ○ Pièces jointes ○ Personnalisé ○ Éditeur de variable (lecture seule) ○ Outil de synthèse de variables
Nom de l'onglet	Nom de l'onglet.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Ordre	Ordre dans lequel l'onglet doit être affiché dans la section Onglets.
Visible	Conditions de la visibilité de l'onglet.
Widget	Widget qui doit être affiché dans la section Onglets. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget d'onglets séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.

6. Sur le formulaire de configuration du ticket, cliquez sur **Mettre à jour**.

Gérer les incidents majeurs

Un incident majeur (IM) est un incident qui entraîne des interruptions importantes pour l'entreprise. Un incident majeur exige une intervention au-delà du processus de gestion des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

incidents de routine. Les incidents majeurs présentent une procédure distincte avec des délais plus courts et une priorité élevé afin d'accélérer le processus de résolution pour les incidents ayant un impact élevé sur l'entreprise.

La définition de ce qui constitue un incident majeur doit être déterminée et convenue. Par exemple, un incident majeur peut être créé si un service d'entreprise critique est touché ou si une panne de service affecte de nombreux utilisateurs.

Il existe plusieurs façons de créer un candidat aux incidents majeurs, telles que :

- Proposer un incident en tant que candidat aux incidents majeurs en cliquant sur **Proposer un incident majeur** à partir du menu contextuel du formulaire Incident.
- Créer un nouveau candidat aux incidents majeurs en cliquant sur **Créer un candidat aux incidents majeurs** à partir du panneau de navigation gauche.
- Marquer un incident en tant que candidat aux incidents majeurs en fonction des règles de déclencheur d'incidents majeurs.

Remarque :
Lorsqu'un incident majeur est créé à partir d'un candidat aux incidents majeurs, le nouvel incident majeur est considéré comme un enregistrement parent pour le candidat aux incidents majeurs actuel. Dans ce cas, les champs **Appelant** et **Société** sont facultatifs.

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Promouvoir un candidat en un incident majeur en cliquant sur **Promouvoir à Incident majeur** à partir du menu contextuel.
- Créer un nouvel incident majeur en cliquant sur **Créer un incident majeur** à partir du panneau de navigation gauche.
- Promouvoir un incident en un incident majeur sans passer par le processus de proposition.

Pour répondre à un incident majeur, certaines des actions cruciales consistent à déterminer les bonnes ressources, à communiquer les mises à jour aux utilisateurs et aux personnes concernées, à organiser des téléconférences pour enquêter et résoudre l'incident et à escalader l'incident si nécessaire. Utilisez Gestion des tâches de communication pour définir des plans de communication associés à un incident majeur en fonction de conditions prédéfinies. Les plans de communication des incidents et les tâches de communication connexes sont créés pour un incident majeur en fonction des définitions de plan de communication. Par la suite, les tâches sont exécutées comme défini dans la communication d'incident jointe.

Processus Gestion des incidents majeurs

Un incident majeur est un incident à fort impact et à urgence élevée qui affecte un grand nombre d'utilisateurs, privant l'entreprise d'un ou de plusieurs services cruciaux. Compte tenu de l'urgence de la situation, un processus de réponse bien coordonné est requis pour accélérer la résolution et réduire l'impact sur l'activité.

L'objectif d'une organisation est d'avoir un système efficace et efficient pour répondre aux incidents majeurs. Les exigences sont de :

- Minimiser l'impact des interruptions de service.
- S'assurer qu'un gestionnaire d'incidents/une équipe d'incidents majeurs/un groupe de gestion approprié est en place pour gérer un incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Veiller à ce que les personnes concernées soient bien informées des interruptions de service, des dégradations et des résolutions.
- Effectuer un examen de chaque incident majeur une fois le service rétabli. Son objectif est d'analyser l'incident et de comprendre ce qui peut être fait pour empêcher un incident similaire dans le futur. Cet examen permet également d'évaluer le processus de réponse à un incident et d'identifier les domaines d'amélioration.
- Créer un problème pour l'analyse de la cause première.

En gardant ces objectifs à l'esprit, un processus de gestion des incidents majeurs peut être classé plus largement dans les phases suivantes :

Identification

La première étape du processus consiste à identifier un incident majeur potentiel. Un incident majeur potentiel peut être identifié automatiquement en fonction des règles de déclenchement ou un incident existant peut être proposé comme candidat aux incidents majeurs. Ces incidents sont classés en tant que candidats d'incidents majeurs et sont examinés par les gestionnaires d'incidents majeurs qui initient le processus de réponse aux incidents majeurs.

Communication et collaboration

Une communication en temps opportun au cours d'un incident majeur est essentielle pour garantir que les équipes informatiques, les personnes concernées de l'entreprise, les utilisateurs finaux et les clients soient informés de l'impact et de la progression de l'incident. Une occurrence d'un incident majeur nécessite un plan de communication complet qui inclut qui est contacté, les méthodes et la fréquence de la communication, la messagerie, etc. Le plan de communication permet à l'équipe de réponse aux incidents de concentrer ses efforts sur le processus de résolution et définit les attentes pour toutes les communications futures.

Vous pouvez définir un ou plusieurs plans de communication basés sur le type, la priorité de l'incident ou l'audience cible. Par exemple, les plans de communication pour un incident majeur P1 peuvent avoir une communication plus fréquente qu'un plan de communication pour un incident majeur P2.

Tout au long du cycle de vie de l'incident majeur, des notifications et des mises à jour de statut sont envoyées aux personnes concernées pour les tenir informées et impliquées.

Résolution

Dans cette phase, le plan de résolution est suivi pour résoudre le problème. La résolution d'un incident majeur résout tous les incidents enfants associés, et les appelants individuels reçoivent une notification à propos de la résolution des incidents.

Revue post-incident

Il s'agit de la dernière phase du cycle de vie d'un incident majeur. Après la résolution de l'incident majeur, un examen post-incident est effectué. Son objectif est d'analyser l'incident et de comprendre ce qui peut être fait pour empêcher un incident similaire dans le futur. Cet examen permet également d'évaluer le processus de réponse à un incident et d'identifier les domaines d'amélioration.

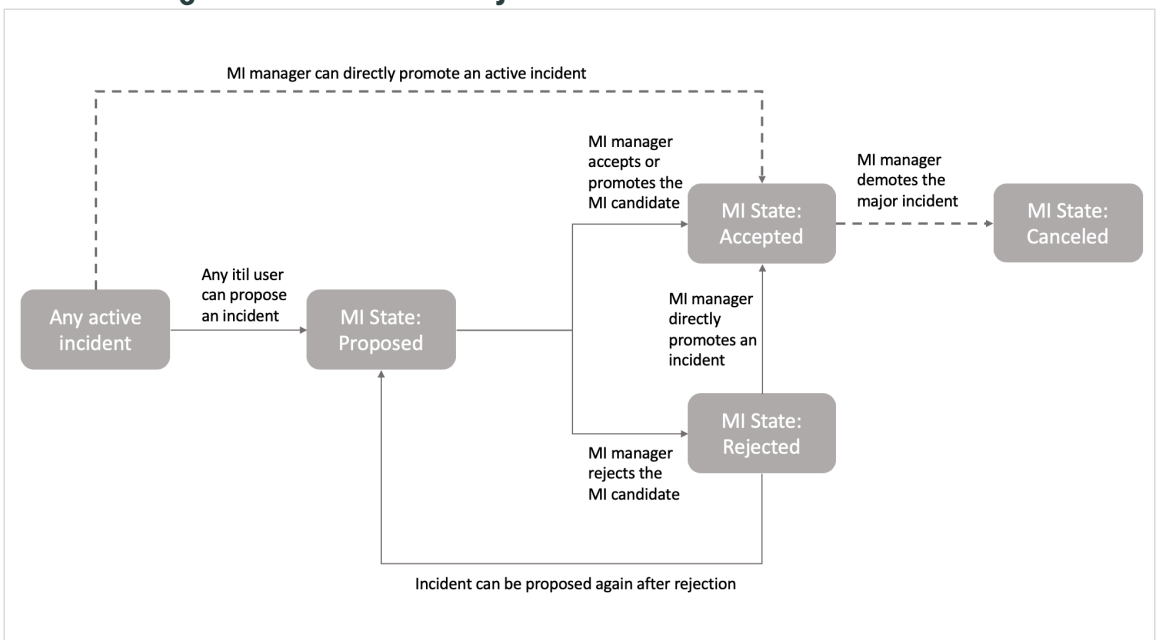
Pour optimiser le processus, un rapport post-incident est créé quand un incident est résolu. Le rapport post-incident peut être examiné et mis à jour pendant le processus d'examen avant d'être partagé avec des personnes concernées.

Un incident majeur progresse à travers différents états au cours de son cycle de vie. Le schéma suivant illustre les différents états impliqués dans la gestion d'un incident majeur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d'état de gestion des incidents majeurs



Modules d'extension de Gestion des incidents majeurs

Vous pouvez activer les modules d'extension Gestion des incidents majeurs si vous avez le rôle d'administrateur.

Activer Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) doit être activé manuellement pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

Le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

- Gestion des communications d'incident (com.snc.iam)
- Incident Updates (com.snc.incident.updates)
- Relation tâche/panne (com.snc.task_outage)

Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs

Module d'extension	Description
Notification [com.snc.notify]	Fournit des fonctionnalités de plateforme pour les appels vocaux, les téléconférences et les messages SMS générés par le workflow. Nécessite le pilote Twilio Direct, ainsi qu'un contrat distinct avec Twilio pour les options SMS et Fonctions vocales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (suite)

Module d'extension	Description
	Remarque : Les utilisateurs existants qui utilisent déjà le pilote Twilio doivent migrer vers le pilote Twilio Direct.
Planification d'astreinte [com.snc.on_call_rotation]	Permet de créer des calendriers d'astreinte et des arborescences d'escalade. Lorsqu'un incident est créé, acheminez l'escalade de manière dynamique vers une ressource d'astreinte. La Planification d'astreinte vous permet de configurer et de créer différentes calendriers d'astreinte par processus et par groupe d'affectation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Gérer les incidents majeurs

Vue d'ensemble des incidents majeurs (tableau de bord)

Console d'incident majeur

Liste des modules d'extension de Xanadu

Composants installés avec Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs, notamment des tables et des rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire d'incidents majeurs [major_incident_manager]	Un gestionnaire d'incidents majeurs peut : • Initier le processus d'incident majeur en évaluant et en approuvant les candidats aux incidents majeurs ou en créant un incident majeur. • Rejeter un candidat aux incidents majeurs. • Rétrograder un incident majeur après qu'il ait été accepté afin que l'incident puisse être traité comme un incident régulier. • Conserver la propriété et la responsabilité pour tout le cycle de vie de l'incident. • Identifier les utilisateurs et les groupes à impliquer dans les activités de résolution. • Créer des tâches et des plans de communication ad hoc. • Modifier un plan de communication qui est joint à un incident majeur. • Fermer un incident majeur.	Ce rôle hérite du rôle ia_admin.
Responsable des communications [communication_manager]	• Gère les communications pour les incidents majeurs et est responsable de la communication avec toutes les personnes concernées. • Crée des tâches et des plans de communication ad hoc. • Modifie un plan de communication qui est joint à un incident majeur.	Ce rôle hérite du rôle ia_admin.
Gestionnaire d'incidents [incident_manager] (Rôle existant avec responsabilités supplémentaires)	• Gère les propriétés d'incident et les règles de déclencheur des incidents majeurs. • Peut créer et modifier les définitions de plan de communication.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Règles de déclencheur d'incidents majeurs [major_incident_trigger_rule]	Cette table étend la table Fichier d'application [sys_metadata] et stocke les règles de déclencheur d'incidents majeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification Slack installée avec Gestion des incidents majeurs

Les notifications Slack sont ajoutées avec l'activation de Gestion des incidents – Gestion des incidents majeurs.

Notification Slack	Description
Candidat aux incidents majeurs affecté	Notifie le groupe de gestion des incidents majeurs lorsque l'**État d'un incident majeur** devient **Proposé**.
Notification conférence IAT	Lors d'une téléconférence, une notification Slack est envoyée à tous les participants de la téléconférence.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents majeurs

Validez que Gestion des incidents majeurs fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Incident majeur Gestion des incidents majeurs

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents majeurs nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim).

MIM : suite de tests de la gestion des incidents majeurs

Test	Description	Version
MIM : créer un incident majeur	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident majeur à partir du module de navigation de l'application.	Orlando
MIM : créer un candidat aux incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement du module **Créer un candidat aux incidents majeurs** à partir du menu de navigation.	Orlando
MIM : créer un incident majeur à partir d'un candidat aux incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident majeur à partir d'un candidat aux incidents majeurs.	Orlando
MIM : créer un candidat aux incidents majeurs lorsqu'il correspond à une règle de déclencheur de la gestion des incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement de la création d'un candidat aux incidents majeurs lorsque les conditions pour créer un incident majeur correspondent à la règle de déclencheur de la gestion des incidents majeurs.	Orlando
MIM : proposer un incident majeur (le groupe d'affectation est vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un candidat aux incidents majeurs lorsqu'un incident est proposé comme un incident majeur et vérifiez que les champs **Groupe**	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MIM : suite de tests de la gestion des incidents majeurs (suite)

Test	Description	Version
	d'affectation et **Affecté à** sont vides.	
MIM : proposer un incident majeur (le groupe d'affectation n'est pas vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un candidat aux incidents majeurs lorsqu'un incident est proposé comme un incident majeur et vérifiez que les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** ne sont pas vides.	Orlando
MIM : promouvoir un candidat vers un incident majeur (le groupe d'affectation est vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un incident majeur lorsqu'un candidat est promu vers un incident majeur et vérifiez que le champ **Groupe d'affectation** est vide.	Orlando
MIM : promouvoir un candidat vers un incident majeur (le groupe d'affectation n'est pas vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un incident majeur lorsqu'un candidat est promu vers un incident majeur et vérifiez que le champ **Groupe d'affectation** n'est pas vide.	Orlando
MIM : rejeter un candidat aux incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement du rejet d'un candidat aux incidents majeurs.	Orlando
MIM : rétrograder un incident majeur	Testez le bon fonctionnement de la rétrogradation d'un incident majeur en incident.	Orlando
MIM : clôturer un incident majeur	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de clôture d'un incident majeur.	Orlando
MIM : l'état se synchronise avec l'ICP et la TIC	Testez si l'état se synchronise correctement avec Plan de communication des incidents et Tâche de communication des incidents.	Orlando
MIM : l'ICP est lié à un incident en fonction de conditions et son état se synchronise avec la TIC	Testez si le plan de communication des incidents est correctement lié à un incident en fonction de conditions définies.	Orlando
MIM : résoudre un incident majeur et un rapport post-incident	Testez le bon fonctionnement de la résolution d'un incident majeur et d'un rapport post-incident.	Orlando
MIM : vérifier la mise en page de la console des incidents majeurs	Testez si la mise en page de la console des incidents majeurs est correcte.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MIM : suite de tests de la gestion des incidents majeurs (suite)

Test	Description	Version
MIM : vérifier la tâche de communication depuis la console des incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement de la tâche de communication depuis la console des incidents majeurs.	Orlando

Pour en savoir plus sur Gestion des incidents majeurs, consultez Gestion des incidents majeurs.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Créer des règles de déclencheur pour les incidents majeurs

Créez des règles de déclencheur pour définir les conditions dans lesquelles une action de déclenchement est exécutée. Vous pouvez créer des règles de déclencheur d'incident majeur pour définir des conditions dans lesquelles un incident est automatiquement considéré comme un candidat aux incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : incident_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de déclencheur d'incident majeur sont évaluées de façon asynchrone chaque fois qu'un incident est créé ou mis à jour, à condition que les conditions suivantes soient remplies :

- L'incident parent n'est pas renseigné pour l'enregistrement d'incident, ce qui signifie que l'incident actuel n'est pas un incident enfant.
- L'incident majeur n'est ni proposé ni accepté.
- L'incident est actif.

Remarque :
Les règles de déclencheur d'incidents majeurs dans le système de base sont inactives par défaut.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incidents majeurs** > **Administration** > **Règles de déclencheur d'incidents majeurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle de déclencheur.
Table	Table sur laquelle s'exécute la règle de déclencheur.
Application	Champ d'application de la règle de déclencheur. La règle de déclencheur est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Ordre d'exécution	La règle présentant l'ordre d'exécution le plus bas est déclenchée en premier. Dans l'exemple suivant, la règle présentant l'ordre 100 est exécutée en premier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Exemple : ○ Si la critique opérationnelle du service d'entreprise est 1-Les plus critiques ou 2-Assez critique, l'ordre est de 100. ○ Si le nombre d'incidents enfants est supérieur à 20, alors l'ordre est de 200. ○ Pour un incident P1, l'ordre est de 300. **Remarque :** si l'une ou l'autre des conditions actuelles de règle de déclencheur est remplie, l'incident est considéré comme un candidat aux incidents majeurs. La vérification des règles restantes n'est alors pas requise. Dans le cas contraire, toutes les règles sont vérifiées en fonction de l'ordre d'exécution.
Mesure à prendre	Mesure prise sur l'incident lorsque la règle de déclencheur est exécutée. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs lorsque la règle de déclencheur est exécutée. Une fois approuvé, l'incident est promu au rang d'incident majeur. ○ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : l'incident est promu directement au rang d'incident majeur lorsque la règle de déclencheur est exécutée. ○

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La propriété système **Créer un incident majeur à partir d'un candidat** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incid*) crée différents comportements en fonction des options sélectionnées. Lorsque la propriété système est définie sur **Créer**, les comportements suivants se produisent en lien avec les valeurs de la **Mesure à prendre** : ○ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs. Une fois approuvé, un nouvel incident majeur est créé et l'incident est marqué comme son enfant. ○ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : un nouvel incident est créé et promu au rang d'incident majeur. L'incident existant est marqué comme son enfant. Lorsque la propriété système est définie sur **Promouvoir**, les comportements suivants se produisent en lien avec les valeurs de la **Mesure à prendre** : ○ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs. Une fois approuvé, un nouvel incident majeur est créé et l'incident est marqué comme son enfant. ○ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : l'incident existant est promu au rang d'incident majeur.
Actif	Option pour activer la règle de déclencheur.
Conditions	Conditions qui doivent être remplies pour exécuter la règle de déclencheur.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Travail sur la gestion des incidents majeurs

La section couvre des rubriques qui vous aident avec divers concepts techniques liés à la gestion des incidents majeurs tels que les différentes manières de créer un incident majeur, les manières de rejeter un candidat aux incidents majeurs, de rétrograder un incident majeur ou de fermer un incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un candidat aux incidents majeurs

Vous pouvez créer un candidat aux incidents majeurs de plusieurs façons. Après la création d'un candidat aux incidents majeurs, le gestionnaire d'incidents majeurs évalue le candidat et décide s'il doit être promu en incident majeur.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un gestionnaire d'incidents majeurs peut accepter ou rejeter un candidat aux incidents majeurs.

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Remarque :

- Lorsqu'un incident est proposé comme candidat aux incidents majeurs, le champ **État** de l'incident majeur dans le formulaire Incident, sous la section Incident majeur, est remplacé par **Proposé**.
- Lorsque vous créez un nouvel incident majeur à partir d'un candidat, un nouvel incident est créé et devient l'incident majeur. Le candidat est ajouté comme enfant de l'incident majeur. Pour obtenir ce comportement, le gestionnaire d'incidents doit définir la propriété de gestion des incidents majeurs **Créer un incident majeur à partir d'un candidat** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.major_incident_creation*). Un nouvel incident est créé à partir d'un candidat en tant qu'incident majeur. Le candidat est associé au nouvel incident en tant qu'enfant.
- Le système affecte automatiquement l'incident majeur parent nouvellement créé à un utilisateur lorsque le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) est activé, une équipe est définie pour le groupe de gestion des incidents majeurs et un utilisateur est disponible pour l'équipe d'astreinte. S'il n'existe aucune équipe d'astreinte, le gestionnaire d'incidents majeurs décide de l'utilisateur pour le champ **Affecté à**.

Créer un incident majeur

Créez directement un incident majeur ou examinez les candidats et promouvez des candidats en incidents majeurs.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Affectation d'incident majeur

Un incident majeur est affecté automatiquement à un groupe au moment de la proposition et de la promotion en fonction de la valeur de la propriété **Groupe de gestion des incidents majeurs (sys_id) vers lequel l'incident majeur doit être réaffecté pour sa promotion vers**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

« Incident majeur » (*sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group*). Le groupe affecté travaille sur l'incident majeur et le résout.

L'incident est affecté à une personne si le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) est activé et qu'une équipe est définie pour le groupe. La table suivante illustre les différentes conditions dans lesquelles un incident majeur est affecté à un groupe et à un utilisateur.

Affectation d'un incident majeur

Action	Condition	Groupe d'affectation	Affectés à
L'incident est proposé manuellement comme candidat ou en fonction des règles de déclencheur d'incidents majeurs	Le groupe d'affectation est vide	Groupe basé sur la valeur de la propriété	• Si l'astreinte est activée, que l'équipe est définie et qu'un utilisateur est d'astreinte, l'incident est alors affecté à l'utilisateur d'astreinte • Si l'astreinte n'est pas activée, le champ **Affecté à** reste vide
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur d'affectation actuelle dans le champ **Affecté à**
L'incident est promu manuellement en incident majeur	Le groupe d'affectation est vide	Groupe basé sur la valeur de la propriété	La valeur du champ **Affecté à** est l'utilisateur qui a promu l'incident en incident majeur
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	• Incident réaffecté au groupe en fonction de la valeur de la propriété • Envoyez une notification aux membres d'origine du groupe d'affectation au sujet de la dernière réaffectation d'incident	• La valeur **Affecté à** est remplacée par l'utilisateur qui a promu le candidat aux incidents majeurs • Envoyez une notification à l'utilisateur auquel l'incident majeur a précédemment été affecté
Un incident majeur est créé	Le groupe d'affectation est vide	Groupe basé sur la valeur de la propriété	La valeur du champ **Affecté à** est l'utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affectation d'un incident majeur (suite)

Action	Condition	Groupe d'affectation	Affectés à
			qui a créé l'incident majeur
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur d'affectation actuelle dans le champ **Affecté à**

Affectation du plan de communication des incidents et de la tâche de communication

Action	Condition	Groupe d'affectation	Affectés à
Le plan de communication des incidents est créé avec la source comme incident majeur	Le groupe d'affectation est vide	La valeur du champ **Groupe d'affectation** est copiée à partir de l'incident source	La valeur du champ **Affecté à** est copiée à partir de l'incident source
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - le plan de communication des incidents conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - le plan de communication des incidents conserve sa valeur de groupe **Affecté à** actuelle
La tâche de communication de l'incident est créée à partir du plan de communication des incidents dont la source est l'incident majeur	Le groupe d'affectation est vide	La valeur du champ **Groupe d'affectation** est copiée à partir du plan de communication des incidents	La valeur du champ **Affecté à** est copiée à partir du plan de communication des incidents
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - le plan de communication des incidents conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - la tâche de communication des incidents conserve sa valeur **Affecté à** actuelle.

Traduction automatique

Accepter ou rejeter un candidat aux incidents majeurs

Lorsqu'un candidat est proposé comme candidat aux incidents majeurs, un gestionnaire d'incidents majeurs peut accepter ou rejeter le candidat. Le gestionnaire accepte un candidat comme incident majeur si l'incident nécessite une résolution accélérée.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Associer plusieurs incidents à un incident majeur

Vous pouvez associer un ou plusieurs incidents à un incident majeur à l'aide du menu Actions.

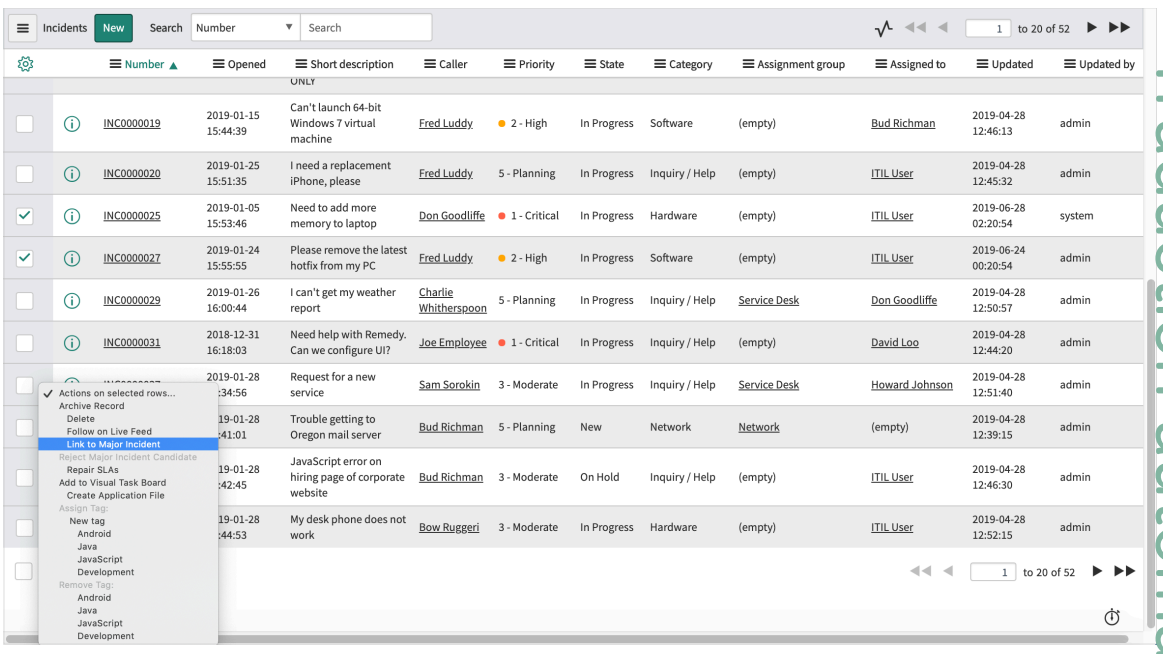
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un incident majeur se produit, plusieurs incidents sont généralement créés et plusieurs candidats aux incidents majeurs peuvent également être créés pour un même problème. Tous les incidents pour un même problème peuvent être associés à l'incident majeur approprié.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez les incidents qui doivent être associés à un incident majeur.
3. Dans le menu Actions, cliquez sur **Lien vers un incident majeur**.



4. Dans la boîte de dialogue Choisir un incident majeur, sélectionnez l'incident majeur auquel vous souhaitez associer les incidents.
5. Cliquez sur **OK**.
   Les incidents sont ajoutés comme enfants à l'incident majeur.

Rejeter plusieurs candidats aux incidents majeurs à l'aide du menu Actions

Vous pouvez rejeter un ou plusieurs candidats aux incidents majeurs via le menu Actions. Si vous décidez que les candidats ne correspondent pas à des incidents majeurs, vous pouvez rejeter plusieurs candidats à la fois et fournir la raison de ce rejet.

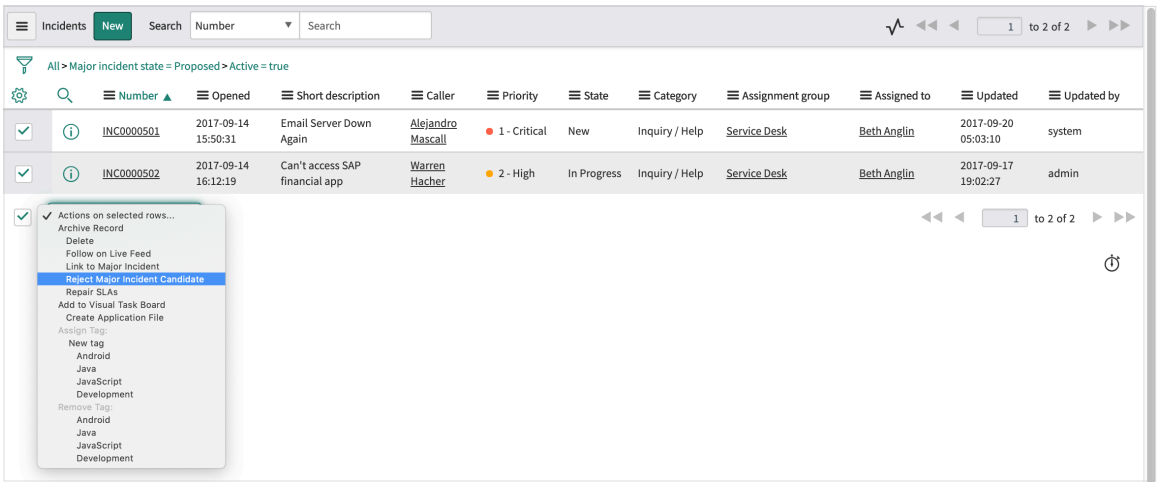
Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Candidats**.
2. Sélectionnez les candidats à rejeter.
3. Dans le menu Actions, cliquez sur **Rejeter un candidat aux incidents majeurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans la boîte de dialogue Motif du rejet, entrez la raison pour laquelle vous avez décidé de ne pas accepter les candidats comme incidents majeurs.
5. Cliquez sur **Rejeter**.
   Les candidats aux incidents majeurs sont rejetés.

Rétrograder un incident majeur

Lorsqu'un incident est malencontreusement évalué comme étant un incident majeur, vous pouvez rétrograder l'incident majeur même après qu'il ait été accepté afin que l'incident puisse être traité comme un incident régulier.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incidents majeurs** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'incident majeur à rétrograder.
3. Cliquez sur l'icône des actions supplémentaires ☰ et sélectionnez **Rétrograder l'incident majeur**.
4. Entrez le motif de la rétrogradation.
   L'état de l'incident majeur est défini sur **Annulé**, mais l'état de l'incident reste le même.

Fermer un incident majeur

Vous pouvez fermer manuellement un incident majeur après avoir validé la résolution et lorsque l'incident majeur présente l'état **Résolu**.

Avant de commencer

- Rôle requis : major_incident_manager ou admin
- L'incident majeur présente l'état Résolu

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incidents majeurs** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'incident majeur que vous voulez fermer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Fermer l'incident**.

Remarque :

- Si vous annulez un incident et que l'état de l'incident majeur est **Proposé** ou **Accepté**, l'état de l'incident majeur devient **Annulé**.
- Propriété de fermeture automatique de l'incident **Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution : si vous définissez cette option sur « Non », la fermeture automatique sera exécutée en fonction de la date de mise à jour**. Aucun enregistrement d'incident accepté comme incident majeur ne sera fermé. Les utilisateurs ayant le rôle major_incident_manager ou administrateur doivent fermer manuellement un incident majeur après avoir validé la résolution et lorsque l'incident majeur présente l'état **Résolu**.
- Si un incident a été promu comme un incident majeur, un utilisateur ESS ne peut pas résoudre, fermer ou rouvrir l'incident.

Afficher les informations sur les incidents majeurs dans le formulaire d'incident

Lorsqu'un incident entre dans le cycle de vie des incidents majeurs, l' **incident majeur** et l'onglet **Rapport post-incident** s'affichent dans le formulaire d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_read ou admin

L'incident se trouve dans le cycle de vie de l'incident majeur.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez l'incident qui se trouve dans le cycle de vie d'un incident majeur.
3. Cliquez sur l'onglet **Incident majeur**.

Champ	Description
État de l'incident majeur	L'état d'un incident majeur peut être l'un des éléments suivants : ○ **Proposé** : état initial lorsqu'un candidat aux incidents majeurs est créé ou proposé. ○ **Accepté** : état lorsqu'un incident majeur est directement créé par un gestionnaire d'incident majeur ou lorsqu'un candidat est promu en incident majeur par un gestionnaire d'incident majeur. ○ **Rejeté** : le candidat aux incidents majeurs est rejeté par un gestionnaire d'incident majeur. ○ **Annulé** : l'incident majeur est rétrogradé par un gestionnaire d'incident majeur.
Proposé par	Utilisateur qui a proposé l'incident en tant que candidat aux incidents majeurs.
Proposé	Date et heure auxquelles l'incident a été proposé en tant que candidat aux incidents majeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Promu par	Utilisateur qui a promu l'incident en incident majeur.
Promu	Date et heure auxquelles cet incident a été promu en incident majeur.
Impact sur l'activité	Impact sur l'entreprise du problème identifié dans l'incident majeur.
Cause probable	Cause probable du problème identifié dans l'incident majeur.

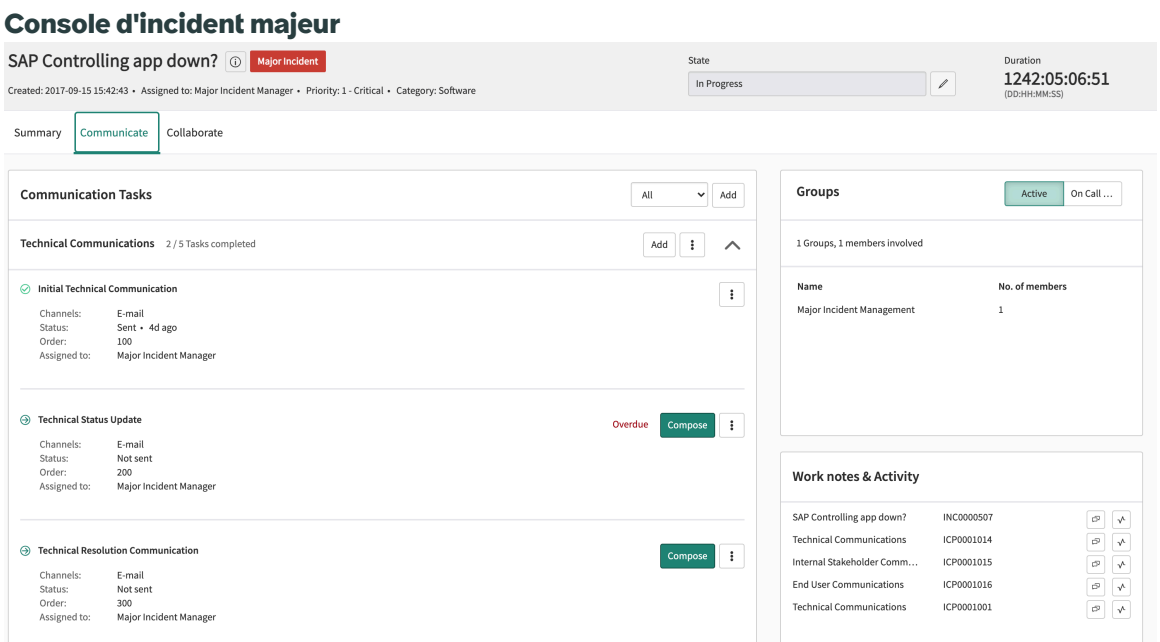
4. Cliquez sur l'onglet **Rapport post-incident**.
   Si vous avez déjà rempli les informations sur le rapport post-incident dans la console des incidents majeurs, les mêmes informations s'affichent dans les champs suivants :

Champ	Description
Vue d'ensemble	Résumé de l'incident.
Résultats	Informations sur ce qui a causé l'incident majeur et les leçons retenues dans le processus.
Chronologie	Informations sur tous les flux d'activités non seulement de l'incident, mais aussi du plan de communication des incidents et des tâches de communication des incidents en rapport avec l'incident.

Console d'incident majeur

La console d'incident majeur est une vue à volet unique conçue pour les gestionnaires d'incidents majeurs, les gestionnaires des communications et les groupes de résolveur. La console aide à gérer les incidents majeurs en regroupant et en fournissant des informations exploitables.

Pour accéder à la console des incidents majeurs, ouvrez un incident majeur ou un candidat à un incident majeur, puis cliquez sur **Afficher la console** sur l'en-tête du formulaire.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les groupes et le nombre de membres impliqués dans le widget de groupes sont renseignés à partir des champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** de l'incident, du plan de communication des incidents, de la tâche d'incident ainsi que des membres impliqués dans une téléconférence active.

Composants d'en-tête

- Depuis la console, pour revenir au formulaire d'incident, cliquez sur **Afficher le formulaire** qui apparaît dans l'en-tête de la console.
- Si un incident ne présente pas encore l'état **Résolu**, l'en-tête affiche le bouton **Résoudre**. Pour résoudre un incident, cliquez sur **Résoudre**.
- Lorsqu'un incident n'est pas encore accepté en tant qu'incident majeur, la console affiche une liste de choix dans l'en-tête. La liste affiche les options permettant de promouvoir l'incident en incident majeur ou de rejeter l'incident.
- Utilisez l'icône de chat ( ) dans l'en-tête pour lancer un chat au niveau de l'incident. Le chat est un flux d'enregistrements ; tout ce que vous écrivez dans le chat apparaît dans le flux d'activité.
- Vous pouvez cliquer sur l' pour modifier l'état de l'incident.
- La durée est un minuteur actif qui effectue un suivi du temps écoulé depuis la création de l'incident. Le minuteur s'arrête lorsque l'incident est résolu.

Éléments d'interface utilisateur de la console d'incident majeur

La console d'incident majeur fournit des éléments d'interface utilisateur à l'aide desquels vous pouvez obtenir un résumé des tâches, l'évolution du plan de communication, des renseignements sur les conférences et un rapport sur la cause et la résolution de l'incident majeur.

La console d'incident majeur présente les éléments d'interface utilisateur suivants : **Résumé**, **Communiquer**, **Collaborer** et **Rapport post-incident**.

Remarque :
vous devez activer le module d'extension Notification (com.snc.notify) pour que l'onglet **Collaborer** s'affiche. L'onglet **Rapport post-incident** n'est visible que lorsque l'état de l'incident est **Résolu** ou **Fermé**.

Console Incident majeur — onglet Résumé

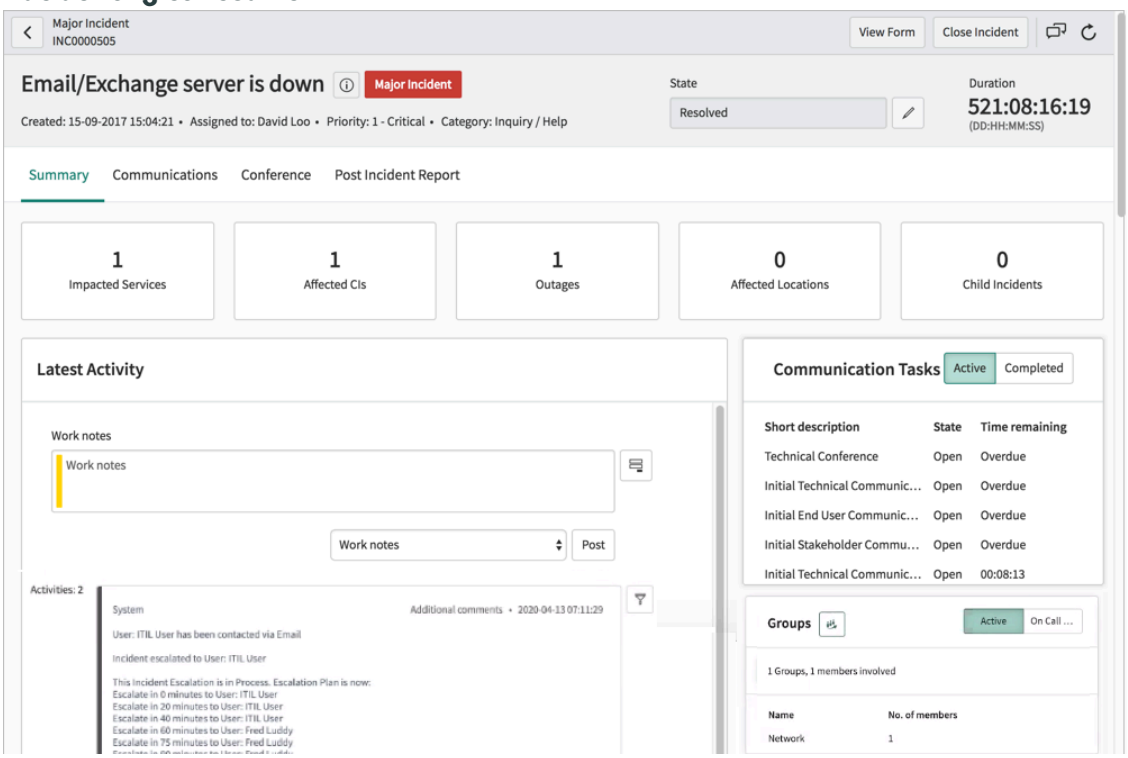
L'onglet **Résumé** fournit une vue unifiée des informations sous la forme d'une mise en page des cartes. Les informations relatives aux services impactés, les CI affectés, les pannes actives, les sites touchés et les incidents enfants vous aident à vous tenir informé des enregistrements connexes associés à un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Résumé

Vue de l'onglet Résumé



Vous pouvez ajouter, créer ou modifier chacun des composants. Vous pouvez également afficher, publier ou filtrer la dernière activité sur l'incident majeur.

L'onglet fournit également un résumé quantitatif des tâches actives et effectuées, ainsi que des utilisateurs ou groupes impliqués dans la résolution de l'incident majeur. Les tâches de communication sont triées par ordre croissant en fonction de leur valeur d'ordre.

La colonne **Durée restante** fournit des informations relatives à l'échéance de la tâche de communication.

- Si vous n'effectuez pas la tâche de communication dans le temps imparti, la valeur devient **En retard**.
- Si vous activez le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation), l'utilisateur, « Qui est d'astreinte » pour le groupe respectif et le nom du groupe apparaissent dans le résumé.

La section Groupes affiche les informations d'astreinte, y compris l'icône de suivi d'escalade d'astreinte ( ), qui indique l'état actif de l'escalade. Le vert indique une escalade active et le noir indique une escalade terminée. Cliquez sur l'icône pour afficher la fenêtre contextuelle Suivi de l'escalade d'astreinte.

Activez le module d'extension Gestion des événements (com.glideapp.itom.snac) pour ajouter une carte **Alerte** sous l'onglet **Résumé** qui vous tient informé du nombre d'alertes pour chaque incident. Le nombre est le total de toutes les alertes primaires et secondaires pour l'incident.

Console Incident majeur — onglet Rapport post-incident

L'onglet **Rapport post-incident** vous aide à comprendre la cause de l'incident majeur et les mesures prises par les équipes pour résoudre l'incident.

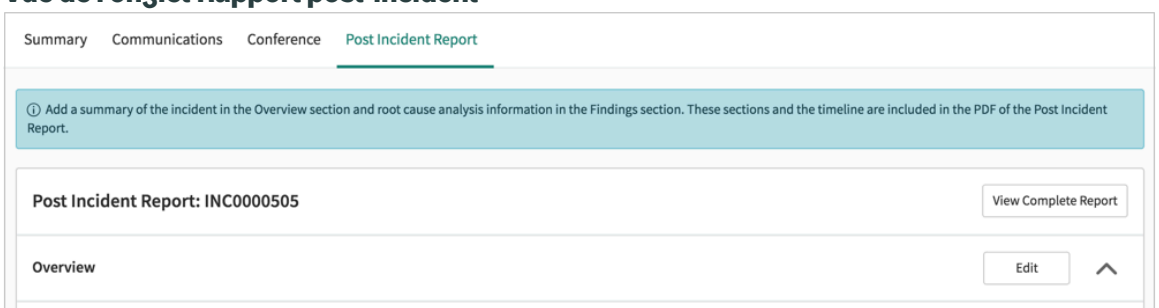
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les équipes peuvent évaluer le processus de réponse aux incidents et de résolution et déterminer les éléments d'action de suivi. Le rapport post-incident est requis pour enregistrer les actions effectuées, les motifs et les résultats.

Remarque :
le gestionnaire d'incidents majeurs peut modifier un rapport lorsque l'incident présente l'état **Résolu**.

Vue de l'onglet Rapport post-incident



Le rapport post-incident comprend les sections suivantes dans lesquelles un gestionnaire d'incidents majeurs peut fournir les renseignements requis :

- **Aperçu** : résumé de l'incident.
- **Résultats** : informations relatives à la cause de l'incident majeur et leçons apprises dans le processus.
- **Résolution** : informations relatives aux mesures de résolution prises pour résoudre le problème. Le gestionnaire d'incidents majeurs peut également ajouter ou modifier toute information connexe sur les problèmes ou les changements en cliquant sur **Ajouter** ou **Gérer** respectivement.
- **Chronologie** : informations sur tous les flux d'activités non seulement de l'incident, mais aussi du plan de communication des incidents et des tâches de communication des incidents liées à l'incident. Vous pouvez mettre à jour la chronologie avec la dernière activité en cliquant sur **Régénérer la chronologie**.

  Remarque :
  Les informations que vous fournissez pour la **vue d'ensemble**, les **résultats** et la **chronologie** sont mises à jour dans la section Rapport post-incident du formulaire d'incident.

Si vous activez le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (CIM) (com.sn_cim), la section Enregistrements d'amélioration connexes est affichée dans le rapport. Cette section affiche les enregistrements d'intégrations CIM entrants.

Lorsque vous cliquez sur **Afficher le rapport terminé**, toutes les informations saisies par le gestionnaire d'incidents majeurs sont compilées ensemble et vous pouvez télécharger le rapport au format .PDF en cliquant sur **Télécharger le rapport PDF**.

Les liens suivants apparaissent dans le formulaire Incident sous la section Liens connexes :

- **Régénérer la chronologie PIR** : ce lien apparaît lorsque l'incident présente l'état **Résolu** et que l'utilisateur dispose du rôle major_incident_manager.
- **Afficher un aperçu de la PIR** : ce lien apparaît lorsque l'incident présente l'état **Résolu** ou **Fermé** et que l'utilisateur dispose du rôle ITIL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
sur le rapport téléchargé, sous **Chronologie de la réponse aux incidents**, l'heure affichée dans le type de synchronisation **Délai d'identification** est calculée de la manière suivante :

- Si vous proposez l'incident comme incident majeur : l'heure indique l'heure de création de la première alerte connexe pour cet incident ou de création de l'incident (au cas où il n'y ait aucune alerte ou si le module d'extension Gestion des événements est inactif), selon le premier événement, jusqu'au moment où l'incident est proposé pour la première fois comme incident majeur.
- Si vous créez directement un incident majeur : l'heure indique l'heure de création de la première alerte connexe pour cet incident ou de création de l'incident (au cas où il n'y ait aucune alerte ou si le module d'extension Gestion des événements est inactif), selon le premier événement, jusqu'au moment où l'incident est promu en incident majeur.

Information associée

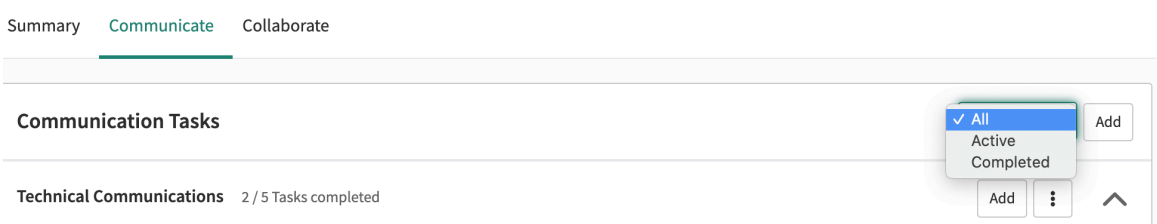
Associer un nouveau rapport post-incident

Onglet Communiquer de la console Incident majeur

L'onglet **Communiquer** aide à comprendre l'état d'avancement d'un plan de communication et des tâches qui y sont liées.

Si plusieurs tâches de communication sont associées à un plan de communication, toutes les tâches apparaissent dans le plan de communication respectif.

Filtre de tâche de communication

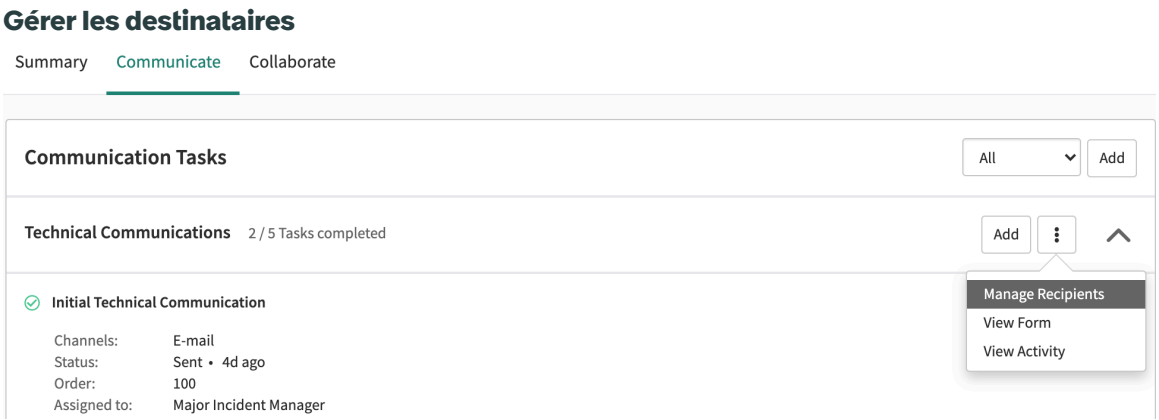


Vous pouvez filtrer la tâche de communication pour afficher toutes les tâches, les tâches actives ou les tâches effectuées. Vous pouvez également ajouter un nouveau plan de communication en cliquant sur **Ajouter**. Vous pouvez créer une tâche de communication pour un plan existant en cliquant sur **Ajouter une tâche**. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un plan de communication à partir de la console des incidents majeurs. Si vous souhaitez ajouter ou supprimer des destinataires d'un plan particulier après l'avoir enregistré, cliquez sur **Gérer les destinataires**.

Remarque :
Lorsque vous créez une tâche de communication pour l'envoi d'un e-mail dans la console de gestion des incidents majeurs et que vous sélectionnez une liste de destinataires, cette liste est ajoutée à la place des utilisateurs individuels. La liste des utilisateurs figurant dans la liste des destinataires est calculée par le système lors du traitement de la demande d'e-mail, ce qui améliore les performances du système. Vous pouvez également ajouter des utilisateurs, des groupes et des adresses e-mail dans la section Destinataires. Activez cette fonctionnalité en sélectionnant l'option **Propriété permettant d'activer/désactiver la prise en charge de la liste de destinataires dans le Client de messagerie, sur les tâches de communication** (`sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled`) dans les propriétés de gestion des incidents majeurs. Vous pouvez créer une liste de destinataires à l'aide d'un script pour récupérer une liste personnalisée d'utilisateurs ou inclure une liste prédéfinie d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les actions suivantes peuvent être effectuées sur une tâche de communication donnée :

- **Fermer la tâche** : si la tâche est exécutée au moins une fois, la tâche de communication est fermée et son état devient Terminé. Dans le cas contraire, l'état devient Ignoré.
- **Répéter** : disponible uniquement pour une tâche de communication récurrente. Permet à l'utilisateur d'ignorer une fois la tâche de communication, et le minuteur d'échéance est actualisé.
- **Afficher le formulaire** : pour chaque tâche du plan, vous pouvez revenir au formulaire.
- **Afficher l'activité** : vous permet d'afficher l'historique des activités et de publier vos notes de travail ou commentaires supplémentaires pour une tâche de communication.

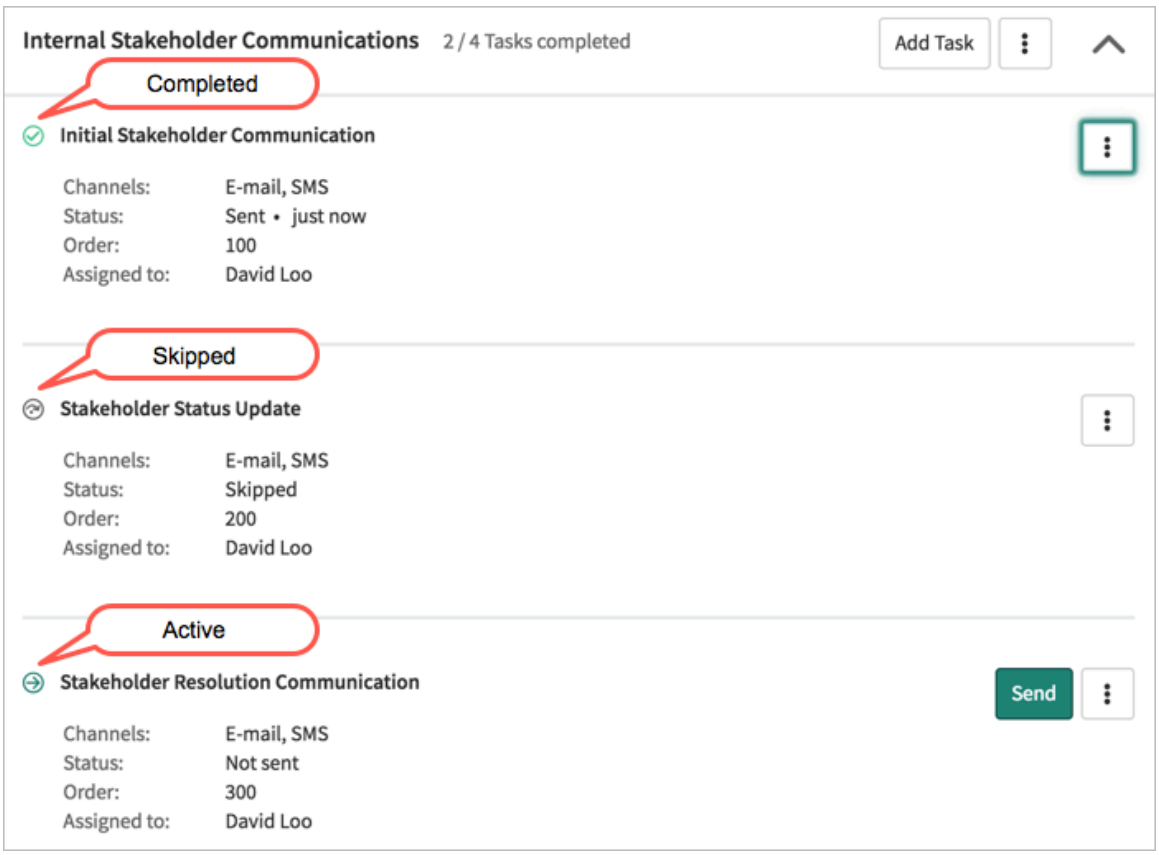
Vous pouvez également afficher l'échéance des tâches à venir et la durée du retard au cas où la tâche ne serait pas terminée dans le délai imparti.

Pour envoyer une notification, cliquez sur **Composer**. Si la notification ne doit être envoyée qu'une seule fois, après avoir envoyé la notification, l'état de la tâche devient Terminé. Si la tâche est récurrente, l'état de la tâche devient Ouvert. Après l'exécution d'une tâche de communication récurrente, l'état de la tâche de communication devient **Envoyé**, suivi du nombre de fois où la tâche de communication récurrente a été exécutée jusque-là. Par exemple, Envoyé(2x) signifie que la tâche de communication est exécutée deux fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de la tâche de communication



Les icônes qui se trouvent à gauche du nom de la tâche de communication représentent l'état de la tâche de communication (terminée, ignorée ou active).

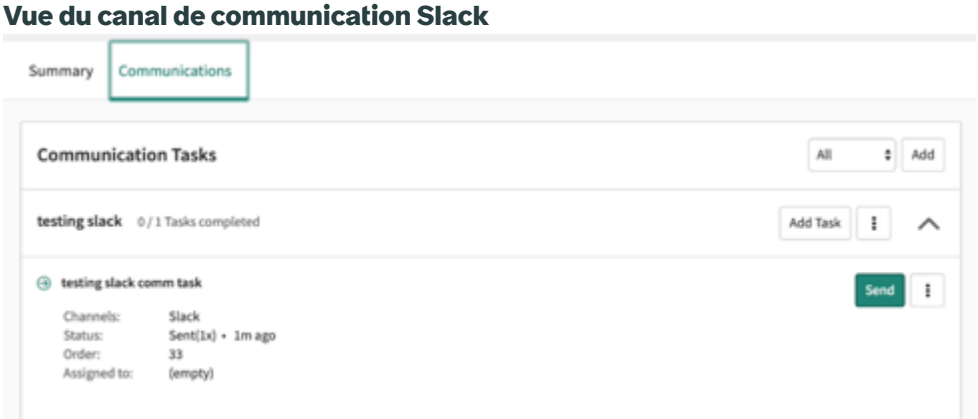
Dans la section Notes de travail et activité, vous pouvez lancer un chat au niveau de l'incident ou du plan de communication des incidents. Vous pouvez également afficher le flux d'activité pour cet enregistrement.

Envoi de messages aux utilisateurs via Slack

Pour la fonctionnalité Slack, installez Services de collaboration à partir de ServiceNow Store .

Lorsque vous ajoutez Slack comme canal de communication, il apparaît comme suit :

Vue du canal de communication Slack



Cliquez sur **Composer** pour transmettre le message Slack aux contacts que vous avez déjà mentionnés dans le contact de communication lors de la définition du plan de

Traduction automatique

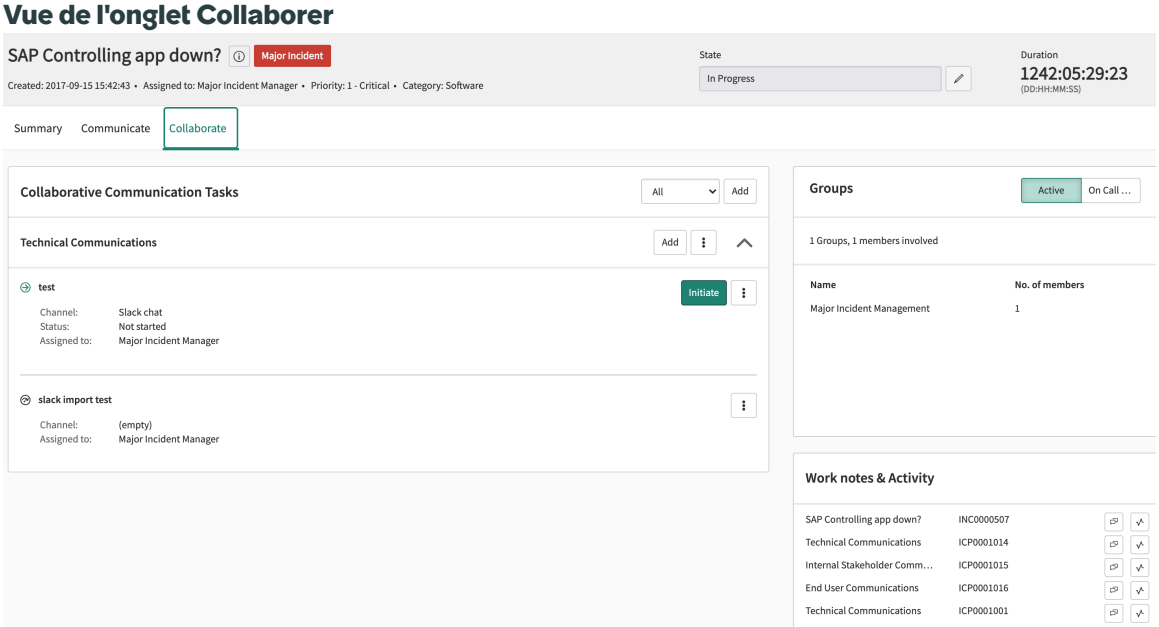
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

communication. Les contacts sélectionnés recevront un message direct du bot *Slack*. Vous pouvez effectuer les actions de tâches de communication telles que **Tâche fermée**, **Répéter**, **Afficher le formulaire** et **Afficher l'activité**.

Console Incident majeur — onglet Collaborer

L'onglet **Collaborer** vous aide à visualiser les informations relatives aux tâches de communication qui disposent du canal de communication Conférence. Il vous permet également de gérer les participants d'une téléconférence.

Vue de l'onglet Collaborer



Comme dans l'onglet **Résumé**, vous pouvez ajouter un nouveau plan de communication en cliquant sur **Ajouter**. Vous pouvez créer une tâche de communication pour un plan existant en cliquant sur **Ajouter un appel**. Pour en savoir plus, consultez Add-communication-plan-from-mim-workbench. Si vous souhaitez ajouter ou supprimer des destinataires d'un plan particulier après l'avoir enregistré, cliquez sur **Gérer les participants**.

Pour lancer une téléconférence, cliquez sur **Lancer**. Si la tâche de communication est une tâche ponctuelle, après la fin de l'appel, l'état de la tâche devient **Terminé**. Si la tâche est récurrente, l'état de la tâche devient **Ouvert** et il affiche le nombre de fois que la téléconférence est lancée.

Remarque :
lorsque vous ajoutez un groupe d'utilisateurs à la téléconférence, le groupe lui-même est ajouté à l'appel, et la hiérarchie d'escalade est automatiquement suivie une fois l'appel démarré. Définissez la propriété *com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation* sur true. Pour plus d'informations sur la propriété, reportez-vous à Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Sous chaque tâche, la section Participants actifs affiche les participants actifs et la section Participants inactifs affiche les participants inactifs.

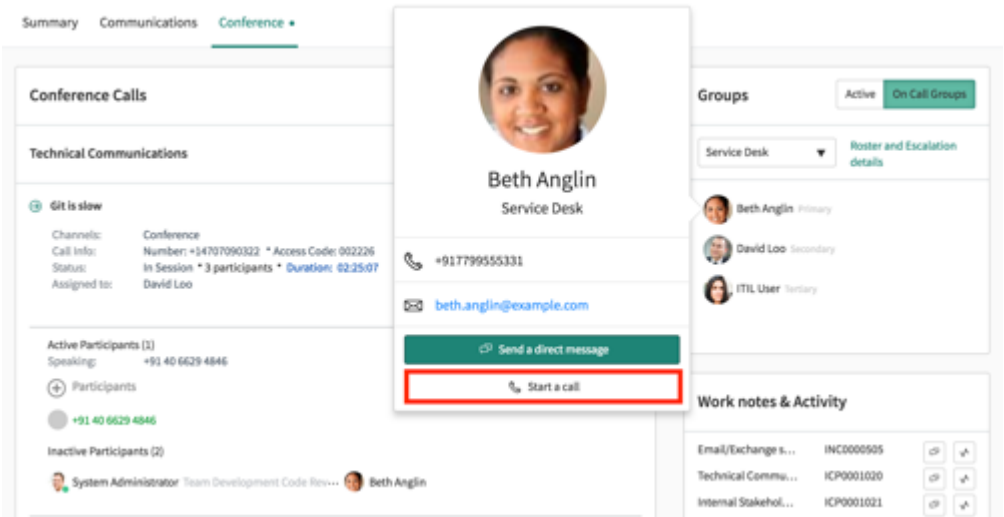
Si l'appel est en cours, l'utilisateur itil, qui a accès à la console, peut rejoindre la téléconférence en cliquant sur **Rejoindre l'appel**. Les participants peuvent également ajouter un autre utilisateur à une téléconférence en cours en cliquant sur **+ Participants**. Le responsable de la conférence peut mettre fin à la téléconférence en cliquant sur **Fin de l'appel**. Le responsable de la conférence peut mettre en sourdine, réactiver ou expulser un participant actif en faisant passer le curseur sur le participant actif et en cliquant sur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la section Notes de travail et activité, vous pouvez envoyer un message de connexion au niveau de l'incident ou du plan de communication des incidents. Vous pouvez également afficher le flux d'activité.

Pour initier un appel directement aux membres du groupe, cliquez sur **Démarrer un appel**.



Pour démarrer un appel, renseignez la propriété *sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number* avec un numéro de notification valide qui dispose des fonctions vocales. Pour un utilisateur qui participe déjà à une téléconférence active, **Démarrer un appel** est désactivé. Vous pouvez désactiver ou réactiver le micro de tous les participants à l'aide des options **Désactiver tous les micros** et **Activer tous les micros**. Si vous activez le module d'extension Notification - Twilio Direct Driver (com.snc.notify.twilio_direct), les participants actifs sont mis en surbrillance en vert.

Pour en savoir plus sur l'envoi d'une notification Microsoft Teams à partir de la console de gestion des incidents majeurs, consultez Envoyer une notification à partir de la console de gestion des incidents majeurs .

Pour en savoir plus sur le flux de processus pour la communication Slack, consultez Flux de processus pour la communication Slack.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'une tâche de communication collaborative, consultez Ajouter une tâche de communication collaborative.

Associer un nouveau rapport post-incident

Créez votre propre rapport post-incident et associez la page d'interface utilisateur au bouton **Afficher le rapport terminé** sous l'onglet **Rapport post-incident**. En utilisant le rapport personnalisé, vous pouvez ajouter des informations spécifiques à votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, major_incident_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour associer le bouton **Afficher le rapport terminé** avec votre page de rapport post-incident personnalisé, configurez la valeur de la propriété d'incident majeur **URL de page d'interface utilisateur d'exportation PIR** sur la nouvelle page d'interface utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Créez une page d'interface utilisateur.
   Pour en savoir plus sur la création d'une page d'interface utilisateur, consultez Pages de l'interface utilisateur .
3. Accédez à **Incident** > **Propriétés des incidents majeurs**.
4. Dans la propriété **URL de page d'interface utilisateur d'exportation PIR** (*sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page*), entrez le lien de la nouvelle page d'interface utilisateur.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Lorsque vous cliquez sur le bouton **Afficher le rapport terminé**, la nouvelle page d'interface utilisateur s'ouvre.

Ajouter un plan de communication à partir de la console des incidents majeurs

Vous pouvez créer un plan de communication ou ajouter une nouvelle tâche de communication à un plan de communication existant à partir de la console. Cette action d'interface utilisateur est utile lorsqu'il n'existe aucun plan de communication bien défini dans le système.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à Console d'incident majeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Communications**, puis cliquez sur **Ajouter** qui apparaît dans la section Tâches de communication pour afficher la fenêtre contextuelle Communication ad hoc.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Plan de communication	Liste permettant de sélectionner un nouveau plan de communication ou de sélectionner un plan existant et d'ajouter des tâches de communication au plan.
Planifier la description courte	Brève description de la nature du plan de communication.
Brève description de la tâche	Brève description de la nature de la tâche de communication.
Canaux	Cochez la case pour sélectionner e-mail, SMS, Slack ou conférence comme mode de communication pour le plan.
Fréquence	Fréquence à laquelle une tâche spécifique doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée. Pour les tâches récurrentes, elle indique également l'intervalle de temps après lequel la tâche doit se répéter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des incidents similaires à partir de la console d'incident majeur

Ajoutez des incidents similaires à un incident majeur afin que les équipes de support puissent travailler sur l'enregistrement parent pour un processus de réponse coordonné.

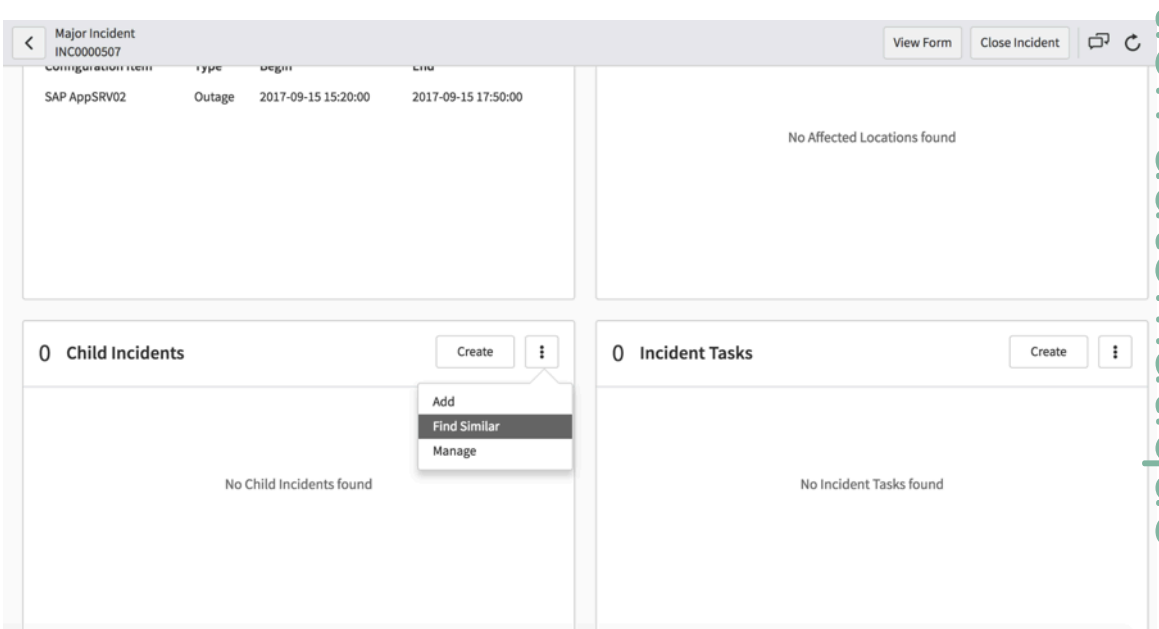
Avant de commencer

Rôle requis : itil, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager ou admin

- Activez le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml).
  - Configurez Intelligence prédictive et formez la définition de solution avec le nom `ml_sn_global_similar_incidents_mim`. Pour en savoir plus sur la formation d'une définition de solution, consultez Créer et former une solution de similarité .
- Assurez-vous qu'il existe une solution ML active dans **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions** avec le nom de solution `ml_sn_global_similar_incidents_mim`.

Procédure

1. Accédez à Console d'incident majeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Résumé**.
3. Dans la section Incidents enfants, cliquez sur ⋮, puis sur **Rechercher des éléments semblables**.



4. Dans la boîte de dialogue Ajouter des incidents similaires, sélectionnez les incidents similaires que vous souhaitez associer à l'incident majeur, puis cliquez sur **Ajouter la sélection**.
   Les incidents enfants similaires apparaissent sous la section Incidents enfants.

Accéder au chemin d'escalade d'astreinte à partir de la console d'incident majeur

Accédez à la liste des personnes d'astreinte et aux détails d'escalade à partir de la console d'incident majeur pour contacter un groupe de support.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_read, sn_incident_write, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager ou admin

Traduction automatique

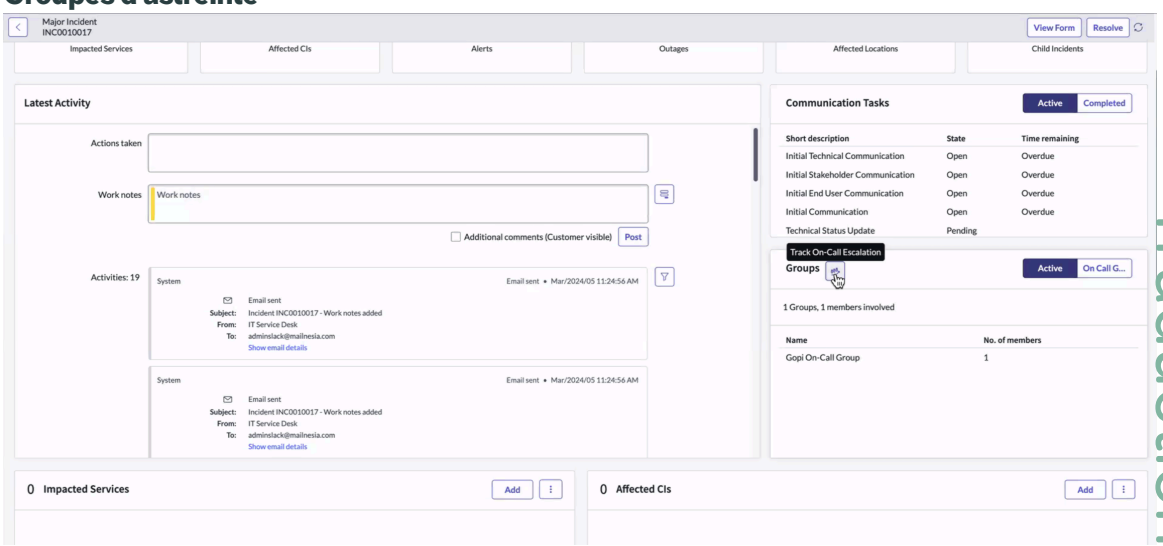
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activez le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation).

Procédure

1. Accédez à Console d'incident majeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Communications**.
3. Sous la section **Groupes**, cliquez sur **Groupes d'astreinte**.
4. Dans la liste, sélectionnez un groupe.

Groupes d'astreinte



5. Sélectionnez **Suivre l'escalade d'astreinte**.
6. Dans la section Chemin d'escalade, sélectionnez **Escalade**.

Résultats

Vous pouvez accéder aux informations d'escalade d'astreinte.

Vue d'ensemble des incidents majeurs (tableau de bord)

Le module de vue d'ensemble des incidents majeurs fournit deux versions du tableau de bord Analyse des performances (PA) pour examiner les renseignements sur les incidents majeurs en un seul coup d'œil.

Les utilisateurs disposant du rôle itil, sn_incident_write, major_incident_manager ou communication_manager peuvent accéder au tableau de bord.

Les deux versions du tableau de bord Analyse des performances (PA) sont Normal et Premium. Le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) doit être activé pour afficher le tableau de bord normal. Pour accéder à la version Premium du tableau de bord de la vue d'ensemble des incidents majeurs, activez Analyse des performances - Content Pack for Gestion des incidents majeurs (com.snc.pa.incident.mim).

Vous pouvez accéder au tableau de bord d'une des manières suivantes :

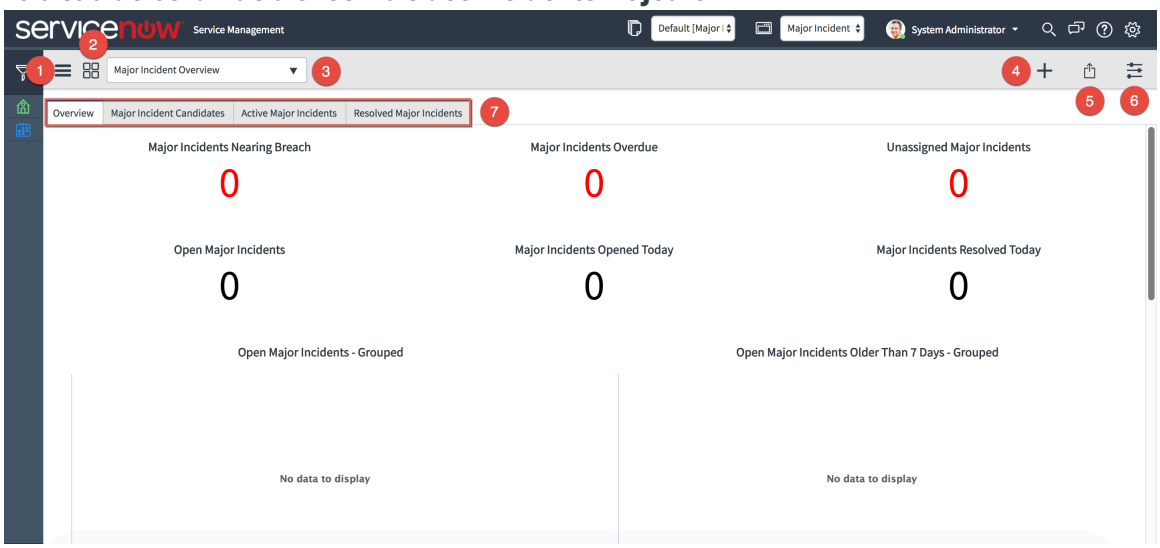
- **Incident** > **Incidents majeurs** > **Vue d'ensemble**
- **Self-service** > **Tableau de bord** > **Vue d'ensemble des incidents majeurs**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble des incidents majeurs

Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents majeurs



Le module de vue d'ensemble des incidents majeurs fournit des informations sur le contenu suivant :

#	Composant de l'interface utilisateur	Description
1	Contrôles du tableau de bord	Fournit des options permettant de créer, dupliquer ou supprimer un tableau de bord. Vous pouvez copier l'URL du tableau de bord ou dupliquer le tableau de bord. De plus, vous pouvez ajouter le tableau de bord dans votre liste de favoris, créer un onglet ou réinitialiser les filtres dans le tableau de bord.
2	Vue d'ensemble du tableau de bord	Vous conduit à la page d'interface utilisateur où vous pouvez voir le tableau de bord récemment consulté, les tableaux de bord que vous possédez ou partagez ou tous les tableaux de bord du système. Pour créer un tableau de bord, cliquez sur **Nouveau**.
3	Liste de choix des tableaux de bord	Permet de choisir entre les différents tableaux de bord du système.
4	Ajouter des widgets	Permet d'ajouter des widgets. Vous pouvez faire glisser pour déplacer ou redimensionner le widget sur le tableau de bord.
5	Partage	Permet de spécifier des groupes, utilisateurs et rôles pour le tableau de bord.
6	Configuration	Affiche le volet de configuration permettant de sélectionner une mise en page sur laquelle enclencher les widgets ou de modifier une mise en page selon vos besoins.
7	Onglets	• **Incidents majeurs pratiquement dépassés** : nombre d'incidents majeurs actifs pour lesquels l'état d'incident majeur est **Accepté** et le SLA de réponse ou de résolution a atteint 75 % du temps imparti.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

#	Composant de l'interface utilisateur	Description
		• **Incidents majeurs en retard** : nombre d'incidents majeurs actifs pour lesquels l'état d'incident majeur est **Accepté** et le SLA de réponse ou de résolution a été dépassé. • **Incidents majeurs non affectés** : nombre d'incidents majeurs pour lesquels le champ **Affecté à** est vide. • **Incidents majeurs ouverts** : incidents majeurs ouverts et dont l'état d'incident majeur est **Accepté**. • **Incidents majeurs ouverts aujourd'hui** : l'état d'incident majeur est **Accepté** et l'incident majeur a été créé le jour courant. **Remarque :** Les incidents majeurs ouverts le jour courant comprennent à la fois les incidents actifs et inactifs. • **Incidents majeurs résolus aujourd'hui** : incidents majeurs résolus le jour courant et dont l'état est **Résolu**. • **Ouvrir les incidents majeurs – Groupés** : vous pouvez filtrer ces incidents selon les champs **Grouper par** et **Empilés par**. • **Ouvrir les incidents majeurs de plus de 7 jours – Groupés** : vous pouvez filtrer ces incidents selon les champs **Grouper par** et **Empilés par**. • **Incidents majeurs par priorité et état** • **Incidents majeurs de plus de 7 jours par priorité et état** • **Incidents majeurs ouverts par semaine** • **Incidents majeurs fermés par semaine**

Vue d'ensemble des incidents majeurs - Premium

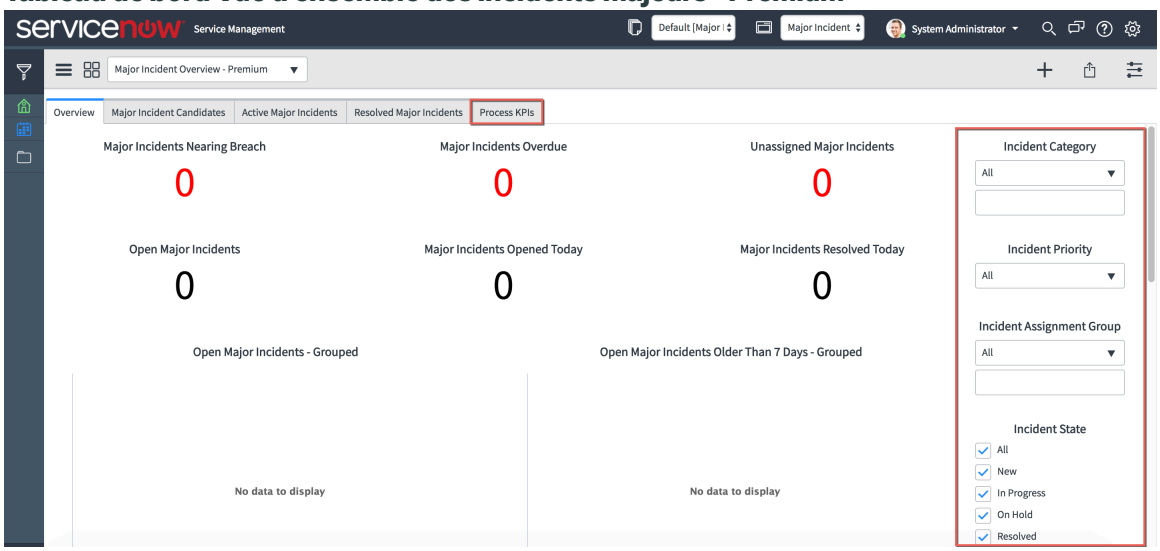
Vue d'ensemble des incidents majeurs - Premium fournit les fonctions supplémentaires suivantes :

- **KPI des processus** : fournit des informations sur les **incidents majeurs actifs**, le **nombre d'incidents majeurs résolus**, le **temps de résolution moyen des incidents majeurs** et les **nouveaux incidents majeurs par rapport aux incidents majeurs résolus**.
- Filtres interactifs : aident à filtrer les incidents en fonction de la catégorie, de la priorité, du groupe d'affectation et de l'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents majeurs - Premium



Information associée

Créer et utiliser des tableaux de bord

Console d'incident majeur

Signaler des incidents

Le Centre de services et d'autres gestionnaires informatiques peuvent utiliser des tableaux de bord et des rapports pour surveiller et suivre l'état des incidents et les niveaux de service.

Vue d'ensemble des incidents

Le tableau de bord **Vue d'ensemble** > **des incidents** donne un aperçu rapide de l'état actuel des incidents ouverts. En haut, les widgets à score unique énumèrent les états des incidents ouverts, tels que les incidents critiques, les incidents non affectés et les incidents en retard. Les graphiques du tableau de bord regroupent les incidents par facteur, tel que la priorité et l'état. La vue d'ensemble des incidents est entièrement interactive et configurable.

Rapports d'incidents

Divers rapports d'incidents sont disponibles dans le système de base. Vous pouvez modifier les rapports existants ou en créer de nouveaux. Accédez à **Rapports** > **Afficher/Exécuter** et entrez `incident` dans la zone de recherche pour afficher tous les rapports d'incidents. Les rapports du système de base comprennent les éléments suivants :

- Rapports de base à histogramme ou graphique en secteurs, tels que classés par groupe d'affectation, emplacement, priorité ou état. Ces rapports vous aident à analyser un point de données spécifique, par exemple pour savoir si vous disposez de suffisamment de personnel affecté à un groupe d'affectation.
- Rapports de séries chronologiques, tels que **Tendance d'incident par élément de configuration**. Ce rapport vous permet d'analyser les incidents fermés par élément de configuration (CI) afin d'identifier les problèmes potentiels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rapports multidimensionnels, tels que **Incidents par priorité et état de plus de 30 jours**. Ce rapport peut vous aider à identifier les écarts dans les niveaux de service. Par exemple, si un nombre élevé d'incidents à faible priorité présente toujours l'état **Nouveau** après avoir été ouverts plus de 30 jours.

Définition de métrique d'incident

Cette mesure évalue l'efficacité des processus de gestion des services IT. Le Centre de services peut améliorer le processus de gestion des incidents en utilisant les informations recueillies au sein de la plateforme. Vous pouvez activer le module d'extension Metric Definition (com.glide.metrics) et définir les mesures à surveiller dans le système. Avec ces mesures et les informations présentes dans la base de données, il est possible de générer des rapports qui peuvent être ajoutés aux tableaux de bord ou être automatiquement générés et distribués .

Grâce à ces informations, il est possible d'affiner les règles automatiques telles que les règles d'affectation, les accords de niveau de service ou les moniteurs d'inactivité pour mieux correspondre à l'environnement unique du Centre de services. Les incidents non nécessaires peuvent être évités en encourageant les utilisateurs à consulter la base de connaissances avant de créer un incident. La fonction de résultats de recherche connexes du formulaire Incident contribue à cette stratégie.

Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents

Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents regroupe des données au fil du temps et est activé par défaut pour Gestion des incidents. Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents fournit un tableau de bord de gestion des incidents avec 15 indicateurs pour vous aider à évaluer les performances de l'organisation. Pour en savoir plus, consultez Analyse des performances pour Gestion des incidents .

Si vous vous abonnez à Analyse des performances, des Solutions Platform Analytics supplémentaires sont disponibles pour Gestion des incidents. La solution Solution Platform Analytics pour Gestion des incidents contient des tableaux de bord préconfigurés.

Un abonnement à Analyse des performances vous donne également accès à l'analyse de formulaire. L'analyse de formulaire intègre des informations sur les performances dans les enregistrements d'incidents afin que les utilisateurs puissent accéder aux mesures importantes en contexte et prendre de meilleures décisions. Pour en savoir plus, consultez Texte à afficher .

Information associée

Création de rapports

Gestion des incidents Solutions Platform Analytics

Solutions Platform Analytics et les analyses de formulaire contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'indicateurs Analyse des performances pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Configurez et testez les Solutions Platform Analytics sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Solution Platform Analytics pour Gestion des incidents est disponible par défaut dans Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents.

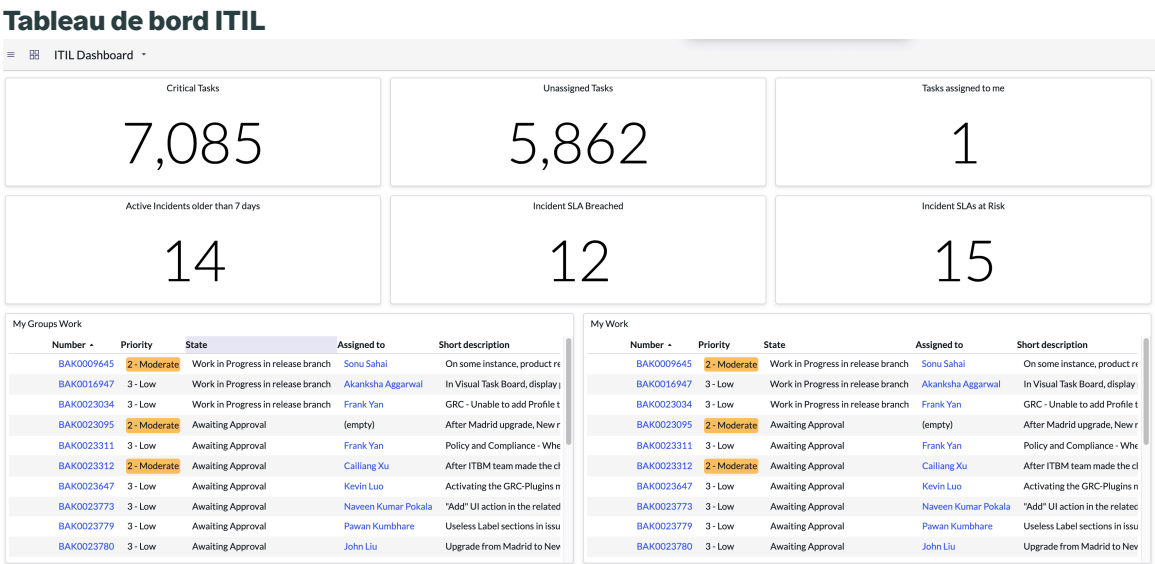
Information associée

Solutions Platform Analytics

Activer votre abonnement Analyse des performances

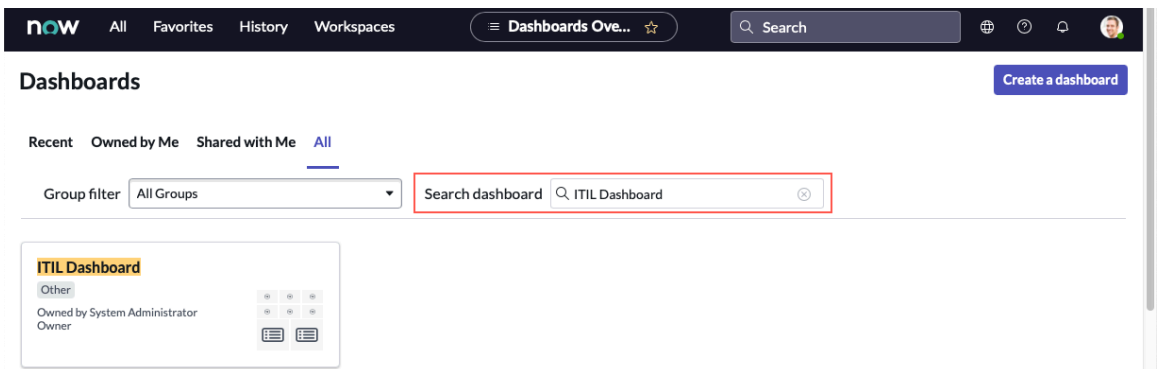
Tableau de bord ITIL

Utilisez ce tableau de bord pour afficher, gérer et suivre les tâches et les incidents d'exploitation du centre de services IT.



Accéder au tableau de bord ITIL

Pour accéder au tableau de bord ITIL, accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Tableau de bord**. Dans la vue d'ensemble Tableaux de bord, recherchez le tableau de bord ITIL.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final	Description	Rôle requis
Agent du service informatique	Peut afficher, ouvrir, mettre à jour, suivre et fermer les incidents et les tâches dans le cadre de la gestion des problèmes des clients.	itil
Administrateur d'agent informatique	Peut effectuer toutes les activités d'un agent informatique. En outre, l'administrateur peut également modifier les données et la mise en page.	itil_admin

Visualisations de données

Le tableau de bord comprend les visualisations suivantes :

Titre	Type	Description
Tâches critiques	Score unique (42)	Nombre total d'enregistrements de tâches critiques ouverts pour lesquels le champ **Priorité** est défini sur **1**.
Tâches non affectées	Score unique (42)	Nombre total de tâches ouvertes pas encore affectées.
Tâches qui m'ont été affectées	Score unique (42)	Nombre total de tâches affectées à l'utilisateur connecté du tableau de bord.
Incidents actifs de plus de 7 jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents actifs enregistrés depuis sept jours.
Violation de SLA d'incident	Score unique (42)	Nombre total d'incidents dont le SLA est dépassé.
SLA d'incidents à risque	Score unique (42)	Nombre total d'incidents actifs dont la durée du SLA n'est pas encore dépassée, mais qui a atteint 75 %.
Tâches de mon groupe	Liste ( )	Charge de travail (tâches) en attente du groupe de l'utilisateur connecté.
Mes tâches	Liste ( )	Charge de travail (tâches) en attente de l'utilisateur connecté.

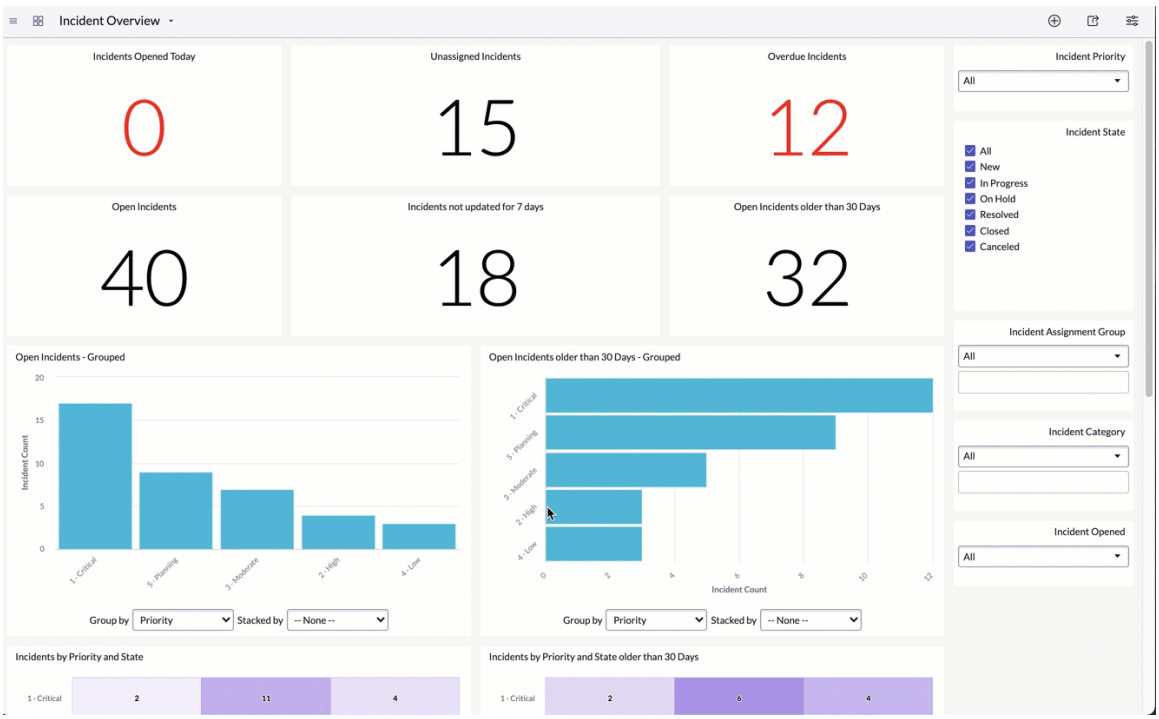
Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents

Utilisez ce tableau de bord pour afficher l'état des incidents pour la planification, la hiérarchisation et la gestion des problèmes des clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

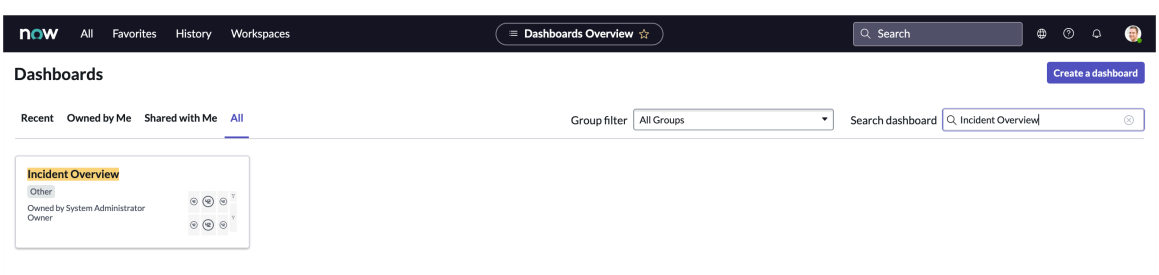
Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents



Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble des incidents

Pour accéder au tableau de bord Vue d'ensemble des incidents, accédez à **Tout** > **Incident** > **Vue d'ensemble**.

Vous pouvez également accéder à **Tout** > **Libre-service** > **Tableau de bord**. Dans la vue d'ensemble des tableaux de bord, recherchez le tableau de bord Vue d'ensemble des incidents.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final	Description	Rôle requis
Agent du service informatique	Ouvre, affiche, met à jour, suit et ferme les incidents dans le cadre de la gestion des problèmes des clients.	• itil • sn_incident_read

Visualisations de données

Le tableau de bord comprend les visualisations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Incidents ouverts aujourd'hui	Score unique (42)	Nombre total d'incidents créés à la date actuelle.
Incidents non affectés	Score unique (42)	Nombre total d'incidents pas encore affectés.
Incidents en retard	Score unique (42)	Nombre total d'incidents dont le SLA est dépassé.
Incidents ouverts	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas de date de résolution.
Incidents non mis à jour au cours des 7 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas été mis à jour depuis 7 jours.
Incidents ouverts de plus de 30 jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a 30 jours.
Incidents ouverts - Regroupés	Barre verticale ( )	Nombre total d'incidents ouverts regroupés par priorité.
Incidents ouverts de plus de 30 jours - Regroupés	Barre horizontale ( )	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par priorité et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état.
Incidents de plus de 30 jours par priorité et état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par semaine	Icône Domaine ( )	Nombre total d'incidents ouverts ou fermés chaque semaine.

Filtres

Le tableau de bord comprend les filtres suivants :

Nom	Type	Description
Priorité de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **priorité** de l'enregistrement d'incident.
État de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de l'**état** de l'enregistrement d'incident.
Groupe d'affectation d'incident	Référence	Filtrez les visualisations des rapports en fonction du **groupe d'affectation** associé à l'enregistrement d'incident.
Catégorie de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **catégorie** de l'enregistrement d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

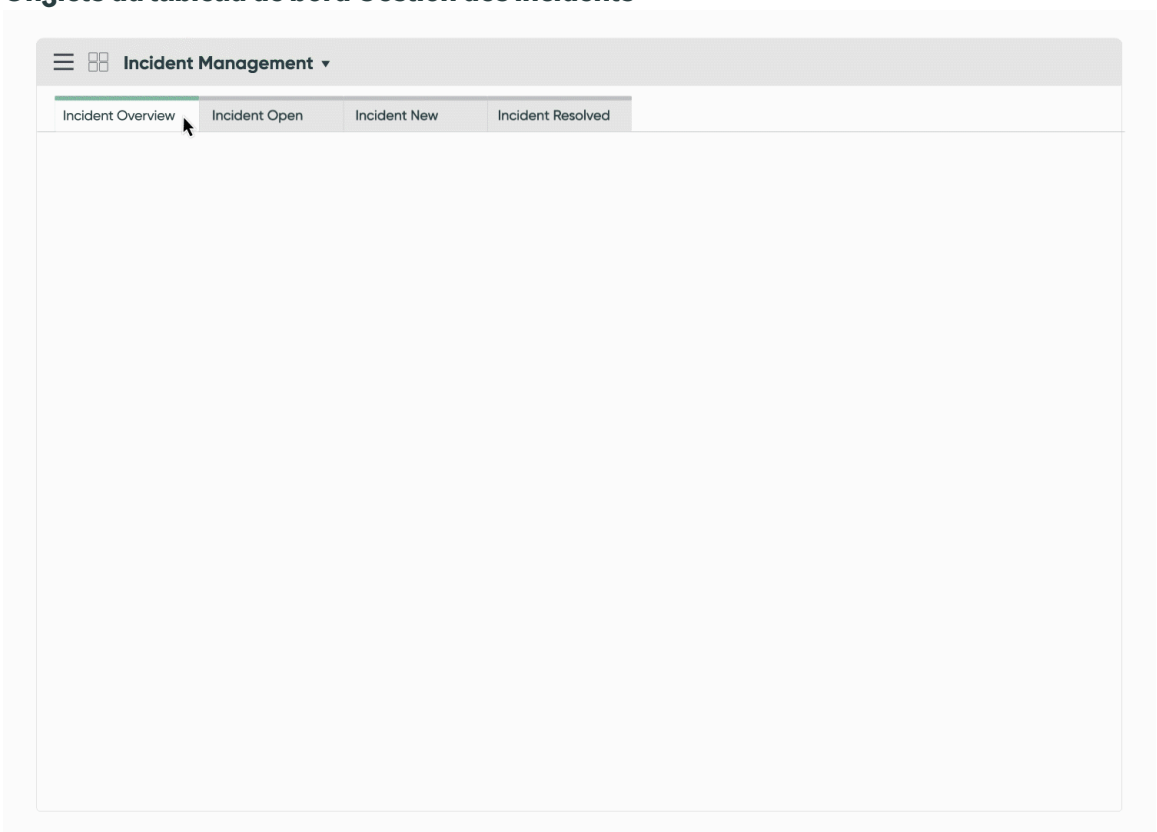
Nom	Type	Description
Incident ouvert	Date	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la date de création de l'incident.

Remarque :
ce tableau de bord affiche les informations relatives aux incidents à partir de l'onglet **Vue d'ensemble** du tableau de bord Incident Premium.

Tableau de bord Gestion des incidents

Le tableau de bord Gestion des incidents vous permet de voir les dernières tendances de création, de durée et de résolution des incidents. Utilisez ses informations pour repérer les zones de problèmes et planifier votre stratégie de gestion des incidents à venir.

Onglets du tableau de bord Gestion des incidents



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 5 jours.

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 30 jours.

Nombre de nouveaux incidents

Décompte quotidien du nombre d'incidents ouverts « aujourd'hui ».

Nombre d'incidents résolus

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = résolu.

Croissance du backlog des incidents

Suit l'augmentation ou la diminution des incidents ouverts. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre de nouveaux incidents]] - [[nombre d'incidents résolus]].

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

% de nouveaux incidents critiques

Pourcentage de nouveaux incidents filtrés sur la répartition des priorités avec l'élément de répartition 1 - Critique. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux incidents > priorité = 1- Critique]] / [[nombre de nouveaux incidents]]) * 100.

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Nombre moyen de jours qu'il faut pour résoudre un incident, le cas échéant. Le score est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des incidents résolus]] / ([[nombre d'incidents résolus]] * 24).

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des incidents ouverts
- Durée cumulée d'incidents résolus

Répartitions

- Catégorie
- Priorité
- Âge

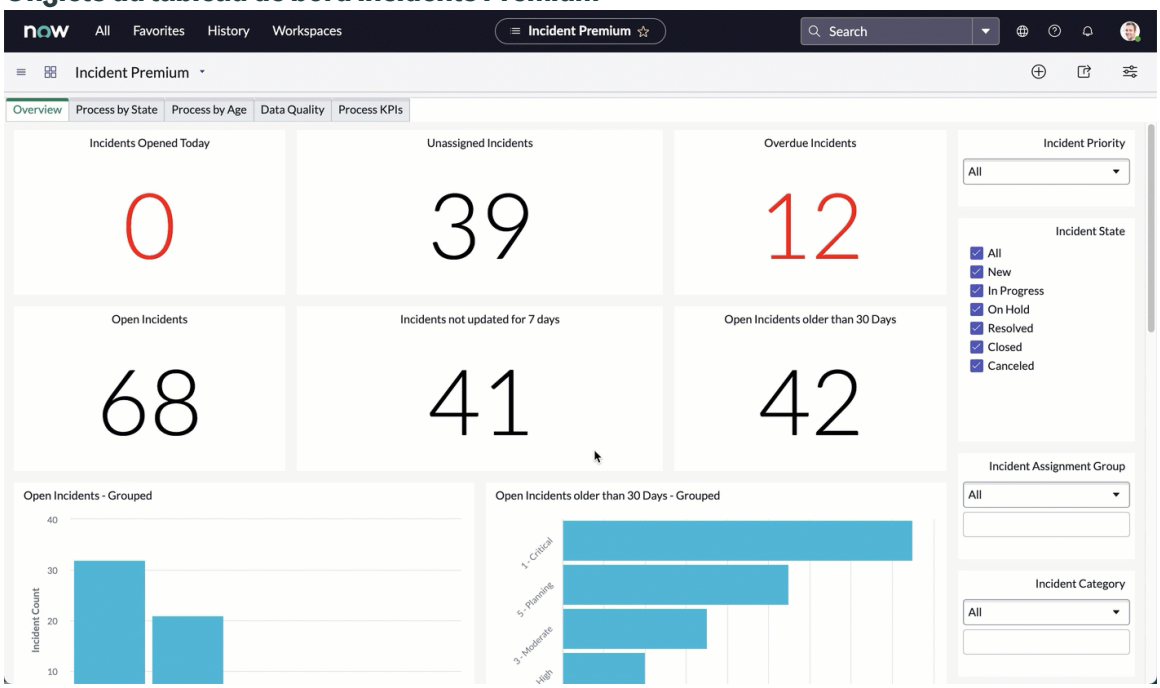
Tableau de bord Incidents Premium

Ce tableau de bord utilise des widgets de la console et d'autres fonctionnalités avancées de Platform Analytics pour vous fournir toutes les informations sur le processus des incidents au même endroit.

Traduction automatique

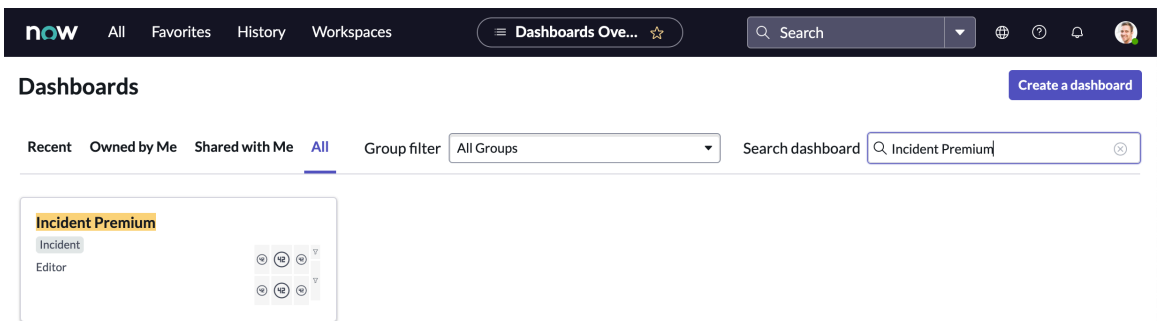
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets du tableau de bord Incidents Premium



Accéder au tableau de bord Incident Premium

Pour accéder au tableau de bord Incident Premium, accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Tableau de bord**. Dans la vue d'ensemble Tableaux de bord, recherchez le tableau de bord Incident Premium.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final	Description	Rôle requis
Agent du service informatique	Peut afficher les tâches affectées et les tâches du groupe, les rapports et la charge de travail par ordre de priorité	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer
Gestionnaire informatique	Peut afficher les tâches du groupe et les rapports, et peut également modifier la mise en page du tableau de bord et des données requises	• itil • sn_incident_read • pa_contributor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final	Description	Rôle requis
		• pa_viewer • pa_admin • pa_power_user

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Nombre de nouveaux incidents

Décompte quotidien du nombre d'incidents ouverts « aujourd'hui ».

Nombre d'incidents fermés

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = fermé.

Nombre d'incidents résolus

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = résolu.

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Nombre moyen de fois où les incidents ouverts en cours ont été réaffectés. Cet indicateur est affiché comme « temps de réaffectation moyen » dans l'onglet Processus par état. Le score est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des incidents ouverts]] / [[nombre d'incidents ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Temps écoulé, en moyenne, entre la dernière mise à jour de l'un des incidents actuellement ouverts, en jours. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée de la dernière mise à jour des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24)

% des incidents non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Pourcentage d'incidents actuellement ouverts qui n'ont pas été mis à jour depuis les 5 derniers jours. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[nombre d'incidents ouverts]]) * 100

% d'incidents non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Pourcentage d'incidents actuellement ouverts qui n'ont pas été mis à jour au cours des 30 derniers jours. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours]] / [[nombre d'incidents ouverts]]) * 100

% de nouveaux incidents critiques

Pourcentage de nouveaux incidents filtrés sur la répartition des priorités avec l'élément de répartition 1 - Critique. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux incidents > priorité = 1- Critique]] / [[nombre de nouveaux incidents]]) * 100.

Délai moyen de fermeture des incidents

Durée moyenne des jours nécessaires à la fermeture d'un incident. Le score est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des incidents fermés]] / ([[nombre d'incidents fermés]] / 24)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

% d'incidents résolus sans réaffectation

Pourcentage d'incidents ayant un état résolu qui n'ont jamais été réaffectés à partir du premier groupe d'affectation. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents résolus par le premier groupe affecté]] / [[nombre d'incidents résolus]] * 100.

% d'incidents fermés en self-service

Pourcentage d'incidents ayant l'état = fermé et le code de fermeture = fermé/résolu par l'appelant. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents fermés en self-service]] / [[nombre d'incidents fermés]] * 100.

% d'incidents ouverts réaffectés au moins une fois

Pourcentage d'incidents qui sont ouverts et qui ont été transférés au moins une fois. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents ouverts réaffectés]] / [[nombre d'incidents ouverts]] * 100.

% d'incidents résolus le jour de leur ouverture

Pourcentage d'incidents ayant l'état = résolu où le jour dans le champ Résolu est le même que le jour dans le champ Ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents résolus le jour de leur ouverture]] / [[nombre d'incidents résolus]] * 100.

% d'incidents non résolus

Pourcentage d'incidents fermés où le code de fermeture = non résolu (non reproductible) ou non résolu (trop coûteux). Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents non résolus]] / [[nombre d'incidents fermés]] * 100.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des incidents ouverts
- Réaffectation cumulée des incidents ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts
- Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours
- Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours
- Durée cumulée des incidents fermés
- Nombre d'incidents résolus par le premier groupe assigné
- Nombre d'incidents fermés par libre-service
- Nombre d'incidents ouverts réaffectés
- Nombre d'incidents résolus le jour de leur ouverture
- Nombre d'incidents non résolus

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Incidents ouverts aujourd'hui	Score unique (42)	Nombre total d'incidents créés à la date actuelle.
Incidents non affectés	Score unique (42)	Nombre total d'incidents pas encore affectés.
Incidents en retard	Score unique (42)	Nombre total d'incidents dont le SLA est dépassé.
Incidents ouverts	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas de date de résolution.
Incidents non mis à jour au cours des 7 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas été mis à jour depuis 7 jours.
Incidents ouverts de plus de 30 jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a 30 jours.
Incidents ouverts - Regroupés	Barre verticale ( )	Nombre total d'incidents ouverts regroupés par priorité.
Incidents ouverts de plus de 30 jours - Regroupés	Barre horizontale ( )	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par priorité et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état.
Incidents de plus de 30 jours par priorité et état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par semaine	Icône Domaine ( )	Nombre total d'incidents ouverts ou fermés chaque semaine.
Incidents ouverts de plus de 30 jours par groupe d'affectation et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents ouverts il y a plus de 30 jours et regroupés par groupe d'affectation et état de l'incident.
Incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours par groupe d'affectation et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents ouverts mis à jour il y a plus de 30 jours et regroupés par groupe d'affectation et état de l'incident.
Incidents ouverts où le délégataire n'est pas actif	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents pour lesquels l'état de l'utilisateur dans le champ **Affecté à** est Inactif.
Incidents ouverts avec un problème fermé	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents ouverts dont l'état du problème associé est Fermé.

Filtres

Le tableau de bord comprend les filtres suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Type	Description
Priorité de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **priorité** de l'enregistrement d'incident.
État de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de l'**état** de l'enregistrement d'incident.
Groupe d'affectation d'incident	Référence	Filtrez les visualisations des rapports en fonction du **groupe d'affectation** associé à l'enregistrement d'incident.
Catégorie de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **catégorie** de l'enregistrement d'incident.
Incident ouvert	Date	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la date de création de l'incident.

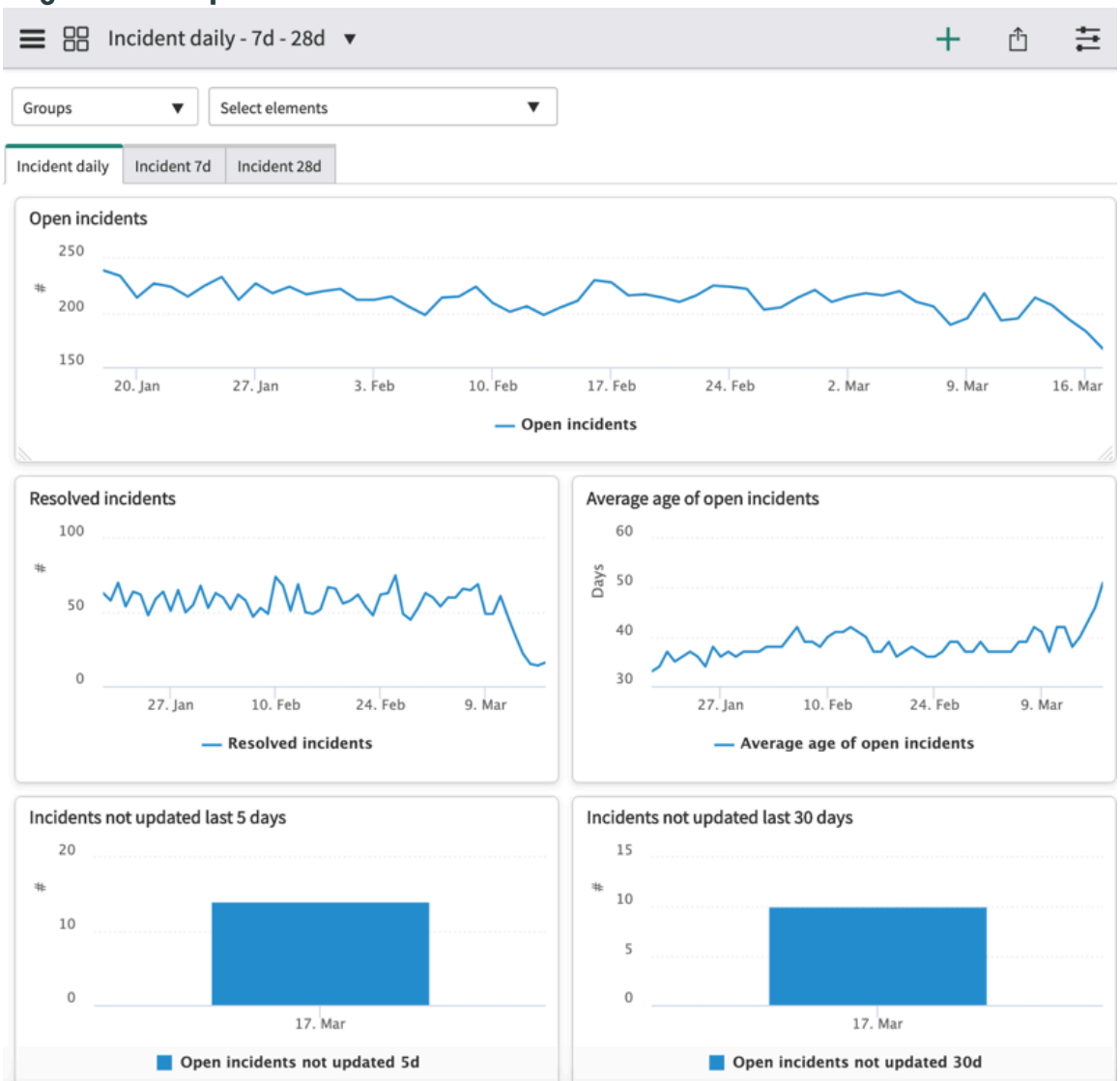
Tableau de bord Incident quotidien 7 jours et 28 jours

Affichez les 28 derniers jours d'incidents comme des tendances brutes, comme moyenne sur 7 jours ou comme moyenne sur 28 jours. Filtrez les scores par groupes d'affectation ou par catégorie d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

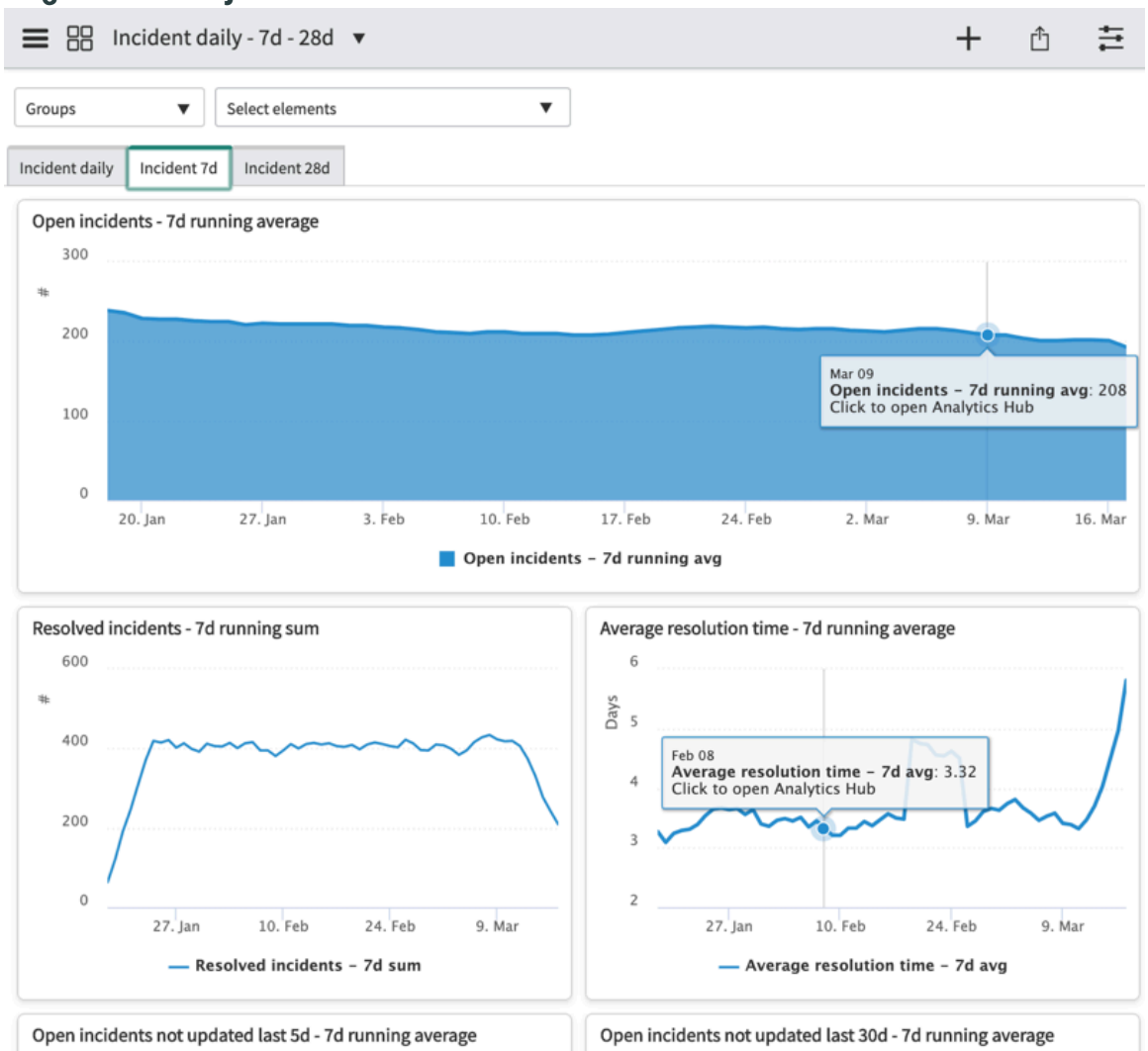
Onglet Incident quotidien



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

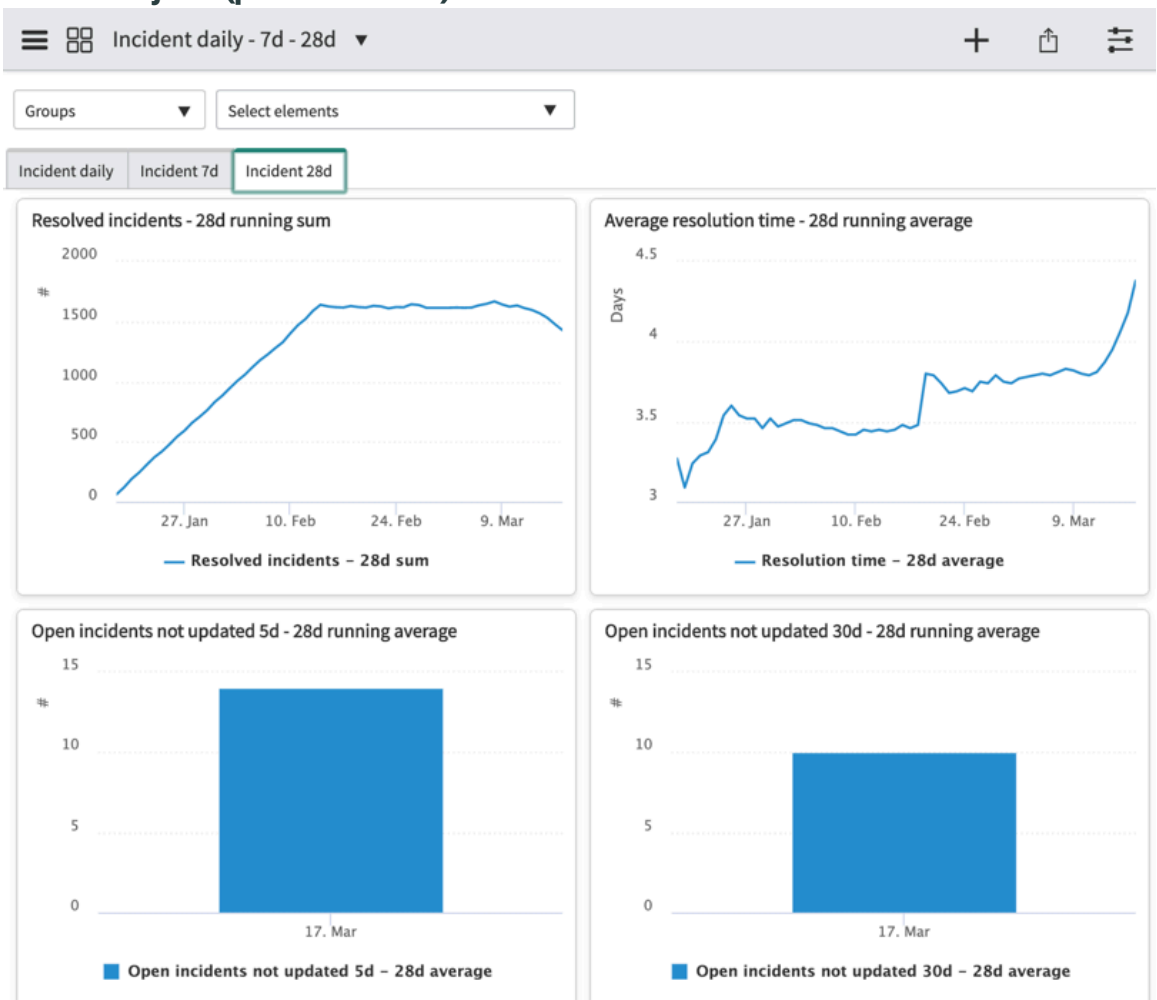
Onglet Incident 7 jours



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident 28 jours (partie inférieure)



Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Nombre d'incidents résolus

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = résolu.

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Nombre moyen de jours qu'il faut pour résoudre un incident, le cas échéant. Le score est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des incidents résolus]] / ([[nombre d'incidents résolus]] * 24).

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 5 jours.

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 30 jours.

Répartitions

Vous pouvez appliquer des éléments de répartition sur ce tableau de bord à tous les widgets simultanément. Au-dessus du graphique en haut à gauche, sélectionnez Groupes ou Incident.Catégorie. Vous pouvez ensuite sélectionner un ou plusieurs éléments pour qu'ils s'appliquent à tous les widgets.

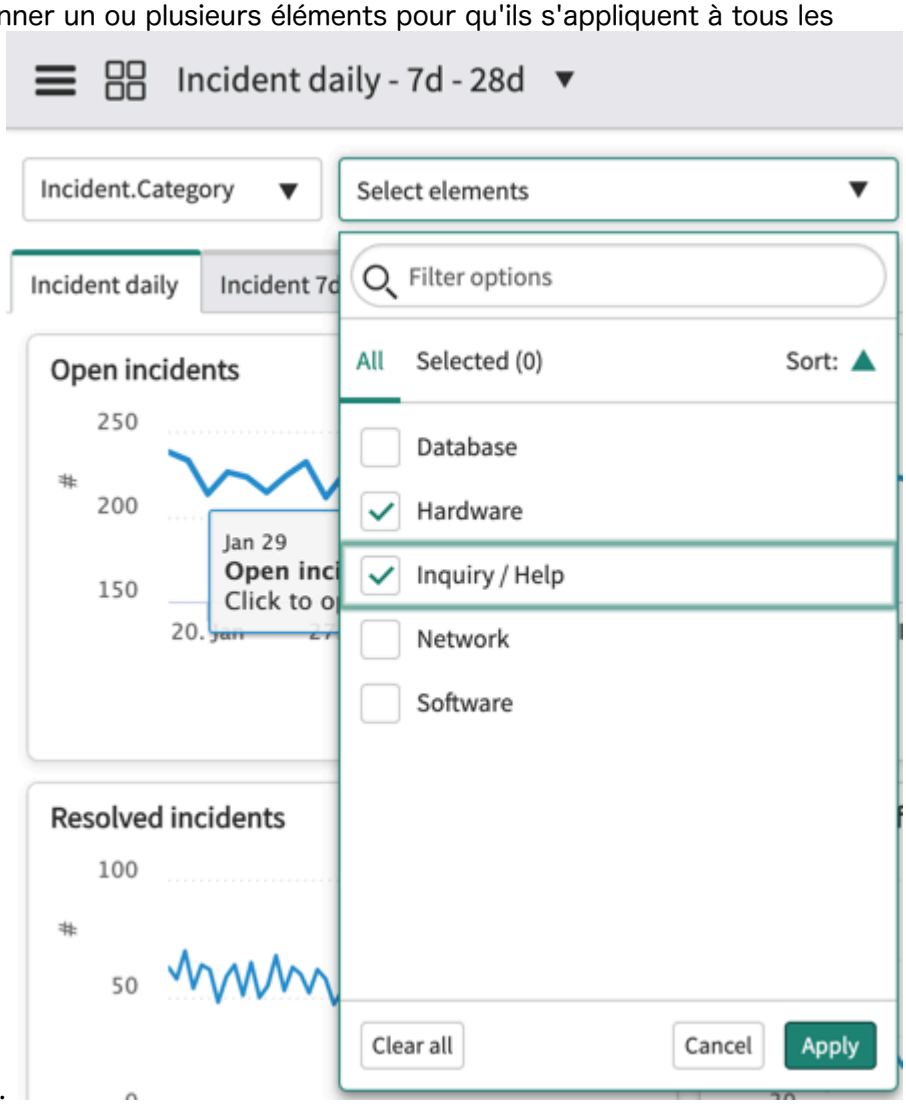
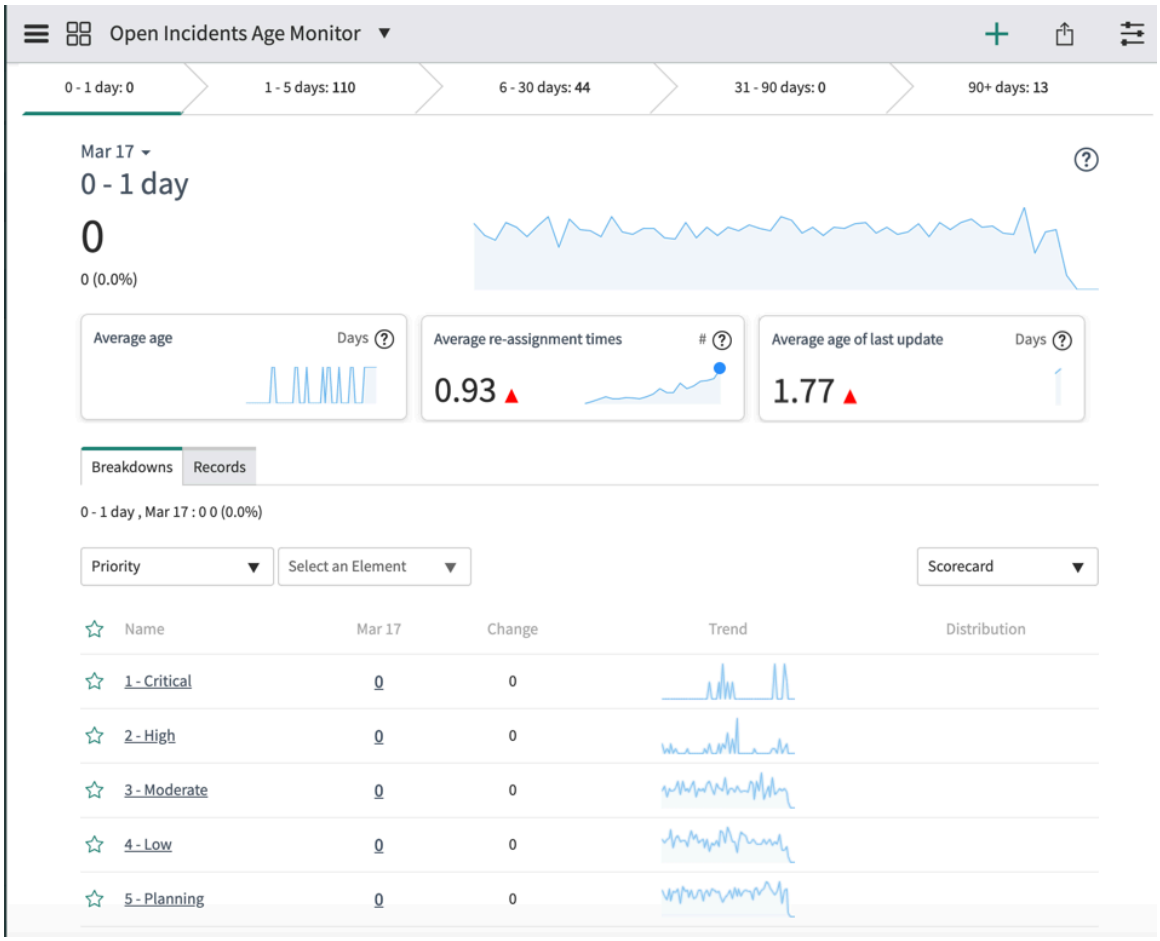


Tableau de bord Surveillance de l'ancienneté des incidents ouverts

Affichez l'ancienneté et les durées d'affectation moyennes, ainsi que les incidents de répartition dans les différentes catégories d'ancienneté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Nombre moyen de fois où les incidents ouverts en cours ont été réaffectés. Cet indicateur est affiché comme « temps de réaffectation moyen » dans l'onglet Processus par état. Le score est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des incidents ouverts]] / [[nombre d'incidents ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Temps écoulé, en moyenne, entre la dernière mise à jour de l'un des incidents actuellement ouverts, en jours. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée de la dernière mise à jour des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24)

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

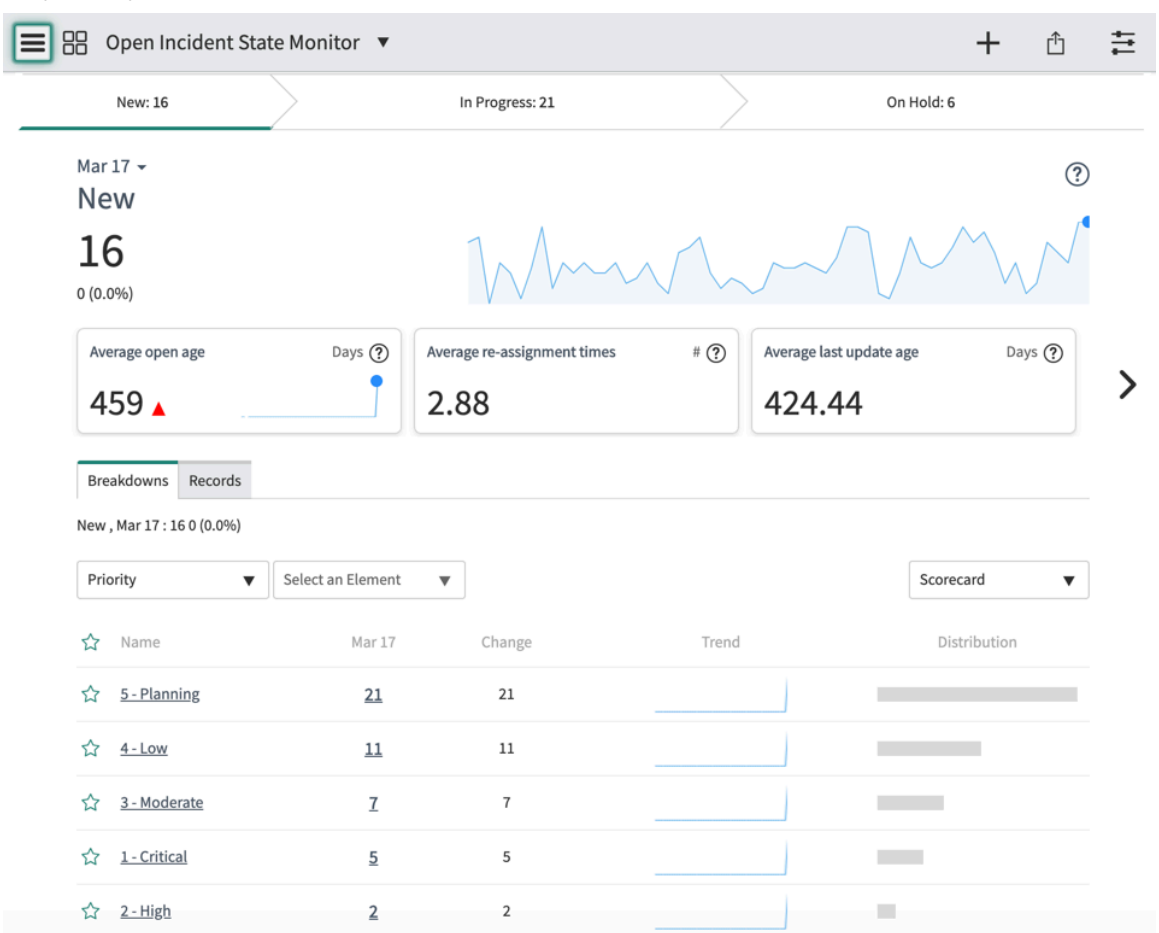
- Âge cumulé des incidents ouverts
- Réaffectation cumulée des incidents ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État

Tableau de bord Surveillance de l'état des incidents ouverts

Affichez l'ancienneté, ainsi que le nombre de réaffectations et d'incidents de répartition moyens ayant les états Nouveau, En cours et En attente.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Nombre moyen de fois où les incidents ouverts en cours ont été réaffectés. Cet indicateur est affiché comme « temps de réaffectation moyen » dans l'onglet Processus par état. Le score est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des incidents ouverts]] / [[nombre d'incidents ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Temps écoulé, en moyenne, entre la dernière mise à jour de l'un des incidents actuellement ouverts, en jours. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée de la dernière mise à jour des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24)

% des incidents non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Pourcentage d'incidents actuellement ouverts qui n'ont pas été mis à jour depuis les 5 derniers jours. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[nombre d'incidents ouverts]]) * 100

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des incidents ouverts
- Réaffectation cumulée des incidents ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts
- Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État

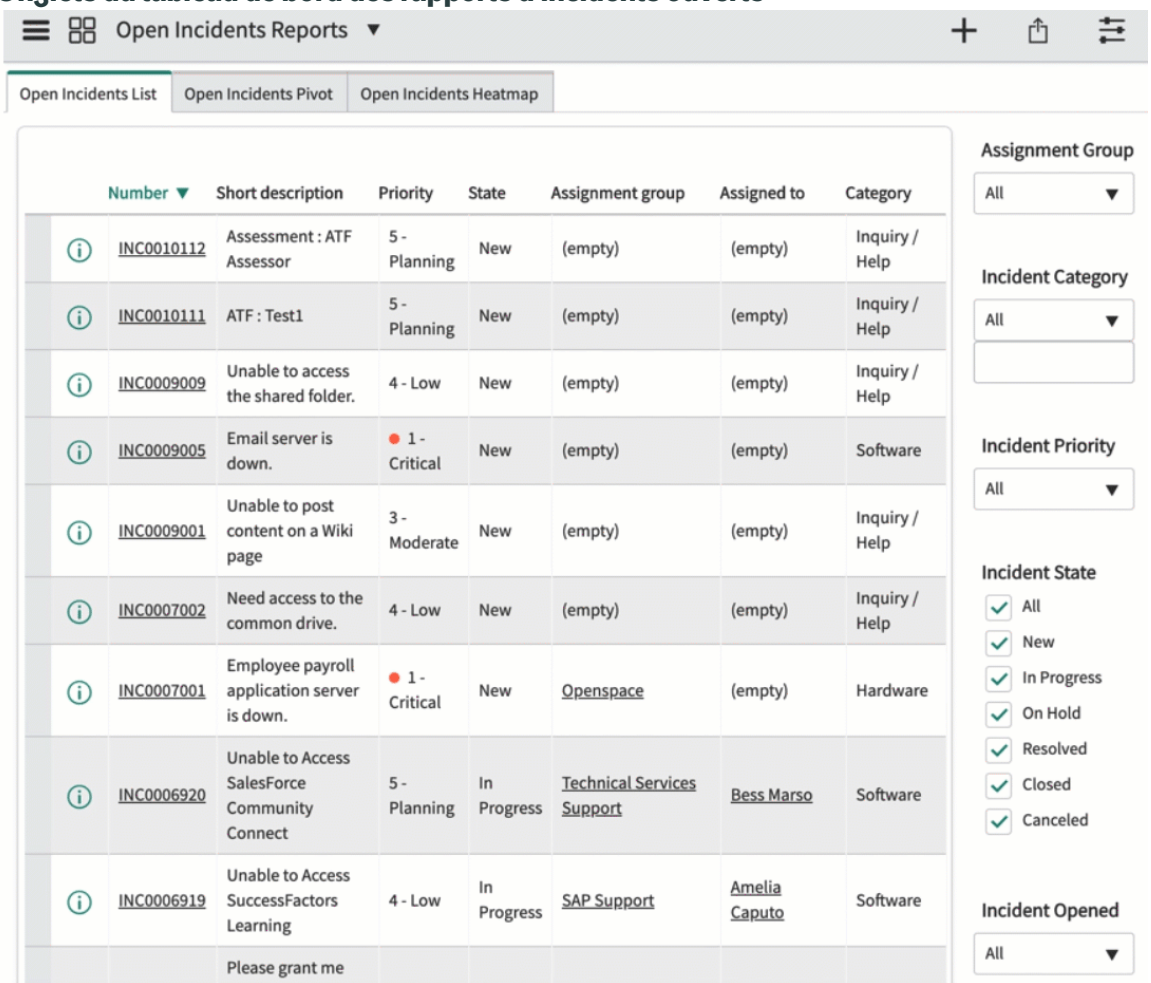
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des rapports des incidents ouverts

Affichez les informations en cours sur les incidents ouverts sous forme de liste, de carte thermique ou de tableau croisé dynamique organisé par répartition.

Onglets du tableau de bord des rapports d'incidents ouverts



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages

Filtres interactifs

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État
- Âge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Liste des incidents ouverts	Liste	Répertorie tous les enregistrements d'incident pour les incidents ouverts
Tableau croisé dynamique des incidents ouverts	Tableau croisé dynamique	Table permettant d'explorer les incidents ouverts par combinaisons d'états, de groupes d'affectation, de catégories, de priorités et d'ancienneté.
Carte thermique des incidents ouverts	Carte thermique	Carte thermique permettant d'explorer les incidents ouverts par combinaisons d'états, de groupes d'affectation, de catégories, de priorités et d'ancienneté.

Gestion des SLA d'incidents Solutions Platform Analytics

Solutions Platform Analytics contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'indicateurs Analyse des performances pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Platform Analytics sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer la solution pour Gestion des SLA d'incidents , un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à Gestion des SLA d'incidents . La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Les tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les travaux de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour en savoir plus sur la configuration de Solutions Platform Analytics, consultez Configurer Solutions Platform Analytics .

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les travaux de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour plus d'informations sur la configuration de Solutions Platform Analytics, consultez la rubrique Configurer Solutions Platform Analytics

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Solutions Platform Analytics

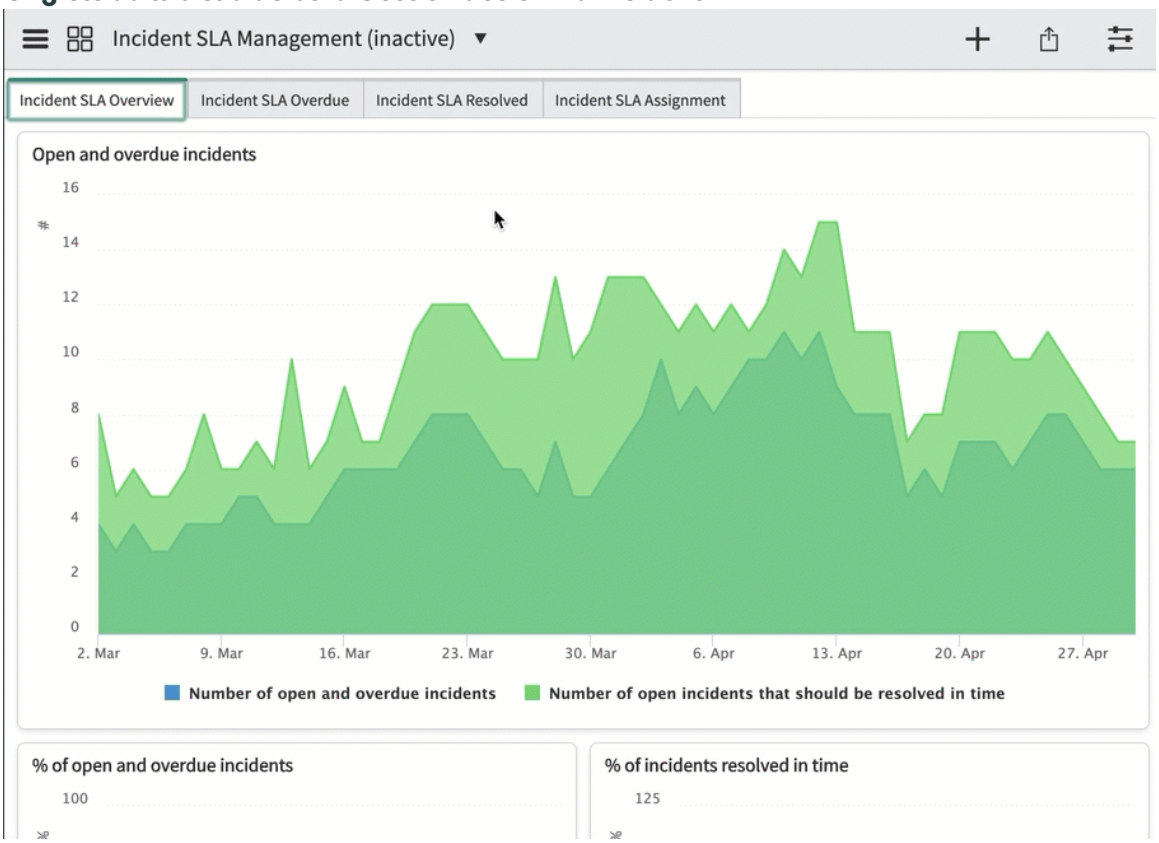
Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord Gestion des SLA d'incident

Voyez dans quelle mesure les incidents qui sont soumis à un accord sur les niveaux de service respectent les dates limites de ces SLA.

Le titre du tableau de bord indique qu'il est inactif, car vous activez la solution après la configuration et la collecte de données.

Onglets du tableau de bord Gestion des SLA d'incident



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager et pa_viewer pour l'onglet Affectation de SLA d'incident

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts et en retard

Nombre d'incidents ouverts ayant les caractéristiques suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps

Nombre d'incidents ouverts ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)

% d'incidents ouverts et en retard

Pourcentage d'incidents ouverts en retard. Le score est calculé en fonction de la formule ([[Nombre d'incidents ouverts et en retard]] / [[Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps]]) * 100.

Nombre d'incidents résolus à temps

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- La date de résolution (incident.resolved_at) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « SLA » (contract_sla.type).
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La durée de fermeture de la tâche est inférieure à la limite de SLA, déterminée par la valeur du pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) inférieur ou égal à 100 %.

Nombre d'incidents résolus qui auraient dû être résolus à temps

Le nombre d'incidents résolus qui auraient dû être résolus à temps est mesuré tous les jours comme nombre d'unités.

L'objectif de cet indicateur est l'optimisation.

Le score est le DÉCOMPTE DISTINCT sur la source de données Incidents.SLA.Resolved, qui utilise la table SLA d'incident [incident_sla] avec les conditions suivantes :

- La date de résolution (incident.resolved_at) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « SLA » (contract_sla.type).
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).

% d'incidents résolus à temps

Pourcentage d'incidents résolus qui ont été résolus à temps. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents résolus à temps]] / [[nombre d'incidents résolus qui doivent être résolus à temps]]) * 100.

Délai de résolution moyen, en heures, pour les tâches de SLA d'incidents résolus

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[durée cumulée des tâches de SLA d'incidents résolus en heures]] / [[total des tâches de SLA d'incidents résolus]].

Total des tâches de SLA d'incident résolues

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le score est le DÉCOMPTE sur la source de données Incidents.SLA.Resolved, qui utilise la table SLA d'incident [incident_sla] avec les conditions suivantes :

- La date de résolution (incident.resolved_at) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « SLA » (contract_sla.type).
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).

Nombre d'affectations d'incident auxquelles une réponse a été apportée à temps

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- La date de clôture (task_sla.end_time) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La durée de fermeture de la tâche est inférieure à la limite de SLA, déterminée par la valeur du pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) inférieur ou égal à 100 %.

Nombre d'affectations d'incident auxquelles une réponse aurait dû être apportée à temps

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- La date de clôture (task_sla.end_time) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).

Nombre d'affectations d'incident ouvertes et en retard

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Nombre d'affectations d'incident ouvertes auxquelles une réponse devrait être apportée à temps

Nombre d'incidents ouverts associés à une tâche de SLA ayant les caractéristiques suivantes :

- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La tâche de réponse est toujours ouverte.

% d'affectations d'incident auxquelles une réponse a été apportée à temps

Pourcentage de tâches de réponse auxquelles une réponse a été apportée dans la limite de SLA. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : ([[nombre d'affectations d'incidents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

auxquels une réponse a été apportée à temps]] / [[nombre d'affectations d'incidents qui auraient dû faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]) * 100.

% d'affectations d'incident ouvertes et en retard

Pourcentage d'affectations d'incidents ouverts en retard selon la limite de SLA. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : ([[nombre d'affectations d'incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'affectations d'incidents qui doivent faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]) * 100.

Durée cumulée des tâches de SLA d'incident résolus, en heures

Cet indicateur résume les résultats d'un script exécuté sur la table SLA d'incident [incident_sla] qui calcule le temps nécessaire à la résolution d'une tâche de SLA d'incident. Cet indicateur est utilisé pour calculer des formules, mais n'est pas affiché directement sur le tableau de bord :

Répartitions

- État
- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État rompu du SLA de tâche

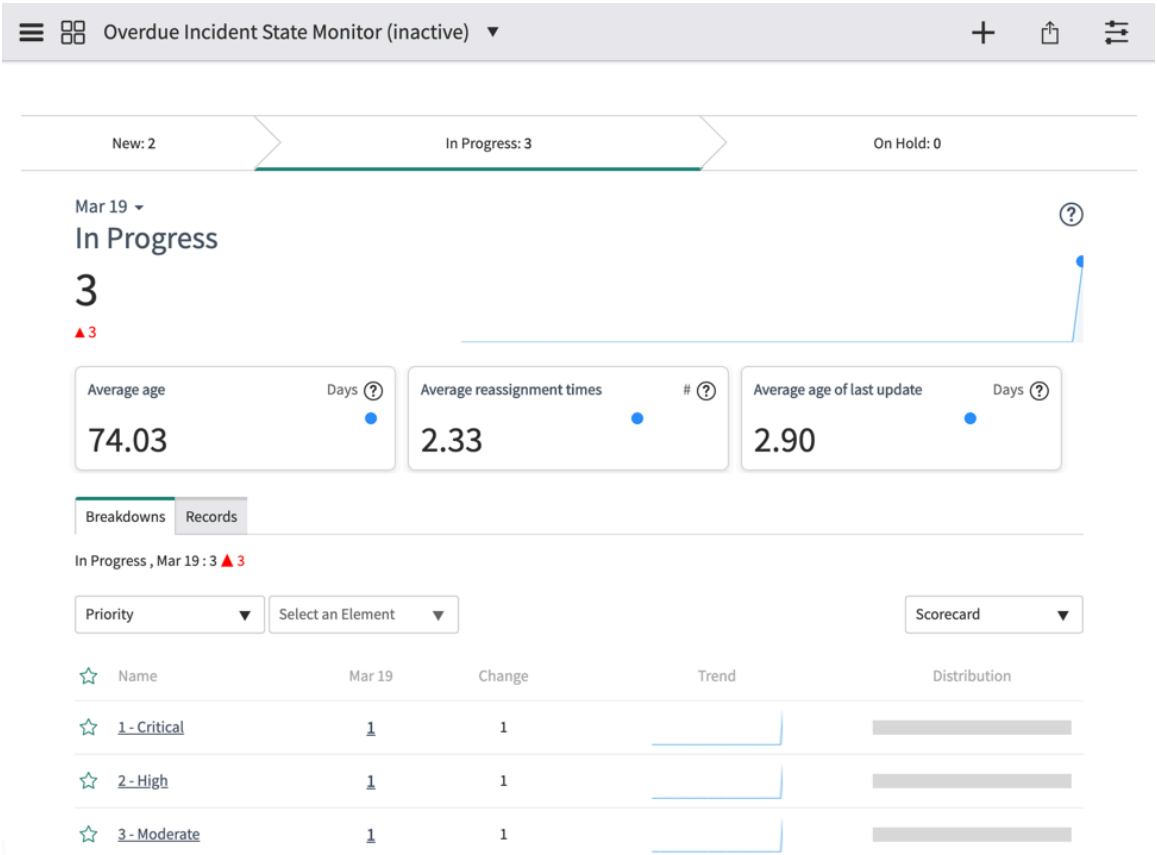
Tableau de bord En retard par état

Ce tableau de bord vous permet de voir les incidents en retard d'après un SLA, affichés selon les états Nouveau, En cours et En attente.

Ce tableau de bord vous permet d'afficher l'ancienneté moyenne des incidents, le nombre moyen de réaffectations et la durée moyenne depuis la dernière mise à jour. Vous pouvez également les regrouper selon des répartitions standard telles que la priorité et le groupe d'affectation. Ce tableau de bord est désactivé par défaut. Avant d'utiliser ce tableau de bord, un administrateur Analyse des performances ou un utilisateur puissant doit ouvrir les propriétés du tableau de bord, affecter un propriétaire et sélectionner **Actif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts et en retard

Nombre d'incidents sur la source de l'indicateur Incident.SLA.Open ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Âge moyen des incidents ouverts et en retard

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[ancienneté cumulée des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts qui doivent faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]

Réaffectations moyennes d'incidents ouverts et en retard

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard

Durée moyenne en jours depuis la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard. Le score est calculé selon la formule suivante : [[ancienneté cumulée de la mise à jour depuis les incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]/24

Les indicateurs suivants sont utilisés pour calculer des formules, mais ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord :

Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps

Nombre d'incidents ouverts ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)

Âge cumulé des incidents ouverts et en retard

Ancienneté cumulée des incidents ouverts associés à une tâche SLA ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard

Somme des heures depuis la dernière mise à jour de tous les incidents ouverts et en retard.

Réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard

Somme du champ Nombre de réaffectations de tous les incidents ouverts et en retard.

Répartitions

- État
- Priorité
- Âge
- Groupe d'affectation
- SLA

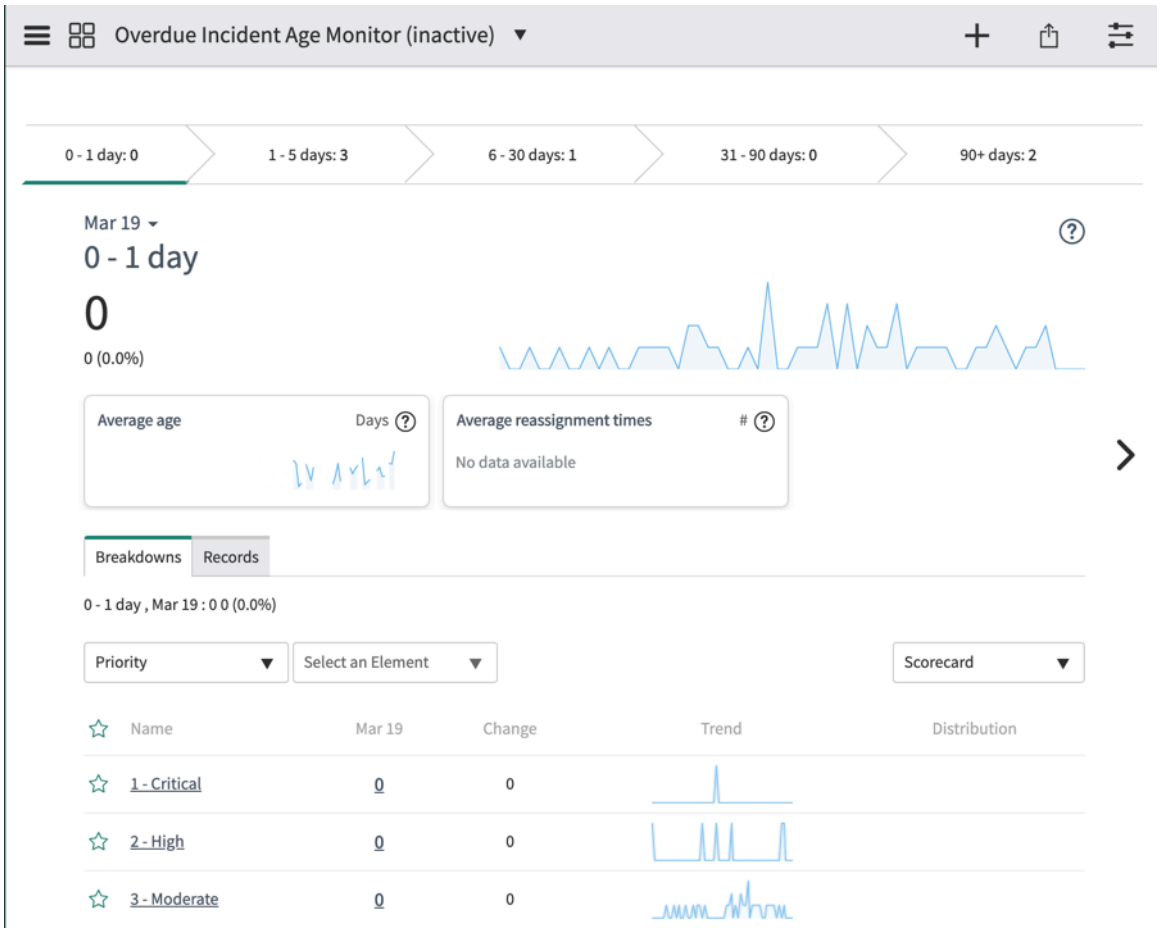
Tableau de bord En retard par ancienneté

Ce tableau de bord vous permet de voir les incidents en retard selon un SLA, répartis par catégories d'ancienneté. Il affiche l'ancienneté moyenne des incidents, le nombre moyen de réaffectations et la durée moyenne depuis la dernière mise à jour. Vous pouvez également les regrouper selon des répartitions standard telles que la priorité et le groupe d'affectation.

Ce tableau de bord est désactivé par défaut. Avant d'utiliser ce tableau de bord, un administrateur Analyse des performances ou un utilisateur puissant doit ouvrir les propriétés du tableau de bord, affecter un propriétaire et sélectionner **Actif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts et en retard

Nombre d'incidents sur la source de l'indicateur Incident.SLA.Open ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Âge moyen des incidents ouverts et en retard

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[ancienneté cumulée des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts qui doivent faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]

Réaffectations moyennes d'incidents ouverts et en retard

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard

Durée moyenne en jours depuis la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard. Le score est calculé selon la formule suivante : [[ancienneté cumulée de la mise à jour depuis les incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]/24

Répartitions

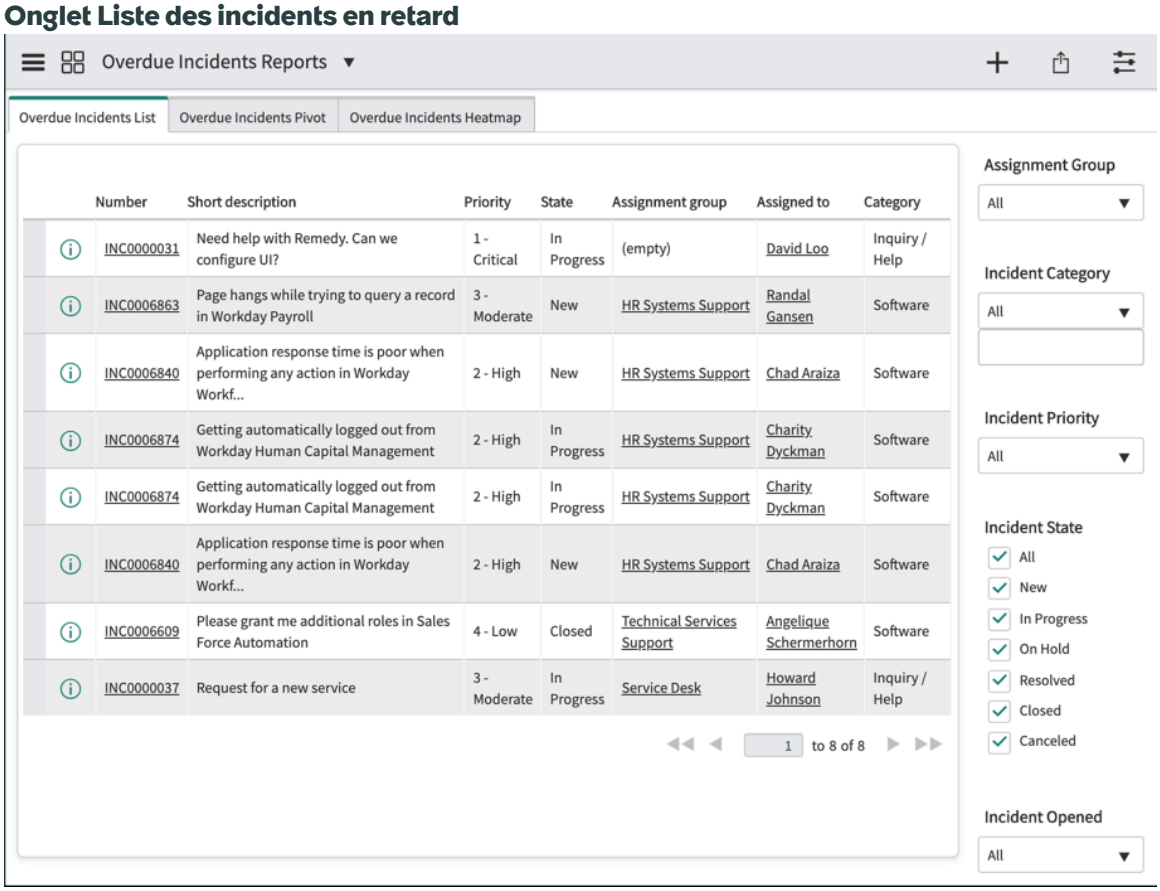
- État
- Priorité
- Âge
- Groupe d'affectation
- SLA

Tableau de bord Rapports en retard

Consultez les incidents actuellement ouverts qui sont soumis à un SLA. Vous pouvez afficher une liste des incidents ou voir comment ils se décomposent dans une carte thermique ou un tableau croisé dynamique.

Ce tableau de bord est désactivé par défaut. Avant d'utiliser ce tableau de bord, un administrateur Analyse des performances ou un utilisateur puissant doit ouvrir les propriétés du tableau de bord, affecter un propriétaire et sélectionner **Actif**.

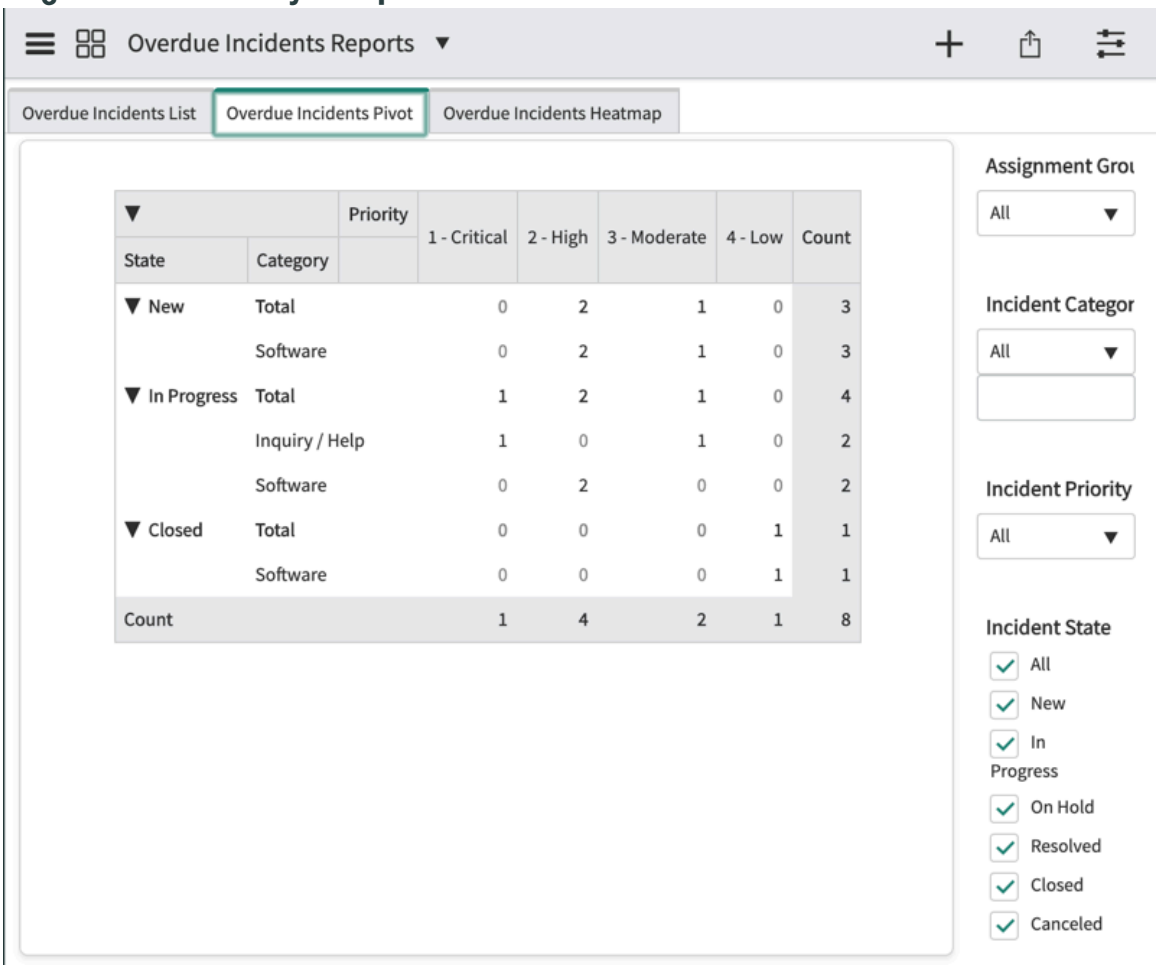
Onglet Liste des incidents en retard



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

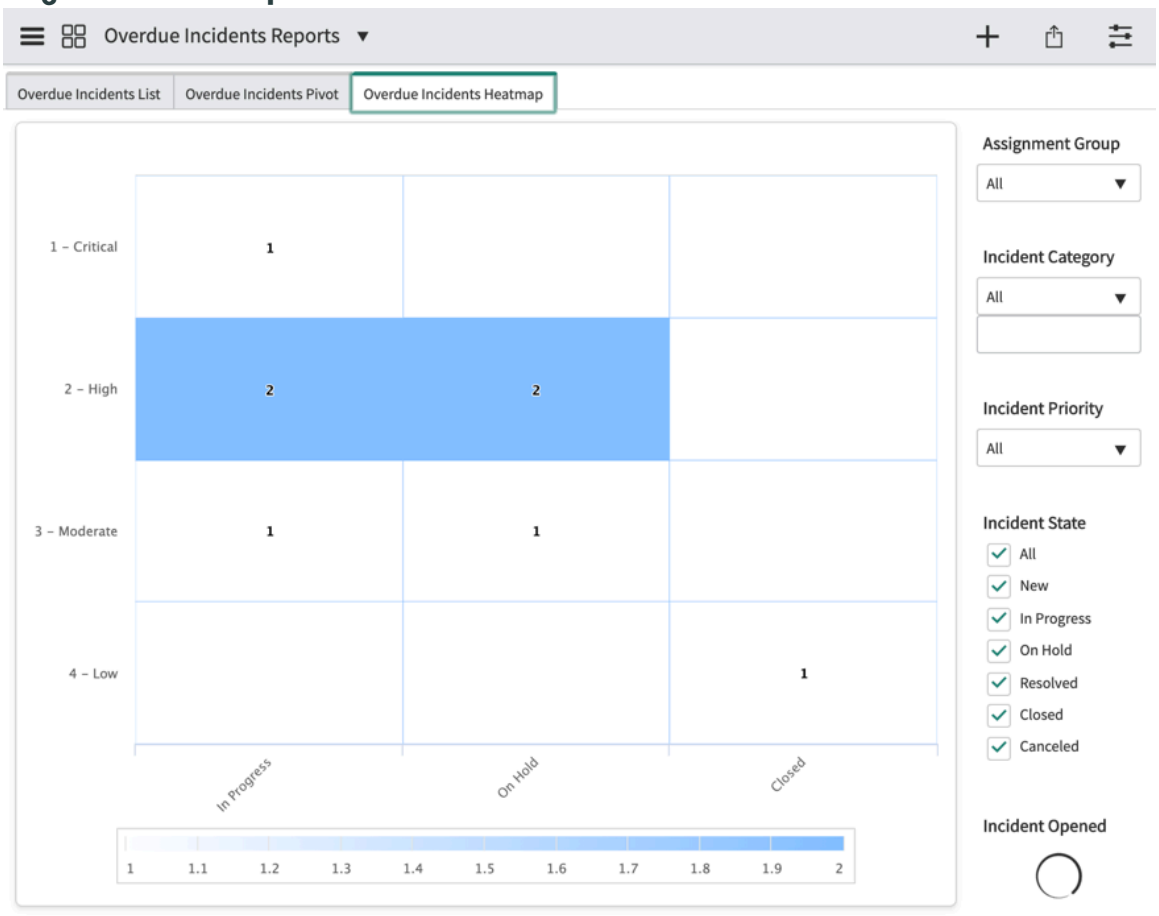
Onglet Table croisée dynamique des incidents en retard



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Carte thermique des incidents en retard



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Liste des incidents en retard	Liste ( )	Répertorie tous les enregistrements d'incident pour les incidents ouverts en retard
Table croisée dynamique des incidents en retard	Tableau croisé dynamique ( )	Table permettant d'explorer le nombre d'incidents ouverts et en retard selon n'importe quelle combinaison d'états, de groupes d'affectation, de catégories et de priorités, et ce pour n'importe quelle catégorie d'ancienneté ou toutes les catégories.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Carte thermique des incidents en retard	Carte thermique ( )	Carte thermique vous permettant d'explorer le nombre d'incidents ouverts et en retard par n'importe quelle combinaison d'états, de groupes d'affectation, de catégories et de priorités, pour n'importe quelle catégorie d'ancienneté ou toutes les catégories.

Section de référence pour Gestion des incidents

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Gestion des incidents.

Séparation de domaine et Gestion des incidents

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des incidents. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Gestion des incidents

- L'objectif de Gestion des incidents est de restaurer l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible, tout en minimisant l'impact sur les opérations business et en maintenant la qualité.

- En règle générale, les utilisateurs finaux consignent des incidents lorsqu'un service qu'ils utilisent est impacté ou non disponible. Les utilisateurs ITIL/Prestataire de votre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

organisation classent ces incidents, les acheminent selon les besoins et travaillent à résoudre l'incident.

- Les tables d'incidents et de tâches d'incident prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, un prestataire ne voit que les incidents ou tâches d'incident qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des incidents

Les prestataires ne voient que les incidents et tâches d'incident qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Tables séparées en domaines Gestion des incidents

- Incident [incident]
- Tâche d'incident [incident_task]

Cas d'utilisation de Gestion des incidents

- Un utilisateur ESS appartenant au domaine « Initech » crée un incident. Seuls les utilisateurs ITIL appartenant au domaine « Initech » ou au domaine global peuvent voir cet incident.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine parent peut également voir les incidents de tous ses domaines enfants.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine spécifique peut créer des incidents uniquement pour le compte des domaines auxquels il a accès.
- Un utilisateur ITIL ne peut associer des incidents enfants que des domaines auxquels il a accès.
- Si un utilisateur a accès à plusieurs domaines, la fonctionnalité de cet enregistrement et les champs de référence dépendent du domaine spécifié dans l'enregistrement actuel.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Modèle de données Gestion des incidents

Découvrez l'application Gestion des incidents en affichant le diagramme du modèle de données. Ce diagramme montre les relations entre les tables au sein de l'application et fournit une vue d'ensemble du fonctionnement de l'application Gestion des incidents.

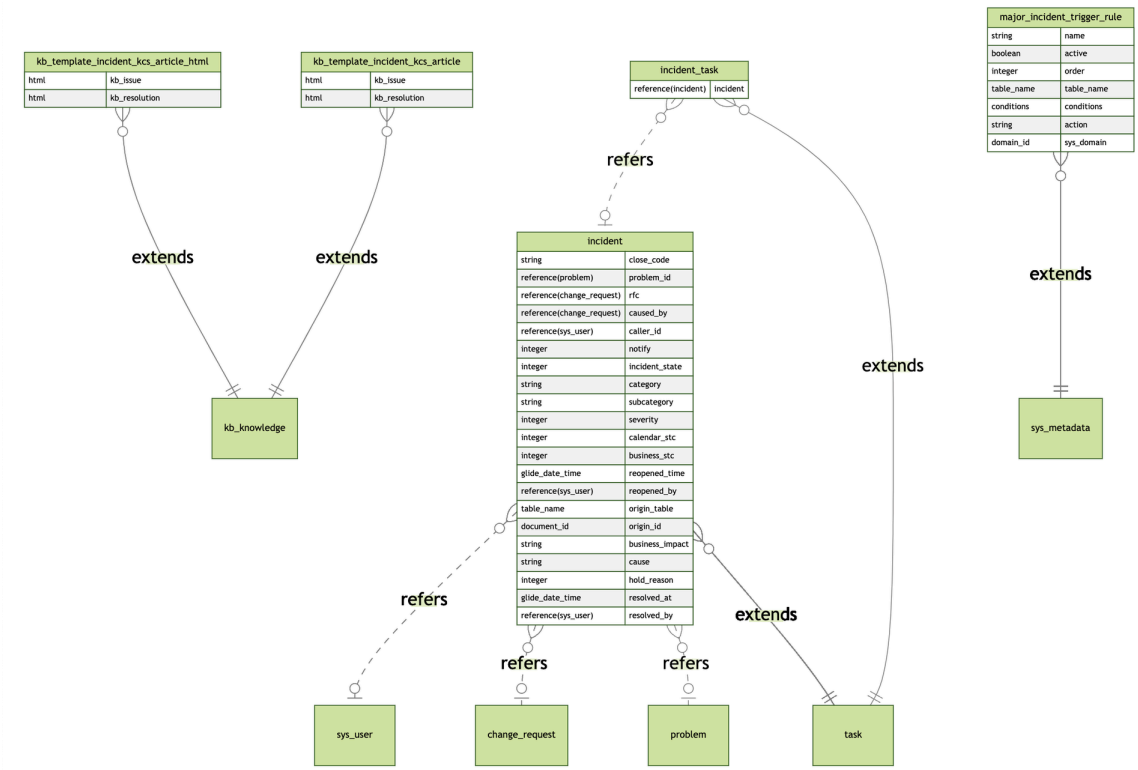
Modèle de données

Le diagramme suivant illustre les tables et leurs relations au sein de l'application Gestion des incidents.

La flexibilité de la plateforme Gestion des incidents vous fournit un modèle de données que vous pouvez étendre et exploiter pour répondre à vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Modules d'extension de Gestion des incidents

Beaucoup de modules d'extension de Gestion des incidents sont activés dans le système de base. Vous pouvez en activer d'autres lorsque vous êtes prêt à les utiliser. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Gestion des incidents Bonnes pratiques – San Diego

Le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques - San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego) améliore l'intégration et les workflows pour les incidents et les problèmes. Ce module d'extension vous permet de mettre à jour la progression de l'incident et du problème signalés pour l'agent et l'appelant.

Exigences et dépendances

Pour utiliser le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques — San Diego, installez les modules d'extension supplémentaires suivants :

- Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

  Pour en savoir plus sur ce module d'extension et sur le processus d'activation, reportez-vous à la rubrique Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid.

- Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques – Madrid – Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

  Pour en savoir plus sur ce module d'extension et sur le processus d'activation, reportez-vous à la rubrique Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — Knowledge Integration.

- Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques – Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce module d'extension n'est pas installé par défaut pour les clients zBoot. Installez le module d'extension manuellement. Ce module d'extension est responsable du comportement de l'article d'erreur connue dans le workflow d'incident ou de problème. Pour en savoir plus sur ce module d'extension et sur le processus d'activation, reportez-vous à la rubrique Activer Gestion des problèmes Best Practice — Jakarta.

Tous les modules d'extension, à l'exception de com.snc.best_practice.problem.jakarta, sont activés par défaut pour les nouveaux clients. Les clients existants ou effectuant une mise à niveau doivent demander le module d'extension ou installer le module d'extension manuellement. Pour en savoir plus, consultez Demander un module d'extension .

Impacts sur la mise à niveau des clients

Si les clients existants ou mis à niveau installent le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques - San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego), les workflows configurés existants peuvent être modifiés. Si le client souhaite installer le module d'extension, il doit le faire dans l'environnement de sous-production ou de tests et tester les workflows avant d'utiliser le module d'extension dans l'environnement de production afin de s'assurer que le workflow souhaité est préservé.

Lorsque le module d'extension est installé :

- Les nouvelles options sont renseignées avec les anciennes options (existantes ou déjà configurées).
- Les fichiers suivants sont concernés :
  - Règle métier : code de fermeture
  - Définition de la solution ML : incidents résolus similaires - > le filtre doit être mis à jour
  - Action des scripts : mettre à jour l'incident lorsque le problème se ferme -> Mettre à jour le code de résolution sur le choix approprié

  Remarque :
  Les fichiers sont remplacés si aucune personnalisation ou configuration n'est effectuée. Dans ce cas, les nouvelles options sont renseignées.

- Le client doit supprimer manuellement les anciennes options (existantes). Si le client a configuré une combinaison d'anciennes options (existantes) et de nouvelles options, les workflows nécessaires doivent être mis à jour.

Améliorations

Ce module d'extension améliore le workflow d'incident et de problème pour prendre en charge les activités suivantes :

Création d'un problème

Lorsque vous créez un problème à partir d'un incident existant, l'**état** de l'incident est défini sur **En suspens** et le **motif** est défini sur **En attente du problème** jusqu'à ce que le problème lié soit résolu.

Joindre un article d'erreur connue (KE)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque vous associez un article d'erreur connue (KE) à l'incident, et si un problème est associé à l'article KE, le problème est également associé à l'incident.
- Lorsque vous sélectionnez **Erreur connue** en tant que **Code de résolution** pour résoudre un incident, mais que l'incident n'est associé à aucun article KE, le système vous invite à sélectionner un article d'article KE.

Communiquer la solution de contournement

Si une solution de contournement est ajoutée au problème et que vous cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution de contournement**, les éléments suivants se produisent :

- La solution de contournement est copiée dans le champ **Notes de travail**. Une notification est envoyée aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de notes de travail**. La notification n'est envoyée que lorsque l'état de l'incident est Nouveau, En suspens ou En cours.
- La solution de contournement est copiée dans le champ **Commentaires supplémentaires**. Si **Erreur connue** est sélectionnée dans le champ **Code de résolution** de l'incident, une notification est envoyée à l'appelant et aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de surveillance**.

Communiquer la solution

Si une solution est ajoutée au problème et que vous cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution**, les éléments suivants se produisent :

- La solution est copiée dans le champ **Notes de travail**.
- Une notification est envoyée aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de notes de travail** de l'enregistrement de problème. La notification n'est envoyée que lorsque l'état de l'incident est Nouveau, En suspens ou En cours.

Activer Gestion des incidents Bonnes pratiques – San Diego

Activez le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques — San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques – San Diego modifie les workflows de gestion des problèmes et des incidents afin d'améliorer l'expérience utilisateur.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Activer Incident

Vous pouvez activer le module d'extension Incident (com.snc.incident) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Incident active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour Incident

Module d'extension	Description
Bases de Gestion des services [com.snc.service]	Fournit la base de référence pour la fonctionnalité de Gestion des services.
Gestion des incidents Notification [com.snc.incident_notification]	Fournit la fonctionnalité de notification pour Gestion des incidents.
Page d'accueil de la vue d'ensemble d'Incident [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Page d'accueil de la vue d'ensemble d'Incident

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension de Xanadu

Composants installés avec le module d'extension Incident

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Incident dans Gestion des incidents.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [role name]	Description
Utilisateur affecté à la tâche d'incident [sn_incident_task_assigned_user]	Fournit à un agent des privilèges de lecture et d'écriture sur un enregistrement de tâche d'incident lorsque l'enregistrement est affecté à l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [role name]	Description
	Remarque : • Vous devez installer et activer le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) pour utiliser les ACL du système de base associées à ce rôle. • Si le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) n'est pas installé et activé sur l'instance, vous pouvez toujours utiliser le rôle d'utilisateur Incident affecté [sn_incident_task_assigned_user], mais avec les limitations suivantes : ◦ L'agent dispose d'un accès en lecture à l'enregistrement de tâche d'incident affecté, à l'exception des champs **Notes de travail** et **Liste de notes de travail**. ◦ L'agent dispose d'un accès en écriture à l'enregistrement de tâche affecté, à l'exception des champs suivants : ▪ Affectés à ▪ Brève description ▪ Description ▪ Priorité ▪ État ▪ Notes de travail ▪ Liste de notes de travail

Tables installées

Table	Description
Incident [incident]	La table Incident est une extension de la table Tâche [task]. Elle hérite de tous les champs, règles et politiques de la table Tâche.

Demander Gestion des incidents — Core

Le module d'extension Gestion des incidents- Core (com.snc.incident_management) est un nouveau modèle d'état d'incident qui inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes si ceux-ci ne sont pas encore actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des incidents - Core (com.snc.incident_management) est disponible par défaut dans les nouvelles instances. Les clients effectuant une mise à niveau à partir de Geneva ou de versions antérieures doivent demander le module d'extension. Pour plus d'informations, voir KB0564465 .

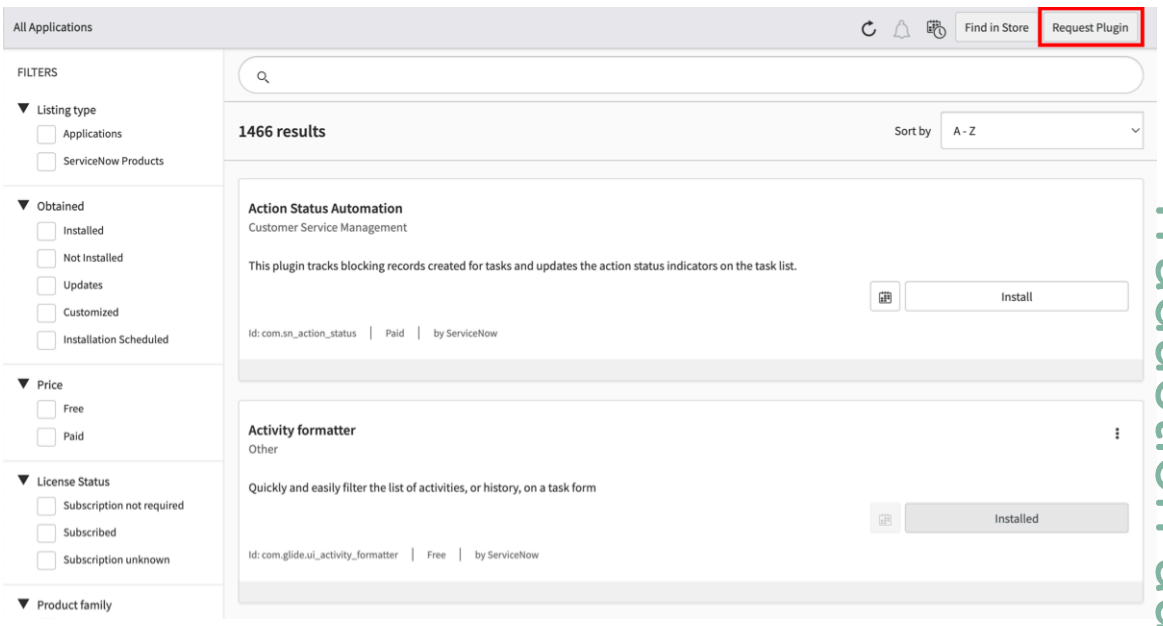
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

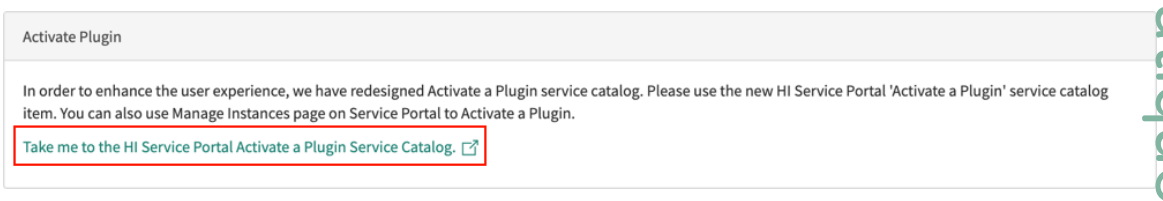
Remarque :
si le nouveau modèle d'état est installé sur les instances mises à niveau, assurez-vous que les anciens états sont mappés sur les nouveaux. Le mappage est particulièrement important si vous avez procédé à des personnalisations, implémenté des workflows, ajouté des includes de script et ajouté des règles métier.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer.

Traduction automatique

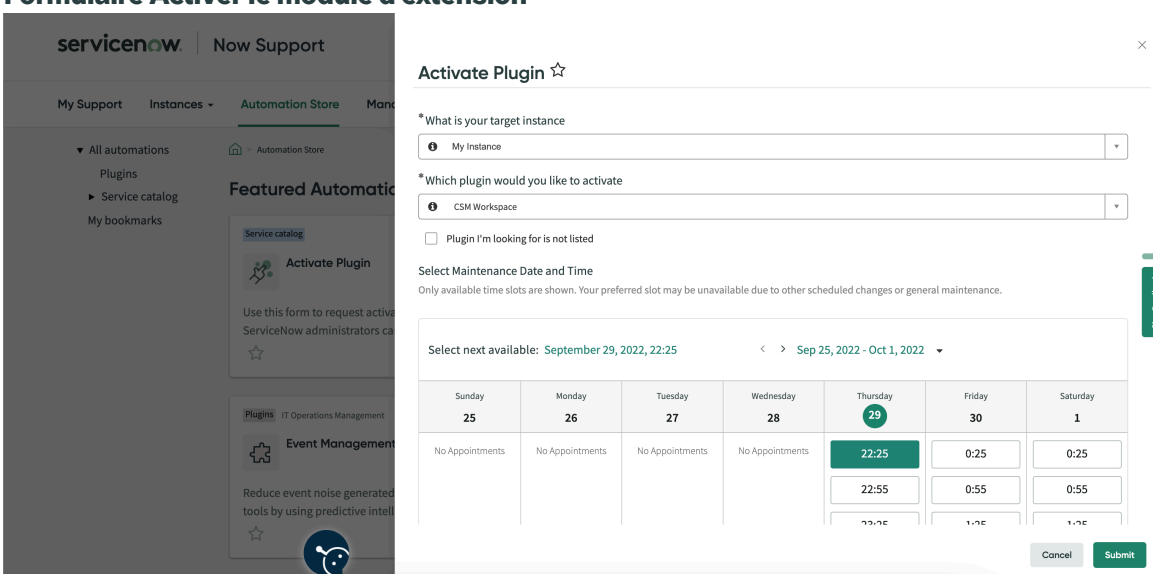
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension de Xanadu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des rôles ITSM — Gestion des incidents

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles — Gestion des incidents (com.snc.itsm.roles.incident_management) pour obtenir davantage de contrôle sur l'accès auquel les différents agents, techniciens et gestionnaires du Centre de services disposent dans votre processus Gestion des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) inclut un modèle de sécurité supplémentaire. Le modèle de sécurité offre des rôles plus granulaires entre les applications ITSM et à l'intérieur de celles-ci, ce qui vous offre une meilleure flexibilité pour la configuration des contrôles d'accès. Le module d'extension ITSM Roles est disponible par défaut dans les nouvelles instances. Les utilisateurs effectuant une mise à niveau depuis la version Madrid ou une version antérieure doivent demander le module d'extension.

Modules d'extension pour ITSM Roles

Module d'extension	Adds roles
Parties prenantes de l'entreprise [com.snc.business_stakeholder]	business_stakeholder **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.
ITSM Roles — Gestion des incidents [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM Roles — Gestion des problèmes [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM Roles — Gestion des changements [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM Roles — Gestion des requêtes [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read **Remarque :** Comme des mises à jour futures sont attendues pour le rôle sn_request_read, ne l'affectez pas aux utilisateurs sans le rôle business_stakeholder. • sn_request_write

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

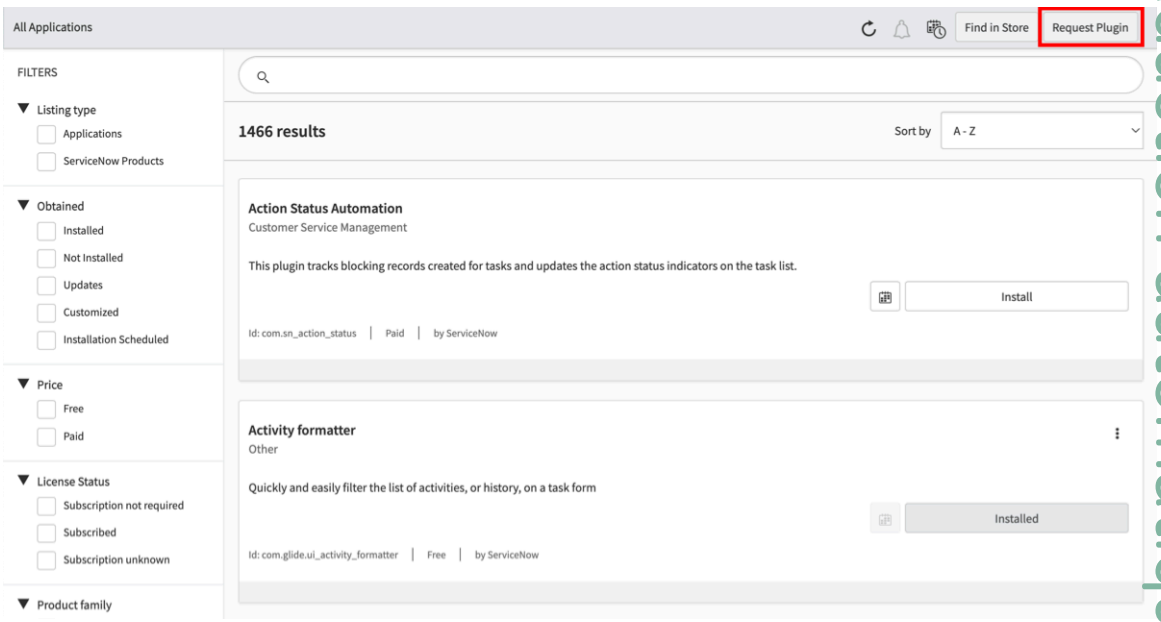
Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

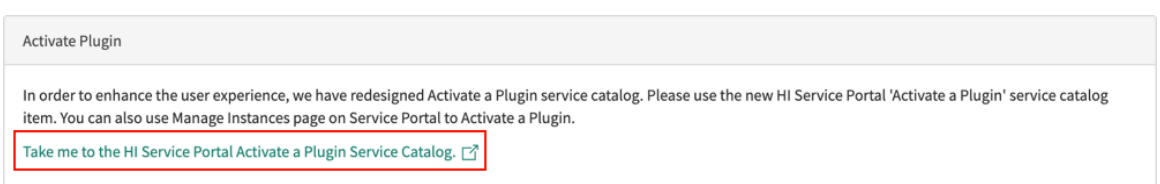
Remarque :
Activez le module d'extension ITSM Roles dans un environnement de sous-production et testez sa fonctionnalité avant de demander l'activation dans l'environnement de production. Pour obtenir de l'aide, contactez l'équipe des services professionnels ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

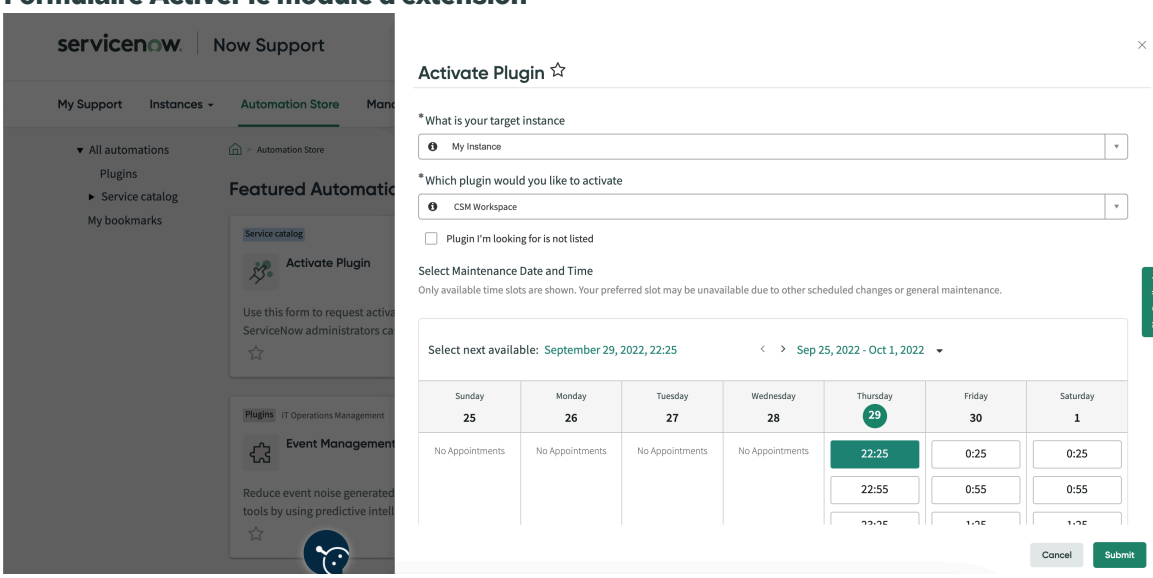
Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension de Xanadu

Composants installés avec ITSM Roles — Gestion des incidents

Plusieurs rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Roles — Gestion des incidents (com.snc.itsm.roles.incident_management).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecture d'incident [sn_incident_read]	Accès en lecture à l'application Gestion des incidents et aux enregistrements connexes. **Remarque :** Un utilisateur ESS (utilisateur sans rôle) ne peut voir que les incidents qu'il crée ou que quelqu'un crée en son nom. Un utilisateur disposant du rôle sn_incident_read peut voir tous les incidents ainsi que la console des incidents majeurs.	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
Écriture d'incident [sn_incident_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des incidents et aux enregistrements connexes.	• sn_incident_read • template_editor

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension installe le rôle Partie prenante de l'entreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les niveaux des produits ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Assurez-vous que le module d'extension Rôles ITSM (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Personnes concernées de l'entreprise. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension Rôles ITSM, consultez Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

> **Remarque :**
> La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Activer KCS Integration for Gestion des incidents

Activez le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension permet d'intégrer Gestion des incidents aux fonctionnalités Gestion des connaissances avancée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) active le module d'extension du Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension pour KCS Integration for Gestion des incidents

Module d'extension	Description
Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Utilisez ce module d'extension pour installer le module d'extension Gestion des connaissances avancée. L'activation ou la mise à niveau de ce module d'extension valide les articles de la base de connaissances et les bases de connaissances pour s'assurer que le module d'extension Gestion des connaissances avancée peut être installé correctement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension de Xanadu

Composant installé avec le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents

La table Article KCS d'incident est installée avec l'activation du module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Article KCS d'incident [kb_template_incident_kcs_article]	Cette table est utilisée pour stocker les articles de la base de connaissances créés à partir du modèle KCS d'incident.

Activation de Gestion des incidents Notification

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des incidents Notification (com.snc.incident_notification) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension de Xanadu

Activer Incident Updates

Vous pouvez activer le module d'extension Incident Updates (com.snc.incident.updates) afin de recevoir des mises à jour de notification d'incident si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension de Xanadu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion des incidents — ATF Tests

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des incidents — ATF Tests (com.snc.incident.atf) si vous disposez du rôle administrateur. Le module d'extension fournit des tests ATF pour Gestion des incidents. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension de Xanadu

Intégrations Gestion des incidents

Les utilisateurs d'une solution de gestion des incidents doivent avoir accès à un grand nombre de fonctionnalités afin de pouvoir faire face directement à des problèmes spécifiques. L'objectif des intégrations Gestion des incidents est d'intégrer et d'automatiser entièrement votre système de réponse aux incidents.

Intégration Demande universelle - Gestion des incidents

Gestion des incidents s'intègre à Demande universelle pour fournir un service lié aux incidents en tant que services unifiés aux utilisateurs. Grâce à cette intégration, les utilisateurs disposent d'un seul Centre de services.

Installez et configurez l'intégration de Demande universelle pour le module d'extension Gestion des incidents (com.snc.incident.universal_request). L'intégration fournit les configurations et fonctionnalités suivantes :

Fonctionnalités de l'intégration Gestion des incidents à Demande universelle

L'intégration de Gestion des incidents à Demande universelle fournit les fonctionnalités suivantes :

- Le formulaire Demande universelle dispose de l'action d'interface utilisateur permettant de créer un incident. Les champs suivants sont copiés par défaut à partir de l'enregistrement de demande universelle vers l'enregistrement d'incident lorsqu'un nouvel incident est créé :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - universal_request
  - short_description
  - description
  - caller_id
  - opened_by

  Un gestionnaire d'incidents peut personnaliser les champs à l'aide de la propriété système *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields*.
- Le champ **Demande universelle** apparaît sur le formulaire d'incident uniquement lorsqu'un incident est associé à l'enregistrement d'une demande universelle.
- Le champ **Motif d'acheminement** apparaît sur le formulaire d'incident lorsqu'un agent ITIL réachemine un incident vers la demande universelle.
- Dans le créateur d'enregistrement, si vous sélectionnez la case à cocher **Créer une demande universelle**, un nouvel incident créé à partir de ce créateur d'enregistrement crée automatiquement un enregistrement de demande universelle. Cet enregistrement de demande universelle est associé à l'enregistrement d'incident.
- Vous pouvez activer la règle métier *Create Universal Request for Incident* et créer des incidents à l'aide de n'importe quel canal, notamment le créateur d'enregistrement, la prise en charge de l'Agent virtuel, l'e-mail, etc. Le cas échéant, un enregistrement de demande universelle est automatiquement créé. Cet enregistrement de demande universelle est associé à l'enregistrement d'incident. L'incident est ajouté en tant que ticket principal à l'enregistrement de demande universelle. Par défaut, cette règle métier fonctionne comme suit :
  - La règle est inactive. Pour activer cette règle métier, accédez à **Définition système** > **Règles métier** > **Créer une demande universelle pour l'incident**, puis cochez la case **Actif**.
  - La règle ne s'applique pas aux incidents enfants dont l'incident parent est associé à l'enregistrement de demande universelle en tant que ticket principal.
- Lorsqu'un enregistrement de demande universelle est automatiquement créé en fonction de l'incident, les informations d'enregistrement d'incident sont copiées des champs d'enregistrement d'incident vers les champs d'enregistrement de demande universelle. Un gestionnaire d'incidents disposant du rôle d'administrateur peut personnaliser et configurer les champs à l'aide des onglets **Créer des mappages de demande universelle** et **Créer une information de demande universelle** dans le formulaire Configuration du mappage des incidents dans Demande universelle. Pour en savoir plus, consultez Configuration du mappage .

Visibilité des incidents pour un demandeur

Les demandeurs ne peuvent pas afficher les incidents associés aux enregistrements Demande universelle. Ils peuvent uniquement afficher l'enregistrement Demande universelle à l'aide des méthodes suivantes :

- Sur Now Platform, vous pouvez accéder aux enregistrements de demande universelle sous **Libre-service** > **Demandes universelles**.
- Dans le Portail de services, vous pouvez accéder aux enregistrements de demande universelle sous **Portail de services** > **Demandes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer les notifications par e-mail

Si un incident fait partie de Demande universelle, les notifications envoyées à l'appelant à partir d'un incident sont supprimées. Dans toutes les autres notifications par e-mail liées aux incidents, le numéro de demande universelle est affiché à la place du numéro d'incident.

Actions du demandeur sur Portail de services

Pour un enregistrement Demande universelle dont la tâche principale est un incident, un widget Actions avec les actions du demandeur s'affiche. Les actions peuvent être **Résoudre**, **Rouvrir** ou **Fermer** en fonction de l'état de l'incident.

Demander l'intégration Demande universelle pour Gestion des incidents

Pour activer l'intégration entre Gestion des incidents et Demande universelle, demandez le module d'extension Demande universelle: Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.universal_request) par le biais du système Now Support Service clientèle. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Intégration Demande universelle pour Gestion des incidents active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour Intégration Demande universelle pour Gestion des incidents

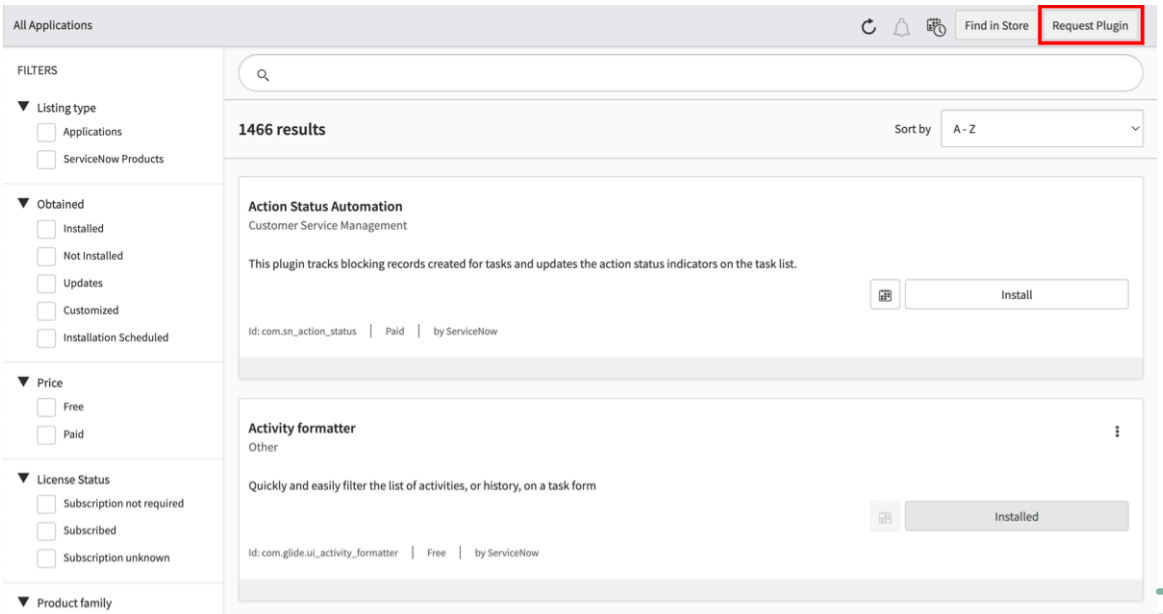
Module d'extension	Description
Demande universelle [com.snc.universal_request]	Offre une expérience de service transparente sur différents groupes et types de tâches.

Procédure

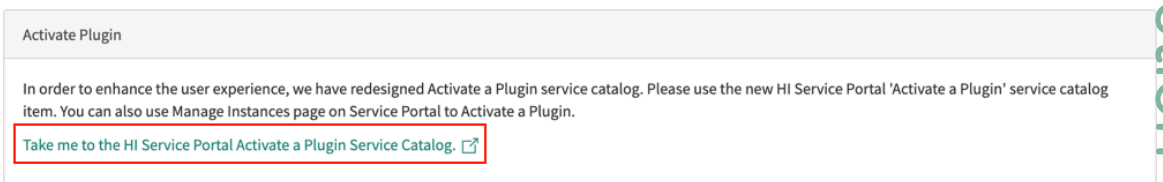
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

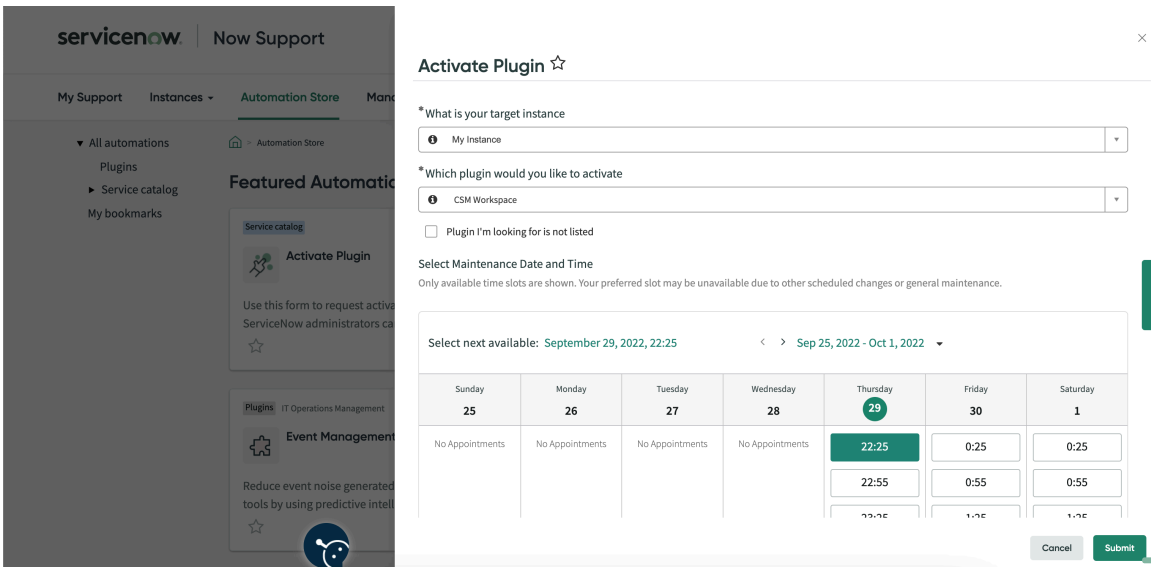
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Créer un incident à partir de Demande universelle

Créez un incident à partir de l'enregistrement d'une demande universelle pour restaurer le service à un client dès que possible. Après avoir créé l'enregistrement d'incident, vous pouvez examiner les solutions potentielles.

Avant de commencer

Rôle requis : routing_agent et ITIL ou admin

Activez les modules d'extension Demande universelle (sn_uni_req) et Demande universelle Integration for Gestion des incidents (sn_inc_uni_req).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Demandes universelles** > **Toutes**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer un incident.
3. Cliquez sur **Créer un incident**.
   Un enregistrement d'incident est créé et associé à la demande universelle. L'enregistrement d'incident n'est pas enregistré tant que vous n'avez pas envoyé l'enregistrement.
4. Renseignez les champs sur le formulaire d'incident et cliquez sur **Envoyer**.
   Le numéro de la demande universelle à partir de laquelle l'incident a été créé apparaît dans le champ **Demande universelle** du formulaire d'incident. Le numéro d'incident apparaît dans le champ **Ticket principal** ainsi que dans la liste connexe **Tickets associés** du formulaire Demande universelle.

Transférer un incident

Transférez un incident vers la file d'attente Demande universelle ou vers un autre département, avec ou sans résolution. Lorsque vous constatez que le problème n'est pas associé à l'incident, transférez l'incident sans résolution au département ou au service pertinent. Si vous résolvez ce problème, vous pouvez transférer l'incident avec la résolution.

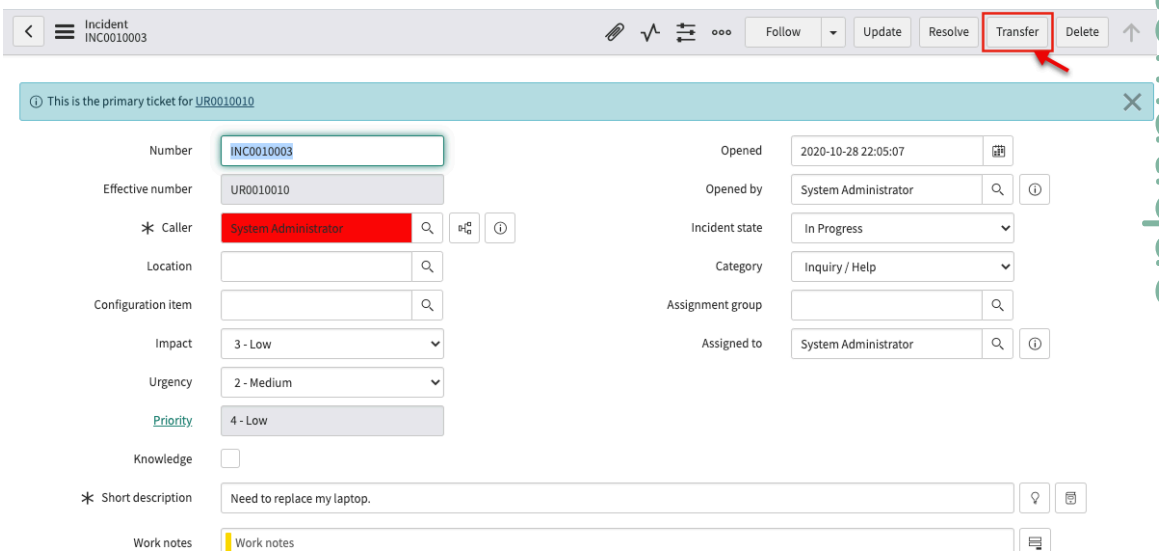
Avant de commencer

Rôle requis : agent auquel le ticket est affecté

Associez un incident à un enregistrement Demande universelle.

Procédure

1. Ouvrez l'incident à transférer.
2. Cliquez sur **Transférer**.



3. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, indiquez les éléments suivants.

> **Remarque :**
> Selon la configuration de votre type de transfert, certains champs s'affichent. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Action** : à sélectionner si le ticket doit être transféré à un autre département ou à Demande universelle
- **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
- **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.

  Remarque :
  Ce champ n'apparaît pas si vous avez sélectionné **Transférer au département** dans **Action**

- **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
- **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent d'acheminement UR.
- **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

  Remarque :
  Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

4. Cliquez sur **Transférer**.

Créer un ticket associé à partir d'un incident

Créez un ticket associé pour un autre département pertinent à partir d'un incident (ticket principal) lorsque vous constatez que le problème peut être résolu dans ce département.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'incident possède un enregistrement Demande universelle associé.

Rôle requis : assurez-vous de disposer de l'un des rôles suivants.

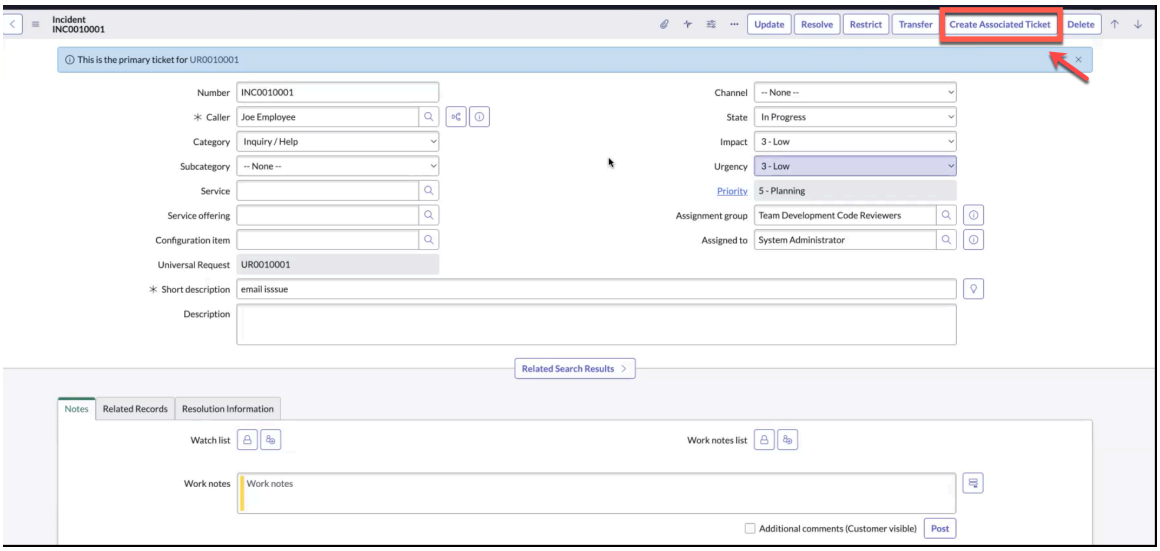
- Agent auquel l'incident est affecté
- Agent qui appartient au groupe d'affectation auquel l'incident est affecté

Procédure

1. Accédez à **Incidents** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un ticket associé.
3. Cliquez sur **Créer le ticket associé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Créer le ticket associé.

Boîte de dialogue Créer le ticket associé

Champ	Description
Département	Département pour lequel vous souhaitez créer un ticket associé.
Description courte	Brève description du problème pour lequel le ticket associé est créé.
Description	Description détaillée du problème pour lequel le ticket associé est créé.
Notes de travail	Brève description du problème. Vous pouvez communiquer ce problème à l'agent d'acheminement Demande universelle ou à l'agent du département pour lequel le ticket associé est créé.

5. Cliquez sur **Créer**.

Résultats

Le ticket est créé pour le département approprié et est associé à l'enregistrement de la demande universelle. Vous pouvez afficher les tickets associés dans la liste connexe Tickets associés du formulaire Demande universelle.

Remarque :
lorsqu'un ticket associé est créé, les informations sont copiées à partir des champs de l'enregistrement de demande universelle vers les champs de l'enregistrement de ticket associé. Vous pouvez utiliser les onglets **Information ticket associée** et **Mappages de tickets associés** du formulaire Configuration du mappage pour les incidents. Pour en savoir plus, consultez Configuration du mappage .

Résoudre, rouvrir ou fermer l'incident associé à la demande universelle

Résoudre, rouvrir ou fermer sont des actions du widget **Actions d'incident** disponibles dans l'enregistrement de demande universelle pour le demandeur. Le widget **Actions d'incident** n'est disponible que lorsque la tâche principale d'un enregistrement de demande universelle est un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Associez un incident à une demande universelle.

Procédure

1. Accédez à la page du portail.
2. Cliquez sur **Demandes**.
3. Ouvrez la demande universelle associée à l'incident.
4. Effectuez l'une des actions suivantes à partir du widget **Actions**.

> **Remarque :**
> l'état de l'enregistrement de demande universelle est mis à jour en fonction de la configuration fournie sur la table Mappage d'état [universal_request_state_mapping].

Personnaliser les champs copiés depuis Demande universelle vers l'incident

Personnalisez les champs de sorte que les valeurs de certains champs dans la demande universelle sont automatiquement copiées dans un enregistrement d'incident lorsqu'un incident est associé à un enregistrement de demande universelle. Cela vous permet de gagner du temps en vous évitant d'entrer manuellement les informations chaque fois que vous créez un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : incident_manager ou admin

Procédure

1. Dans le volet de navigation de gauche, saisissez `sys_properties.list` et appuyez sur Entrée.
2. Recherchez la propriété système *`sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields`* et ouvrez-la.
3. Dans le champ **Valeur**, entrez la demande universelle et le champ d'incident.
   Par exemple, `caller_id=opened_for` signifie que la valeur du champ called_id du formulaire Demande universelle est copiée dans le champ opened_for du formulaire d'incident.

Limiter l'accès à un incident

Vous pouvez restreindre un ticket d'incident qui contient des informations sensibles. Si vous identifiez un incident comme restreint, vous en limitez l'accès pour les agents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents et les utilisateurs peuvent identifier un incident comme restreint. Les utilisateurs peuvent identifier un incident comme restreint lors de sa création. Un agent peut également identifier un incident comme restreint lorsqu'il le trie ou l'utilise. Les tickets identifiés comme restreints sont uniquement accessibles par :

- les agents d'acheminement faisant partie du groupe d'affectation et disposant du rôle d'agent sensible ;
- tous les agents de tickets primaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident que vous souhaitez limiter.
3. Cliquez sur **Restreindre** dans le formulaire.
   Les champs restreints sont masqués et le formulaire est en lecture seule.

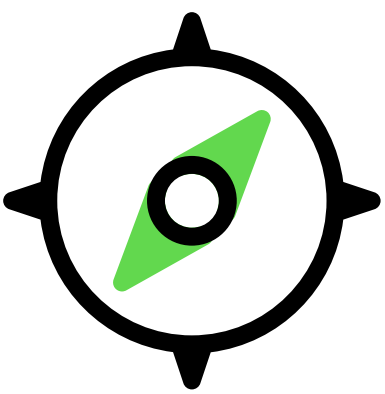
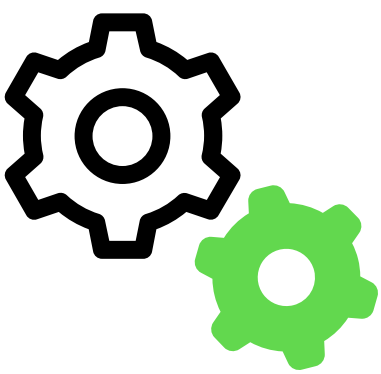
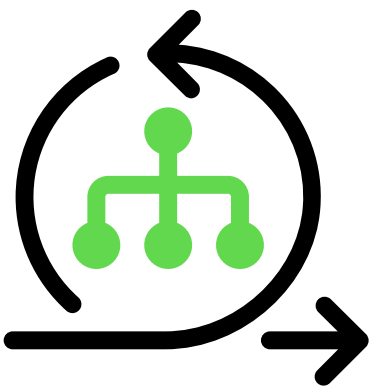
   Remarque :
   seuls les agents avec le rôle d'accès peuvent modifier la demande et lui affecter un accès sans restriction.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Utilisez l'application ServiceNow® Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) pour résumer les informations sur les incidents, générer des notes de résolution d'incident et synthétiser la messagerie instantanée pour une interaction. Vous pouvez permettre à vos agents de comprendre le contexte de la messagerie instantanée et de l'incident afin qu'ils puissent proposer des résolutions plus rapides à vos demandeurs.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
En savoir plus sur Now Assist pour ITSM	Configurer l'application Now Assist pour ITSM pour commencer	Utiliser les options de l'IA générative de Now Assist pour ITSM

Important :
Certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Consultez les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour vous aider à atténuer ces problèmes, nous vous recommandons vivement de tester et d'évaluer l'utilisation que vous faites de cette application pour vérifier qu'elle est appropriée à votre utilisation, d'avoir recours à une vérification humaine le cas échéant et d'éviter de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA pour prendre des décisions. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

Données d'incident ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte (pour Incident Assist et Knowledge Assist) et transcriptions de la messagerie instantanée (pour Chat Assist). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour en savoir plus, consultez la documentation Now Assist .

Explorer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

L'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) permet à vos agents de résumer les conversations instantanées et les détails des incidents, de générer des notes de résolution d'incident à partager avec d'autres agents.

Vue d'ensemble de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Les options de l'IA générative suivantes sont à la disposition des agents :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

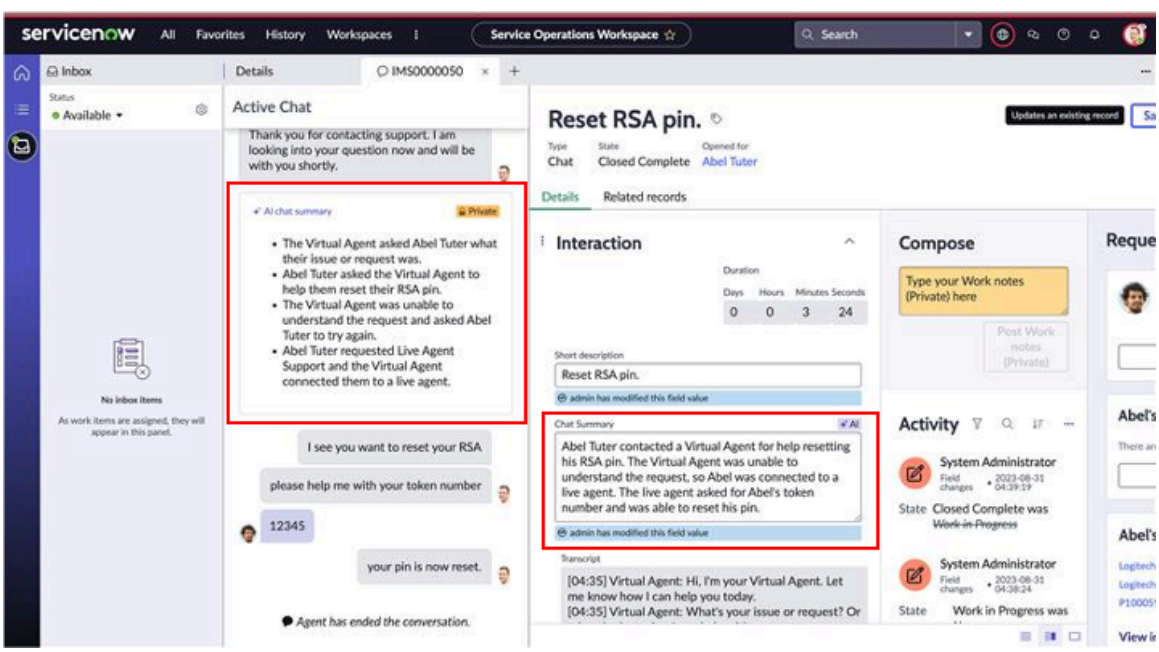
- Un résumé d'incident permet à vos agents de comprendre le contexte de l'incident.
- Les notes de résolution d'incident fournissent le contexte aux autres agents susceptibles de rencontrer des incidents similaires.
- Un résumé de conversation instantanée d'interaction fournit le contexte de la conversation à un agent en spécifiant tous les points du transfert, y compris la conversation Agent virtuel.

Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) compétences

L'application Now Assist pour ITSM inclut les compétences et fonctionnalités de l'IA générative qui permettent à vos agents de comprendre le contexte de l'incident et de la conversation instantanée afin de proposer des résolutions plus rapides au demandeur.

Synthèse de la messagerie instantanée

Fournit à un agent un résumé de l'historique des conversations instantanées Agent virtuel d'un demandeur. Un agent peut également générer un résumé de l'interaction à la fin de la conversation instantanée ou lorsqu'un incident est créé pour un dépannage plus approfondi avant ou après la fin de la conversation instantanée.

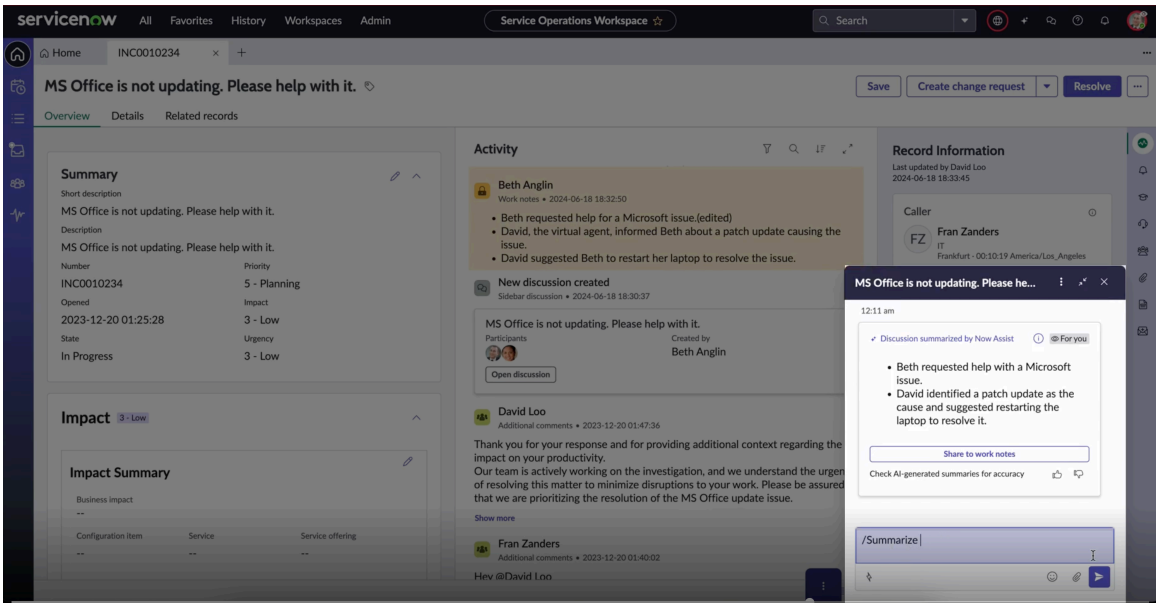


Résumé de discussion Barre latérale

Fournit à un agent un résumé de l'historique des discussions Agent virtuel Barre latérale d'un demandeur. Un agent peut également publier le résumé dans les notes de travail de l'incident pour un dépannage supplémentaire avant ou après la fin de la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

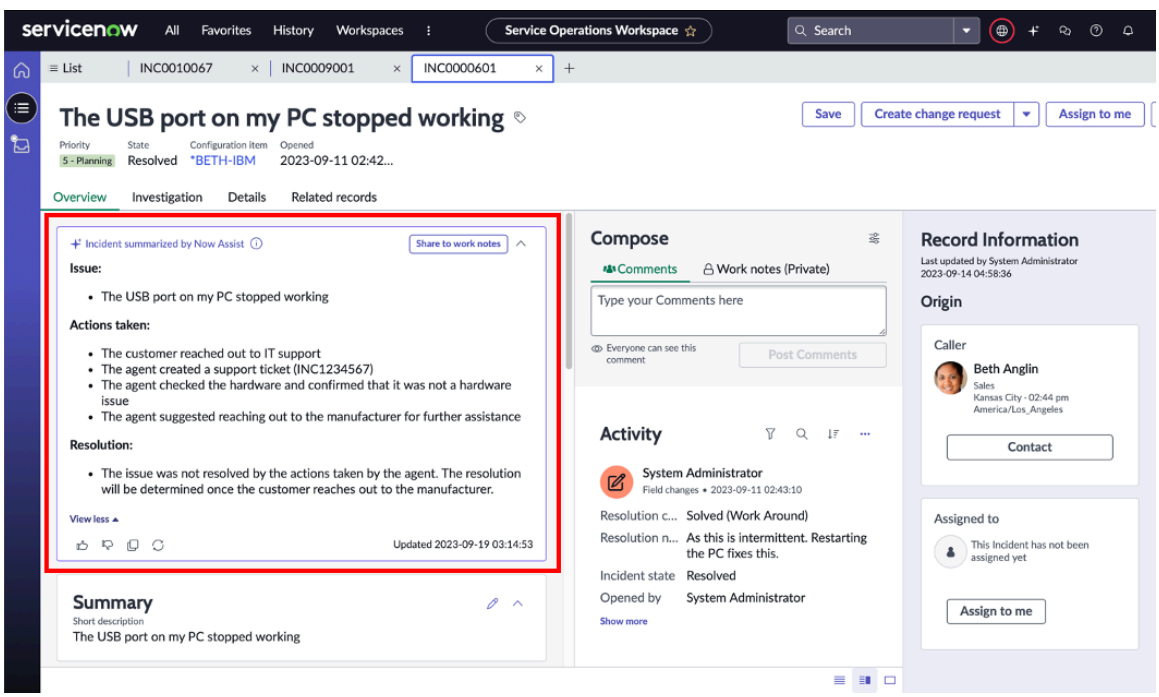


Synthèse des incidents

Permet à un agent d'accélérer le processus de dépannage des incidents en examinant son résumé qui inclut le problème, les mesures prises et la résolution. Votre agent peut générer un résumé des incidents actifs afin de comprendre le contexte de l'incident. Votre agent peut également actualiser le résumé, le publier dans les notes de travail relatives à l'incident, le copier et fournir des commentaires sur ce résumé.

Le résumé de l'incident comprend les informations qu'un agent saisit dans les champs d'enregistrement d'incident suivants :

- Brève description
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- E-mail



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synthèse des demandes de changement

Permet à un agent d'accélérer le processus de demande de changement en examinant son résumé qui comprend l'objectif, le plan et le risque. Votre agent peut générer un résumé des demandes de changement pour les demandes de changement actives afin de comprendre le contexte de la demande. Votre agent peut également actualiser le résumé, le publier dans les notes de travail relatives à la demande de changement, le copier et fournir des commentaires sur ce résumé.

Le résumé de la demande de changement comprend les informations qu'un agent saisit dans les champs d'enregistrement d'incident suivants :

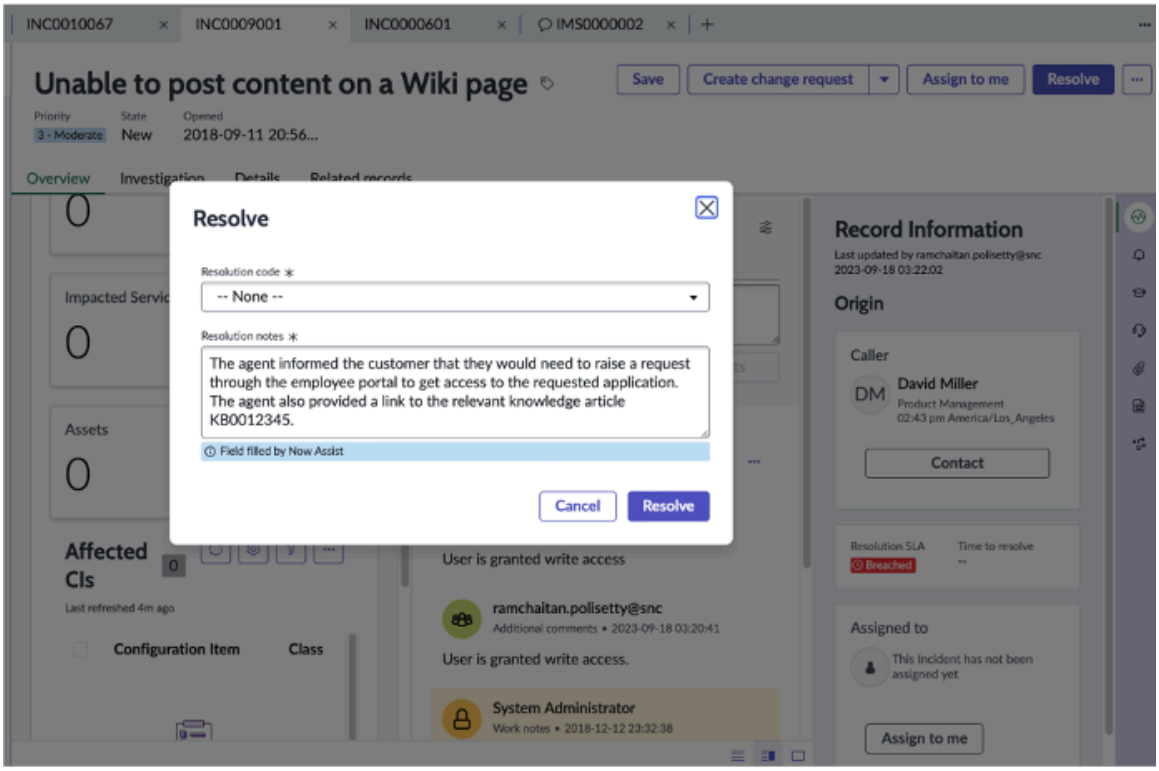
- Brève description
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- Risque
- Impact
- Justification
- Plan d'implémentation
- Analyse des risques et de l'impact
- Plan de tests
- Plan de retour en arrière
- Code de fermeture
- Fermer les notes
- Élément de configuration
- Service
- Offre de service
- État
- État des conflits
- Type

Génération de notes de résolution

Génère automatiquement les notes de résolution d'un incident et fournit le contexte aux autres agents susceptibles de rencontrer des incidents similaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

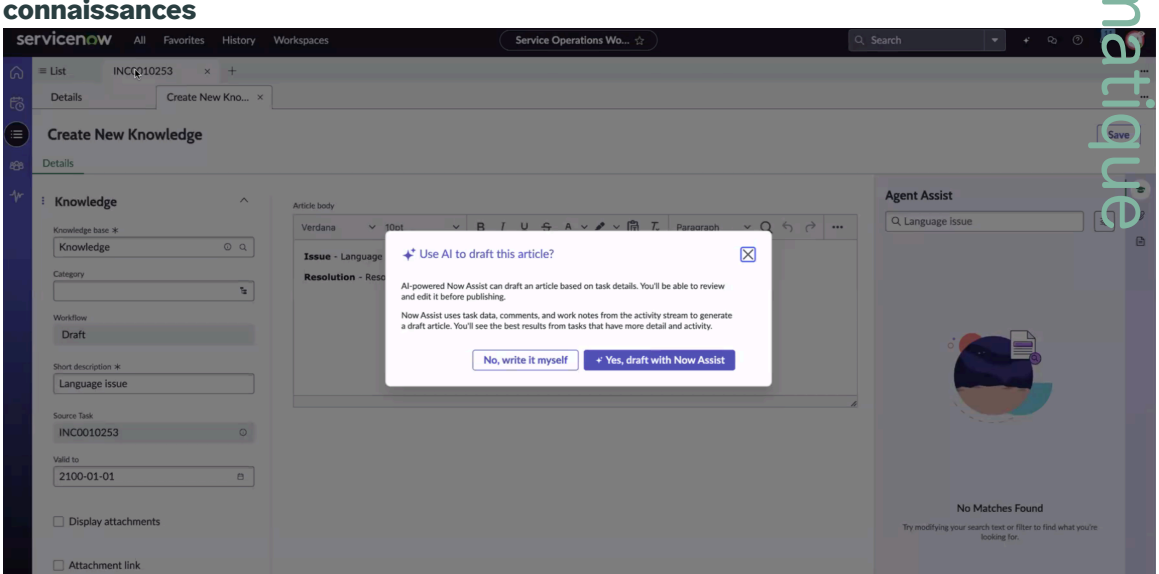


Génération de connaissances

Permet à un agent de générer un article de la base de connaissances à partir d'un incident après avoir proposé une résolution ou fermé l'incident.

La compétence de génération de connaissances affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer un article de la base de connaissances et l'examiner avant de publier le brouillon de l'article.

Fenêtre contextuelle de génération d'articles de la base de connaissances



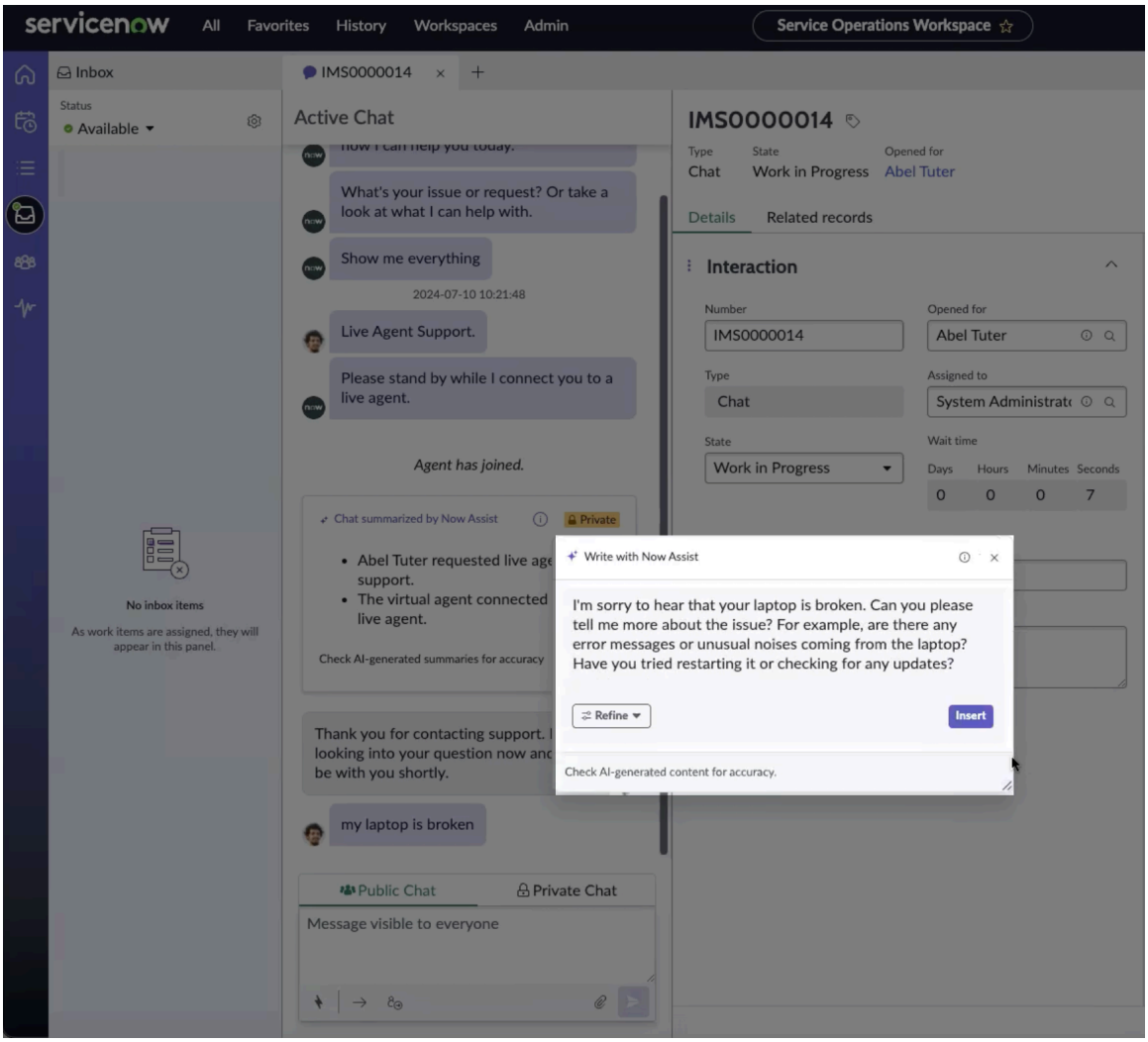
Recommandation de réponse de messagerie instantanée

Permet à un agent de générer une recommandation de réponse à partir d'une messagerie instantanée à l'aide de l'icône Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer une recommandation et l'examiner avant de l'envoyer en réponse au demandeur.



Panneau Now Assist dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Un agent peut utiliser le panneau Now Assist dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Cette interface conversationnelle permet à un agent de demander un résumé de la conversation instantanée ou un résumé de l'incident et de générer les notes de résolution qui s'y rapportent. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez Now Assist panel .

Information associée

Exploring Now Assist

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Versions prises en charge

- Pour Interface utilisateur principale : à partir de Vancouver Correctif 2
- Pour Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM : à partir de la version 3.1

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour ITSM inclut les fonctions répertoriées dans le tableau suivant.

Interfaces Now Assist pour ITSM prises en charge

Interface	Fonctionnalités
Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM	• Synthèse des incidents • Génération de notes de résolution • Synthèse de la messagerie instantanée • Panneau Now Assist • Génération d'un article de la base de connaissances
Interface utilisateur principale	• Synthèse des incidents • Génération de notes de résolution • Panneau Now Assist • Génération d'un article de la base de connaissances

Connecteur de recherche Confluence

Utilisez le connecteur de recherche Confluence pour étendre l'application Recherche IA en recherchant du contenu dans des espaces et des pages Confluence Atlassian externes. Vous pouvez indexer les pages à partir de plusieurs espaces pour détecter le contenu via Centre des employés, Espace de travail d'agent, Application Now Mobile et Agent virtuel.

Fonctionnement du connecteur de recherche Confluence

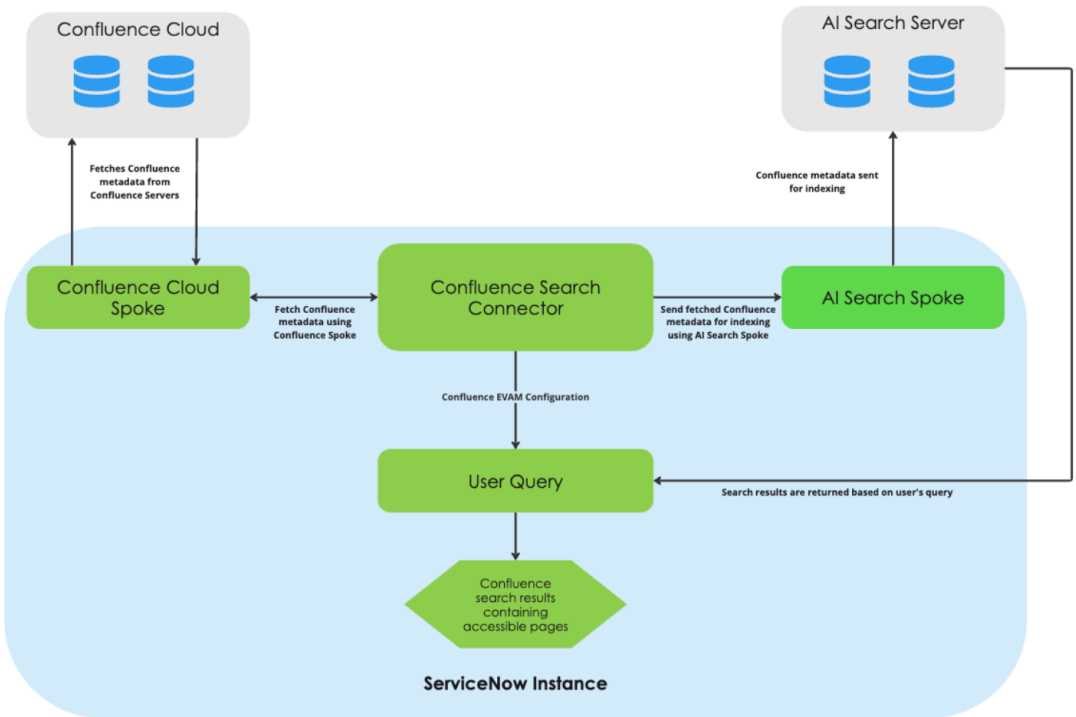
Voici un aperçu du fonctionnement du connecteur de recherche Confluence.

Le connecteur de recherche Confluence utilise à la fois le spoke Confluence Cloud et le spoke Recherche IA pour afficher les résultats de recherche Confluence en fonction de la requête de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du connecteur de recherche Confluence



Utilisez le connecteur de recherche Confluence pour effectuer les tâches suivantes :

- Créer de meilleures expériences de recherche et de découverte pour votre contenu Confluence, en confirmant que vos employés peuvent trouver rapidement les informations dont ils ont besoin.
- Activer la prise en charge sur plusieurs canaux, Centre des employés, Espace de travail d'agent, Application Now Mobile et Agent virtuel.
- Intégrer Recherche IA pour améliorer la pertinence et la personnalisation.
- Rechercher et trouver les informations pertinentes et générer des résultats professionnels.

Modules d'extension requis

Activez les modules d'extension et applications suivants :

- Moteur Recherche IA
- ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack Installer (com.glide.hub.integrations.enterprise).
- Spoke Confluence Cloud (sn_confluence_spoke)
- Spoke Recherche IA (sn_ais_spoke)
- Contenu externe pour Recherche IA (com.glide.ais.external_content)
- Agent virtuel (Facultatif)

Vérifiez que le moteur Recherche IA est activé. Le contenu externe du module d'extension Recherche IA (com.glide.ais.external_content) doit disposer d'un abonnement à ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le connecteur de recherche Confluence

Paramétrez le connecteur de recherche Confluence en configurant et en ajoutant la connexion Confluence à votre instance, en liant les sources de recherche aux profils de recherche et en exécutant le travail planifié.

Configuration de la connexion Confluence

Utilisez le spoke Confluence Cloud pour paramétrer la connexion Confluence.

Complétez ces sections dans la section de paramétrage Set up the Confluence Cloud spoke pour vous connecter à Confluence.

- Section Créer une application Confluence Cloud OAuth 2.0 (3LO)

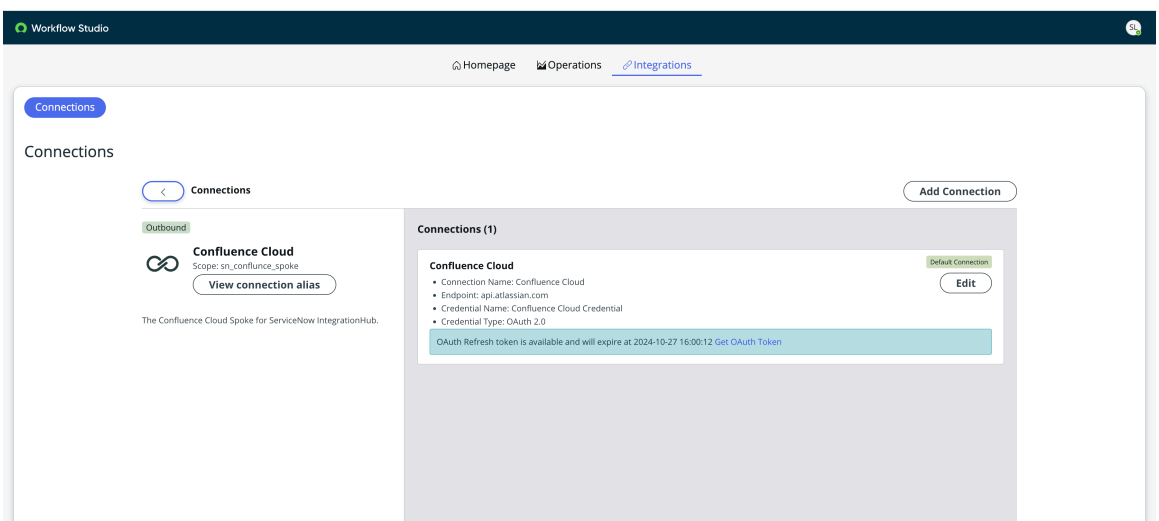
  Remarque :
  Incluez les champs d'application Confluence suivants :

  - Champ d'application classique :
    - Rechercher des résumés de contenu et d'espace Confluence
    - Lire des groupes d'utilisateurs
    - Créer, supprimer et mettre à jour des groupes d'utilisateurs
    - Lire un utilisateur
    - Lire le résumé de l'espace Confluence
    - Lire le contenu détaillé de Confluence
    - Lire le résumé du contenu de Confluence
  - Champ d'application granulaire : afficher les détails de l'espace

- Créer une section de connexion Confluence Cloud

  Remarque :
  Ignorez les étapes de la section Ajouter des groupes Confluence.

Résultat de connexion Confluence



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le champ d'application doit être défini sur Connecteur de recherche Confluence après avoir configuré la connexion Confluence. Vous pouvez modifier le champ d'application à l'aide de l'icône Globe dans la barre de navigation.

Pour en savoir plus sur le spoke Confluence Cloud, consultez Confluence Cloud Spoke .

Lier les sources de recherche aux profils de recherche

Liez les sources de recherche à un profil de recherche pour spécifier le contenu que les utilisateurs peuvent rechercher via ce profil.

Suivez les étapes de la procédure de Lier les sources de recherche du connecteur de recherche Confluence aux profils de recherche pour faire le lien.

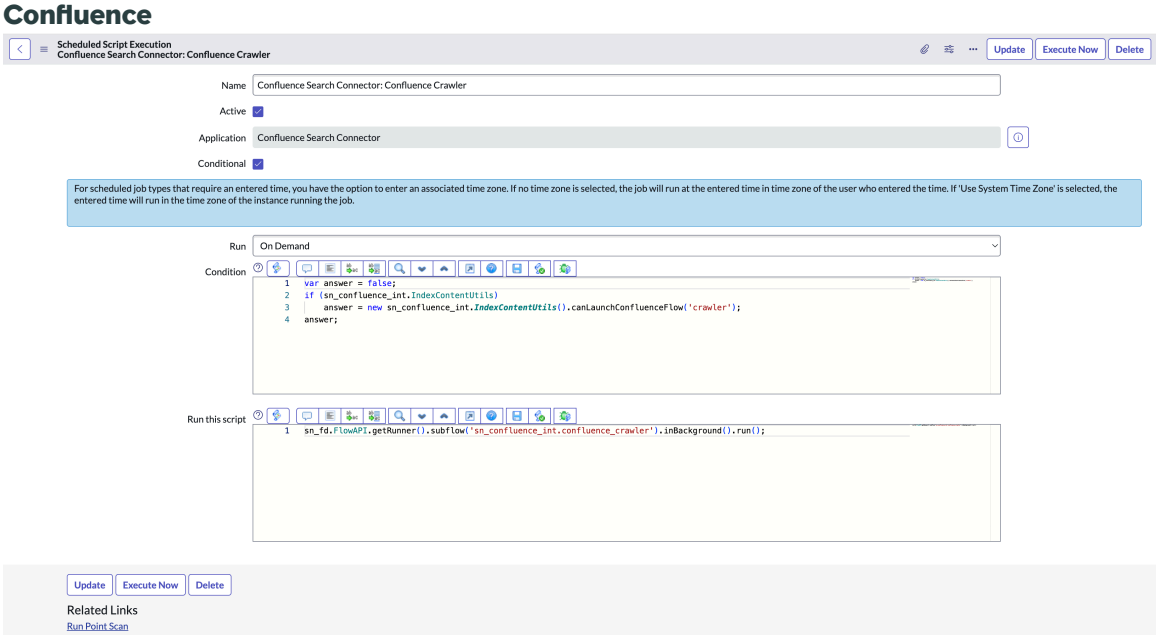
Exécuter le travail planifié Confluence

Exécutez le travail planifié Confluence pour initialiser et déclencher le processus.

Sélectionnez l'action **Exécuter maintenant** sur l'enregistrement de travail planifié **Connecteur de recherche Confluence : robot d'indexation Confluence** (**Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**) pour démarrer immédiatement l'exécution du travail Confluence.

Remarque :
Le champ d'application doit être défini sur le connecteur de recherche Confluence pour exécuter le travail planifié. Vous pouvez modifier le champ d'application à l'aide de l'icône Globe dans la barre de navigation.

Connecteur de recherche Confluence : travail planifié du robot d'indexation Confluence



Lier les sources de recherche du connecteur de recherche Confluence aux profils de recherche

Liez les sources de recherche à un profil de recherche pour spécifier le contenu que les utilisateurs peuvent parcourir dans le profil de recherche lié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez indexer les pages à partir de plusieurs espaces pour découvrir le contenu. Suivez cette procédure pour Espace de travail pour l'exploitation des services et Centre des employés en utilisant la définition et le profil applicables.

Le tableau suivant répertorie les définitions EVAM (Entity View Action Mapper) et les profils de recherche.

Définitions EVAM et profils de recherche

Application	Définition EVAM	Profil de recherche
Espace de travail pour l'exploitation des services	Recherche IA pour la prochaine recherche SOW	Profil de recherche de l'Espace de travail pour l'exploitation des services
Centre des employés	Recherche sur le portail ESC	Profil de recherche par défaut du portail ESC

Procédure

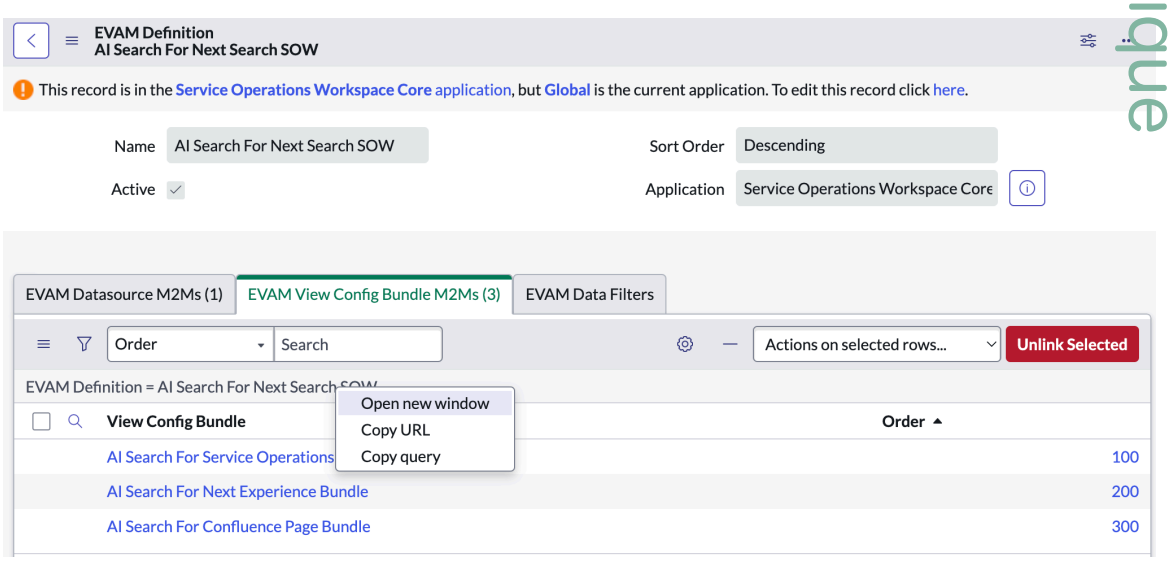
1. Liez une source de recherche à un profil de recherche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

   a. Accédez à **Tout** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Définitions EVAM**.

   b. Sélectionnez l'enregistrement de la recherche IA pour la recherche SOW suivante.

   c. Sélectionnez l'onglet **M2M de l'ensemble de configuration de vue EVAM**.

   d. Passez la souris sur la définition EVAM = Recherche IA pour la recherche SOW suivante, cliquez avec le bouton droit de la souris pour ouvrir le menu et sélectionnez l'action **Ouvrir une nouvelle fenêtre**. L'enregistrement de l'ensemble de configuration de vue EVAM M2M s'ouvre.



   e. Dans l'enregistrement de l'ensemble de configuration de vue EVAM M2M, sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs.

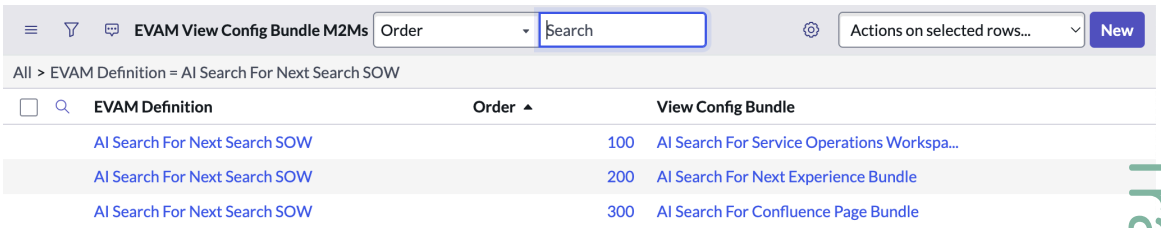
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de l'ensemble de configuration de vue EVAM M2M

Champ	Description
Ordre	Ordre d'apparition dans la liste de définition.
Application	Connecteur de recherche Confluence.
Ensemble de configuration de vue	Recherche IA pour l'ensemble de pages Confluence.

La recherche IA pour l'ensemble de pages Confluence est répertoriée dans la liste Recherche IA pour la prochaine recherche SOW.

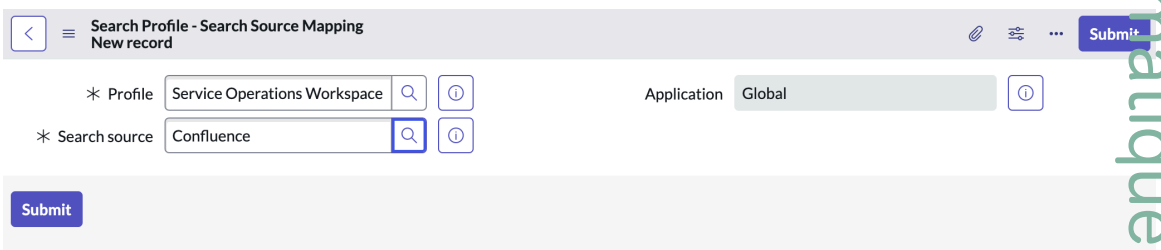


2. Configurez le profil de recherche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

a. Accédez à **Tout** > **Recherche IA** > **Expérience de recherche** > **Profils de recherche**.

b. Sélectionnez **Profil de recherche de l'Espace de travail pour l'exploitation des services**.

c. Dans l'enregistrement du profil de recherche de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez le bouton **Lier à l'existant**.
L'enregistrement Profil de recherche - Mappage de la source de recherche s'ouvre.



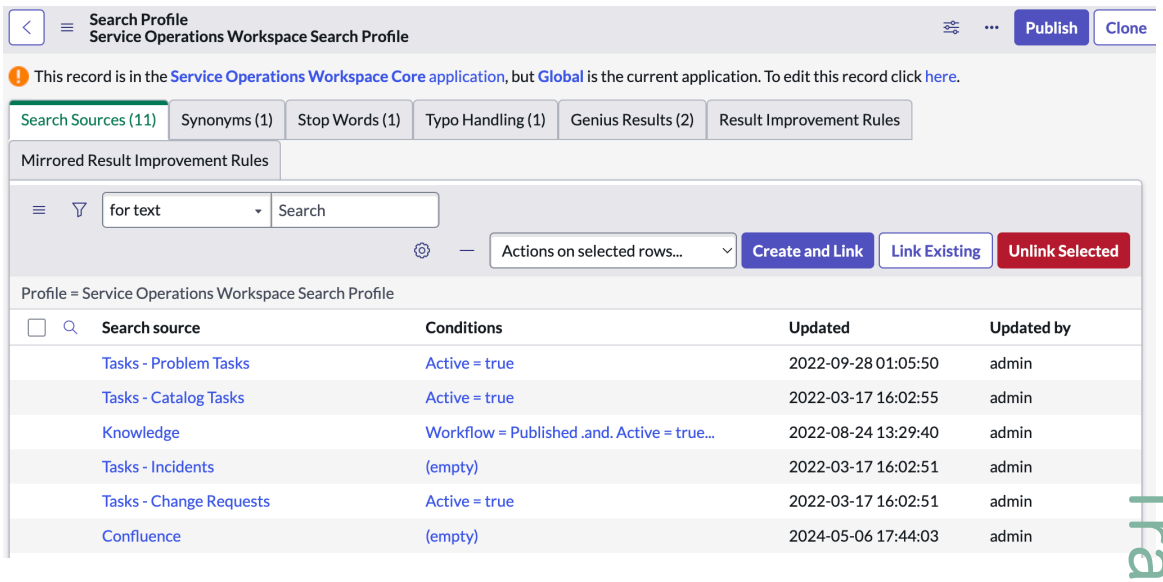
d. Dans le champ **Source de recherche** de l'enregistrement Profil de recherche - Mappage de source de recherche, utilisez l'icône Rechercher à l'aide de la liste pour sélectionner **Confluence**.

e. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La source de recherche Confluence est répertoriée dans la liste Profil de recherche de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

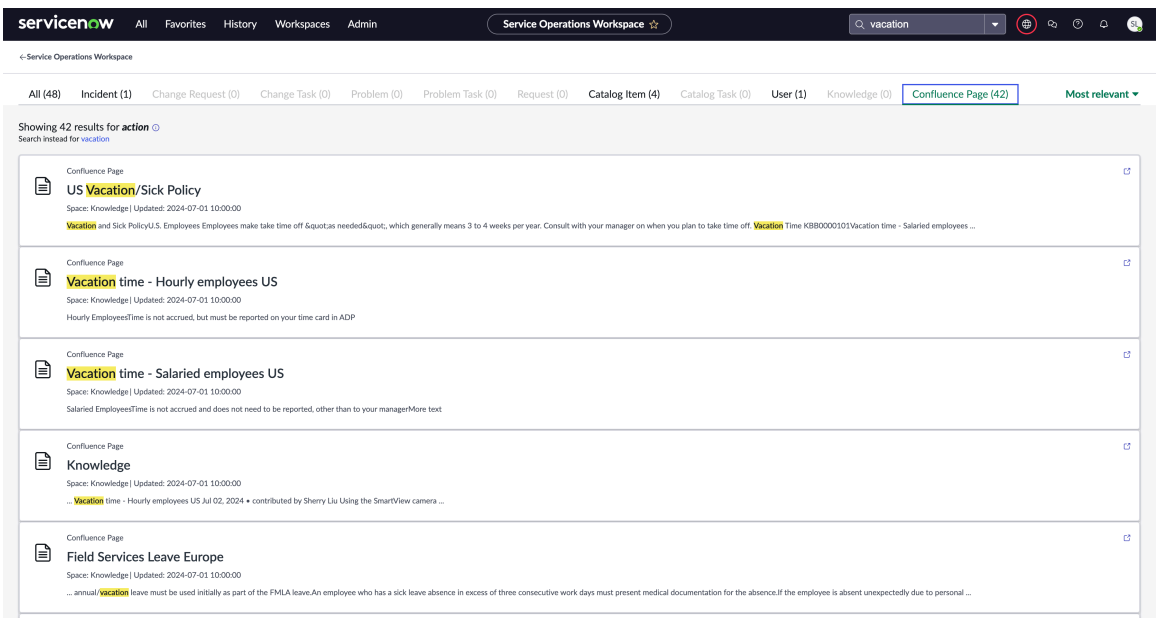


Résultats de recherche du connecteur de recherche Confluence

Découvrez les recherches du connecteur de recherche Confluence et les résultats affichés pour vos demandes de recherche.

Cet exemple montre la page de résultats de recherche du connecteur de recherche Confluence. En fonction de vos paramètres, la mise en page et l'apparence peuvent varier. Pour plus d'informations, consultez View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM .

Résultats de recherche



Référence du connecteur de recherche Confluence

En savoir plus sur les paramètres du connecteur de recherche Confluence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contraintes d'exploration

L'exploration rassemble le contenu à rechercher. Pour récupérer des informations, l'opération d'exploration se connecte aux sources de contenu à l'aide de connecteurs. Voici quelques informations sur l'opération d'exploration :

- La durée de l'exploration peut varier en fonction de la taille du contenu.
- Après une exploration réussie, les documents sont disponibles à la recherche.

Pour créer une expérience de recherche moderne, le système de recherche doit d'abord explorer le contenu à partir des multiples sources de contenu.

Après avoir récupéré le contenu, le composant Exploration transmet les éléments explorés au composant de traitement de contenu. Voici quelques informations sur les différents types d'explorations :

- Exploration complète : explore, traite et indexe chaque élément de la source de contenu, quel que soit l'état de la dernière exploration.
- Exploration incrémentielle : explore, traite et indexe uniquement les éléments nouvellement créés, modifiés ou mis à jour depuis la dernière exploration. Cette option prend moins de temps et réindexe uniquement les modifications.

Fréquence du travail planifié

La fréquence par défaut du travail planifié est définie pour maximiser les performances.

Vous pouvez modifier la fréquence des travaux planifiés. Ces travaux planifiés concernent le connecteur de recherche Confluence :

- Connecteur de recherche Confluence : flux secondaire Confluence - ré-exploration
- Connecteur de recherche Confluence : robot d’indexation Confluence
- Connecteur de recherche Confluence : mise à jour de Confluence

Remarque :
La fréquence par défaut pour les travaux planifiés est définie pour maximiser les performances.

Configurer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) de manière à permettre aux agents d'utiliser les options de l'IA générative dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la console Now Assist Admin pour configurer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM). Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, consultez Now Assist Admin console .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Now Assist Admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités et compétences ITSM dans la console Now Assist Admin

Fonctionnalités ITSM	Compétences
Assistant de messagerie instantanée	• Synthèse de la messagerie instantanée • Résumé de discussion Barre latérale • Recommandation de réponse de messagerie instantanée
Assistant d'incident	• Génération de notes de résolution • Synthèse des incidents **Remarque :** La synthèse des incidents ne s'applique qu'aux incidents dont l'état est Nouveau, En cours, En suspens ou Résolu, à condition que les mappages d'état des incidents fournis dans le système de base ne soient pas personnalisés.
Assistant de connaissances	Génération d'un article de la base de connaissances
Assistant de demande de changement	Synthèse des demandes de changement **Remarque :** La synthèse des demandes de changement ne s'applique qu'aux demandes de changement ayant les états Évaluer, Autoriser, Planifié, Implémenter, Examiner et Fermé tant que les mappages d'état des demandes de changement fournis dans le système de base ne sont pas personnalisés.

Remarque :

Now LLM Service est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour gestion des services IT (sn_itsm_gen_ai).
   - Pour en savoir plus sur les dépendances d'applications, consultez Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).
   - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez Install Now Assist plugins .
2. Accédez à **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités** pour ouvrir l'onglet **Fonctionnalités** de la console Now Assist Admin.
3. Activez et configurez les compétences relatives aux fonctionnalités Now Assist pour ITSM.
   Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe de workflows **Technologie**. Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.
4. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **View details** (Afficher les détails).
5. Dans la section All available skills (Toutes les compétences disponibles), sélectionnez **Activate skill** (Activer une compétence).

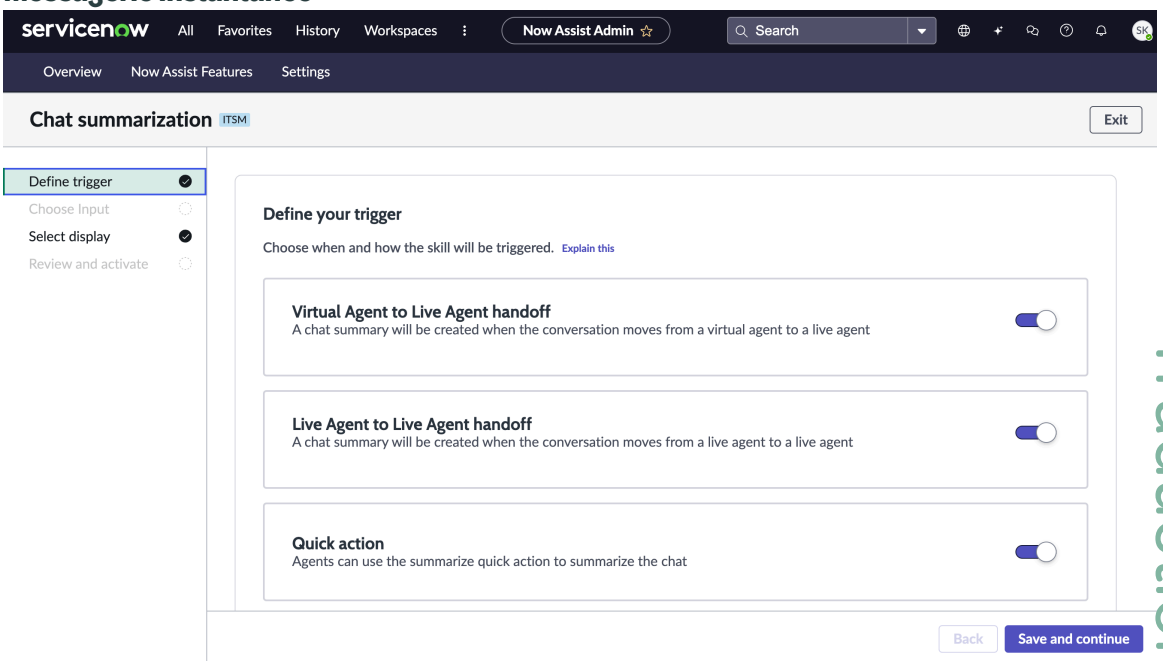
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez les entrées ou les déclencheurs pour la compétence sélectionnée.

   Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Exemple d'écran Définir le déclencheur pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée



7. Une fois que vous avez configuré les entrées ou les déclencheurs relatifs à la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour accéder à l'étape suivante.
   Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
8. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
   - **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.
   - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

     Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.
9. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour accéder à l'étape suivante.
10. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.
    Votre compétence est configurée.

Information associée

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Record summarization

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chat summarization

Resolution notes generation

Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Obtenez une vue d'ensemble rapide des entrées et déclencheurs de compétences pour Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM). En configurant les entrées ou les déclencheurs d'une compétence, vous pouvez déterminer comment et quand une compétence est utilisée.

Vue d'ensemble de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Selon la compétence sélectionnée, vous pouvez configurer les entrées ou les déclencheurs. Ces paramètres déterminent comment et quand une compétence est utilisée. Une entrée identifie les données utilisées pour une compétence, par exemple la table et les champs utilisés pour générer un résumé d'incident. Un déclencheur initie une action, par exemple lorsque le système génère un résumé de la messagerie instantanée.

Compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent quand un résumé de la messagerie instantanée est généré. Vous pouvez également sélectionner les propriétés qui contrôlent l'affichage d'un résumé de la messagerie instantanée.

Le tableau suivant répertorie les déclencheurs qui déterminent quand un résumé de la messagerie instantanée est généré et comment un résumé de la messagerie instantanée est affiché.

Déclencheurs de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Répétition	Description
Transfert de Agent virtuel vers l'agent actif	Résumé de la messagerie instantanée qui est généré lorsque le transfert de messagerie instantanée est effectué de Agent virtuel vers un agent actif.
Action rapide	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif exécute l'action rapide `/summarize`.
Conclusion de la messagerie instantanée	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée. Le champ **Résumé de la messagerie instantanée** est mis à jour pour l'interaction.
Brève description	Champ **Brève description** qui est mis à jour pour l'interaction lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée.
Création de tâches	Les champs **Brève description** et **Description** sont remplis automatiquement sur l'enregistrement de la tâche lors de la création de celle-ci.

Le tableau suivant répertorie la propriété de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Propriété	Description
Liste à puces	Si cette propriété est sélectionnée, le résumé de la messagerie instantanée s'affiche sous la forme d'une liste non triée.

Recommandation de réponse de messagerie instantanée

Pour la compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent à quel moment générer une recommandation de réponse de messagerie instantanée.

La table suivante répertorie les déclencheurs qui déterminent quand une recommandation de réponse de messagerie instantanée est générée.

Déclencheurs pour la compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée

Déclencheur	Description
Déclenché par l'utilisateur	Recommandation de réponse de messagerie instantanée générée lorsque l'agent déclenche manuellement la compétence.

Icône Now Assist

Champ	Description
Propriétés du bouton	Propriétés du bouton de déclenchement, par exemple : • Variante • Taille • Icône
Actions d'affinage	Options d'action affichées lorsque le bouton **Affiner** est sélectionné, par exemple : • Raccourcir • Élaborer
Propriétés de la boîte de dialogue de recommandation	Propriétés de la fenêtre de dialogue Recommandation, par exemple : headerLabel.
ID de composant WWNA	ID de composant qui prend en charge l'icône Now Assist, par exemple : agent-chat.
Action prédéfinie par défaut	Action par défaut lorsque le bouton de déclenchement est sélectionné sans texte dans la fenêtre de messagerie instantanée.
Table	Table utilisée pour l'interaction.
Message d'erreur de délai d'expiration	Erreur qui s'affiche après un délai d'expiration.
Actions prédéfinies	Options d'action affichées lorsque du texte est entré dans la fenêtre de messagerie instantanée et que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icône Now Assist (suite)

Champ	Description
	le bouton de déclenchement est sélectionné, par exemple : • Raccourcir • Élaborer

Résumé de discussion Barre latérale

Pour la compétence de résumé de discussion Barre latérale, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent à quel moment générer un résumé de discussion Barre latérale.

La table suivante répertorie les déclencheurs qui déterminent quand une recommandation de discussion Barre latérale est générée.

Déclencheurs de la compétence de résumé de la discussion Barre latérale

Déclencheur	Description
Action rapide	Résumé de discussion Barre latérale généré lorsque l'agent actif exécute l'action rapide `/summarize`.

Propriété de la compétence de résumé de discussion Barre latérale

Propriété	Description
Liste à puces	Si cette propriété est sélectionnée, le résumé de discussion Barre latérale s'affiche sous la forme d'une liste non triée.

Compétence de synthèse des incidents

La compétence de synthèse des incidents comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé d'incident est généré.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence de synthèse des incidents.

Entrées pour la compétence de synthèse des incidents

Entrée	Description
Table d'entrée	Incident [incident]
Champs d'entrée	• Description • Brève description • Notes de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour la compétence de synthèse des incidents (suite)

Entrée	Description
	• Commentaires supplémentaires • E-mail
États du modèle d'entrée	• Nouveau • WIP • Résolu • Fermé

La table suivante répertorie les descriptions pour la compétence de synthèse des incidents.

Descriptions de la compétence de synthèse des incidents

Description	Obligatoire pour l'état d'entrée
Problème	• Nouveau • WIP • Résolu • Fermé
Principales mesures prises	• WIP • Résolu • Fermé
Résolution	• Résolu • Fermé
CI affectés et services impactés	--
Incidents enfants	--

Compétence de génération de notes de résolution

La compétence de génération de notes de résolution inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque les notes de résolution sont générées pour un incident.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence de génération de notes de résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour la compétence de génération de notes de résolution

Entrée	Description
Table d'entrée	Incident [incident]
Champs d'entrée	• Description • Brève description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires

Compétence de génération d'articles de la base de connaissances

La compétence de génération d'articles de la base de connaissances inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque les articles de la base de connaissances sont générés pour un incident.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances.

Entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances

Entrée	Description
Table d'entrée	Incident [incident]
Champs d'entrée	• Brève description • Description • Notes de résolution • Notes de travail • Commentaires
État	• Résolu • Fermé

Compétence de synthèse des demandes de changement

La compétence de synthèse des demandes de changement comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'une demande de changement est générée.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de synthèse des demandes de changement.

Entrées pour la compétence de synthèse des demandes de changement

Entrée	Description
Table d'entrée	change_request
Champs d'entrée	• Brève description • Description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires • Risque • Impact • Justification • Plan d'implémentation • Analyse des risques et de l'impact • Plan de tests • Plan de retour en arrière • Code de fermeture • Fermer les notes • Élément de configuration • Service • Offre de service • État • État des conflits • Type
États du modèle d'entrée	• Évaluer • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé

La table suivante répertorie les descriptions pour la compétence de synthèse des demandes de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions de la compétence de synthèse des demandes de changement

Description	Obligatoire pour l'état d'entrée
Objectif	• Évaluer • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé
Plan	• Évaluer • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé
Risque	• Évaluer • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé
Fermer les notes	Fermé
Incidents causés par le changement	Fermé

Configurer l'IA générative Agent virtuel pour ITSM

Offrez à vos demandeurs une expérience conversationnelle simplifiée basée sur l'IA générative lorsqu'ils soumettent une demande d'élément de catalogue dans Agent virtuel. En proposant cette expérience d'IA générative, votre organisation peut fournir un outil en libre-service supplémentaire.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les options de l'IA générative peuvent fournir une expérience de demande de catalogue de type humain sur l'interface conversationnelle Agent virtuel. En utilisant les options de l'IA générative avec Agent virtuel, votre organisation peut fournir une expérience conversationnelle pour les envois de demandes.

Stimulez la productivité en fournissant un agent virtuel sur des canaux familiers, tels que Slack, Microsoft Teams et Microsoft Copilot.

Lorsque vous configurez l'IA générative pour les soumissions de demandes d'éléments de catalogue, vos demandeurs obtiennent l'expérience suivante :

- Invites de questions contextuelles qui permettent une conversation plus humaine basée sur les réponses aux questions précédentes.
- Remplissage d'emplacement qui reconnaît les réponses à une ou plusieurs questions sur l'entrée du demandeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Capacité à répondre aux questions sur les éléments de catalogue.
- Capacité à quitter le processus de soumission de demande à tout moment.

Bien que les types de questions d'éléments de catalogue suivants soient pris en charge en mode conversation, les réponses en langage naturel ne sont pas prises en charge pour eux :

- Référence
- Zone de sélection de recherche
- Choix multiple de recherche
- Demandé pour
- Pièce jointe
- Question à choix multiple avec plus de 10 choix

Procédure

1. Activez les compétences Agent virtuel requises : **Commande catalogue Now Assist multi-tours**, **Résultats Genius de questions-réponses Now Assist** ou **Rubriques Now Assist**.
2. Paramétrez Now Assist dans Agent virtuel.
   Pour plus d'informations sur l'activation des compétences et le paramétrage de l'IA générative pour Agent virtuel, consultez Configuring Now Assist in Virtual Agent .

Remarque :

- Configurez les conditions requises pour les compétences Agent virtuel.
- Agent virtuel ITSM est maintenant remplacé par l'IA générative Agent virtuel.

Rubriques LLM prédéfinies de l'Agent virtuel ITSM

L'Agent virtuel ITSM comprend des conversations par rubrique prédéfinie de grand modèle de langage (LLM) conçues pour aider vos utilisateurs à accomplir des tâches courantes liées à l'informatique, telles que la vérification et la réinitialisation du mot de passe.

Les LLM sont utilisés pour identifier et déclencher l'action qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Les rubriques LLM prédéfinies de l'Agent virtuel ITSM sont en lecture seule. Leur nom contient le suffixe **(modèle)**. Pour les utiliser, dupliquez la rubrique dans le champ d'application de la conversation Agent virtuel ITSM et renommez-la en fonction des conventions d'affectation de nom de votre société.

Pour les rubriques Compréhension du langage naturel (NLU) prédéfinies de l'Agent virtuel ITSM, consultez Utiliser les thèmes prédéfinis de Agent virtuel ITSM.

Vérifier l'état du ticket et du support	Vérifiez l'état de vos tickets informatiques et tickets de support. Une fois la conversation lancée, elle progresse en collectant des données du ticket, une question à la fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Remarque : Pour les tickets RH, un administrateur doit autoriser les enregistrements RCA principaux pour les opérations de lecture et d'écriture. • sys_scope = Now Assist dans Agent virtuel • target_scope = Ressources humaines : Core • cible = Table : ticket RH • état = autorisé • source = Include de script : ITSMTopicsHelper Consultez Requested restricted caller access (RCA) pour plus d'informations.
Afficher les approbations en attente	Vérifiez les approbations en attente qui doivent faire l'objet d'une action et choisissez celles à traiter. Vous pouvez approuver ou rejeter vos tickets en sélectionnant les numéros de liste qui vous sont fournis par l'Agent virtuel.

Rubriques ITSM principales

Vérifier l'état du ticket informatique	Vérifiez l'état de votre ticket informatique. Une fois la conversation lancée, elle progresse en collectant des données du ticket, une question à la fois.
Remonter un ticket informatique	Augmentez l'urgence de votre ticket informatique afin d'obtenir une résolution plus rapide. La remontée d'une priorité de ticket nécessite de choisir l'incident et de vérifier l'escalade. Les utilisateurs doivent justifier l'escalade de l'incident. L'Agent virtuel fait passer l'incident au niveau d'urgence supérieur. Par exemple, de faible à moyen, ou de moyen à élevé. Si un incident se trouve déjà à l'urgence la plus élevée, l'Agent virtuel alerte l'utilisateur à ce sujet et lui demande s'il souhaite ajouter un commentaire pour aider à accélérer la résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ouvrir un ticket informatique	Ouvrez un ticket qui exploite les algorithmes d'apprentissage machine avec une logique d'application pour prédire des tickets ouverts similaires. Empêchez les utilisateurs d'ouvrir des incidents en double en trouvant des incidents similaires et en demandant si l'utilisateur souhaite ajouter des commentaires à l'incident similaire.
Interruptions de service	Accédez à toutes les informations sur les pannes connues. Lorsqu'un utilisateur demande si un système particulier est en panne, l'Agent virtuel renvoie une liste de liens affichant les pannes planifiées ou non planifiées, ainsi que les dégradations du système. L'utilisateur peut cliquer sur les liens pour obtenir des informations plus détaillées sur une panne ou une dégradation spécifique, ou cliquer sur **Afficher plus** lorsque des pannes supplémentaires sont connues.

Rubriques de réinitialisation du mot de passe

Les utilisateurs finaux peuvent initier une conversation de gestion des mots de passe avec Agent virtuel en entrant les mots-clés Réinitialiser, Modifier, Déverrouiller ou Mot de passe.

Les utilisateurs qui ne sont pas connectés peuvent effectuer les actions Réinitialiser le mot de passe et Déverrouiller le compte. Les utilisateurs qui sont connectés peuvent effectuer les actions Changer le mot de passe, Réinitialiser le mot de passe et Déverrouiller le mot de passe.

Conditions requises :

- Module d'extension Réinitialisation du mot de passe (com.glideapp.password_reset)
- Module d'extension Réinitialisation du mot de passe Conversations d'agent virtuel (com.snc.password_reset.virtual_agent)

Remarque :
Pour que le processus de réinitialisation du mot de passe soit disponible dans l'Agent virtuel, assurez-vous d'avoir coché la case **Activé sur l'Agent virtuel** sur la page de configuration du processus de réinitialisation du mot de passe.

Pour en savoir plus sur le processus de réinitialisation du mot de passe, consultez Password Reset for Virtual Agent .

Changement du mot de passe	Demandez à changer votre mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	L'utilisateur doit être connecté.
Réinitialiser le mot de passe	Demandez à réinitialiser votre mot de passe.
Déverrouiller le compte	Demandez à vérifier votre compte d'utilisateur verrouillé.

Les options de vérification d'identité suivantes sont prises en charge pour les réinitialisations de mot de passe dans les conversations Agent virtuel. Les vérifications personnalisées ne sont pas prises en charge dans Agent virtuel.

- Vérification des données personnelles : l'utilisateur fournit des éléments spécifiques de données personnelles.
- Vérification de Google Authenticator : l'utilisateur entre le code généré à partir de l'application Google Authenticator.
- Vérification du code SMS : l'utilisateur entre le code reçu par un message texte mobile.
- Vérification du code e-mail : l'utilisateur entre le code reçu par e-mail.
- Vérification de la question de sécurité : l'utilisateur entre les réponses aux questions de sécurité configurées.

Pour en savoir plus, consultez Configurer le processus de réinitialisation du mot de passe .

Personnaliser une compétence Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez personnaliser une compétence Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) de manière à permettre aux agents d'utiliser les compétences de l'IA générative dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la console Now Assist Admin, vous pouvez sélectionner les tables d'entrée, les listes connexes et les champs pour chaque modèle d'entrée de la compétence de synthèse d'incidents. Vous pouvez ensuite configurer les en-têtes d'invite à inclure dans le résumé généré.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités** pour ouvrir l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** de la console Now Assist Admin.
2. Dans le groupe de fonctionnalités **Technologie**, sélectionnez **ITSM** dans la liste de produits.
3. Activez et copiez la compétence de la fonctionnalité Now Assist pour ITSMpour la personnaliser.
   a. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.
   b. Dans la section Toutes les compétences disponibles, recherchez la compétence que vous souhaitez activer et sélectionnez **Activer la compétence**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez choisir de faire une copie de la compétence avant de l'activer.

c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ••• pour la compétence dans la section Compétences actives, et créez une copie que vous pouvez personnaliser en sélectionnant **Créer une copie**.
La copie réalisée est répertoriée dans la section Compétences actives.

d. Sélectionnez la compétence copiée dans la section Compétences actives pour l'ouvrir.
Une configuration guidée vous accompagne tout au long de la configuration des détails généraux, de l'entrée, de l'invite, de la disponibilité, de l'affichage, de la révision et de l'activation de la compétence personnalisée.

4. Dans l'étape Détails généraux, renseignez les champs.
Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

a. Saisissez un nom et une description pour la compétence.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

5. Choisissez les données d'entrée.

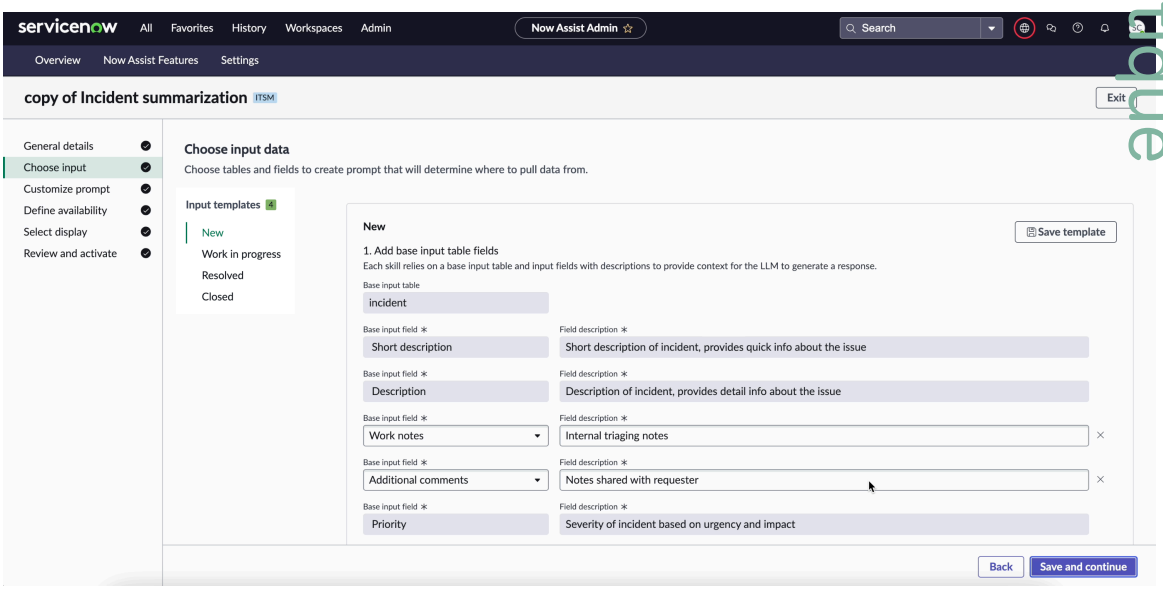
Configurez les champs de la table d'entrée de base et les listes connexes pour les différents modèles d'entrée (états Nouveau, WIP, Résolu et Fermé) pour la compétence.

Chaque compétence s'appuie sur une table d'entrée de base et des champs d'entrée avec des descriptions pour fournir un contexte permettant au Now LLM Service de générer une réponse.

Sélectionnez uniquement les tables connexes proposées avec le système de base dans le cadre des données d'entrée.

a. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP, Résolu et Fermé), sélectionnez **+Nouveau champ de table connexe** et configurez les champs de table d'entrée de base.

Ajoutez plusieurs champs d'entrée de base si d'autres entrées sont nécessaires.



La table suivante répertorie les champs et les descriptions de la table d'entrée de base, y compris un exemple pertinent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'entrée de base

Champ	Description
Champ d'entrée de base	Champ dans la table Incident dont la valeur est utilisée par cette compétence dans sa réponse. Par exemple, Brève description.
Description de champ	Description de la valeur du champ d'entrée de base. Par exemple, Brève description de l'incident fournit des informations rapides sur le problème.

b. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP, Résolu et Fermé), configurez les conditions de règle à l'aide du générateur de conditions pour filtrer davantage les données.

Les conditions de la règle déterminent quand le modèle d'entrée est utilisé. Par défaut, l'état de l'enregistrement détermine le modèle d'entrée utilisé par Now LLM Service.

Vous pouvez développer davantage la condition en sélectionnant **+Nouvelle condition** et en configurant des paramètres supplémentaires.

La table suivante répertorie les états du modèle d'entrée.

États du modèle d'entrée

État	Description
Nouveau	L'état est défini sur Nouveau.
WIP	L'état est défini sur Travail en cours
Résolu	L'état est défini sur Résolu.
Fermé	L'état est défini sur Fermé.

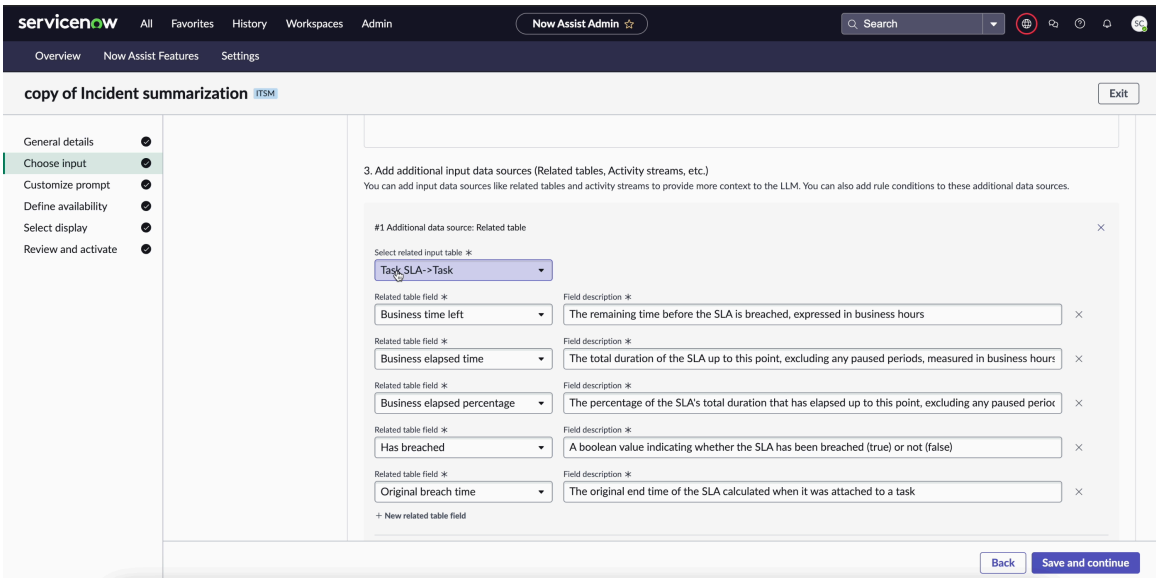
c. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP, Résolu et Fermé), sélectionnez **+Nouvelle source de données** pour configurer la table connexe supplémentaire et les données de flux d'activité, selon les besoins.

L'ajout de sources de données d'entrée, telles que les tables connexes et les flux d'activité, fournit plus de contexte au Now LLM Service dans une liste connexe.

Vous pouvez également ajouter les conditions de règle à ces sources de données supplémentaires de table connexe et de flux d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La table suivante répertorie les sources de données que vous pouvez ajouter aux données d'entrée.

Sources de données supplémentaires

Source de données	Description
Table connexe	Champ pour une liste connexe : ▪ Sélectionner la table d'entrée associée ▪ Champ de table connexe ▪ Description de champ La configuration des champs d'une table connexe suit le même format que les champs de la table d'entrée de base configurés à l'étape Choisir une entrée.
Activité : e-mail	E-mail joint à l'incident dans la synthèse de l'incident.

d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

6. Personnalisez l'invite.

Examinez et testez l'invite pour chaque configuration de modèle d'entrée. Vous pouvez modifier l'invite en ajoutant de nouvelles sections prédéfinies et en les classant selon vos besoins.

a. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP, Résolu et Fermé), sélectionnez les sections d'invite dans la liste des sections disponibles à inclure dans le résumé généré.

Pour ajouter une section, vous devez configurer les données d'entrée pertinentes dans l'étape Choisir des données d'entrée avant d'effectuer cette étape.

Les sections d'invite disponibles que vous pouvez sélectionner sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Problème**
- **Principales mesures prises**
- **Résolution**
- **Accord sur les niveaux de service**
- **CI affectés et services impactés**
- **Incidents enfants**

> **Remarque :**
> Lorsqu'il y a trop d'incidents enfants et que la taille des données dépasse la limite de jeton LLM, la section des incidents enfants affiche le message « Trop d'informations et ne peut pas être affiché ».

La table suivante répertorie les en-têtes d'invite obligatoires.

En-têtes d'invite obligatoires

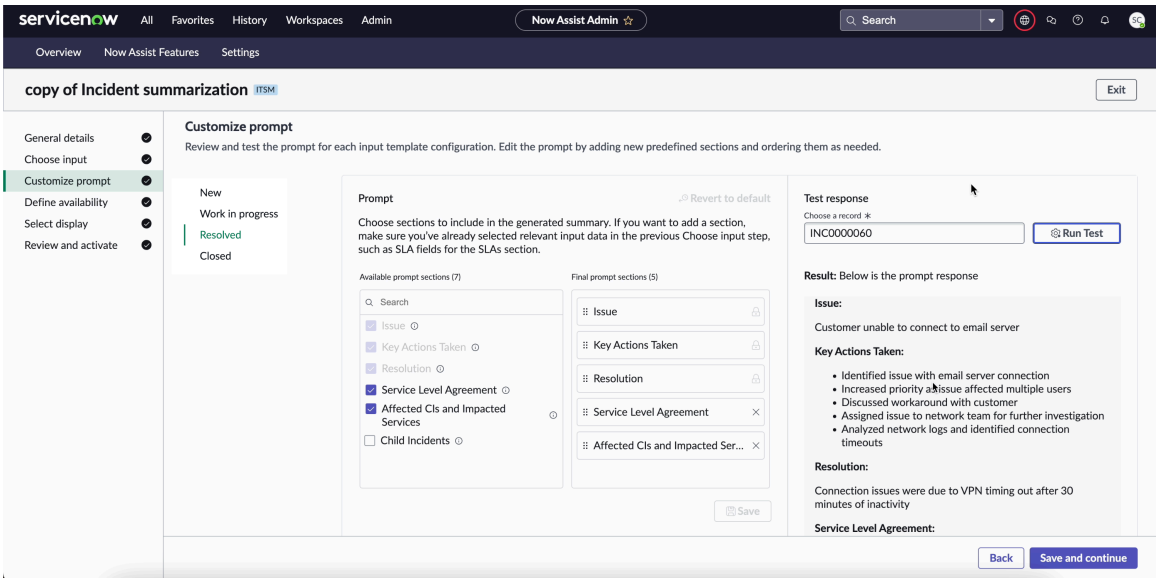
État du modèle d'entrée	En-tête d'invite obligatoire
Nouveau	Problème
Travail en cours	▪ Problème ▪ Principales mesures prises
Résolu	▪ Problème ▪ Principales mesures prises ▪ Résolution
Fermé	▪ Problème ▪ Principales mesures prises ▪ Résolution

b. Sélectionnez **Enregistrer** pour passer à la réponse du test.

c. Sélectionnez l'enregistrement d'incident dans la section Tester la réponse et testez le format de sortie de la réponse à l'invite en sélectionnant **Exécuter le test**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La réponse à l'invite s'affiche. Vous pouvez apporter des changements à vos sélections et relancer le test si nécessaire.

d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

7. Définissez la disponibilité.

Définissez la façon dont la compétence sera disponible pour les utilisateurs.

a. Configurez la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionnez les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible.
Si vous sélectionnez **Personnaliser la disponibilité de la compétence**, un générateur de conditions s'affiche pour filtrer davantage les données.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

8. Sélectionnez l'affichage.
Configurez l'emplacement où la synthèse des incidents est affichée.

a. Sélectionnez **intégré au produit** ou **panneau Now Assist**.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées dans tous les produits ITSM (sur les formulaires et dans les espaces de travail).

  Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

9. Examinez et activez.
Examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la personnalisation de la compétence. Vous pouvez maintenant sélectionner **Résumer** dans un incident et générer le résumé d'incident personnalisé.

Utiliser Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Si vous disposez du rôle itil, vous pouvez résumer les interactions de messagerie instantanée avec un demandeur, résumer un incident et générer des notes de résolution à l'aide de l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM). Vous pouvez également comprendre le contexte de la messagerie instantanée et de l'incident et proposer des résolutions plus rapidement au demandeur.

Résumer une conversation instantanée à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Résumez une conversation instantanée Agent virtuel entre un agent actif et un demandeur dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Vous pouvez générer le résumé à l'aide de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans une conversation Agent virtuel, lorsqu'un demandeur choisit de se connecter à un agent actif, une interaction apparaît dans votre boîte de réception. Lorsque vous acceptez l'interaction, un résumé de la conversation Agent virtuel est généré. Vous pouvez poser des questions au demandeur pour résoudre son problème.

Vous pouvez également résumer l'interaction à la fin de la conversation instantanée ou lorsqu'un incident est créé pour un dépannage plus approfondi avant ou après la fin de la conversation instantanée. Le résumé inclut tous les points du transfert, y compris la conversation Agent virtuel, et fournit le contexte de l'interaction pour vous et les autres agents qui pourraient souhaiter s'y référer.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

2. Ouvrez la boîte de réception et acceptez l'interaction.
Dans la section **Conversation instantanée active** de l'interaction, un résumé de la conversation Agent virtuel est généré. Le résumé comprend les actions effectuées avant que le demandeur n'entre en contact avec l'agent actif. Ces informations vous offrent une vue d'ensemble de ce que le demandeur a déjà mentionné dans la conversation Agent virtuel pour vous permettre de résoudre son problème.

3. Dialoguez avec le demandeur pour obtenir des informations supplémentaires sur le problème qu'il rencontre.

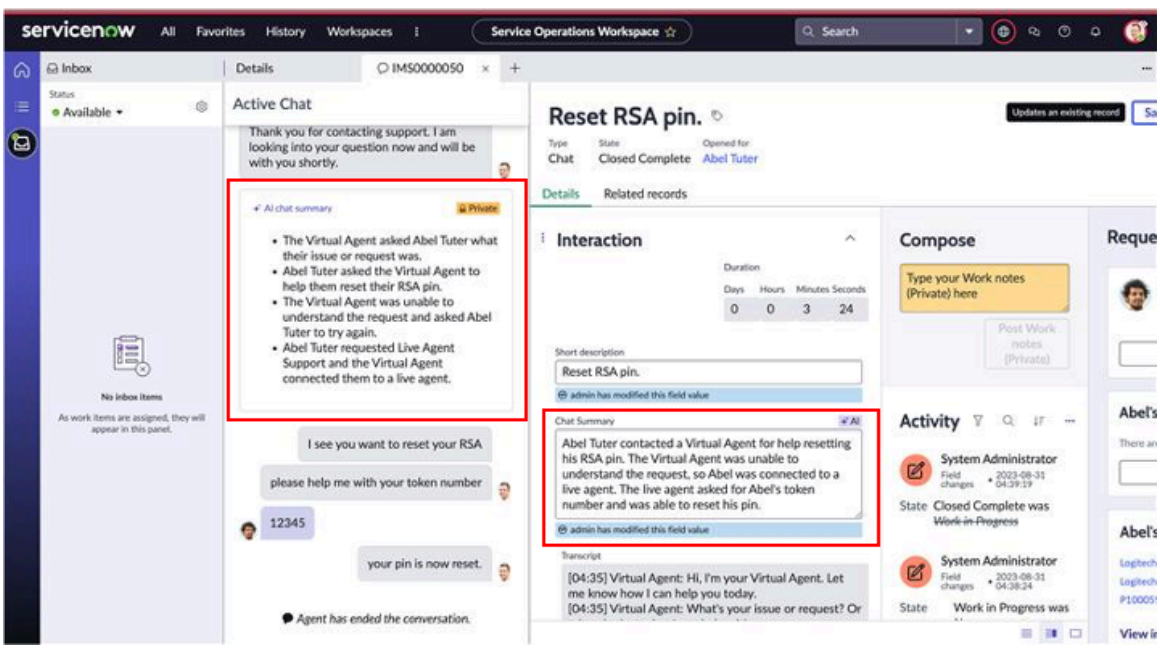
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, si le demandeur a un problème matériel, vous aurez peut-être besoin du numéro de modèle et du numéro de série du composant matériel défaillant.

4. Bénéficiez d'un résumé de la conversation instantanée pendant que vous interagissez avec le demandeur grâce à l'action rapide /summarize de la section **Messagerie instantanée active**.
   Pour plus d'informations, consultez Chat summarization .

5. Mettez fin à la conversation en sélectionnant **End Chat** (Terminer la messagerie instantanée).
   Les champs **Brève description Résumé de la messagerie instantanée** de l'interaction sont mis à jour.



6. **Facultatif :** Lisez le texte des champs **Brève description** et **Résumé de la messagerie instantanée** et modifiez-le si nécessaire.

   (Optional) Par exemple, vous pouvez rendre le résumé plus descriptif.

   Remarque :
   Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, il est conseillé de relire le texte pour vérifier qu'il est exact.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

8. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'une aide supplémentaire après le dépannage initial, avant ou après la fin de la conversation instantanée, créez un incident à partir de l'interaction en sélectionnant **Créer un incident**.

   - Lorsque vous créez un incident avant de mettre fin à la conversation instantanée, les champs **Brève description** et **Description** de l'incident sont mis à jour avec le résumé de l'interaction et enregistrés.
   - Lorsque vous créez un incident après avoir mis fin à la conversation instantanée, les informations suivantes sont générées :
     - Le champ **Résumé de la messagerie instantanée** est mis à jour avec le résumé de l'interaction.
     - Les champs **Brève description** et **Description** de l'incident sont mis à jour avec le résumé de l'interaction et enregistrés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumer une discussion Barre latérale à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Générez un résumé des discussions Barre latérale entre les agents, les demandeurs et les experts techniques en utilisant la compétence de résumé de discussion Barre latérale de l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Avant de commencer

Next Experience doit pouvoir résumer les discussions Barre latérale dans Interface utilisateur principale. Pour plus d'informations, consultez Considerations for activating Next Experience .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer ces actions à l'aide de la compétence de résumé de discussion Barre latérale :

- Résumez la discussion Barre latérale à n'importe quel moment de la discussion.
- Partagez la discussion Barre latérale dans les notes de travail.
- Ajoutez des commentaires au résumé.

Remarque :
La compétence de résumé de discussion Barre latérale se trouve sur la carte de compétence de messagerie instantanée du groupe Technologie.

Vous pouvez utiliser le résumé de discussion Barre latérale pour n'importe quelle table de tâches que vous avez activée sur Barre latérale.

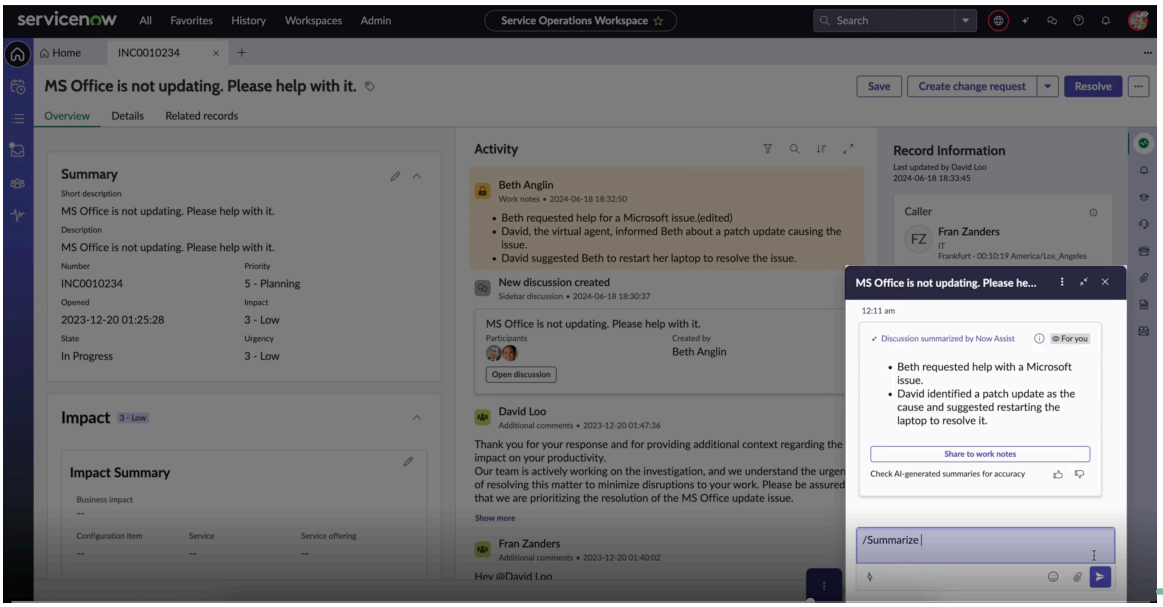
Le résumé des messageries instantanées Barre latérale intégrées à Microsoft Teams est pris en charge. Pour plus d'informations, consultez Sidebar and Microsoft Teams .

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et ouvrez un incident qui prend en charge la discussion et la synthèse Barre latérale.
2. Choisissez une discussion existante ou démarrez une nouvelle discussion.
3. Générez un résumé de la discussion Barre latérale au cours de la conversation soit en entrant `/Summarize` dans la fenêtre de discussion Barre latérale active, soit en sélectionnant l'icône d'action rapide puis en sélectionnant **Résumer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le résumé de la discussion Barre latérale apparaît dans la discussion résumée par le modal Now Assist.

4. Ajoutez le résumé aux notes de travail de l'incident et fournissez des commentaires à ce sujet.

Résumer un incident à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Comprenez rapidement le contexte d'un incident et répondez aux demandes d'un intervenant en utilisant la compétence de résumé d'incident dans l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un résumé d'incident vous donne un résumé concis d'un incident. Le résumé est basé sur l'état de l'incident et est généré à partir des informations que vous saisissez dans les champs suivants :

- Brève description
- Description
- État
- Priorité
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- Notes de résolution (pour un incident résolu)

Pour plus d'informations sur les états d'incidents, consultez la rubrique Cycle de vie d'un incident.

Vous pouvez résumer un incident dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

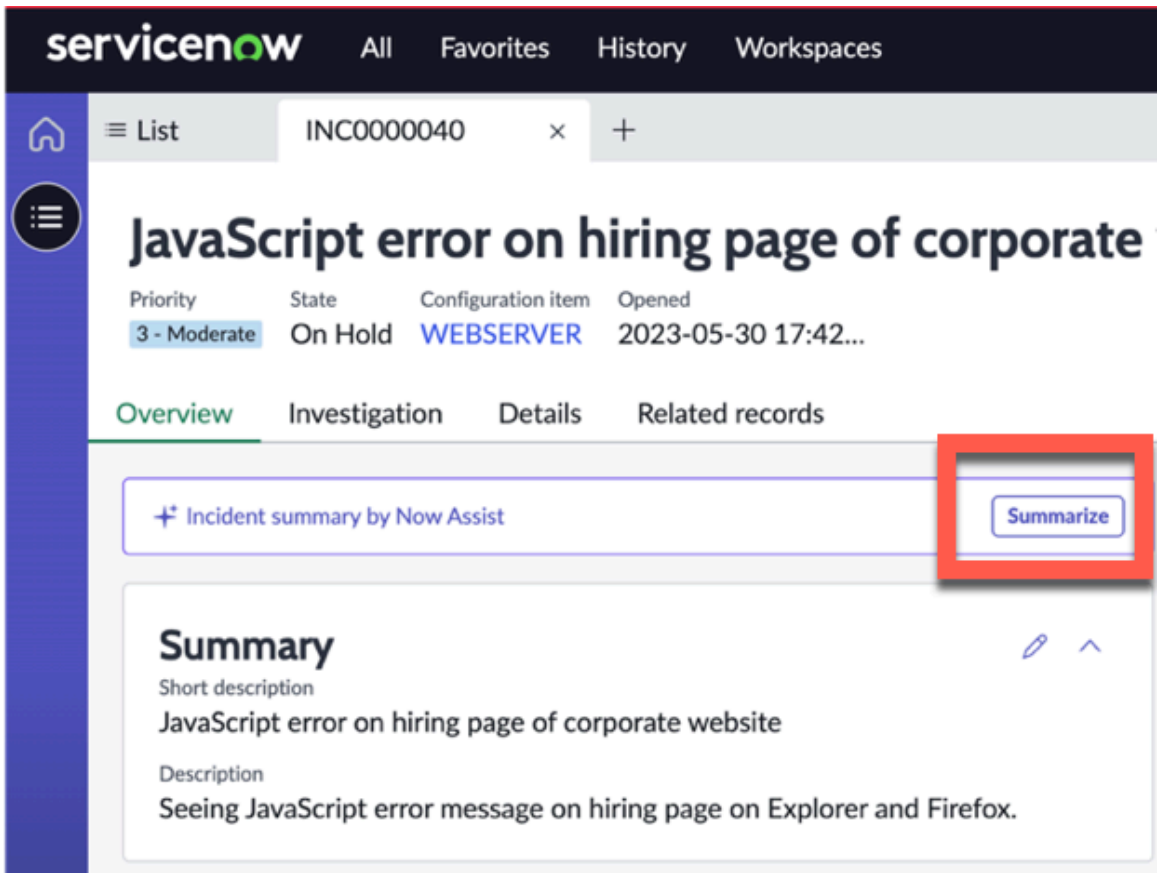
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

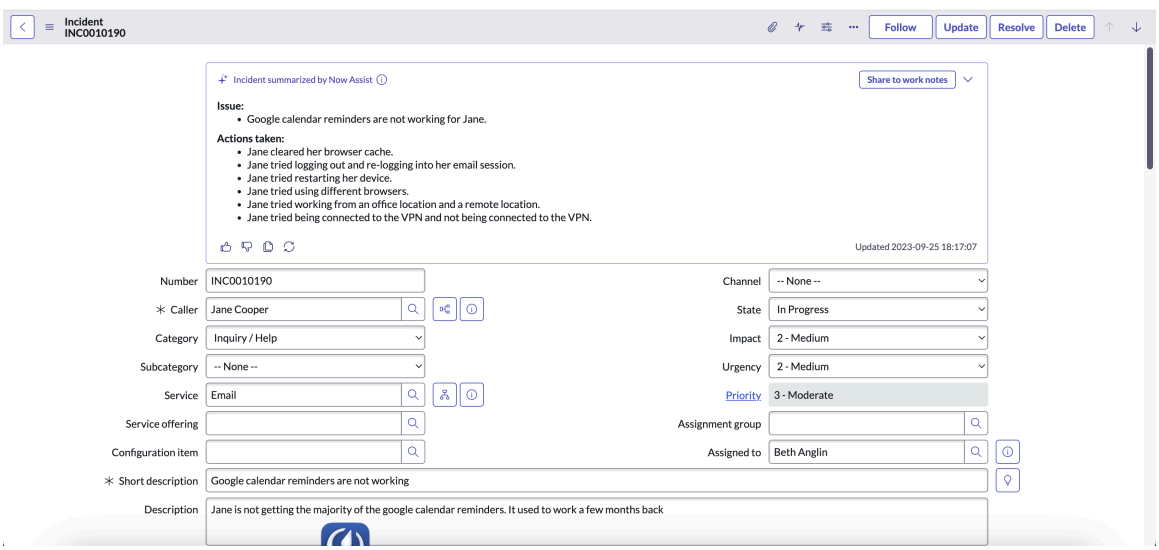
Les champs utilisés pour les données d'entrée afin de résumer un incident doivent comporter au moins 200 mots.

Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Sélectionnez **Résumer**.



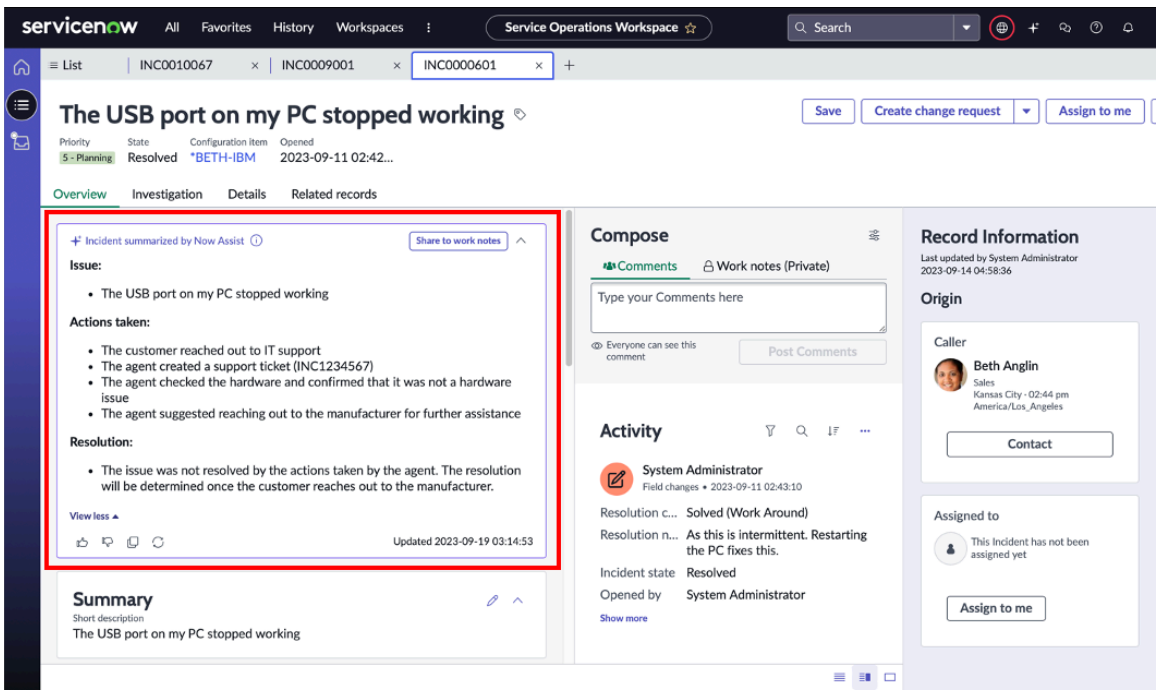
- Dans Interface utilisateur principale, le résumé apparaît dans une bannière de l'enregistrement d'incident.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, le résumé est généré dans l'onglet **Vue d'ensemble**.



3. **Facultatif :** Lorsque vous avez terminé de résumer un incident, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail, le développer ou le réduire, y ajouter des commentaires, le copier ou afficher des informations à son sujet.

Résumer une demande de changement à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Capturez rapidement les détails importants d'une demande de changement, y compris l'état actuel, en utilisant la compétence de résumé des demandes de changement de l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un résumé de la demande de changement vous fournit une synthèse concise d'une demande de changement. Le résumé est basé sur l'état de la demande de changement et est généré à partir des informations que vous saisissez dans les champs suivants :

- Brève description
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- Risque
- Impact
- Justification
- Plan d'implémentation
- Analyse des risques et de l'impact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Plan de tests
- Plan de retour en arrière
- Code de fermeture
- Fermer les notes
- Élément de configuration
- Service
- Offre de service
- État
- État des conflits
- Type

Pour obtenir des informations sur les états de la demande de changement, consultez Progression de l'état pour les changements de type Normal, Standard et Urgence.

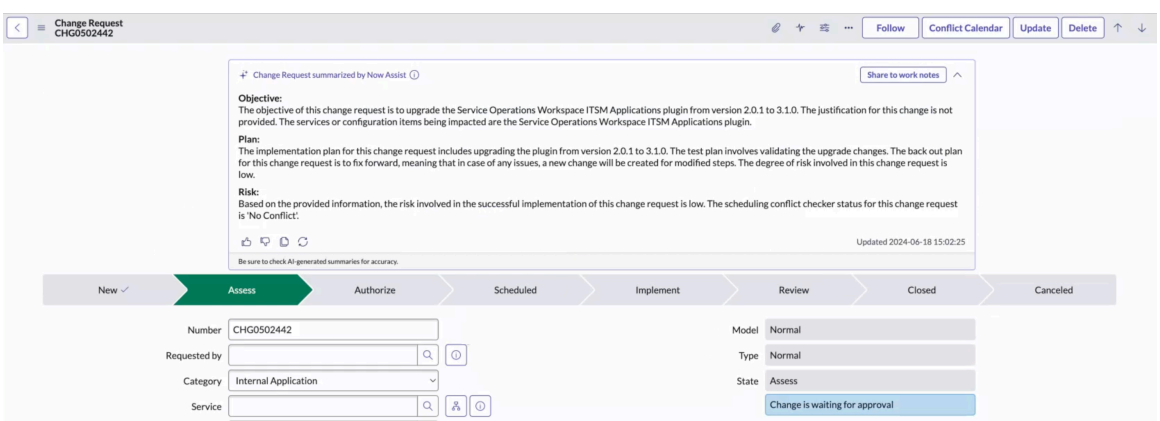
Vous pouvez résumer une demande de changement dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez une demande de changement qui vous est affectée.
2. Sélectionnez **Résumer**.

> **Remarque :**
> L'action d'interface utilisateur Résumer n'est pas disponible pour l'état Nouveau ou Annulé.

Le résumé apparaît dans une bannière sur l'enregistrement de la demande de changement.



3. **Facultatif :** Lorsque vous avez terminé de résumer une demande de changement, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail, la développer ou la réduire, y ajouter des commentaires, la copier ou afficher des informations à son sujet.

Générer les notes de résolution d'un incident à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Mettez automatiquement à jour les notes de résolution d'un incident. Vous pouvez améliorer la qualité des notes de résolution en fournissant un résumé des mesures prises

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour résoudre le problème. En générant les notes de résolution, vous pouvez fournir des informations sur la résolution d'incident à d'autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notes de résolution d'incident sont générées à partir des informations saisies dans les champs suivants :

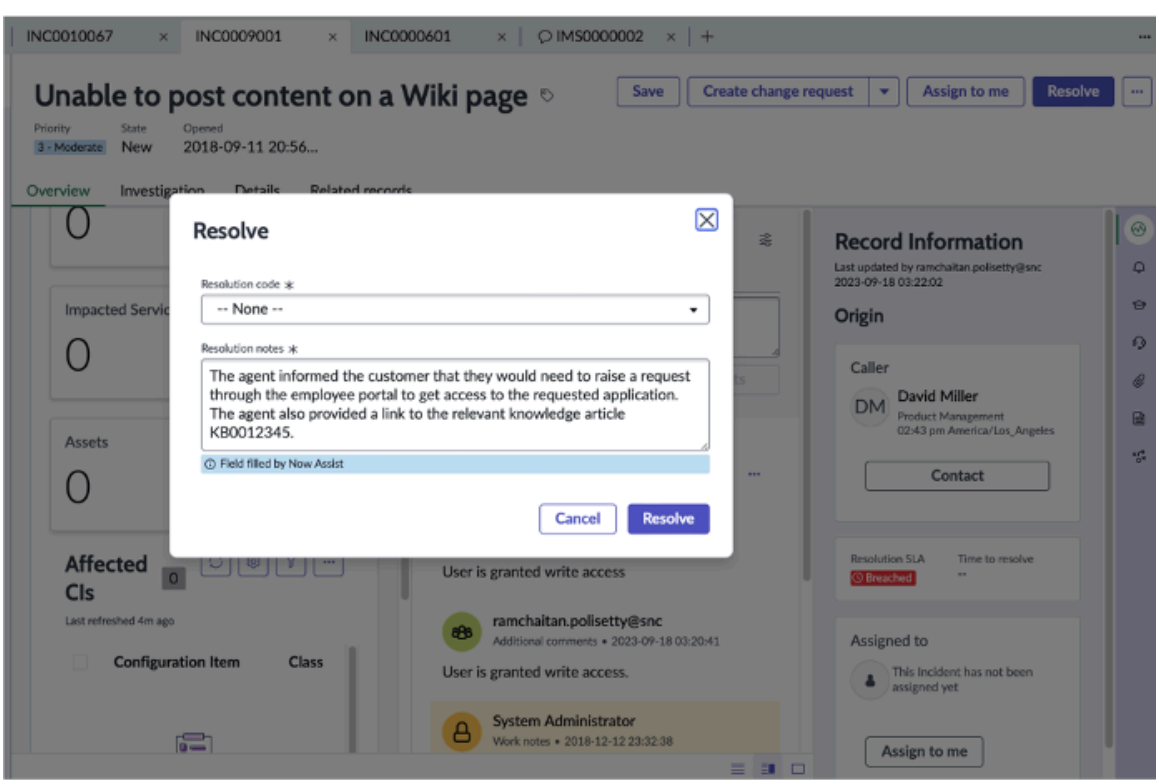
- Description brève
- Description
- État
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires

Vous pouvez générer les notes de résolution d'incident dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Résolvez l'incident à l'aide de l'action d'interface utilisateur.

   a. Sélectionnez **Résoudre**.
   Dans la boîte de dialogue Résoudre, le champ **Notes de résolution** est mis à jour avec le résumé de la résolution.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Facultatif : Si nécessaire, consultez le résumé de résolution dans le champ **Notes de résolution** et apportez les corrections nécessaires.

> **Remarque :**
> Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, il est conseillé de relire le texte pour vérifier qu'il est exact.

c. Mettez à jour le code de résolution dans le champ **Code de résolution** et sélectionnez **Résoudre**.
Un code de résolution catégorise le mode de résolution de l'incident. Par exemple, Erreur connue et Résolu (définitivement).
Les informations sur la résolution sont mises à jour et l'état de l'incident est défini sur Résolu.

3. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, résolvez l'incident en modifiant son état.

Générer un article de la base de connaissances à partir de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et de l'environnement classique à l'aide de Now Assist

En tant qu'agent ou rédacteur de connaissances, générez rapidement des articles de la base de connaissances à partir d'incidents résolus et fermés au sein de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et de l'environnement classique à l'aide de l'application Now Assist.

Avant de commencer

Pour générer un article de la base de connaissances pour un incident, l'incident doit avoir l'état résolu ou fermé et aucun article de la base de connaissances existant ne doit lui être associé.

Installez les applications et modules d'extension suivants avant de configurer la compétence Génération de connaissances.

- Pour la gestion des connaissances, vous devez installer et mettre à jour les applications de stockage suivantes vers la version indiquée :
  - Now Assist dans la gestion des connaissances [app-knowledge-gen-ai] (25.2.4)

    (com.sn.km.gen.ai, sn_km_gen_ai)
  - Capacités de connaissances dans le générateur d'IU [app-knowledge-uib] (25.5.4)

    (com.snc.uib.knowledge, sn_km_uib)
- Pour l'ITSM Espace de travail pour l'exploitation des services, vous devez installer et mettre à jour les modules d'extension vers la version répertoriée dans la table suivante.

Module d'extension	Numéro de version
sn_sow_itsm_cont	5.0+
sn_itsm_gen_ai	4
app-sow	5.0+
app-sow-record	5.0+

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	Numéro de version
app-sow-itsm-common	5.0+
app-sow-incident	5.0+
app-sow-interaction	5.0+
sn_km_gen_ai	25.2.0

- Pour que ITSM Espace de travail pour l'exploitation des services puisse utiliser le modèle KCS (Knowledge Centered Services) (article Incident-KCS - HTML), vous devez installer le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents. Sinon, Now Assist utilise l'article Standard.

Pour permettre à un agent de voir l'expérience Now Assist sur la page Créer un article, configurez les critères de génération de base de connaissances suivants :

- Installez les compétences de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).
- Dans la console Now Assist Admin, assurez-vous que les critères suivants sont en place :
  - Choisissez l'enregistrement de table et les champs d'entrée.
  - Spécifiez les conditions de disponibilité des compétences dans la liste des attributs.
  - Spécifiez que la fonctionnalité de génération de la base de connaissances pour le panneau intégré au produit ou le panneau Now Assist s'affiche.
- Configurez la fonctionnalité Créer un article pour appliquer le modèle pris en charge, l'article Incident-KCS - HTML ou l'article standard.
- Pour l'instant, seule l'expérience Créer un article est disponible.

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

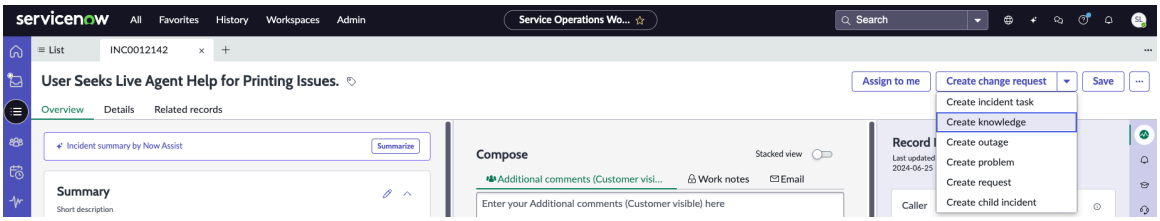
Dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et l'environnement classique, vous pouvez générer les informations de l'article de la base de connaissances pour un incident en sélectionnant **Créer un article de la base de connaissances** sur l'enregistrement d'incident. Cette action d'interface utilisateur affiche Utiliser l'IA pour rédiger ce modal d'article. En utilisant ce modal, vous pouvez choisir d'écrire l'article vous-même ou de rédiger un brouillon, puis vous pouvez examiner et modifier le texte de l'article de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Ouvrez un incident qui vous est affecté.
   Dans l'enregistrement d'incident, résolvez et fermez l'incident.
3. Créez l'article en sélectionnant l'option **Créer un article de base de connaissances** dans le menu déroulant Action d'interface utilisateur de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
L'action d'interface utilisateur Créer un article de base de connaissances n'est visible que lorsqu'un incident n'est associé à aucun article de la base de connaissances.

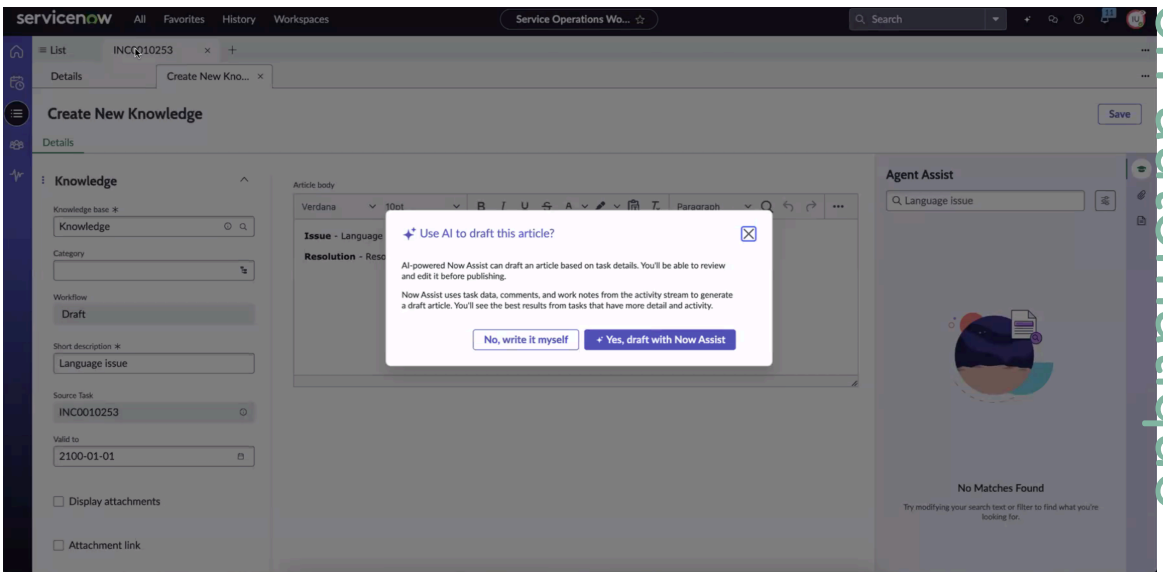
4. Dans le modal Créer un article, sélectionnez un Base de connaissances et un modèle d'article, s'il est affiché.

   Le modèle KCS (Incident-KCS article - HTML) est utilisé pour générer l'article uniquement si le plugin KCS est installé. Si le module d'extension n'est pas installé, l'article est généré à l'aide de l'article Standard.

   La Base de connaissances est sélectionnée en fonction de la configuration de votre administrateur dans la console Now Assist Admin.

5. Sélectionnez **Créer l'article**.

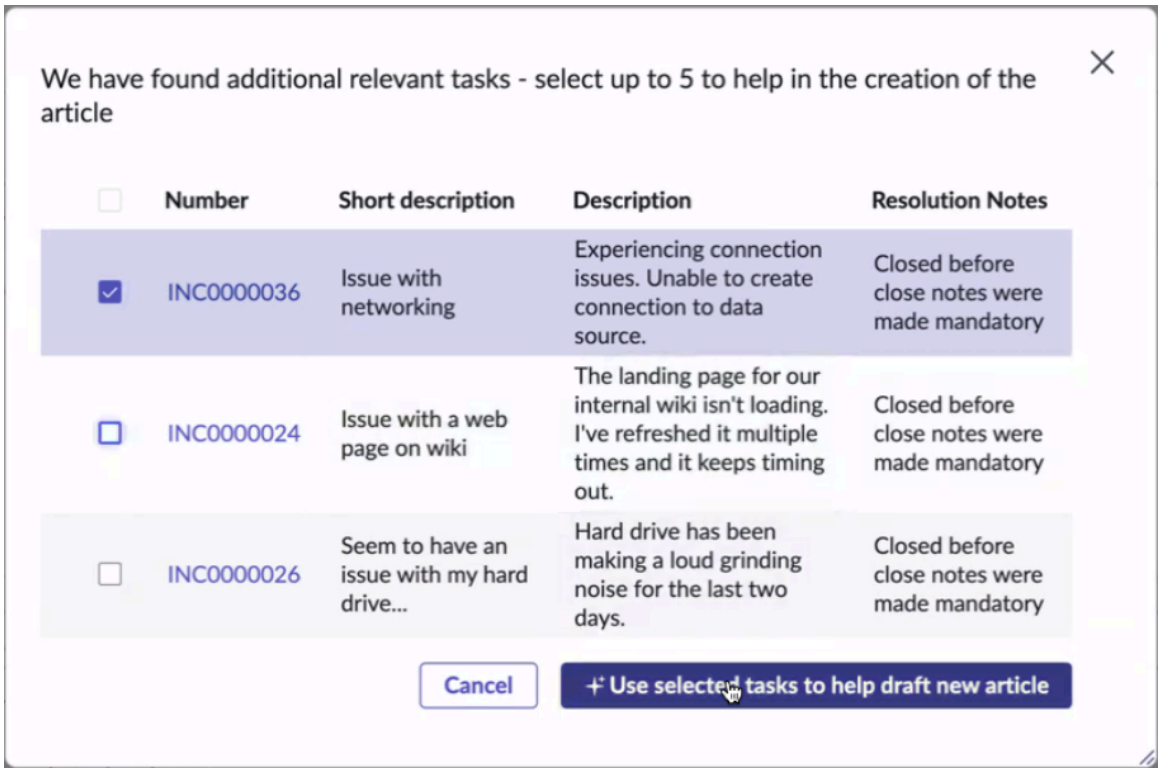
6. Dans la section Utiliser l'IA pour rédiger cet article ?, choisissez d'écrire l'article vous-même ou de rédiger un article avec Now Assist.



7. **Facultatif :** Si vous rédigez un brouillon de l'article avec Now Assist, vous pouvez choisir jusqu'à cinq tâches pertinentes pour la création de l'article, puis sélectionner **Utiliser les tâches sélectionnées pour faciliter la rédaction d'un nouvel article**. Sinon, sélectionnez **Annuler**.

Traduction automatique

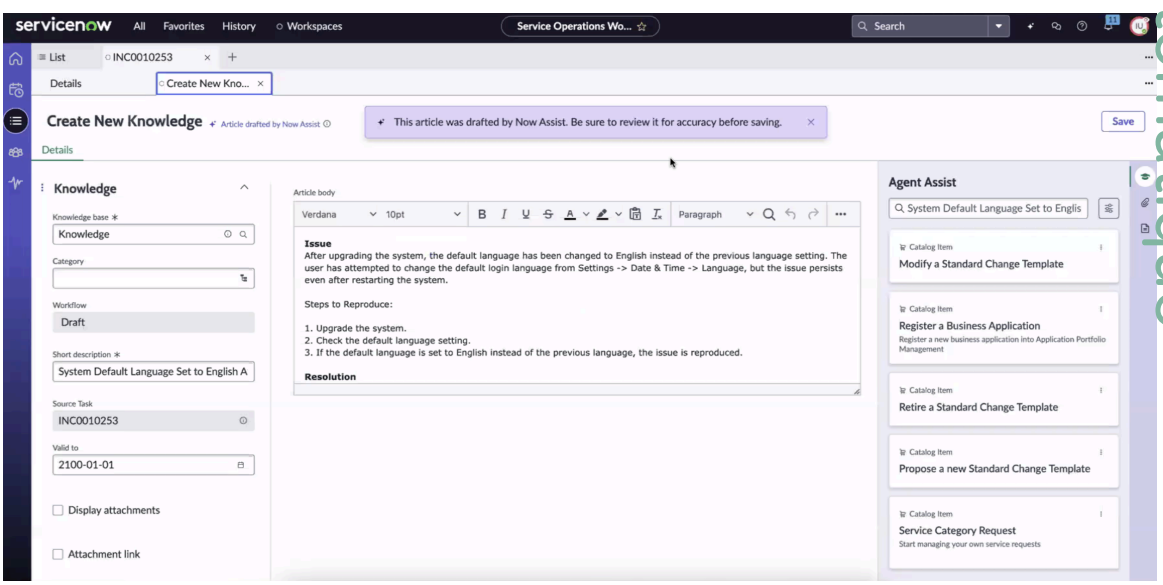
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lors de la création d'un article qui inclut des informations couvrant plusieurs incidents similaires, un seul article contenant les détails des incidents sélectionnés est créé.

L'article apparaît dans un nouvel onglet. Il dispose d'un numéro d'ID unique pour l'article de la base de connaissances et est joint à l'enregistrement parent.

8. Examinez l'article et modifiez-le si nécessaire.



9. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Publier**.

Le message de réussite Now Assist disparaît, ce qui indique qu'il ne s'agit plus d'un article généré par Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si Now LLM Service ne parvient pas à générer un résultat, un message d'erreur s'affiche.

Lors de la création d'un article à l'aide de Now Assist, le processus, une fois déclenché, ne peut pas être arrêté. Now Assist continue à générer l'article même si vous fermez la boîte de dialogue.

Information associée

Now Assist in Knowledge Management

Générer une recommandation de réponse de messagerie instantanée à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Générez une réponse basée sur le contexte de la conversation de messagerie instantanée à l'aide de l'icône Now Assist. Les recommandations de réponses de messagerie instantanée fournissent aux agents des réponses rapides aux questions courantes.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer ces actions à l'aide de l'icône Now Assist :

- Générez une réponse recommandée basée sur le contexte de la conversation.
- Affinez la recommandation en élaborant ou en raccourcissant la réponse.

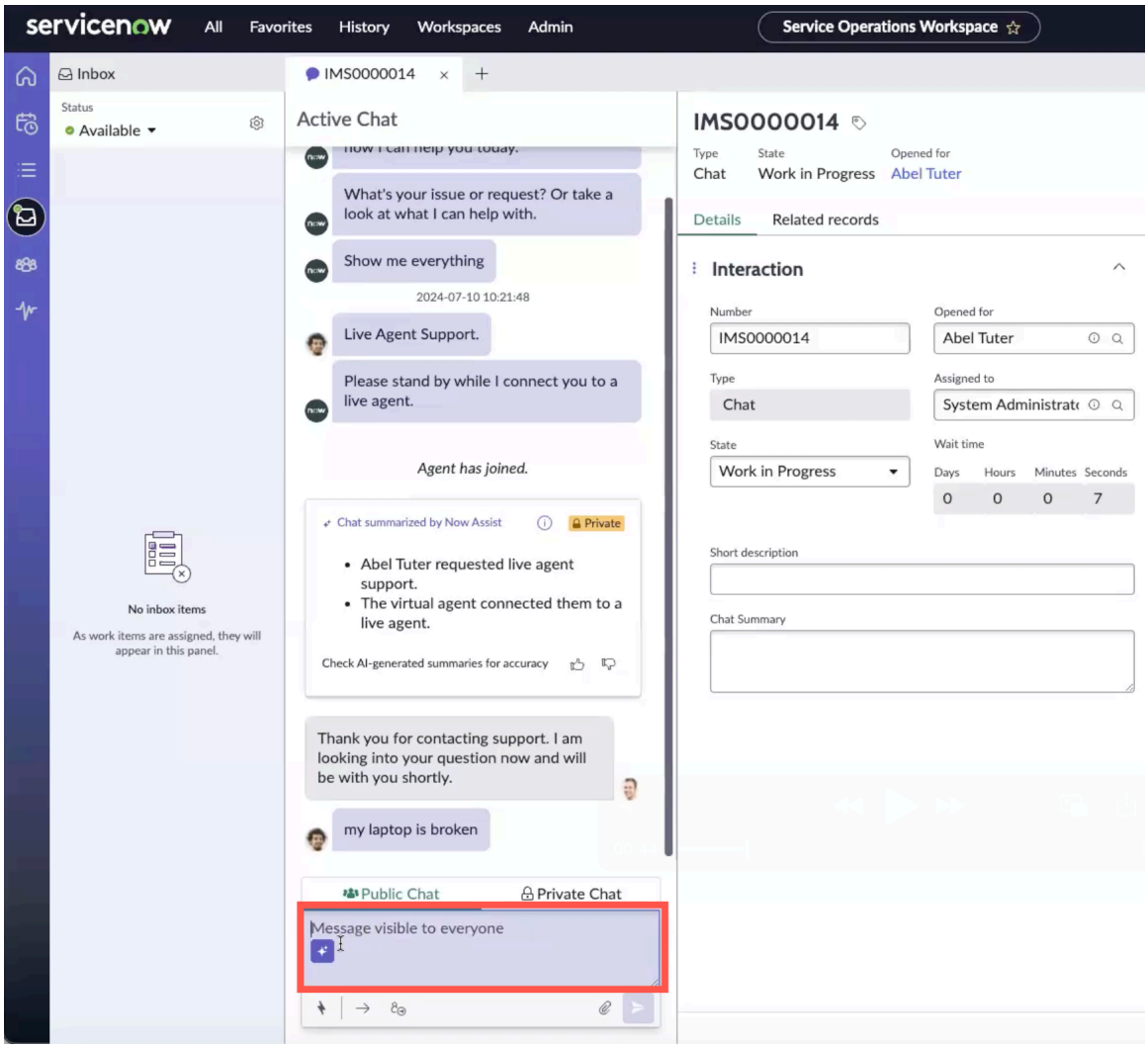
Remarque :
La compétence Recommandation de réponse de messagerie instantanée se trouve sur la carte de compétence de messagerie instantanée du groupe Technologie.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Ouvrez la boîte de réception et acceptez l'interaction.
   Dans la section Conversation instantanée active de l'interaction, un résumé de la conversation Agent virtuel est généré. Le résumé comprend les actions effectuées avant que le demandeur n'entre en contact avec l'agent actif. Ces informations vous offrent une vue d'ensemble de ce que le demandeur a déjà mentionné dans la conversation Agent virtuel pour vous permettre de résoudre son problème.
3. Dialoguez avec le demandeur pour obtenir des informations supplémentaires sur le problème qu'il rencontre, si besoin.
   Par exemple, si le demandeur a un problème matériel, vous aurez peut-être besoin du numéro de modèle et du numéro de série du composant matériel défaillant.
4. Dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée, tapez une réponse ou laissez ce champ vide, puis sélectionnez l'icône Now Assist .

Traduction automatique

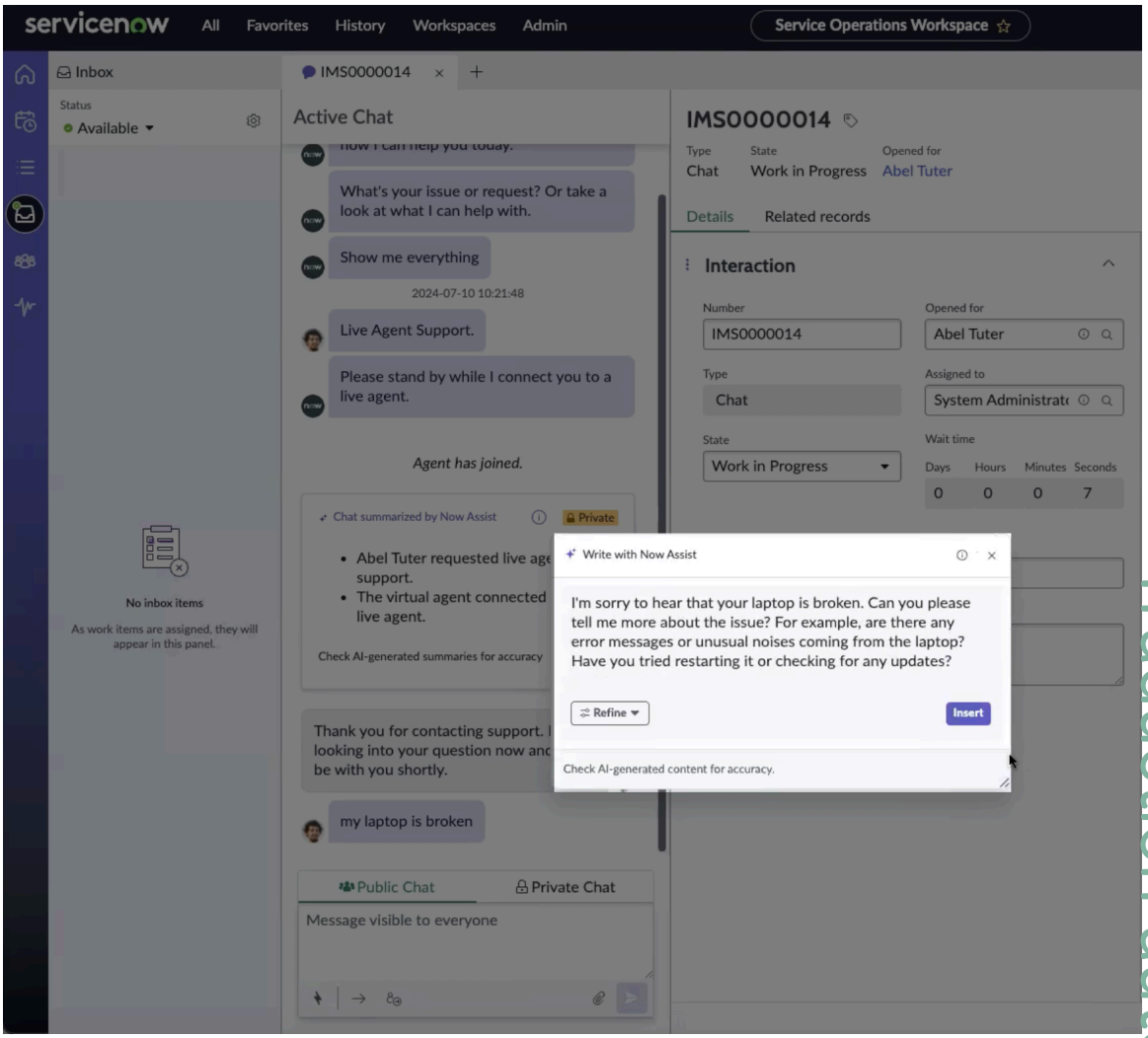
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La réponse s'affiche dans le modal Écrire avec Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Examinez la réponse générée et sélectionnez **Affiner** pour la modifier, ou sélectionnez **Insérer** pour coller la réponse dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée.

   Remarque :
   Si la réponse de réponse a été affinée, vous pouvez passer d'une version à l'autre.

6. Dans la fenêtre Message de la messagerie instantanée, sélectionnez **Envoyer**.
7. Mettez fin à la conversation en sélectionnant **End Chat** (Terminer la messagerie instantanée).

Résumer un incident lors de sa réaffectation à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Fournissez des informations sur l'incident lors de son affectation à un autre agent ou groupe d'affectation en résumant toutes les actions effectuées jusqu'au transfert. Par exemple, un agent peut résumer un incident lorsqu'il le réaffecte à un autre agent si l'incident est affecté de façon incorrecte ou s'il doit être résolu par un autre agent ou groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Traduction automatique

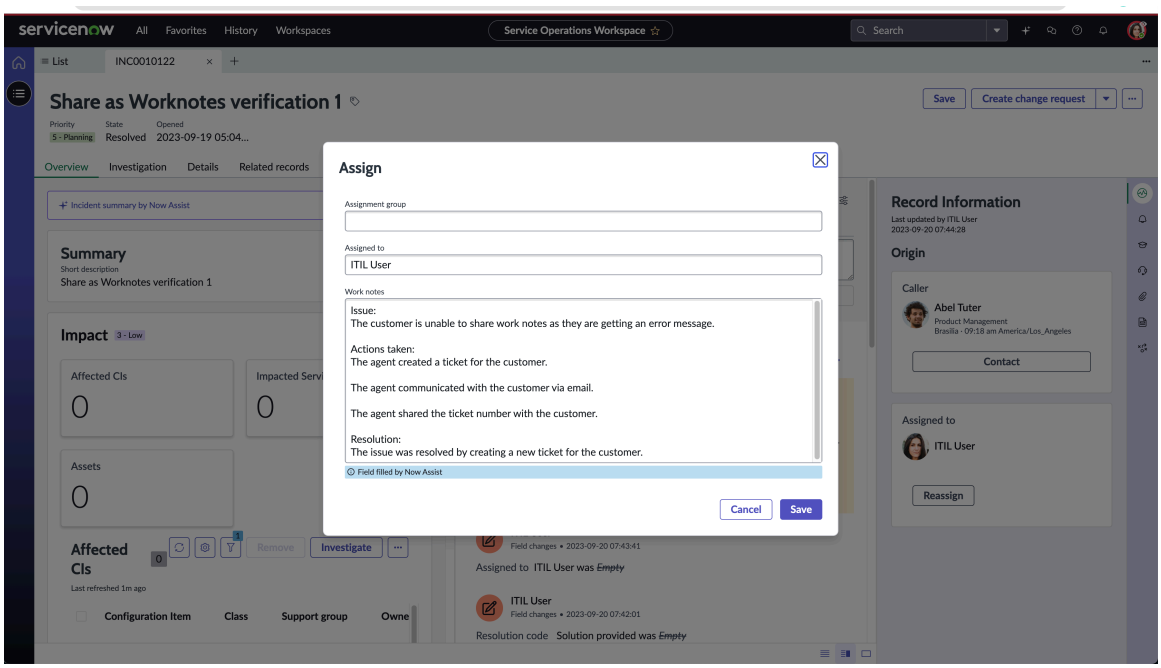
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez réaffecter un incident dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Exécutez l'une des actions suivantes.
   Un résumé de l'incident est généré dans le champ **Notes de travail** de la boîte de dialogue Affecter.



> **Remarque :**
> si l'incident est enregistré sans aucune modification apportée aux champs **Affecté à** ou **Groupe d'affectation**, la boîte de dialogue Affecter ne s'affiche pas et l'incident est enregistré directement.

3. Modifiez les champs **Affecté à** ou **Groupe d'affectation** si nécessaire.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le résumé de l'incident généré est publié sous forme de notes de travail pour l'incident.

Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist

Utilisez le panneau Now Assist pour demander les options de l'IA générative contextuelle dans ITSM telles qu'un résumé de la messagerie instantanée, un résumé de l'incident ou des notes de résolution d'incident de manière conversationnelle. Ces options vous permettent de résoudre rapidement les problèmes.

Avant de commencer

Assurez-vous que la fonctionnalité Next Experience est activée dans l'instance. Pour en savoir plus sur l'activation de Next Experience, reportez-vous à la rubrique Considerations for activating Next Experience . Pour en savoir plus sur Next Experience, reportez-vous à la rubrique Next Experience UI .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez accéder au panneau Now Assist à partir de l'Interface utilisateur principale ou d'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM afin de demander des options de l'IA générative pour les compétences Now Assist pour ITSM. Pour en savoir plus sur ces compétences, reportez-vous à la rubrique Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

L'utilisation du panneau Now Assist permet à un agent de gagner du temps. Par exemple, l'agent peut rapidement connaître les détails d'un incident en en lisant le résumé. La synthèse donne suffisamment de détails sur l'interaction associée pour que le demandeur n'ait pas à répéter les mêmes informations à l'agent. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, reportez-vous à la rubrique Now Assist panel .

Pour en savoir plus sur l'activation du panneau Now Assist, reportez-vous à la rubrique Turn on the Now Assist panel .

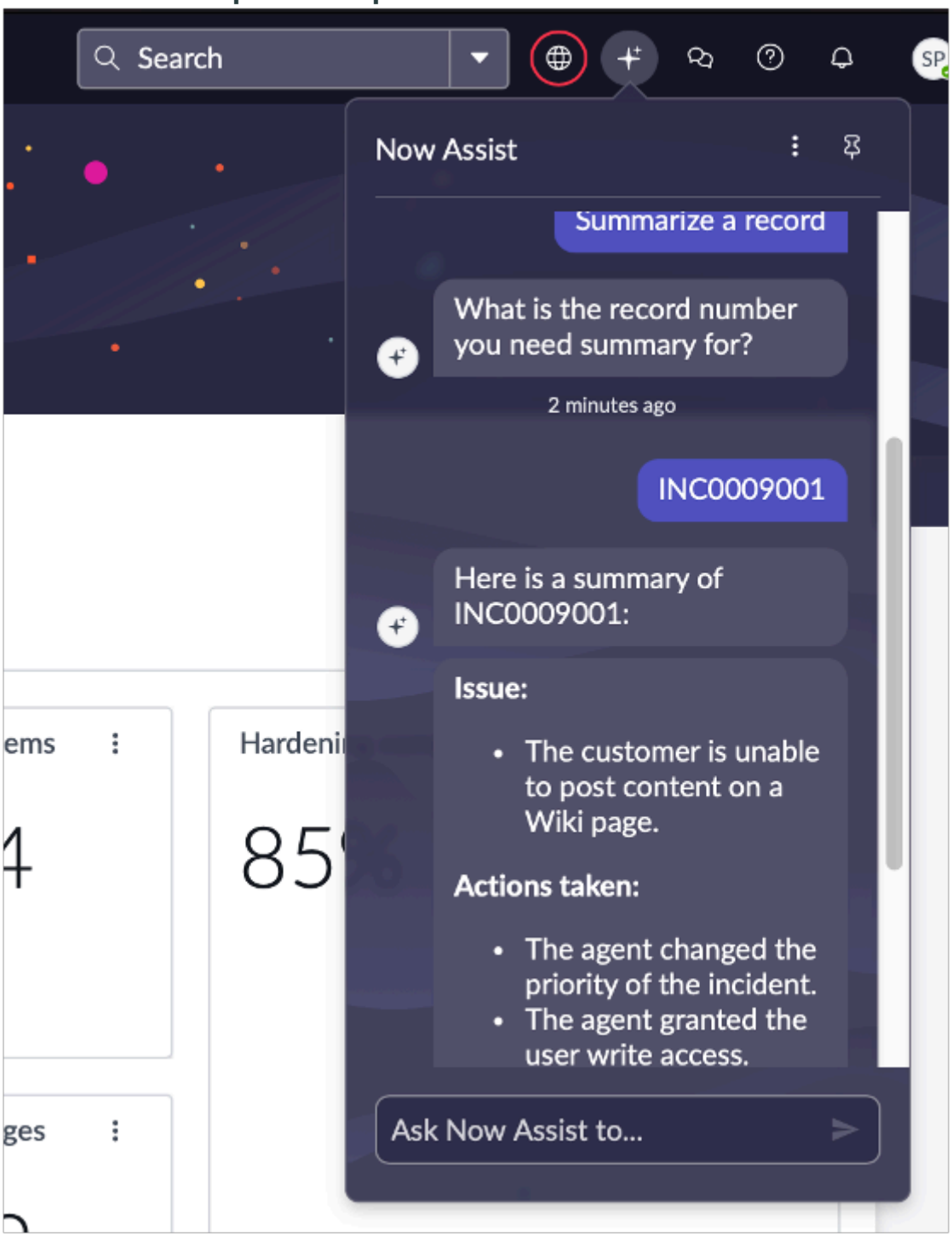
Procédure

1. Connectez-vous à une instance sur laquelle l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) est installée.
2. Demandez les options de l'IA générative pour résumer une conversation de messagerie instantanée pour une interaction, résumer une messagerie instantanée pour un incident créé à partir d'une interaction, résumer un incident ou générer des notes de résolution d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Now Assist pour les compétences ITSM



Traduction automatique

Planification d'astreinte

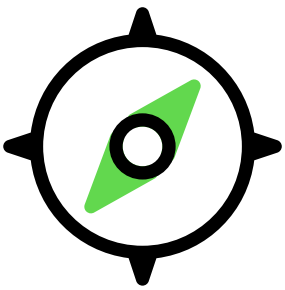
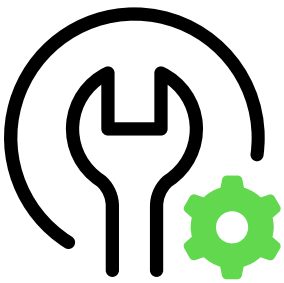
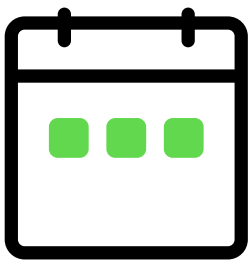
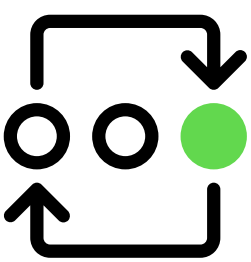
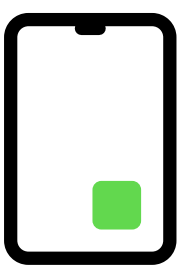
L'application Planification d'astreinte identifie le membre affecté et disponible d'un groupe de support, par exemple, lors de l'affectation d'un incident.

Premiers pas

L'application Planification d'astreinte vous permet de vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

produisent. Vous pouvez configurer des calendriers d'astreinte, des rotations de liste et des politiques d'escalade, escalader des notifications pour un groupe et déterminer le contact actuel pour une escalade.

Explorer	Configurer	Afficher les calendriers	Gérer
			
Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Planification d'astreinte.	Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	Découvrez comment afficher les calendriers et demander un congé.	Gérez les équipes et les demandes de congé.
Afficher des rapports Planification d'astreinte	**Définir un processus d'escalade Planification d'astreinte**	**Expérience mobile pour Planification d'astreinte**	**Référence**
			
Générez et affichez des rapports. L'utilisateur du tableau de bord premium peut afficher le rapport sur les performances.	Définissez des règles et des politiques de déclencheur d'escalade.	Affichez et gérez les calendriers. Demandez et gérez les demandes de congé avec Agent mobile.	Obtenez des détails sur les composants Planification d'astreinte tels que les rôles et les applications dépendantes.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Gestion des services IT
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Planification d'astreinte

L'application Planification d'astreinte vous permet de vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Apprenez-en davantage sur Planification d'astreinte et les avantages qu'il peut offrir aux différents rôles d'utilisateur de votre organisation.

Vue d'ensemble de Planification d'astreinte

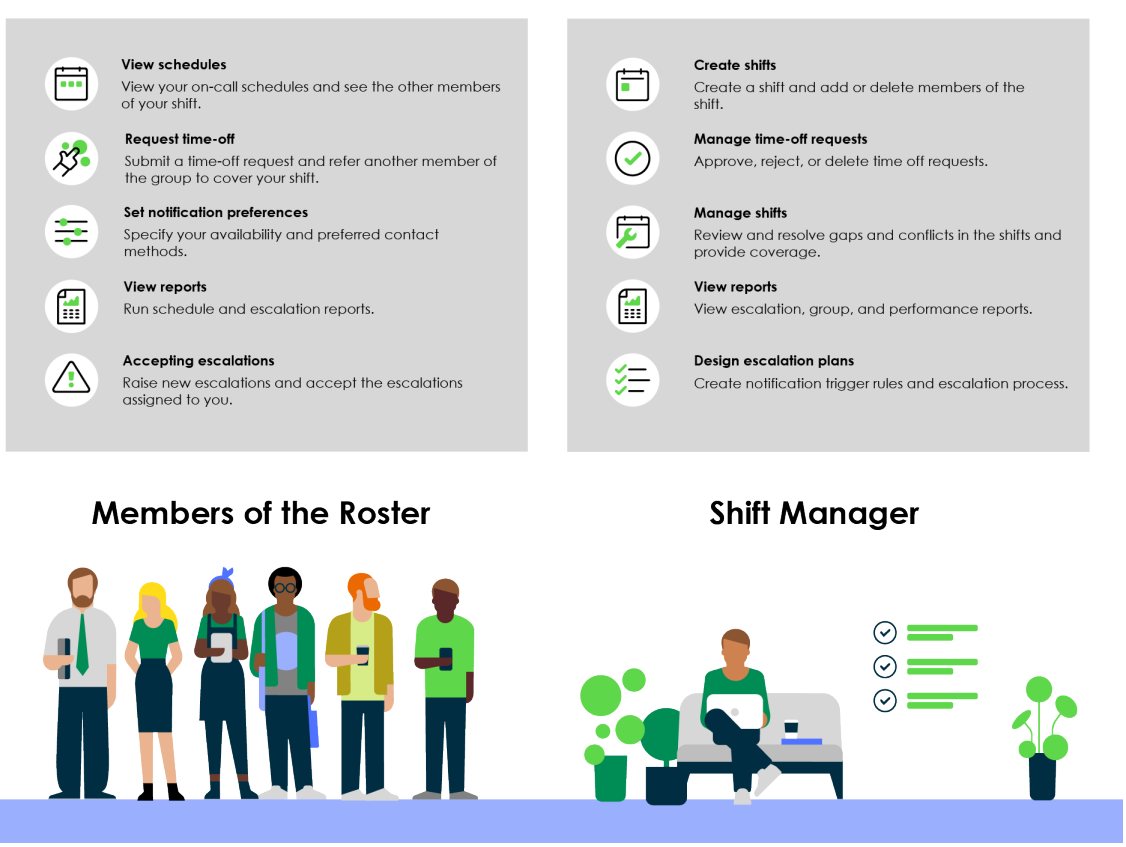
Planification d'astreinte permet de déterminer quel membre d'un groupe d'utilisateurs est disponible pour travailler sur une tâche.

Planification d'astreinte trouve la bonne personne à qui affecter un incident, par tour de service dans une hiérarchie de listes. Le processus automatisé allège la charge administrative qui pèse sur les gestionnaires de ressources et permet aux gestionnaires d'incidents de facilement mettre à disposition les ressources adéquates en cas de besoin.

Planification d'astreinte peut être utilisé par les propriétaires de processus et les gestionnaires de support qui souhaitent collaborer plus efficacement. Planification d'astreinte allège les efforts manuels de maintenance et d'administration des équipes tout en améliorant l'efficacité du délai moyen de résolution (MTTR).

Workflow Planification d'astreinte

Les différents membres d'une organisation utilisent Planification d'astreinte pour collaborer. Consultez un exemple de workflow de bout en bout :



1. L'administrateur d'équipe crée des modèles d'équipe et de groupe.
2. L'administrateur d'équipe affecte un rôle et configure des règles de déclencheur d'escalade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Le chef d'équipe crée une équipe et y ajoute ou en supprime des membres.
4. Le chef d'équipe conçoit l'ensemble du processus d'escalade de la nouvelle équipe.
5. Un membre de la liste affiche ses calendriers d'astreinte et découvre les autres membres de son équipe.
6. Un membre de la liste peut spécifier sa disponibilité et ses méthodes de contact préférées parmi celles qui sont configurées par l'administrateur d'équipe.
7. Un membre de la liste peut soumettre une demande de congé et recommander un autre membre du groupe pour un poste.
8. Un membre de la liste affiche les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
9. Un membre de la liste consulte les rapports d'astreinte et reçoit des rappels.
10. Le chef d'équipe approuve ou rejette les demandes de congé.
11. Le chef d'équipe examine les calendriers d'astreinte de ses groupes pour détecter les écarts et les demandes de congé.
12. Le chef d'équipe fournit, remplace ou supprime les demandes de couverture et de congé.
13. Un membre de la liste reçoit des notifications d'escalade d'astreinte pour confirmer les tâches ou les demandes de conférence.
14. Le chef d'équipe affiche les rapports d'escalade, de groupe et de performance de ses équipes d'astreinte.

Planification d'astreinte avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Utilisez le calendrier pour afficher ou sélectionner une équipe. Vous pouvez choisir une vue journalière, hebdomadaire ou mensuelle selon vos préférences. Le calendrier vous permet également de définir votre jour de début préféré de la semaine.	Afficher mon calendrier d'astreinte sur mon application de calendrier	itil, rota_manager
Créez vos propres politiques d'escalade et votre propre chemin d'accès. Planification d'astreinte vous permet de créer une règle de déclencheur d'escalade à l'aide des modèles disponibles, selon vos besoins.	Conception d'un processus d'escalade	itil, rota_manager, rota_admin
Utilisez l'un des multiples canaux tels que Slack, Microsoft Teams, les messages push mobiles, les SMS et les messages vocaux à définir en tant que méthode de contact préférée pour la réception des notifications.	Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact	itil, rota_manager, rota_admin, admin
Générez des rapports d'escalade, des rapports d'équipe et des rapports de performances.	Afficher les rapports Planification d'astreinte	itil, rota_manager, rota_admin
Accédez aux rapports de performances mis à la disposition des utilisateurs du tableau de bord de premier plan.	Affichage des rapports de performances pour les escalades	utilisateur du tableau de bord de premier plan

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Téléchargez et utilisez Agent mobile pour effectuer toutes ces activités où que vous soyez.	Démarrer avec l'application mobile Planification d'astreinte	itil, rota_manager

Options du Planification d'astreinte

Les fonctionnalités et options clés de Planification d'astreinte peuvent être utilisées par les différents rôles d'utilisateur.

Planification d'astreinte prend en charge les membres de la liste (rôle itil), le chef d'équipe (rôle rota_manager) et l'administrateur d'équipe (rôle rota_admin). En fonction du rôle d'utilisateur, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Rôle itil

- Consulter les calendriers de vos astreintes et voir les autres membres de votre équipe.
- Soumettre une demande de congé et désigner un autre membre du groupe pour vous remplacer.
- Préciser votre disponibilité et vos méthodes de contact préférées.
- Consulter les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
- Exécuter des rapports de planification et d'escalade.
- Utiliser Agent mobile ITSM pour afficher les calendriers et demander des congés.

Rôle rota_manager

- Consulter la planification des astreintes, y compris les éventuels écarts et les demandes de congé de votre groupe.
- Approuver ou rejeter des demandes de congé.
- Passer en revue et gérer les écarts et les conflits.
- Fournir, remplacer ou supprimer une couverture et supprimer les demandes de congé.
- Créer une équipe et y ajouter ou en supprimer des membres.
- Afficher les rapports d'escalade, de groupe et de performances.
- Utiliser l'Agent mobile pour afficher le calendrier de vos groupes et approuver ou rejeter les demandes de congé.

Rôle rota_admin

- Configurer Slack, Microsoft Teams et des messages texte et vocaux comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.
- Affecter des rôles et configurer des règles de déclencheur d'escalade.
- Créer des modèles d'équipe et de groupe.
- Concevoir tout le processus d'escalade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau moteur de planification Planification d'astreinte

Présentation du nouveau moteur de planification d'astreinte avec des options et une expérience utilisateur améliorées

Le nouveau moteur de planification d'astreinte est plus efficace avec les fonctionnalités améliorées suivantes :

- Il réduit le temps nécessaire pour déplacer, ajouter ou supprimer des membres d'une équipe.
- Il résout les écarts survenant lorsque les membres sont planifiés pour des heures supplémentaires ou des jours de travail partiels en raison du calendrier des jours fériés.
- Il réduit les écarts causés par l'ajout, la suppression ou le remplacement des membres de l'équipe.
- Il se réfère à la rotation précédente pour déterminer la prochaine personne avec qui commencer la nouvelle affectation. Pour garantir une affectation équitable, il commence la rotation avec une personne qui n'a pas encore été affectée lors de la rotation précédente.

Remarque :

- La nouvelle équipe fonctionnera automatiquement avec le nouveau moteur de planification.
- Pour les équipes existantes, vous pouvez accéder à la page d'enregistrement de l'équipe et migrer manuellement à l'aide de l'option **Migrer maintenant**.
- Pour migrer toutes les équipes existantes en bloc, exécutez le travail planifié **Mise à niveau d'astreinte des équipes vers le moteur de planification 2024**.

Configurer Planification d'astreinte

Planifiez et configurez des propriétés, des modèles, des règles de déclencheur, des politiques d'escalade, des listes et des calendriers Planification d'astreinte.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les préférences et le comportement de l'application et créer des outils qui améliorent l'efficacité des membres de la liste et des chefs d'équipe. Voici quelques-unes des tâches que vous pouvez effectuer en tant qu'administrateur.

Activer Planification d'astreinte

Vous pouvez activer le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) si vous disposez du rôle administrateur.

Configurer les méthodes de contact

Vous pouvez configurer les méthodes de contact suivantes et permettre aux utilisateurs de recevoir des notifications pour les escalades.

- Slack : vous pouvez également configurer un modèle et un flux secondaire pour les réponses de l'utilisateur aux notifications.
- Messages texte et vocaux : vous pouvez configurer le numéro de téléphone et les workflows pour favoriser l'escalade par SMS et par message vocal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Microsoft Teams : assurez-vous que votre instance ServiceNow est configurée pour l'intégration à Agent virtuel et que l'intégration de Gestion des services informatiques avec le module d'extension Microsoft Teams (sn_now_teams_it) est active.
- Notifications push mobiles : configurez ServiceNow Agent et activez les notifications push mobiles.

Activer Planification d'astreinte

Vous pouvez activer le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation du module d'extension Planification d'astreinte active les bibliothèques tierces suivantes :

- Notifications basées sur l'abonnement
- Advanced Schedules Support
- Composants partagés de nouvelle génération
- Calendrier commun ServiceNow
- Bibliothèque Fullcalendar

Remarque :
Le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) est actif par défaut pour les clients zboot.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Planification d'astreinte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de Slack en tant que méthode de contact

Vous configurez Slack pour permettre aux utilisateurs de recevoir des notifications Slack pour les escalades. Pour proposer Slack en tant que méthode de contact aux membres d'équipe, vous devez installer le spoke Centre d'intégration pour Slack.

Configurer Slack pour Planification d'astreinte

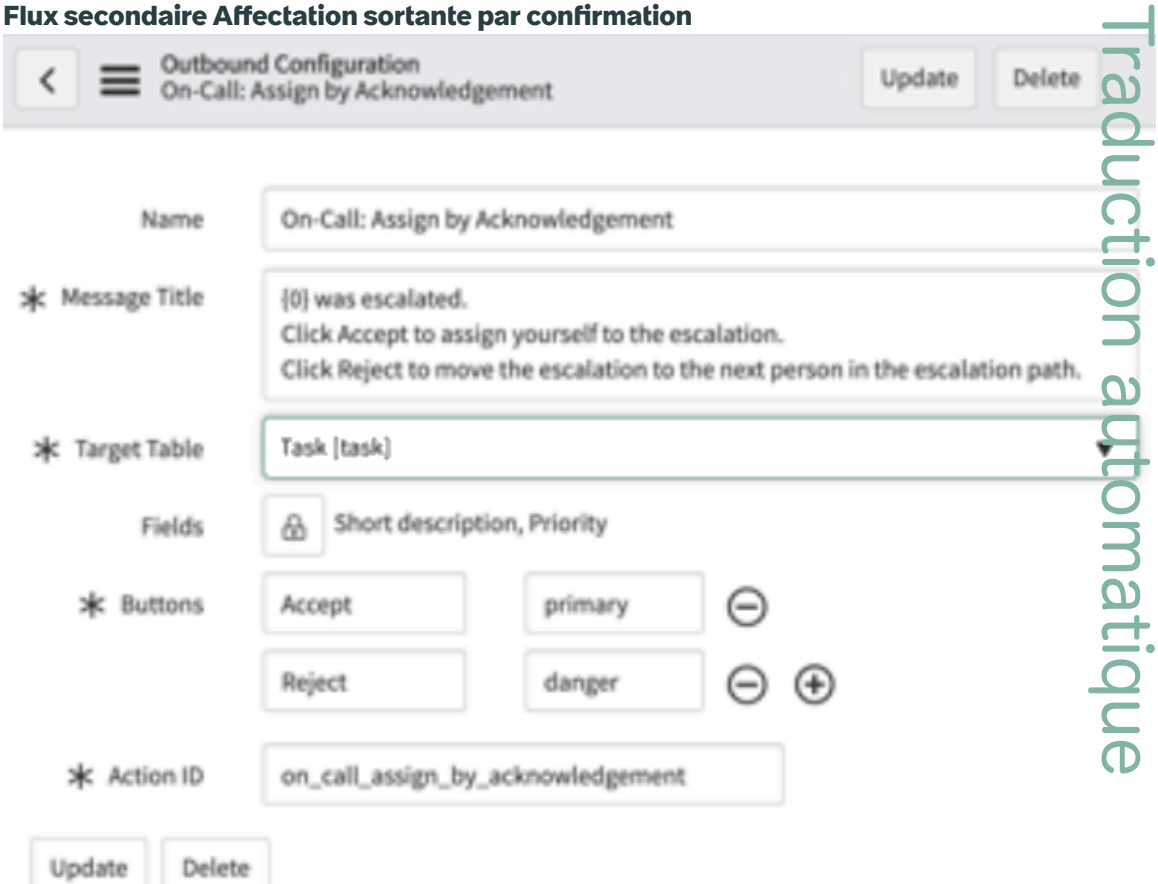
Le spoke Slack automatise les notifications Planification d'astreinte et y répond. Les configurations suivantes prennent en charge les notifications Planification d'astreinte :

Configurations sortantes

Slack > Configurations sortantes > Astreinte : affecter par confirmation

Génère un message d'escalade général. Modifiez l'enregistrement pour personnaliser le modèle de message.

Flux secondaire Affectation sortante par confirmation



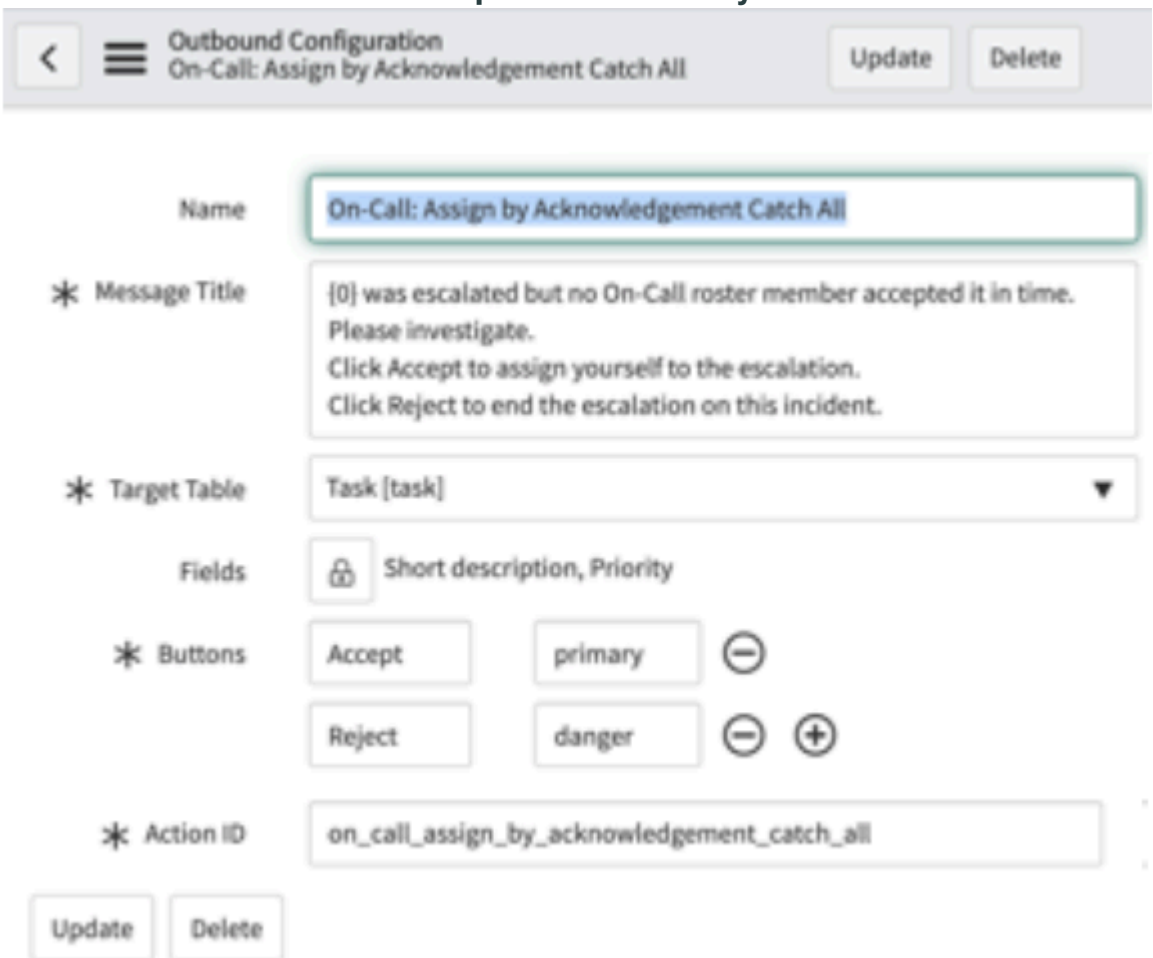
Slack > Configurations sortantes > Astreinte : affecter par confirmation Polyvalent

Génère un message d'escalade de contact de secours. Modifiez cet enregistrement pour personnaliser le modèle de message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire Affectation sortante par confirmation Polyvalent



Décisions entrantes

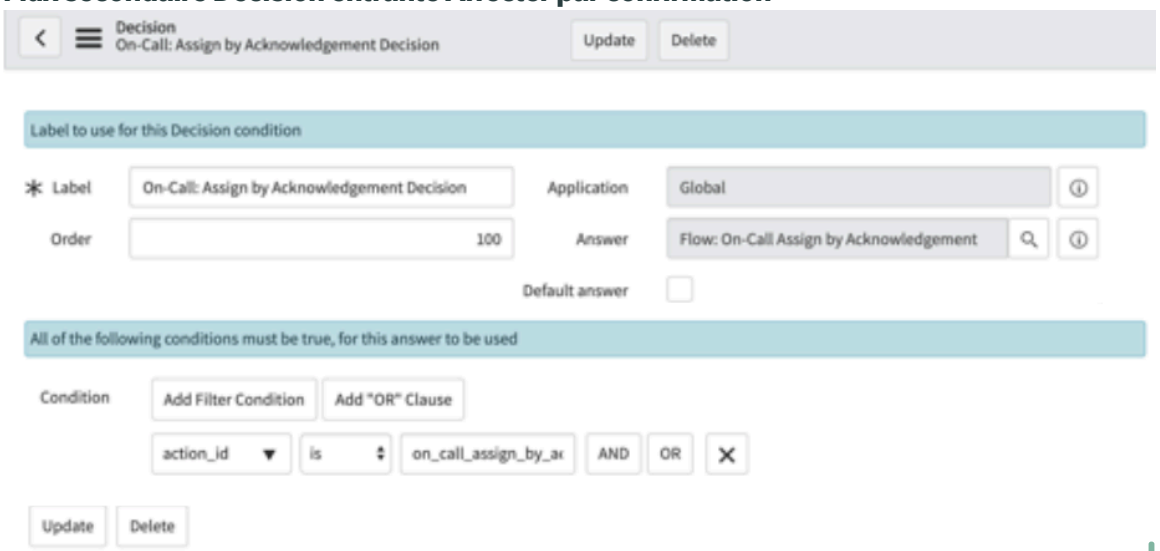
Slack > Décisions entrantes > Astreinte : affecter par décision de confirmation

Définit la configuration entrante pour la gestion générale des réponses pour les messages d'escalade d'acceptation ou de refus. Utilisez `action_id` comme clé pour mapper la configuration sortante et les décisions entrantes pour les escalades générales. La réponse pointe vers le flux secondaire qui est exécuté lorsque l'utilisateur clique sur **Accepter** ou **Refuser**. Modifiez l'enregistrement pour modifier le comportement de gestion des réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

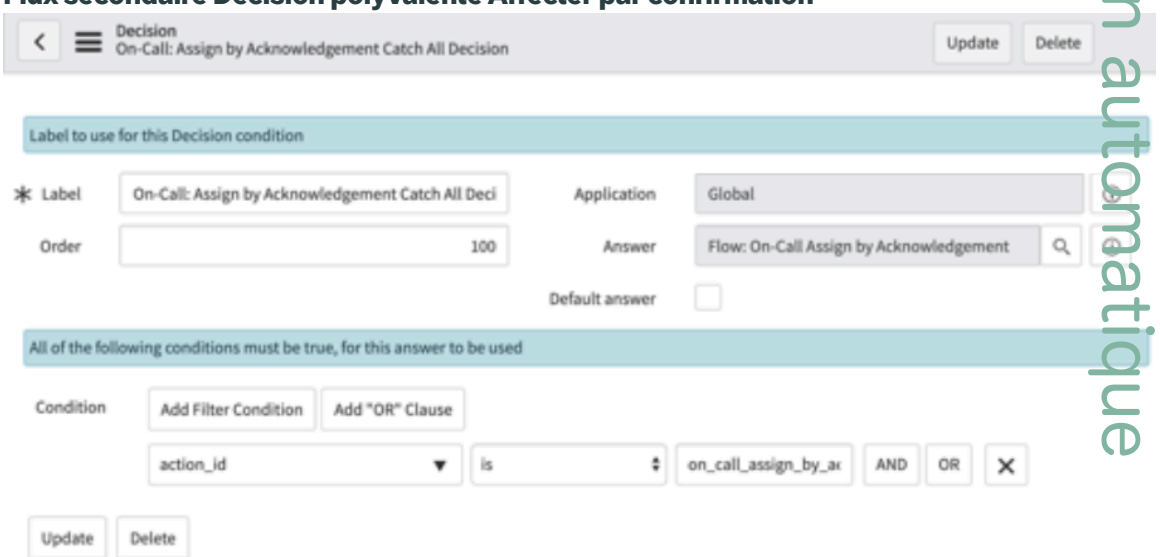
Flux secondaire Décision entrante Affecter par confirmation



Slack > Décisions entrantes > Astreinte : décision polyvalente Affecter par confirmation

Configuration entrante pour la gestion des réponses de contact de secours pour l'escalade des messages d'acceptation ou de refus. Utilisez `action_id` comme clé pour mapper la configuration sortante et les décisions entrantes pour les contacts de secours. La réponse pointe vers le flux secondaire qui est exécuté lorsque l'utilisateur clique sur **Accepter** ou **Refuser**. Modifiez l'enregistrement pour modifier le comportement de gestion des réponses.

Flux secondaire Décision polyvalente Affecter par confirmation

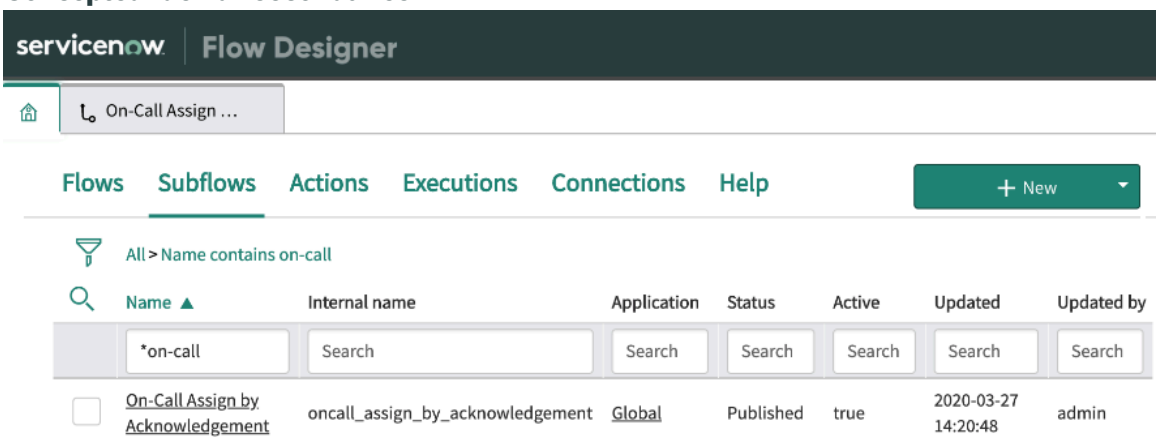


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires

Concepteur de flux secondaires



Astreinte : affecter par confirmation

Ce flux secondaire gère les réponses entrantes provenant de Slack, puis agit. Par exemple, affectez une tâche à un utilisateur et renvoyez un message de confirmation. En cas de refus, le flux secondaire consigne la réponse et déplace l'escalade vers le prochain escaladé.

Insérer une réponse Slack

Cette action crée un enregistrement dans la table [sn_slack_ah_v2_inbound] pour les réponses Slack entrantes. Vous pouvez référencer la réponse par workflow en fonction de `context_id`.

Contrôleur de réponse d'astreinte

Cette action effectue les opérations appropriées lorsque l'utilisateur clique sur **Accepter** ou **Refuser** à partir de Slack. Elle appelle les méthodes d'utilitaire pour effectuer des actions à partir de l'include de script `OnCallSlackUtils`.

Configuration des SMS et de la messagerie vocale en tant que méthodes de contact

Pour envoyer des notifications d'escalade d'astreinte en tant que SMS ou messages vocaux, vous devez configurer Notification.

Configurez les éléments suivants pour utiliser Notification avec Planification d'astreinte :

- Vous devez ajouter au moins un numéro de téléphone Notification au groupe de numéros Groupe d'astreinte. Par défaut, ce groupe est configuré pour gérer les réponses SMS entrantes (via Astreinte : vérifier la réponse d'affectation) qui acceptent ou rejettent une affectation d'astreinte et pour gérer les appels vocaux sortants (via Astreinte : affecter par confirmation vocale) pour accepter ou rejeter des affectations.
- Vous devez configurer des workflows, par exemple Astreinte : affecter par confirmation pour effectuer les escalades par SMS et messages vocaux.

Pour configurer les SMS et les messages vocaux en tant que méthodes de contact, consultez Set up Notify with On-Call Scheduling .

Information associée

Workflow d'affectation des astreintes par confirmation

Contrôler le canal de communication d'astreinte avec Notification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte

Permettez aux utilisateurs de recevoir des notifications Microsoft Teams pour une escalade d'astreinte.

Avant de commencer

L'utilisateur doit avoir les informations d'identification de l'utilisateur Microsoft Teams.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Assurez-vous que l'instance ServiceNow est configurée pour Intégration conversationnelle de Microsoft Teams et que l'intégration de Gestion des services IT avec le module d'extension Microsoft 365 (sn_now_teams_it) est active.

   Pour en savoir plus sur les politiques d'autorisation d'Agent virtuel, consultez Gérer les politiques d'autorisation de Now Agent virtuel .

2. Sélectionnez **Microsoft Teams** comme canal de notification préféré lors de la définition des paramètres d'escalade pour un groupe d'utilisateurs.
   Pour en savoir plus sur les paramètres d'escalade, reportez-vous à la rubrique Paramètres d'escalade et de rappel des listes.

3. Pour le groupe d'utilisateurs requis, créez une règle de déclencheur qui utilise le workflow de déclencheur Astreinte : affecter par confirmation.

   Si un utilisateur ou un chef d'équipe définit Microsoft Teams comme canal de contact préféré, une notification est envoyée à l'utilisateur dans Microsoft Teams, ainsi que les actions qu'un utilisateur peut effectuer.

   Pour en savoir plus sur la création d'une règle de déclencheur, reportez-vous à la rubrique Créer une règle de déclencheur d'escalade.

Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte

Permettez aux utilisateurs de recevoir des notifications push mobiles pour les escalades d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Installez ServiceNow Agent et activez les notifications push mobiles à partir de l'onglet **Notifications**.
   Pour en savoir plus sur cet onglet, reportez-vous à Fonctionnalité du système de base pour ServiceNow Mobile .
   La notification push mobile apparaît comme canal de communication dans l'instance ServiceNow.

2. Sélectionnez **Push mobile** comme canal de notification préféré tout en définissant les paramètres d'escalade pour un groupe d'utilisateurs.
   Pour en savoir plus sur les paramètres d'escalade, reportez-vous à la rubrique Paramètres d'escalade et de rappel des listes.

3. Pour le groupe d'utilisateurs requis, créez une règle de déclencheur qui utilise le workflow de déclencheur Astreinte : affecter par confirmation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un utilisateur ou un chef d'équipe définit Push mobile comme canal de contact préféré, une notification push mobile est envoyée à l'utilisateur, ainsi que les actions qu'un utilisateur peut effectuer.

Pour en savoir plus sur la création d'une règle de déclencheur, reportez-vous à la rubrique Créer une règle de déclencheur d'escalade.

Afficher les calendriers et demander des congés

Affichez votre calendrier, identifiez les membres de votre groupe, demandez un congé et définissez vos préférences concernant les méthodes de contact.

En tant qu'utilisateur itil, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Afficher les calendriers d'astreinte
- Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact
- Demander un congé et suggérer une personne pouvant assurer la couverture

Afficher les calendriers d'astreinte

Le regroupement sous forme de mosaïque des calendriers d'équipe d'astreinte vous permet de passer en revue les équipes sans avoir à les rechercher dans le système.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, rota_manager ou rota_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque carte dans la page Calendriers d'astreinte représente une équipe et identifie les membres d'astreinte. Une carte affiche le nom du groupe, le nom de l'équipe et les listes (principal et secondaire).
Les calendriers d'astreinte vous permettent d'afficher la présence des membres d'astreinte. Pour plus d'informations sur la présence, consultez la rubrique Présence de l'utilisateur .

Remarque :
Par défaut, les calendriers d'astreinte sont chargés par lots de 20. Vous pouvez utiliser la propriété `com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit` pour mettre à jour le paramètre. Pour plus de détails, voir Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendrier d'astreinte**.

Remarque :
les cartes des équipes qui se chevauchent dans un groupe s'affichent en fonction du paramètre d'escalade.

Les onglets suivants apparaissent :

- **Calendriers d'astreinte épinglés** : affiche une liste personnalisée des personnes d'astreinte pour les groupes qui vous intéressent le plus. Épinglez les groupes ici afin d'y accéder rapidement.
- **Mes calendriers d'astreinte** : affiche uniquement les calendriers d'astreinte que vous gérez ou dont vous êtes membre.
- **Tous les calendriers d'astreinte** : affiche la liste de tous les groupes disposant de calendriers d'astreinte actives. L'option Qui est d'astreinte pour les groupes que vous n'avez pas épinglés s'affiche également.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le filtre pour afficher les calendriers d'astreinte par groupe, par calendrier ou par nom d'utilisateur.

2. **Facultatif :** Dans l'onglet **Tous les calendriers d'astreinte**, épinglez une carte d'équipe en pointant vers la carte et en cliquant sur l'icône d'épinglage ( ).

   Remarque :
   lorsque vous épinglez une carte d'équipe d'un groupe dont les équipes se chevauchent, toutes les autres cartes d'équipes de ce groupe sont également épinglées.

3. **Facultatif :** Pour détacher une carte d'équipe, cliquez sur l'icône d'épinglage dans l'onglet **Calendriers d'astreinte épinglés**.
4. Pour afficher les détails d'une équipe, cliquez sur sa carte.

   Remarque :
   chaque carte d'équipe affiche uniquement les deux premières listes.

   Si vous êtes chef d'équipe ou membre de liste, le calendrier s'ouvre. Pour plus d'informations, consultez Mise à jour d'un calendrier d'astreinte. Dans tous les autres cas, vous serez redirigé vers la vue de calendrier. Pour plus d'informations sur les calendriers dans Planification d'astreinte, consultez Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.
5. **Facultatif :** Pour afficher les détails de liste et d'escalade, cliquez sur **Détails de liste et d'escalade** dans la carte de l'équipe.
   Une boîte de dialogue affiche les onglets suivants :
   - Liste : affiche une liste de toutes les listes ainsi que le numéro de contact, l'adresse e-mail, le groupe et l'équipe du membre d'astreinte actif.
   - Chemin d'escalade : affiche le chemin d'escalade défini pour l'équipe.

   Remarque :
   par défaut, les détails du membre d'astreinte de la liste principale s'affichent. Cliquez sur **Envoyer un message direct** pour envoyer un message direct au membre d'astreinte. Vous pouvez également appeler le membre si le client Notification WebRTC est configuré. Pour plus d'informations sur la messagerie en temps réel, consultez la rubrique Connexion . Pour plus d'informations sur Notify WebRTC, consultez la rubrique Forward call workflow activity . Pour plus d'informations sur la propriété **Spécifier un numéro de notification valide avec l'option fonction vocale** qui active Notification WebRTC pour l'astreinte, consultez Propriétés système pour Planification d'astreinte.
6. **Facultatif :** Pour afficher les écarts et les conflits d'une équipe, cliquez sur le badge d'informations de sa carte.
   - Cela ne s'applique qu'aux gestionnaires de groupes, aux chefs d'équipe et aux chefs d'équipe délégués.
   - Ces informations s'affichent en fonction du paramètre de la propriété *com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact

Vous spécifiez votre disponibilité et les méthodes à utiliser pour vous contacter pour les escalades d'astreinte. L'instance vous avertit si un administrateur remplace vos paramètres pour une raison quelconque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Mes préférences**.
2. Dans l'onglet **Tentatives de contact**, cliquez sur l'icône + et renseignez le formulaire **Disponibilité**.

Formulaire Disponibilité

Nom	Nom unique et significatif pour cet enregistrement de vos paramètres de disponibilité.
Utilisateur	Utilisateur pour lequel vous créez la disponibilité (vous-même généralement).
Actifs	Option permettant d'activer cet enregistrement de disponibilité. Cochez cette case pour activer votre disponibilité.
Type de planification	Sélectionnez une planification de disponibilité existante ou créez une planification personnalisée.
Utilisez ces champs pour créer un calendrier de disponibilité personnalisé :	
Heure de début	Si cette équipe ne travaille pas toute la journée, spécifiez l'heure de début de votre disponibilité.
Heure de fin	Heure de fin de votre disponibilité.
Répéter sur	Moment d'une seule durée. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez les jours de la semaine pendant lesquels vous êtes disponible.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de votre disponibilité. **Remarque :** le fuseau horaire n'est pas modifiable et provient du profil de l'utilisateur.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Dans l'onglet **Préférences de contact**, cliquez sur la méthode de contact **Tentative** à configurer.
   La boîte de dialogue **Préférences de contact** s'affiche.
5. Sélectionnez les méthodes de contact que l'instance doit utiliser pour vous contacter lorsque vous êtes d'astreinte.
   Les méthodes que vous sélectionnez sont les méthodes de contact que l'instance doit utiliser pour cette tentative de contact. Selon la configuration de votre instance, vous pouvez spécifier une ou toutes les méthodes de notification suivantes :
   - SMS
   - E-mail
   - Slack
   - Fonctions vocales

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.
- Push mobile. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

6. Répétez le processus pour chaque tentative de contact.

Remarque :
Les administrateurs peuvent spécifier des remplacements de vos méthodes de contact pour tous les membres de votre groupe. Les paramètres de remplacement s'affichent dans l'onglet **Forçages de contact**.

Afficher les calendriers de mon groupe

Vous pouvez afficher les calendriers d'astreinte de vos groupes.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez un calendrier.
3. **Facultatif :** Pour afficher une liste, cliquez sur son numéro d'ordre dans la liste connexe **Listes**.

Afficher mon calendrier personnel dans le rapport Mon calendrier

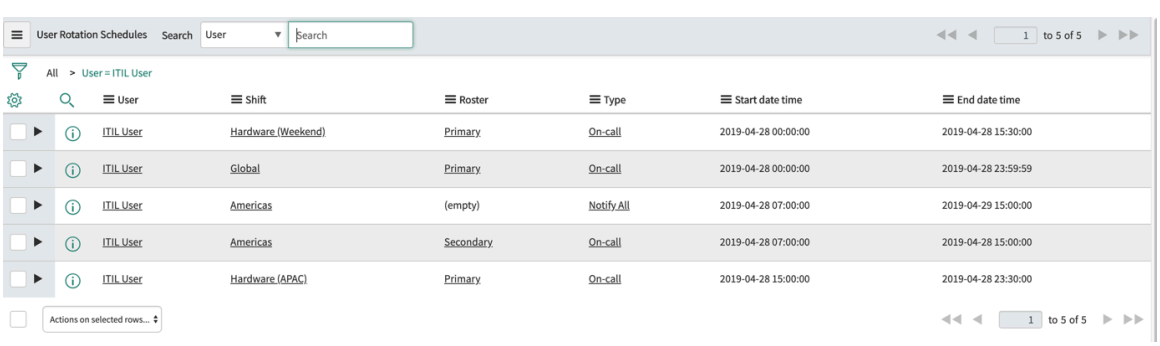
Vous pouvez afficher vos périodes d'astreinte et la ligne d'escalade pour une plage de dates spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Rapport de mon calendrier**.
2. Dans le champ **Afficher pour**, sélectionnez une plage de dates, puis cliquez sur **Envoyer**.

   La liste Calendriers de rotation des utilisateurs présente l'équipe, la liste et les heures de début et de fin pour chaque créneau horaire.

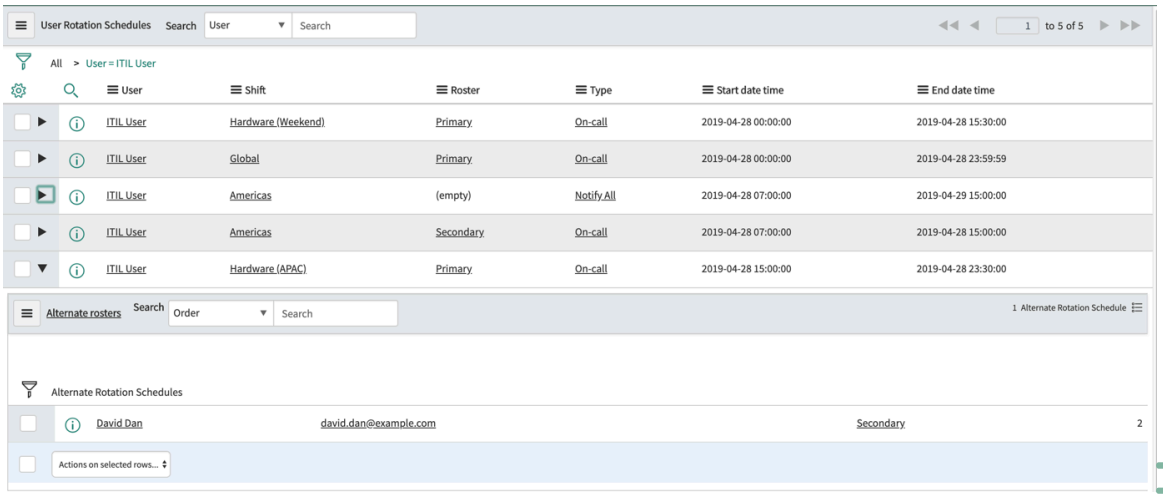


3. Pour afficher d'autres listes, étendez une entrée en cliquant sur la flèche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'autre liste s'affiche pour ce créneau horaire. Par exemple, si vous êtes le contact principal, cette liste présente les contacts secondaires et tertiaires pour ce créneau horaire.



Demander un congé et suggérer une personne pouvant assurer la couverture

Vous pouvez planifier vos propres congés et suggérer une couverture appropriée parmi les autres membres de la liste.

Avant de commencer

Pour utiliser cette fonctionnalité, l'administrateur système doit activer la propriété système **Configuration permettant de déterminer si les demandes PTO (congé personnel) doivent être approuvées** (*com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required*).

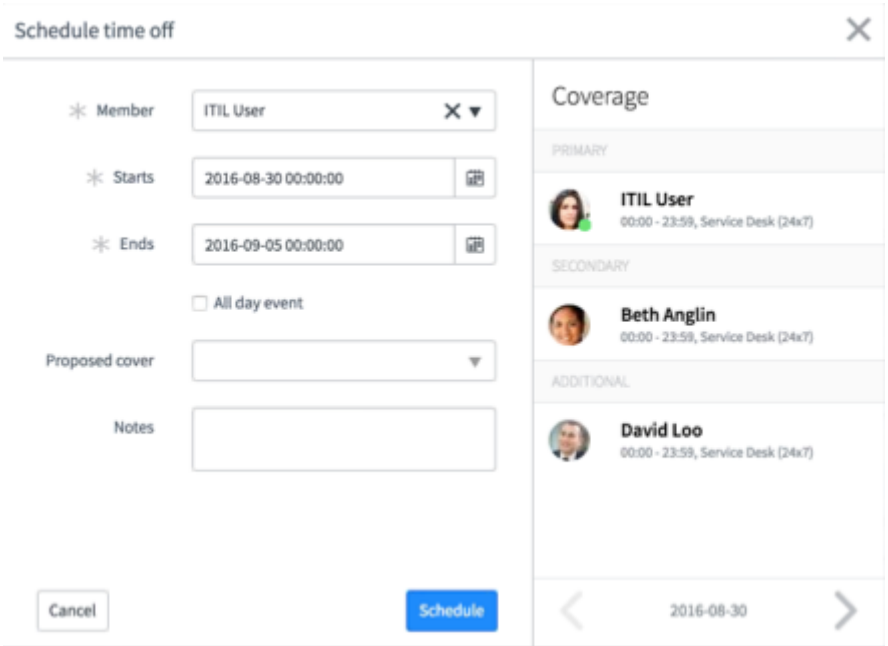
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Planification d'astreinte** > **Calendrier d'astreinte**.
2. Sélectionnez l'entrée d'équipe pour le congé.
3. Cliquez sur **Congés du calendrier** et remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formulaire Congés du calendrier

Champ	Description
Membre	Membre obtenant un congé (en général, vous-même).
Débuts et fins	Dates de début et de fin du congé.
Proposer une couverture	Nom d'un membre de la liste qui peut assurer la couverture au cours de votre absence.
Événement Toute la journée	Option permettant de spécifier que la période de congé comporte des jours ouvrés complets.
Notes	Facultatif. Commentaires permettant d'aider le chef d'équipe à comprendre la demande.

4. Cliquez sur **Planifier**.
   Le congé est provisoirement planifié dans votre calendrier d'astreinte.

Afficher mon calendrier d'astreinte sur mon application de calendrier

Vous pouvez vous abonner à votre calendrier d'astreinte à l'aide de votre client de calendrier personnel.

Avant de commencer

1. Assurez-vous que votre client de calendrier utilise et prend en charge le format iCalendar.
2. Assurez-vous que votre client de calendrier vous permet de vous abonner à un calendrier externe.
3. Si le client de calendrier répond aux besoins, demandez à votre chef d'équipe d'envoyer votre URL d'abonnement au calendrier d'astreinte par notification par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Vous devez fournir les informations d'identification de votre instance pour vous authentifier afin d'utiliser l'URL d'abonnement pour afficher les événements d'astreinte. Seules l'application Calendar sur Mac OS X 8.0 et versions ultérieures et l'application Outlook sur Windows 2013 prennent actuellement en charge les abonnements authentifiés à un calendrier.

Rôle requis : rota_admin, ITIL, rota_manager ou admin

Procédure

1. Dans votre client de calendrier, ajoutez un nouvel abonnement à un calendrier externe.
2. Entrez l'URL d'abonnement au calendrier d'astreinte que vous avez reçue.
3. Cliquez sur **S'abonner**.
4. Entrez vos informations de connexion de votre instance.
5. Spécifiez des détails supplémentaires tels que la fréquence de mise à jour du calendrier.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Gérer les calendriers et les sessions de travail

Vous pouvez configurer et gérer une planification des astreintes et une session de travail. Ajoutez ou supprimez des membres d'une session de travail, et modifiez leurs préférences de contact.

Vous pouvez configurer les détails de la liste, de la session de travail et de la planification des astreintes. Ajoutez ou supprimez des membres d'une session de travail, et modifiez leurs préférences de contact.

Le rôle rota_manager ou rota_admin vous permet d'effectuer la plupart de ces tâches sur les membres de votre groupe.

- Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte
- Configurer ou mettre à jour un calendrier d'astreinte
- Gérer les membres de la liste
- Gérer les demandes de congés
- Remplacer les préférences de contact d'une équipe
- Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs
- Déléguer le rôle de chef d'équipe [rota_admin]

Autoriser les utilisateurs à s'abonner au calendrier d'astreinte

Configurez une URL d'abonnement au calendrier d'astreinte et envoyez-la aux membres d'une équipe. L'URL est un lien iCal qui permet aux utilisateurs de s'abonner à leur calendrier d'astreinte à partir de leur client de calendrier préféré.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, rota_admin ou rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'URL d'abonnement prend en charge l'authentification SSO pour afficher et télécharger le calendrier d'astreinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

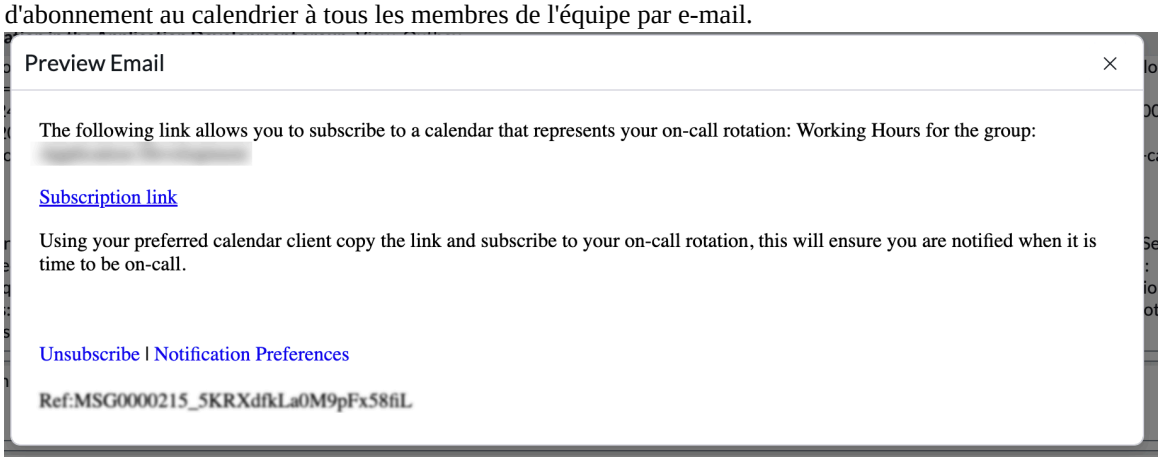
Remarque :
Pour des raisons de sécurité, ne partagez pas l'URL d'abonnement.

Procédure

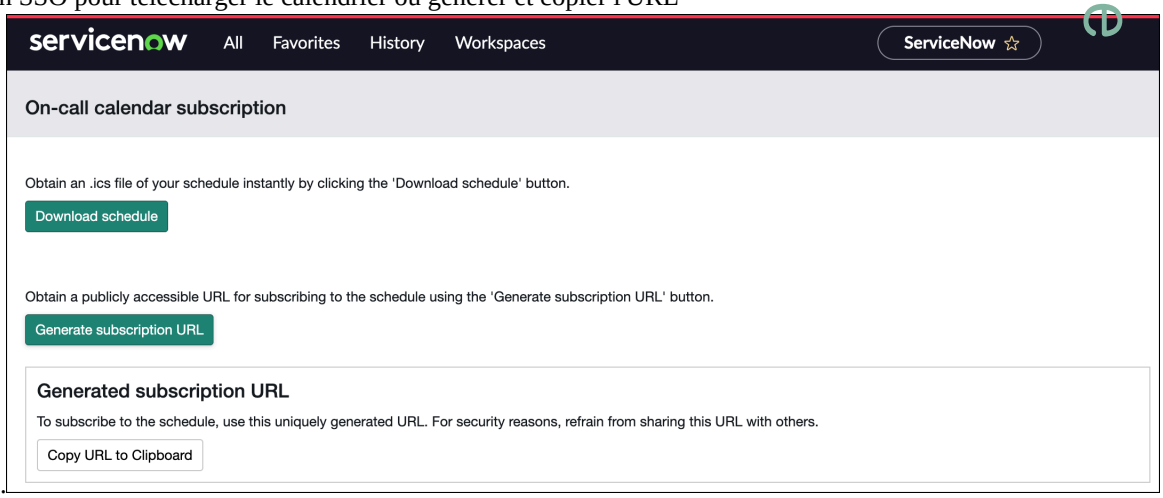
1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Sélectionnez l'équipe pour laquelle vous souhaitez envoyer l'URL d'abonnement au calendrier d'astreinte.
3. Spécifiez les détails suivants dans la section **Abonnement à une planification**.

Nom	Définition
Intervalle de couverture	Indiquez si vous souhaitez mettre à jour le calendrier souscrit avec les détails de couverture hebdomadaire ou quotidienne.
Obtenir une couverture pour	En fonction de votre sélection d'intervalle de couverture, sélectionnez le nombre de semaines ou de jours pendant lesquels vous souhaitez mettre à jour le calendrier souscrit.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez **Envoyer des abonnements** pour envoyer l'URL d'abonnement au calendrier à tous les membres de l'équipe par e-mail.



Les membres de l'équipe recevront un e-mail contenant le lien d'abonnement. Sélectionnez le **lien d'abonnement** et connectez-vous avec les informations d'identification SSO pour télécharger le calendrier ou générer et copier l'URL d'abonnement.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs

Spécifiez les préférences d'astreinte pour un groupe d'utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, rota_admin ou rota_manager.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Préférences de groupe** et définissez les valeurs en fonction des besoins.

Champs de formulaire Préférence du groupe d'astreinte

Champ	Description
Groupe	Groupe d'utilisateurs auquel les préférences d'astreinte doivent s'appliquer
Chefs d'équipe	Utilisateurs qui peuvent gérer l'équipe en plus des gestionnaires de groupes, des administrateurs d'équipe [rota_admin] et des chefs d'équipe délégués. Vous pouvez également sélectionner les membres actuels du groupe.
Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes	Spécifie si le chevauchement d'horaire est autorisé pour les équipes du groupe. Si cette option est définie sur Par défaut, la valeur sélectionnée pour la propriété **Configuration permettant de contrôler s'il faut autoriser le chevauchement des calendriers des équipes** (*com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap*) est appliquée. **Remarque :** le chevauchement d'équipes requiert une période de transfert entre les équipes. Ainsi, plusieurs équipes peuvent être d'astreinte pour la même durée. Les membres d'astreinte pour plusieurs équipes peuvent être contactés.
Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes	Règle d'escalade qui s'applique en cas de chevauchement d'équipes. Si cette option est définie sur Par défaut, la valeur sélectionnée pour la propriété **Règle d'escalade qui s'applique lorsque les équipes se chevauchent** (*com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_over*) est appliquée.
Préférences d'approbation des congés payés	Spécifie si un membre d'astreinte dans le groupe peut créer une demande de congé (PTO). Si cette option est définie sur **Par défaut**, la valeur sélectionnée pour la propriété système *com.snc.on_call_rotation.pto.configuration* (**Cette propriété détermine si un utilisateur d'astreinte (ni administrateur, rota_manager, group manager ou rota_admin) est autorisé à créer une PTO**) est appliquée.
Premier jour de la semaine	Sélectionner un jour de début de semaine pour le groupe sélectionné

2. Pour afficher les paramètres des propriétés d'astreinte, cliquez sur **Afficher les paramètres globaux**.
3. Cliquez sur **Envoyer** pour configurer les paramètres ou sur **Supprimer** pour supprimer la préférence.

Remplacer les préférences de contact d'une équipe

Remplacez les préférences de contact de tous les membres d'équipe pour appliquer un canal de communication, par exemple en cas d'urgence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin, rota_manager

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir la page Modifier l'escalade et les préférences de contact :
   - **a.** Accédez à **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**. La page Calendriers d'astreinte s'ouvre en affichant l'onglet Tous les calendriers d'astreinte.
     b. Cliquez sur une carte de calendrier.
     c. Sous l'onglet **Équipes**, cliquez sur l'icône Actions ( ) pour l'équipe, puis sélectionnez **Modifier l'escalade et les préférences de contact**.
   - **a.** Accédez à **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
     b. Sélectionnez l'équipe.
     c. Cliquez sur **Modifier l'escalade et les préférences de contact**.
2. Dans l'onglet **Préférences de contact**, cliquez sur la méthode de contact **Tentative** à configurer.
   La boîte de dialogue **Préférences de contact** s'affiche.
3. Sélectionnez les méthodes de contact que l'instance doit utiliser pour tous les membres d'équipe pour la tentative de contact sélectionnée.
   Selon la configuration de votre instance, vous pouvez spécifier une ou toutes les méthodes de notification suivantes :
   - SMS
   - E-mail
   - Slack
   - Fonctions vocales
   - Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.
   - Push mobile. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

   Remarque :
   Les SMS et les messages vocaux requièrent l'activation de Notification.
4. Activez l'option **Écraser la préférence utilisateur**.

Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte

Vous pouvez ajouter une couverture supplémentaire, spécifier des heures supplémentaires pour les périodes d'activité d'une équipe, ainsi que planifier des congés.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin ou rota_manager

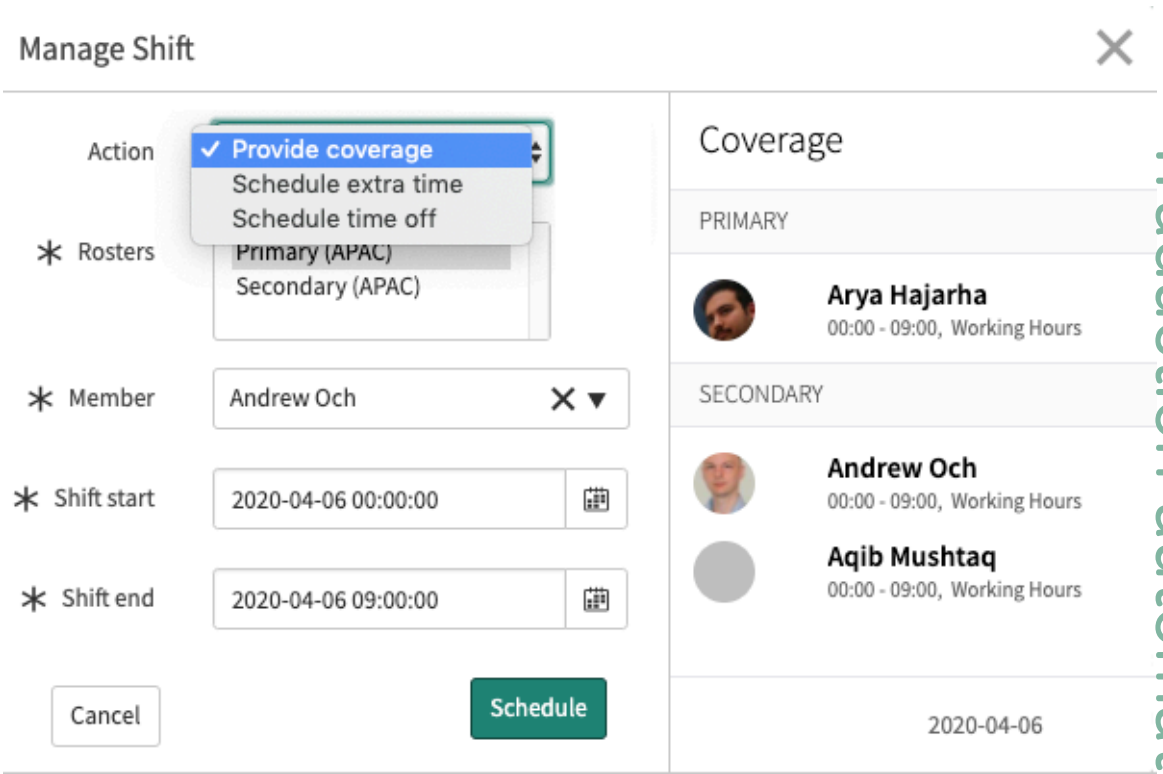
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez mettre à jour le calendrier uniquement pour le fuseau horaire spécifié dans votre profil d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
   Le calendrier d'astreinte s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône Affichage de la chronologie ( ).
3. Cliquez sur l'icône Filtres ( ), puis sélectionnez le groupe.
   Le calendrier affiche le groupe sélectionné.
4. Cliquez avec le bouton droit sur un bloc qui représente un membre de l'équipe et sélectionnez **Gérer les équipes**.
   La boîte de dialogue Gérer les équipes affiche les paramètres d'équipe actuels.



5. Sélectionnez une **action** selon les besoins.

Option	Description
Fournir une couverture	Sélectionnez les détails du membre qui assurera la couverture d'astreinte pour un autre membre de la liste. Les options suivantes s'affichent lorsque vous sélectionnez cette option : ○ Listes : sélectionnez une ou plusieurs listes pour lesquelles le membre assurera la couverture. ○ Membre : sélectionnez le membre qui fournira une couverture supplémentaire. ○ Début de l'équipe : sélectionnez la date de début de la couverture. ○ Fin de l'équipe : sélectionnez la date de fin de la couverture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : la couverture est créée entre la date de début et la date de fin de l'équipe conformément à la période planifiée.
Planifier les heures supplémentaires	Spécifiez une couverture supplémentaire pour l'équipe sélectionnée. Les options suivantes s'affichent lorsque vous sélectionnez cette option : ○ Équipe : sélectionnez l'équipe pour laquelle vous souhaitez spécifier des heures supplémentaires. ○ Début de l'équipe : sélectionnez la date de début des heures supplémentaires. ○ Fin de l'équipe : sélectionnez la date de fin des heures supplémentaires.
Congés du calendrier	Spécifiez le membre du groupe qui prendra un congé planifié pendant la période sélectionnée. Les options suivantes s'affichent lorsque vous sélectionnez cette option : ○ Membre : sélectionnez le membre qui a demandé un congé. ○ Début : sélectionnez la date et l'heure de début de la période de congé. ○ Fin : sélectionnez la date et l'heure de fin de la période de congé. ○ Événement Toute la journée : indiquez si la période de congé est un jour ouvré complet. ○ Couverture proposée : sélectionnez le nom de l'équipe que vous souhaitez couvrir en votre absence.

6. Cliquez sur **Planification** pour planifier la mise à jour.
7. Pour enregistrer les paramètres d'affichage, cliquez sur l'icône Placer un signet sur ce filtre (☆).

Information associée

Afficher les calendriers d'astreinte

Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier

Configurer une liste

Modifiez une liste pour spécifier ses paramètres de rappel et d'escalade, ainsi qu'identifier un sous-ensemble de membres du groupe afin qu'ils participent à la liste d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur une équipe et sélectionnez **Modifier l'équipe** dans la liste **Actions**.
3. Dans la liste connexe **Listes**, sélectionnez une liste, puis remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Liste

Champ	Description
Nom	Nom de la liste.
Équipe	Équipe associée à la liste actuelle.
Actifs	Si cette option est sélectionnée, la liste est active pour les opérations d'astreinte.
Ordre	Ordre de la liste.
Intervalle de rotation	Type d'intervalle de rotation.
Jour de la semaine pour la rotation	Jour de semaine où la rotation de la liste doit commencer. Lorsque ce champ est spécifié, la rotation de la liste se produit en fonction de la fréquence et du jour de la semaine spécifiés. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si le champ **Intervalle de rotation** est défini sur **Hebdomadaire**.
Rotation tous les	Fréquence de l'intervalle de rotation.
Date de début de rotation	Date de début de la rotation.
Heure de début de rotation	Heure de début de la rotation.
Rotation toute la journée	Si cette option est sélectionnée, la rotation de liste se produit tout au long de la journée. Pour spécifier une heure précise de la journée pour la rotation de la liste, par exemple 08:00 au lieu de minuit, désactivez la case à cocher et spécifiez l'heure.
Paramètres d'escalade	
Nbre de rappels	Nombre d'envoi de rappels à un utilisateur qui ne répond pas dans le délai défini dans le champ **Délai entre les rappels**.
Délai entre les rappels	Intervalle entre chaque rappel.
Délai avant l'escalade	Les valeurs indiquées dans les champs **Nombre de rappels** et **Délai entre les rappels** déterminent la valeur du champ **Délai avant l'escalade**. Par exemple, si le **nombre de rappels** est défini sur 2 et que le **délai entre les rappels** est de 10 minutes, le **délai avant l'escalade** est de 30 minutes. En d'autres termes, le temps qui s'écoule entre la première notification d'un membre de la liste qui ne répond pas et la première notification du membre suivant dans le chemin d'escalade.
Communication de rappel	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Envoyer des rappels d'astreinte	Si cette option est sélectionnée, un rappel est envoyé à l'adresse e-mail spécifiée dans l'enregistrement utilisateur, sauf si elle est spécifiée à un autre endroit dans les préférences de notification. Les préférences de notification ont priorité sur l'enregistrement utilisateur.
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque la case à cocher **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :

- Dans un premier temps, les membres de la liste sont automatiquement remplis à partir du groupe d'utilisateurs.
- Tous les membres d'une liste doivent être membres du même groupe d'utilisateurs.

Information associée

Paramètres d'escalade et de rappel des listes

Mettre à jour les détails de l'équipe à partir du calendrier d'astreinte

Pour gagner du temps, mettez à jour les détails de l'équipe directement à partir d'un calendrier d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Activer/désactiver les filtres et sélectionnez un groupe d'utilisateurs.
3. Cliquez sur le nom de l'équipe dans le calendrier.
   Une boîte de dialogue affiche la liste **Actions** et des informations sur les listes principale et secondaire. Pour chaque utilisateur répertorié, vous pouvez vous connecter par téléphone, e-mail ou messagerie instantanée. L'application lancée par téléphone ou par e-mail dépend du client installé dans la machine locale.
4. Accédez à **Actions** > **Modifier l'équipe**.

Modifier les champs du formulaire d'équipe

Question	Description
Nom	Nom de l'équipe.
Groupe	Sélectionnez **Oui**, puis sélectionnez l'une des options prédéfinies dans la question suivante. Sélectionnez **Non** pour configurer manuellement la configuration de la planification.
Actifs	Affiche l'état de l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Question	Description
Planification	L'équipe fait partie de cette planification. Effectuez une sélection parmi une liste prédéfinie de planifications à l'aide de la fonction de recherche si vous souhaitez modifier le calendrier. Cliquez sur le calendrier pour afficher la planification complète.
Basé sur	Modèle sur lequel la planification est basée.
Couleur d'arrière-plan	Utilisez ce champ pour spécifier la couleur d'arrière-plan de l'équipe ou pour modifier une couleur existante. Différenciez les groupes à l'aide des couleurs.
Intercepter tout	Spécifiez les membres qui doivent être notifiés lorsqu'aucune des personnes d'astreinte n'a accepté l'affectation d'incident. Vous pouvez ne spécifier personne ou spécifier un chef d'équipe, une personne ou tous les membres de la liste. ○ Sélectionnez **Notifier une personne** pour spécifier un membre du groupe à informer. ○ Sélectionnez **Notifier tous** pour spécifier une équipe. Tous les membres de l'équipe sont informés.
Gestionnaire	L'utilisateur disposant du rôle de chef d'équipe [rota_admin].
Écraser la préférence utilisateur	Si cette option est définie sur vrai, les préférences utilisateur sont remplacées par les préférences de contact.
Envoyer des rappels d'astreinte	Si cette option est sélectionnée, des rappels d'astreinte sont envoyés.
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque la case à cocher **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.
Intervalle de couverture	Mettez à jour l'intervalle du calendrier Abonné : détails de couverture hebdomadaire ou quotidienne.
Obtenir une couverture pour	Nombre de semaines ou de jours pour lesquels vous souhaitez mettre à jour le calendrier Abonné.

Envoyer ou renvoyer des rappels d'une équipe à venir

Rappelez aux membres de la liste une équipe à venir en envoyant une notification par e-mail. Vous spécifiez le nombre de jours qui s'écoule avant le début de leur équipe pour l'e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le rappel est envoyé à l'adresse e-mail spécifiée dans l'enregistrement utilisateur, sauf si elle est spécifiée à un autre endroit dans les préférences de notification. Les préférences de notification ont priorité sur l'enregistrement utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
   L'option est également disponible lorsque vous modifiez une équipe dans un calendrier d'astreinte.
2. Sélectionnez l'équipe.
3. Dans le formulaire Équipe, cochez la case **Envoyer les rappels d'astreinte**, puis spécifiez le nombre de jours dans le champ **Délai de rappel**.

   Remarque :
   Si vous définissez la valeur de **Délai de rappel (jours)** sur plusieurs jours et que vous définissez également la liste sur une rotation quotidienne, l'instance n'envoie pas d'e-mails de rappel.

4. Pour renvoyer un rappel, cliquez sur **Renvoyer**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier

Configurer le délai des rappels par e-mail

Planification d'astreinte inclut une tâche planifiée qui vérifie si des membres d'équipe doivent être informés des engagements d'astreinte à venir. Modifiez le délai d'envoi du rappel.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager ou rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'équipe et sélectionnez **Modifier l'équipe**.
3. Mettez à jour la valeur **Délai de rappel (jours)** de l'enregistrement de calendrier d'astreinte ou de l'une de ses listes.

   Le délai de rappel défini pour une liste est toujours respecté. Si aucun délai n'est défini, l'instance utilise le délai de rappel de calendrier. Si le délai de rappel n'est pas défini pour le calendrier ou ses listes, l'instance utilise un délai de 2 jours par défaut.

   Remarque :
   Le **délai de rappel** sur le formulaire Liste est différent des valeurs **Nbre de rappels** et **Délai entre les rappels** de la section Paramètres d'escalade du formulaire.

   Les paramètres d'escalade sont uniquement utilisés pour configurer les rappels des escalades. Le champ **Délai de rappel** se trouve dans la section Communication de rappel du formulaire Liste et est utilisé pour envoyer des rappels par e-mail pour les engagements d'astreinte à venir.

Gérer les demandes de congés

En tant que chef d'équipe, vous pouvez passer en revue et approuver les demandes de congés des membres d'équipe. Vous spécifiez également le membre de la liste qui peut couvrir la période en question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

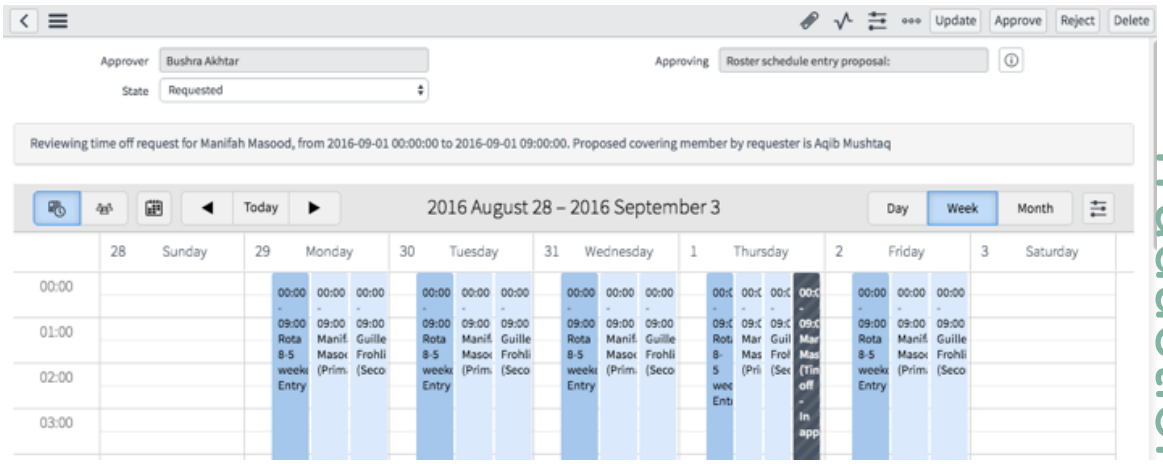
Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

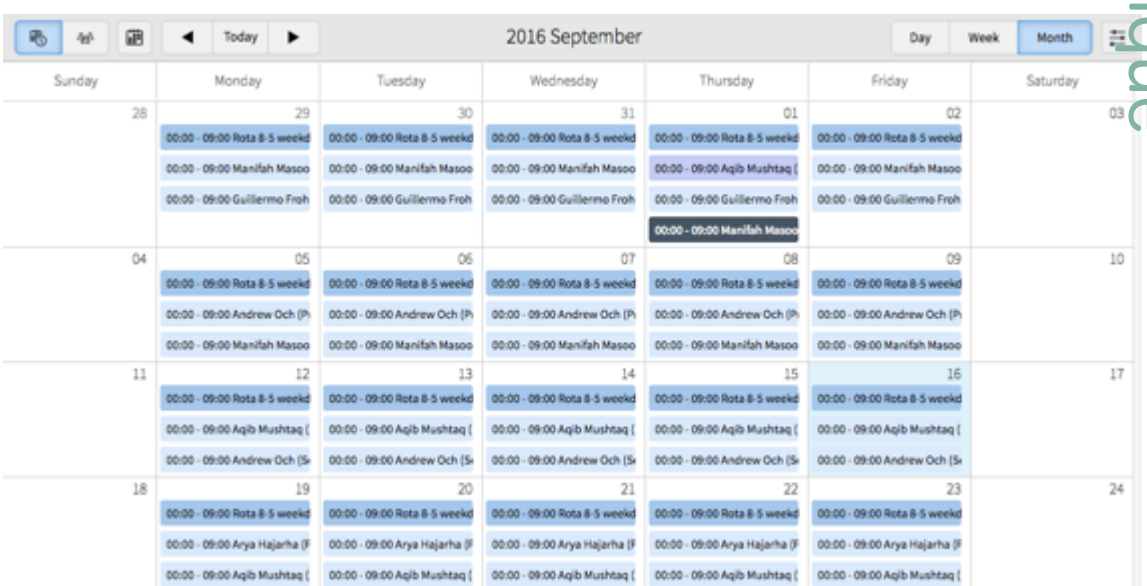
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de la demande de congé à approuver.

   La demande de congé affiche les détails du congé demandé par le membre de votre équipe. Dans le présent exemple, l'ombre rayée de couleur bleu foncé représente le congé demandé. Un message fournit également les détails de la demande, y compris celui de la couverture proposée.



3. **Facultatif :** Entrez les commentaires dans la section **Commentaires**.
4. Sélectionnez **Approuver** ou **Refuser**.
   - Pour le refus, le calendrier d'astreinte n'indique plus les détails des congés et le demandeur reçoit une notification par e-mail.
   - Pour l'approbation, le calendrier d'astreinte indique les détails des congés et le demandeur reçoit une notification par e-mail.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe

Passez en revue et résolvez les écarts et les conflits. Recherchez un membre d'astreinte de remplacement pour les demandes de congés afin de garantir une couverture d'assistance appropriée.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des écarts peuvent se produire pour les raisons suivantes :

- Congé sans couverture
- Utilisateur déplacé hors du groupe ;
- Utilisateur marqué comme inactif.

Un conflit peut se produire si un utilisateur est désigné comme point de contact principal et secondaire d'une équipe.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez sur la carte d'une équipe.

   Remarque :
   si vous êtes chef d'équipe ou membre de liste, la vue de calendrier s'ouvre. Dans tous les autres cas, vous serez redirigé vers la vue de calendrier. Pour plus d'informations sur les calendriers dans Planification d'astreinte, consultez Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

   - La page Calendriers d'astreinte s'ouvre. Pour plus d'informations, voir Mise à jour d'un calendrier d'astreinte
   - Les actions en attente de l'équipe actuelle s'affichent dans la section **Actions en attente**.

   .
3. Pour résoudre les écarts ou les conflits, procédez comme suit.

   a. Cliquez sur **Revue** dans la section **Actions en attente**.
   La vue du calendrier s'affiche, et les écarts ou les conflits sont mis en surbrillance.

   b. Cliquez sur l'icône d'informations ( ) pour afficher les écarts.

   c. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'équipe et sélectionnez **Modifier l'équipe** dans la liste **Actions**.

   d. Faites défiler l'écran vers le bas jusqu'à la liste **Listes** et sélectionnez celle dans laquelle l'utilisateur n'est pas disponible.

   e. Dans la liste connexe **Membres**, ajoutez une valeur **À** pour l'utilisateur indisponible.

   f. Ajoutez un nouveau membre avec une valeur **De** pour réduire l'écart.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour résoudre une demande de congé, procédez comme suit.

   a. Cliquez sur **Revue** dans la section **Actions en attente**.
   La vue du calendrier s'affiche et les demandes de congés sont en surbrillance.

   b. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'équipe et sélectionnez **Gérer les équipes** dans la liste **Actions**.
   La boîte de dialogue Gérer les équipes s'affiche.

   c. Approuvez les demandes de congé.

Gérer les membres de la liste

Vous pouvez gérer les membres de la liste en ajoutant et en supprimant des utilisateurs de la liste selon les besoins. Vous pouvez également modifier le numéro d'ordre d'un membre sans affecter le calendrier de l'équipe antérieur.

Ajouter un nouvel employé ou un employé de retour à une liste

Vous pouvez ajouter un nouvel employé ou un employé ayant déjà été membre à une liste.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager, rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez le formulaire d'équipe requis.
3. Dans la liste connexe Listes, cliquez sur l'icône d'informations ( ) de la liste à laquelle vous souhaitez ajouter un membre.
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur le formulaire Liste, cliquez sur **Ajouter** dans la liste connexe Membres.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un membre d'astreinte

Champ	Description
Date de début	Date à laquelle l'employé rejoindra la liste. **Remarque :** le membre sera actif dans la liste lors de la rotation suivante.
Ajouter un membre d'après	Nom du membre précédant le nouveau membre dans l'ordre. Ce numéro d'ordre détermine la position de démarrage de ce membre dans le cycle de rotation.
Équipe	Nom de l'équipe.
Membre	Nom du membre à ajouter à la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Listes	Listes affectées après modification de l'ordre d'un membre. Ce champ est automatiquement renseigné par rapport aux membres des listes. Si un membre existe dans plusieurs listes, les deux listes sont renseignées automatiquement pour éviter les conflits de calendrier.
Liste actuelle	Liste à partir de laquelle vous avez accédé au formulaire.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'instance ajoute l'employé à la liste.

Remarque :
pour un employé de retour : l'instance affiche deux enregistrements de membres d'équipe pour le même employé avec des dates de validité de début et de fin différentes.

Modifier l'ordre d'un membre d'une liste

Vous pouvez modifier le numéro d'ordre d'un membre sans affecter le calendrier d'équipe antérieur.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, rota_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez le formulaire d'équipe requis.
3. Dans la liste connexe Listes, cliquez sur l'icône d'informations (ⓘ) de la liste dans laquelle vous souhaitez modifier l'ordre d'un membre.
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur le formulaire Liste, cliquez sur **Déplacer** dans la liste connexe Membres.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Déplacer un membre d'astreinte

Champ	Description
Date de début	Date à partir de laquelle le changement d'ordre s'applique au membre. **Remarque :** l'ordre du membre sera actif dans la liste lors de la rotation suivante.
Membre	Nom du membre dont l'ordre doit être mis à jour.
Liste actuelle	Liste à partir de laquelle vous avez accédé au formulaire.
Équipe	Nom de l'équipe.
Type de déplacement	Type de déplacement. ○ **Déplacer après**: permet de déplacer l'ordre du membre après le membre cible. ○ **Échanger**: permet d'échanger l'ordre du membre avec le membre cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Membre cible	Nom du membre avec lequel l'ordre est échangé ou précédant le membre dans l'ordre d'exécution.
Listes	Listes affectées après modification de l'ordre d'un membre. Ce champ est automatiquement renseigné par rapport aux membres des listes. Si un membre existe dans plusieurs listes, les deux listes sont renseignées automatiquement pour éviter les conflits de calendrier.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le membre apparaît dans le nouvel ordre. L'enregistrement d'origine contient une date **À** indiquant la fin de la validité et le nouvel enregistrement contient la date actuelle dans le champ **De**, indiquant le début de la validité.

Supprimer un membre d'une liste

Vous pouvez supprimer un membre d'une liste, par exemple s'il n'est plus membre de l'organisation ou du groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager, rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez le formulaire d'équipe requis.
3. Dans la liste connexe Listes, cliquez sur l'icône d'informations ( ) de la liste dont vous souhaitez supprimer un membre.
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur le formulaire Liste, cliquez sur **Supprimer** dans la liste connexe Membres.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Supprimer un membre d'astreinte

Champ	Description
Date de début	Date à partir de laquelle le membre est supprimé.
Listes	Listes affectées après modification de l'ordre d'un membre. Ce champ est automatiquement renseigné par rapport aux membres des listes. Si un membre existe dans plusieurs listes, les deux listes sont renseignées automatiquement pour éviter les conflits de calendrier.
Supprimer un membre	Option permettant de supprimer l'enregistrement du membre. **⚠ Avertissement :** lorsque vous activez l'option permettant de supprimer l'enregistrement du membre, l'historique de rotation du membre supprimé est effacé et celui des autres membres est affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Membre	Nom du membre à supprimer de la liste.
Liste actuelle	Liste à partir de laquelle vous avez accédé au formulaire.
Équipe	Nom de l'équipe.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Configurer ou mettre à jour un calendrier d'astreinte

Créez un calendrier d'astreinte ou modifiez un calendrier existant en définissant des équipes et des listes.

Configurer la planification des astreintes

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'assistant afin de créer un calendrier d'astreinte à l'aide d'un modèle existant. Vous pouvez également créer des équipes à partir de zéro. Vous pouvez créer plusieurs équipes à un moment donné et afficher un aperçu des équipes lors de leur création. Cela vous permet de créer des listes, de définir des politiques d'escalade ainsi que de passer en revue et de publier les équipes.

Après l'exécution de l'assistant, vous pouvez ajuster les paramètres de liste, d'escalade et de rappel individuels pour affiner la configuration. Vous pouvez également activer les notifications d'astreinte en configurant des déclencheurs de workflow de rotation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Créer/modifier un calendrier**.
2. Dans **Définir la planification**, à partir de la liste de choix **Sélectionner un groupe**, sélectionnez le groupe pour lequel vous définissez la planification.

   Remarque :
   Vous pouvez modifier un quart existant pour un groupe sélectionné. Si vous souhaitez créer un nouveau calendrier, cliquez sur le bouton **Ajouter un quart**.

3. Choisissez un modèle existant pour les équipes ou créez une équipe.
4. **Facultatif :** Cochez la case **Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes** afin d'autoriser le chevauchement des calendriers pour les équipes du groupe.
   Par exemple, si un groupe dispose d'un calendrier de type 24 heures/24 et 7 jours/7, vous pouvez créer plusieurs calendriers pour le groupe. Le chevauchement d'équipes est nécessaire pour avoir une période de transfert entre les équipes pour permettre à plusieurs équipes d'être d'astreinte pendant la même durée.

   (Optional) Si vous sélectionnez **Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes**, la case à cocher **Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Cochez la case **Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes** pour spécifier quelle équipe doit être informée d'une escalade lors d'un chevauchement d'équipes.
   Vous pouvez escalader jusqu'à une équipe entrante, une équipe sortante ou toutes les équipes.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Définir la planification

Question	Description
Nom	Nom de l'équipe qui apparaît sur la page **Calendrier d'astreinte**.
Voulez-vous utiliser une planification existante ?	Option permettant d'utiliser un calendrier existant. ○ Sélectionnez **Oui** pour utiliser une équipe existante ou prédéfinie. ○ Sélectionnez **Non** pour créer une nouvelle planification.
Planification	Sélectionnez la valeur sur laquelle votre planification sera basée. Certaines options sont disponibles dans le système de base, par exemple 24 heures/24 et 7 jours/7, jour ouvré 8h-17h. Cette option s'affiche uniquement si vous répondez **Oui** à la question **Voulez-vous utiliser un calendrier existant ?** Le fuseau horaire de l'utilisateur connecté est utilisé comme base pour ces calendriers. Si l'utilisateur connecté ne l'a pas spécifié, le fuseau horaire de l'instance est utilisé.
Date de début	Date à laquelle l'équipe doit commencer.
Spécifier les jours fériés	Option permettant de définir les jours fériés. ○ Sélectionnez **Oui** pour définir des jours fériés pour l'équipe d'astreinte. Vous pouvez sélectionner une planification de jours non ouvrés existante. ○ Sélectionnez **Non** si vous ne souhaitez pas spécifier de jours non ouvrés pour l'équipe.
Calendriers des jours non ouvrés	Spécifiez un calendrier des jours non ouvrés pour le groupe.
Champs supplémentaires **Remarque :** les champs suivants ne s'affichent que lorsque le champ **Voulez-vous utiliser un calendrier existant ?** est défini sur **Non**.	
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'équipe.
L'équipe de ce calendrier travaille-t-elle toute la journée ?	Liste des options. Indiquez si cette équipe travaille toute la journée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Question	Description
Début	Heure de la journée à laquelle l'équipe doit commencer. Les heures de début et de fin représentent une équipe. La date est différente uniquement si l'équipe travaille après minuit.
Fin	Heure de la journée à laquelle l'équipe doit terminer. Les heures de début et de fin représentent une équipe. La date est différente uniquement si l'équipe travaille après minuit. Par exemple, pour l'équipe de 8 h à 20 h, le démarrage sera 01-01-2014 08:00:00 et la fin 01-01-2014 19:59:59. Pour l'équipe de 20 h à 8 h, le démarrage sera 01-01-2014 20:00:00 et la fin 02-01-2014 07:59:59.
Répétitions	Jours pendant lesquels l'équipe se répète. **Remarque :** L'assistant ne fournit pas d'option mensuelle ni annuelle. Il n'est pas conseillé de créer une équipe mensuelle ou annuelle en modifiant manuellement le calendrier, car il est difficile de déterminer la personne d'astreinte sur une longue période. Dans ce cas, créez un calendrier annuel ou mensuel avec une seule liste et un seul membre pour que la même personne soit toujours d'astreinte. Toute exception doit être effectuée sous forme de changement ponctuel dans la liste pour l'équipe.
Envoyer des rappels d'astreinte	Option permettant d'envoyer des rappels d'astreinte aux membres de la liste.
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque l'option **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.
Intervalle de couverture	Intervalle des mises à jour des détails de la couverture. Spécifie si vous souhaitez mettre à jour le calendrier Abonné avec les détails de couverture hebdomadaire ou quotidienne.
Obtenir une couverture pour	Nombre de semaines ou de jours pour lesquels vous souhaitez mettre à jour le calendrier Abonné.

Remarque :
L'instance enregistre le calendrier et l'ajoute à la liste des calendriers existants.

7. Cliquez sur **Suivant**.
8. **Facultatif :** Cliquez sur **Ajouter une équipe** pour ajouter une autre équipe à la planification si nécessaire.
9. Utilisez la page **Membres** pour spécifier les membres d'une équipe et les listes.

Configurer les membres

Champ	Description
Nom de la liste	Utilisez l'icône de modification pour modifier le nom de la liste à laquelle vous ajoutez des membres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Quels membres souhaitez-vous ajouter à votre calendrier ?	Déplacez les membres que vous souhaitez ajouter de la liste Disponible à la liste Sélectionné.
Date de début de rotation	Date à laquelle la rotation doit commencer.
Intervalle de rotation	Type d'intervalle de rotation.
Rotation tous les	Fréquence de l'intervalle de rotation. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si le champ **Intervalle de rotation** est défini sur **Hebdomadaire**.
Jour de la semaine pour la rotation	Jour de la semaine où la rotation de liste doit commencer. Lorsque ce champ est spécifié, la rotation de liste se produit en fonction de la fréquence spécifiée et du jour de la semaine. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si le champ **Intervalle de rotation** est défini sur **Hebdomadaire**.
Envoyer des rappels d'astreinte	S'ils sont sélectionnés, des rappels d'astreinte sont envoyés aux membres de la liste.
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque l'option **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.

10. Cliquez sur **Étape suivante**.
11. Utilisez le formulaire Configuration des escalades pour spécifier les paramètres d'escalade.

Étapes de la configuration des escalades

Champ	Description
Type d'escalade	Méthode utilisée pour déterminer la personne qui reçoit une notification d'escalade. Sa valeur est automatiquement définie sur **Alterner les membres** si une équipe n'a qu'une liste. Le chemin d'escalade passe par tous les membres de cette liste. Si une équipe a plusieurs listes, la valeur par défaut est définie sur **Alterner les listes**. Le chemin d'escalade passe par toutes les listes pour déterminer la personne à notifier. Cliquez sur **Remplacer l'escalade** pour modifier le paramètre par défaut.
Polyvalent	Spécifie les utilisateurs qui reçoivent une notification lorsqu'aucun autre utilisateur d'astreinte n'a confirmé l'escalade. Vous pouvez ne spécifier personne ou spécifier un gestionnaire de groupe, un chef d'équipe, une personne ou tous les membres de la liste. ○ Sélectionnez **Notifier une personne** pour spécifier un membre du groupe à informer. ○ Sélectionnez **Notifier tous** pour spécifier une équipe. Tous les membres de l'équipe sont informés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Cliquez sur **Étape suivante**.
13. Cliquez sur **Modifier le rappel** pour modifier les paramètres de rappel d'une escalade.
14. Utilisez le formulaire Modifier le rappel pour modifier les paramètres de rappel d'une planification.

Champs du formulaire du rappel d'escalade

Champ	Description
Nbre de rappels	Lorsque des escalades sont configurées pour ce groupe, l'instance envoie d'abord ce nombre de rappels avant de notifier le remplaçant.
Délai entre les rappels	Délai entre les rappels. Par défaut : 15 minutes Si votre choix ne figure pas dans la liste, sélectionnez la valeur la plus proche. Modifiez la liste pour mettre à jour le nombre de rappels après la génération du calendrier.
Délai avant l'escalade	Intervalle de temps à attendre avant d'escalader une tâche.

15. Passez en revue le calendrier, puis cliquez sur **Enregistrer**.
    Le calendrier est enregistré en mode brouillon.
16. Sélectionnez **Envoyer des abonnements** pour envoyer une URL d'abonnement à un membre d'astreinte une fois l'équipe publiée.
17. Une fois le calendrier complété, cliquez sur **Terminer** pour l'enregistrer et le publier.

Que faire ensuite

Effectuez l'une des procédures suivantes pour mettre à jour le calendrier.

Mise à jour d'un calendrier d'astreinte

Les chefs et les membres d'équipe peuvent utiliser les onglets **Calendriers** pour afficher et mettre à jour les calendriers d'astreinte d'un groupe. Les chefs d'équipe peuvent examiner, gérer et résoudre des écarts ou des conflits dans votre calendrier d'astreinte à partir d'une seule vue.

Ouverture de la page Calendriers

Pour ouvrir et commencer à travailler sur un calendrier, accédez à **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte** et cliquez sur la carte du groupe.

Modifier une planification des astreintes

Onglet Vue d'ensemble

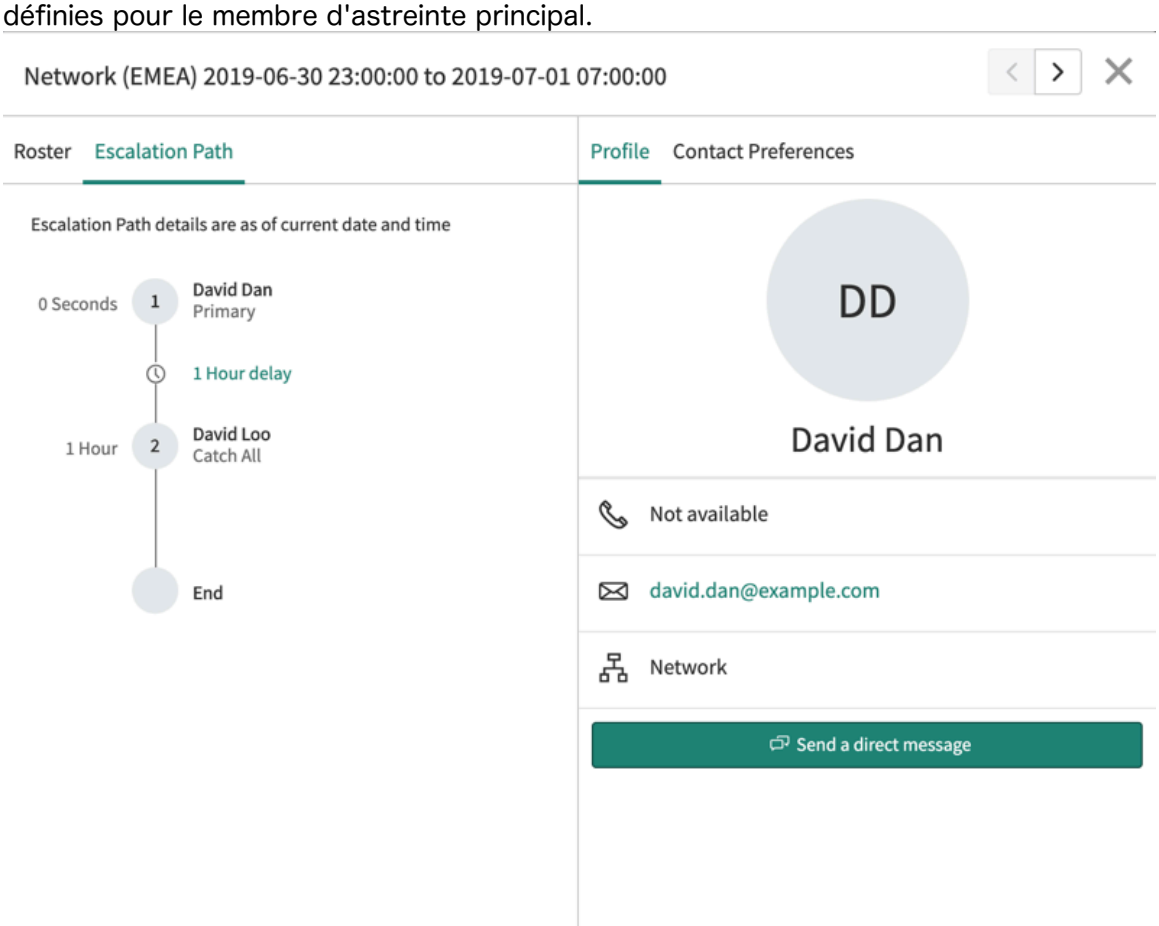
Cet onglet fournit une vue d'ensemble de l'équipe actuelle. Les sections suivantes sont disponibles :

- **Astreinte** : affiche des informations sur l'équipe d'astreinte actuelle. Dans cette section, vous pouvez :
  - Accéder aux équipes précédentes et suivantes.
  - Consulter les détails de liste et d'escalade de l'équipe actuelle. Lorsque vous cliquez sur les **détails de liste et d'escalade**, une boîte de dialogue affiche les onglets suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Liste : répertorie toutes les listes ainsi que leur membre d'astreinte actif. Les informations du membre d'astreinte, telles que le numéro de contact, l'adresse e-mail, le groupe et l'équipe à laquelle l'utilisateur appartient, sont également disponibles.
- Chemin d'escalade : affiche le chemin d'escalade défini pour l'équipe.
- Profil : affiche le profil d'utilisateur du membre d'astreinte principal. Vous pouvez envoyer un message direct au membre d'astreinte en cliquant sur **Envoyer un message direct** ou appeler le membre si le client Notification WebRTC pour l'astreinte est configuré. Pour plus d'informations sur la messagerie en temps réel, consultez la rubrique Connexion. Pour plus d'informations sur Notify webrtc, consultez la rubrique Forward to notify client workflow activity. Pour plus d'informations sur la propriété **Spécifier un numéro de notification valide avec l'option fonction vocale** qui active Notification WebRTC pour l'astreinte, consultez Propriétés système pour Planification d'astreinte.
- Préférences de contact : préférences de contact définies pour le membre d'astreinte principal.



- **Actions en attente** : affiche les actions en attente pour la planification d'astreinte du groupe. Vous pouvez passer en revue les écarts, les conflits et les demandes de congé pour rechercher un remplaçant et assurer une couverture de support adéquate. Pour plus d'informations sur la résolution des actions en attente, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe et Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

  Remarque :
  cette section s'affiche uniquement pour un chef d'équipe.

- **Vos équipes à venir** : affiche vos équipes à venir dans une vue de calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette section s'affiche pour un membre d'équipe ou un chef d'équipe qui est un membre d'équipe.

- **Calendrier d'astreinte** : cette section affiche la vue de calendrier de toutes les équipes du groupe. Par défaut, la vue de semaine s'affiche. Pour plus d'informations sur le calendrier d'astreinte, consultez Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

Onglet Équipes

Cet onglet affiche toutes les équipes définies pour le groupe d'utilisateurs. Cet onglet vous permet de modifier une équipe ou de créer une politique d'escalade personnalisée pour remplacer la politique par défaut. Pour plus d'informations sur la modification du type d'escalade, consultez Créer une politique d'escalade.

Vous pouvez également modifier les préférences de contact dans cet onglet. Pour plus d'informations sur la configuration d'une préférence de contact, consultez Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact.

Onglet des paramètres

Cet onglet affiche les préférences de groupe pour l'équipe d'astreinte de votre groupe. Si ce n'est pas déjà fait, cliquez sur **Créer des paramètres de groupe personnalisé** pour définir les préférences de groupe. Pour plus d'informations sur les préférences de groupe, consultez Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs.

Remarque :
les préférences de groupe définies ici affectent ce groupe uniquement. Ces paramètres remplacent les paramètres globaux.

Pour afficher les propriétés d'astreinte, cliquez sur **Afficher les paramètres globaux**.

Remarque :
l'option **Afficher les paramètres globaux** est visible pour le rôle rota_admin uniquement.

Mettre à jour une entrée de calendrier

Vous pouvez désactiver une entrée de calendrier ou mettre à jour des paramètres comme le type d'entrée de calendrier, la date ou l'heure.

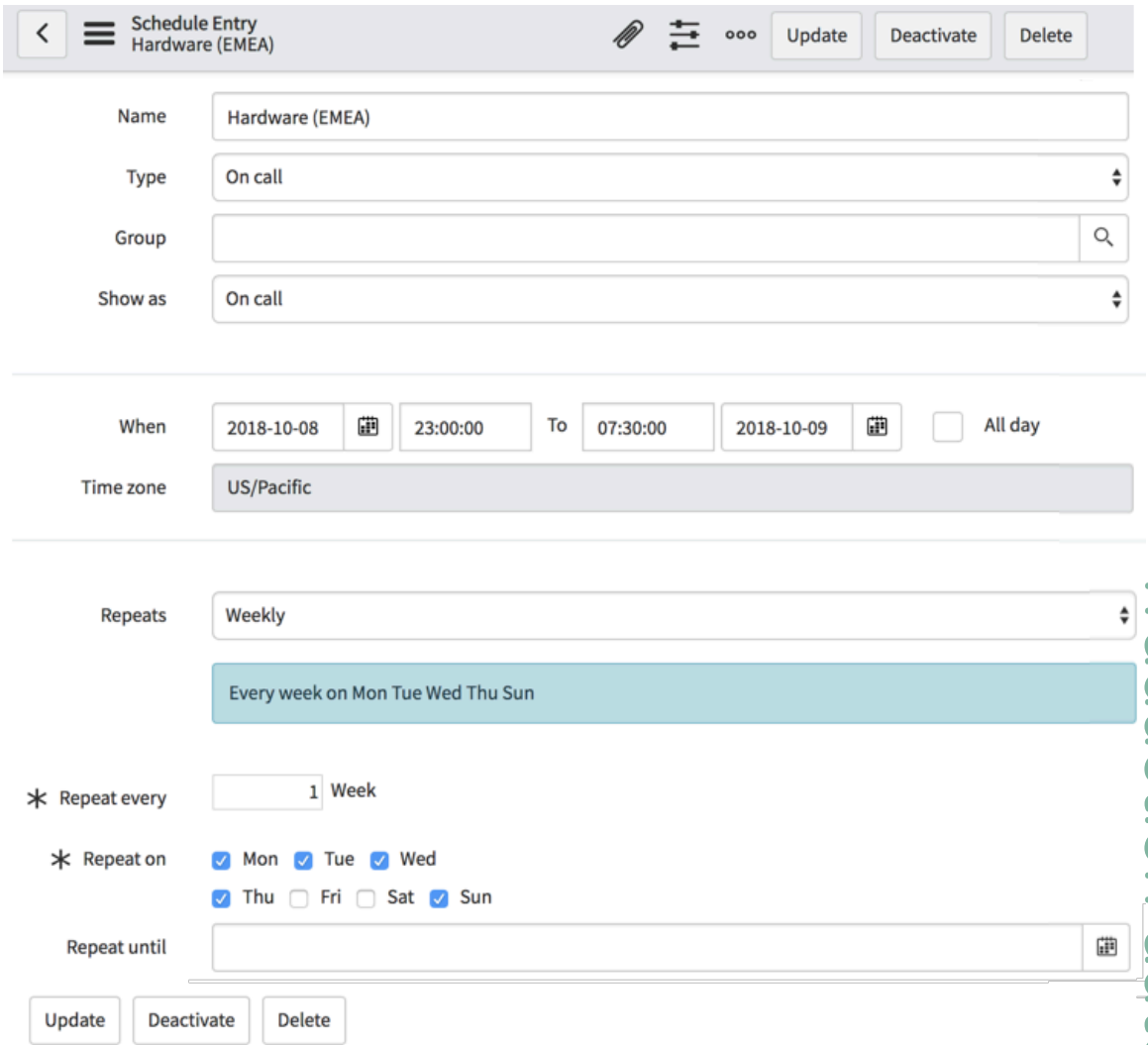
Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin ou rota_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
   La couverture d'astreinte du calendrier de votre groupe s'affiche.
2. Cliquez sur le nom de l'équipe et accédez à **Actions** > **Modifier le parcours**.
   La boîte de dialogue **Entrée de calendrier** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Mettez à jour les champs selon les besoins.

Entrée de planification

Champ	Description
Nom	Modifiez le nom de l'entrée de planification, si nécessaire.
Type	Sélectionnez le type d'entrée de planification. Par exemple, d'astreinte ou congé.
Groupe	Le champ **Groupe** est laissé vide par défaut. **⚠ Avertissement :** si le champ **Groupe** est rempli, les parcours de cette entrée ne s'affichent pas.
Afficher comme	Indiquez sous quelle forme l'entrée de planification doit être affichée. Par exemple, occupé ou d'astreinte.
Quand	Sélectionnez les date et heure de début et de fin appropriées de l'entrée de planification.
Case à cocher Toute la journée	Sélectionnez la case à cocher pour activer l'entrée de planification pour toute la durée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fuseau horaire	Affiche le fuseau horaire de l'entrée de planification. Ce paramètre n'est pas modifiable.
Répétitions	Sélectionnez la fréquence de répétition de l'entrée de planification. Par exemple, quotidien ou hebdomadaire. Les champs suivants s'affichent si vous sélectionnez **Mensuel** : **Type mensuel** : spécifiez la date du mois à laquelle l'entrée de planification se répète. Les champs suivants s'affichent si vous sélectionnez **Annuel** : **Type annuel** : spécifiez la date de l'année à laquelle l'entrée de planification se répète ou si la date est flottante. Si vous sélectionnez l'option **Flottant**, les champs suivants s'affichent : ○ **Semaine flottante** : sélectionnez la semaine du mois au cours de laquelle l'entrée de planification se répète. ○ **Jour flottant** : sélectionnez le jour de la semaine au cours duquel l'entrée de planification se répète. ○ **Mois** : sélectionnez le mois au cours duquel l'entrée de planification se répète.
Répéter tous les	Si l'entrée de planification est sélectionnée pour être répétée, spécifiez la fréquence de répétition. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez la fréquence, par exemple toutes les semaines ou toutes les deux semaines.
Répéter sur	Si l'entrée de planification est sélectionnée pour être répétée, spécifiez quand elle se répète. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez les jours de la semaine au cours desquels elles se répètent.
Répéter jusqu'à	Si l'entrée de planification doit se répéter, spécifiez une date de fin jusqu'à laquelle l'entrée de planification se répète.
Désactiver	Désactivez l'entrée de calendrier. Un message d'avertissement s'affiche.
Supprimer	Supprimez l'entrée de calendrier. Un message d'avertissement s'affiche.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Spécifier les sources des informations de contact pour les notifications de calendrier

Configurez les méthodes de communication que les chefs d'équipe peuvent choisir pour envoyer des notifications de calendrier d'astreinte. Par exemple, ajoutez des sources de contact par e-mail et par téléphone.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Sources de contact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Source de contact d'astreinte

Nom	Étiquette d'affichage unique et significative pour le type de source de contact.
Table	Table contenant la source de contact.
Champ d'utilisateur	Champ de référence de la table utilisateur. Ce champ s'affiche uniquement pour certaines tables.
Actifs	Option permettant d'activer la source de contact en vue de son utilisation.
Type de source	Type de méthode de communication.
Source	○ Pour l'adresse e-mail, la source de l'adresse e-mail. ○ Pour les numéros de téléphone, la source du numéro de téléphone.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier

La vue Calendrier affiche toutes les équipes d'un groupe d'utilisateurs pour un intervalle de temps spécifié. Utilisez la vue Calendrier d'un calendrier d'astreinte pour mettre à jour ou gérer des équipes.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Afficher et mettre à jour : rota_admin, rota_manager ou admin
- Afficher uniquement : ITIL

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour plus d'informations sur la mise à jour d'une équipe, consultez Mettre à jour les détails de l'équipe à partir du calendrier d'astreinte.
- Pour plus d'informations sur la gestion d'une équipe, consultez Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez sur l'icône Vue Calendrier ( ) pour ouvrir la vue Calendrier des équipes.
   Par défaut, le calendrier affiche un mois d'équipes.

> **Important :**
> La vue Fuseau horaire affiche les membres d'équipe regroupés par équipe dans le fuseau horaire géographique spécifié. Pour ouvrir la vue Fuseau horaire sur cette page, cliquez sur l'icône Fuseau horaire ( ). Voir Gérer les équipes à partir de la vue Chronologie.

3. Effectuez l'une des opérations suivantes pour organiser la vue en fonction de vos besoins :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

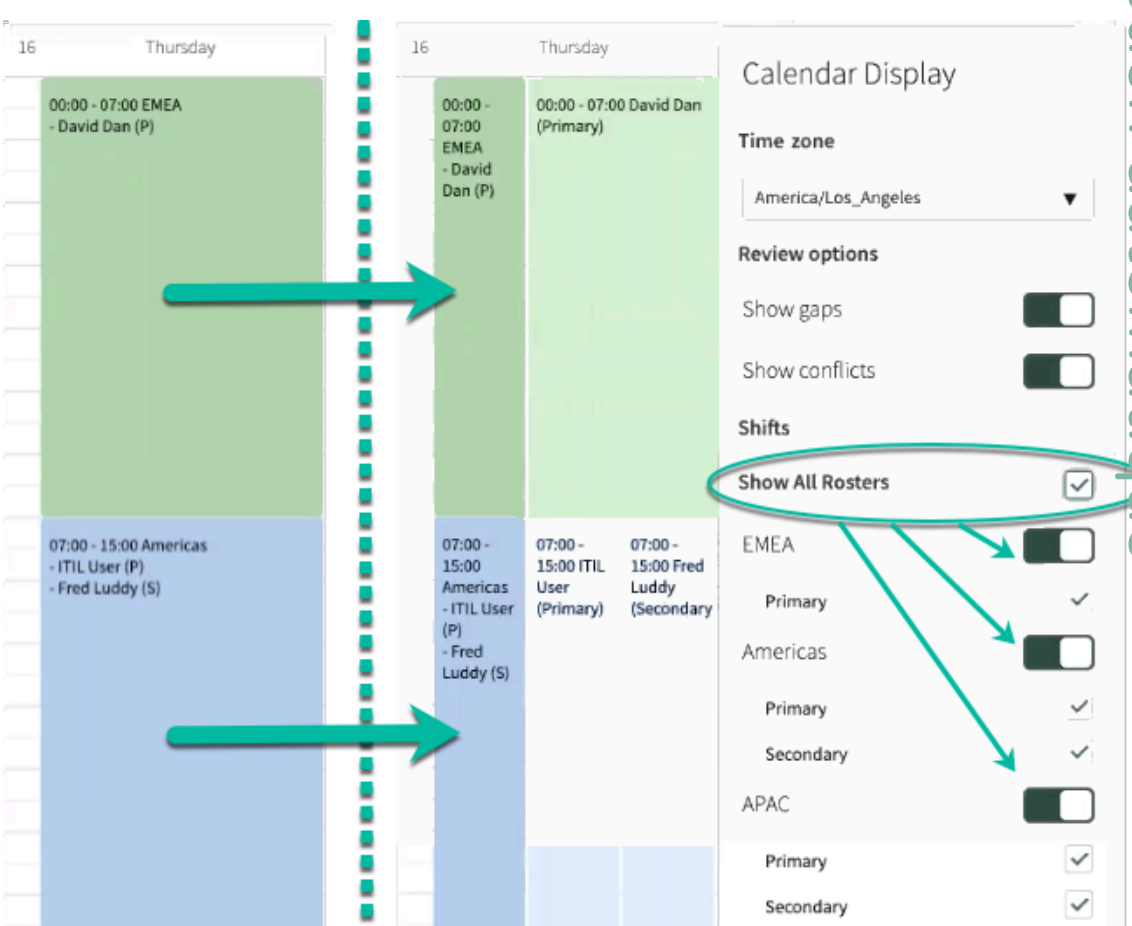
- Spécifiez la période qui s'affiche : affichez les événements pour le jour, la semaine ou le mois en cours : dans la barre de titre, cliquez sur **Jour**, **Semaine**ou **Mois**.

  Remarque :
  vous ne pouvez pas afficher le calendrier pour un mois dans la vue Chronologie.

- Accédez à l'occurrence précédente ou suivante de la période : dans la barre de titre, cliquez sur la flèche gauche ou droite à côté de **Aujourd'hui** ( ).
- Affichez l'événement d'un jour, d'une semaine ou d'un mois spécifique : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et spécifiez la date.
- Affichez la liste des raccourcis de navigation : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Raccourcis clavier ( ).

4. Configurez la vue : cliquez sur l'icône Filtre ( ).

- Pour afficher les heures de travail d'un fuseau horaire, activez **Fuseau horaire**.
- Pour afficher les affectations de liste dans un fuseau horaire, cochez la case **Principale**, **Secondaire** ou **Tertiaire** si nécessaire.
- Pour afficher les affectations de toutes les listes dans l'ensemble des fuseaux horaires, cochez la case **Afficher toutes les listes**.



- Pour afficher les écarts : dans la section **Passer en revue les options**, activez **Afficher les écarts**. Une icône d'informations indique une équipe présentant des écarts. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces écarts. Des écarts se produisent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

si personne n'est d'astreinte lorsqu'une couverture d'assistance est requise. Raisons possibles :

- Temps de congé sans ouverture.
- Utilisateur déplacé hors du groupe ;
- Utilisateur marqué comme inactif.

Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

- Pour afficher les conflits : dans la section **Passer en revue les options**, activez **Afficher les conflits**.

  Par exemple, un conflit se produit si un même utilisateur est désigné comme point de contact principal et secondaire d'une équipe. Une icône d'informations indique une équipe présentant des conflits. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces conflits.

  Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

5. Pour enregistrer les paramètres d'affichage, cliquez sur l'icône Placer un signet sur ce filtre ( ).

Gérer les équipes à partir de la vue Chronologie

Utilisez la vue Chronologie d'un calendrier d'astreinte pour mettre à jour ou gérer les équipes en fonction de l'emplacement géographique des membres de la liste.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, ITIL, rota_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour plus d'informations sur la mise à jour d'une équipe, consultez Mettre à jour les détails de l'équipe à partir du calendrier d'astreinte.
- Pour plus d'informations sur la gestion d'une équipe, consultez Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez sur l'icône Affichage de la chronologie ( ).

> **Important :**
> La vue Calendrier de cette page affiche toutes les équipes d'un groupe d'utilisateurs pour un intervalle de temps spécifié. Pour ouvrir la vue Calendrier, cliquez sur l'icône Vue Calendrier ( ). Voir Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

3. Effectuez l'une des opérations suivantes pour organiser la vue en fonction de vos besoins :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Spécifiez la période qui s'affiche : affichez les événements pour le jour, la semaine ou le mois en cours : dans la barre de titre, cliquez sur **Jour**, **Semaine**ou **Mois**.

  Remarque :
  vous ne pouvez pas afficher le calendrier pour un mois dans la vue Chronologie.

- Accédez à l'occurrence précédente ou suivante de la période : dans la barre de titre, cliquez sur la flèche gauche ou droite à côté de **Aujourd'hui** ( ).
- Affichez l'événement d'un jour, d'une semaine ou d'un mois spécifique : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et spécifiez la date.
- Affichez la liste des raccourcis de navigation : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Raccourcis clavier ( ).

4. Configurez la vue : cliquez sur l'icône Filtre ( ).
   - Pour afficher les heures de travail d'un fuseau horaire, activez **Fuseau horaire**.
   - Pour afficher les affectations de liste dans un fuseau horaire, cochez la case **Principale**, **Secondaire** ou **Tertiaire** si nécessaire.
   - Pour afficher les écarts : dans la section **Passer en revue les options**, activez **Afficher les écarts**. Une icône d'informations indique une équipe présentant des écarts. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces écarts. Des écarts se produisent si personne n'est d'astreinte lorsqu'une couverture d'assistance est requise. Raisons possibles :
     - Temps de congé sans ouverture.
     - Utilisateur déplacé hors du groupe ;
     - Utilisateur marqué comme inactif.

     Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.
   - Pour afficher les conflits : dans la section **Passer en revue les options**, activez **Afficher les conflits**.

     Par exemple, un conflit se produit si un même utilisateur est désigné comme point de contact principal et secondaire d'une équipe. Une icône d'informations indique une équipe présentant des conflits. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces conflits.

     Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.
5. Pour enregistrer les paramètres d'affichage, cliquez sur l'icône Placer un signet sur ce filtre ( ).

Définir une équipe en mode brouillon pendant l'attente d'informations

Si vous ne disposez pas de toutes les informations dont vous avez besoin pour définir une équipe, vous pouvez définir l'équipe en mode brouillon. Ultérieurement, lorsque toutes les informations sont disponibles, vous pouvez publier l'équipe afin de pouvoir l'ajouter à un calendrier.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Sélectionnez l'équipe qui inclura le groupe.
3. Dans la boîte de dialogue **Équipe** , cliquez sur **Passer au brouillon**.
   Un message confirme que le calendrier de rotation est mis à jour pour l'équipe que vous avez définie en mode brouillon.

Déléguer le rôle de chef d'équipe [rota_admin]

En tant que chef d'équipe, vous pouvez déléguer votre rôle à un membre d'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Déléguer des rôles dans un groupe**.
2. Suivez les instructions Déléguer des rôles pour déléguer le rôle de chef d'équipe à un membre de votre équipe.

   Remarque :
   Veillez à sélectionner votre groupe d'équipes dans lequel vous souhaitez déléguer le rôle de chef d'équipe.

3. Envoyez la demande de délégation de rôle.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Afficher les rapports Planification d'astreinte

Générez des rapports d'escalade et de planification. Vous pouvez également consulter le rapport de performances.

Tous les utilisateurs peuvent générer et afficher les rapports suivants :

- Rapport d'escalade
- Rapport de planification
- Rapport Escalade sur
- Rapport Vue d'ensemble du groupe

Les utilisateurs disposant d'un accès premium au tableau de bord peuvent afficher un onglet de performances supplémentaire. Vous pouvez générer et afficher des rapports de performances à l'aide de l'onglet Performance.

Exécuter un rapport Escalades pour afficher les personnes d'astreinte

Le rapport Escalades affiche la séquence d'escalade et les règles qui s'appliquent pour une date sélectionnée. Pour chaque groupe que vous êtes autorisé à voir, vous pouvez choisir d'afficher soit les membres de liste actifs, soit la personne d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Rapport d'escalade**.
2. Sélectionnez une valeur pour le paramètre **Pour chaque groupe, afficher**.
   - **Membres d'escalade actifs** : permet d'afficher les personnes d'astreinte et les contacts de secours dans l'ordre d'escalade, ainsi que leurs délais.
   - **Personne d'astreinte** : permet de déterminer qui est en service.
3. Sélectionnez la date de début du rapport.
4. Déplacez au moins un groupe dans la liste **Sélectionné**.
   Entrez les toutes premières lettres du groupe dans le champ **Le nom commence par** pour afficher la liste des groupes commençant par ces lettres. Vous pouvez également cocher la case **Tous les groupes** pour afficher la liste de l'ensemble des groupes.
5. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.

Exécuter un rapport de calendrier pour afficher mon calendrier

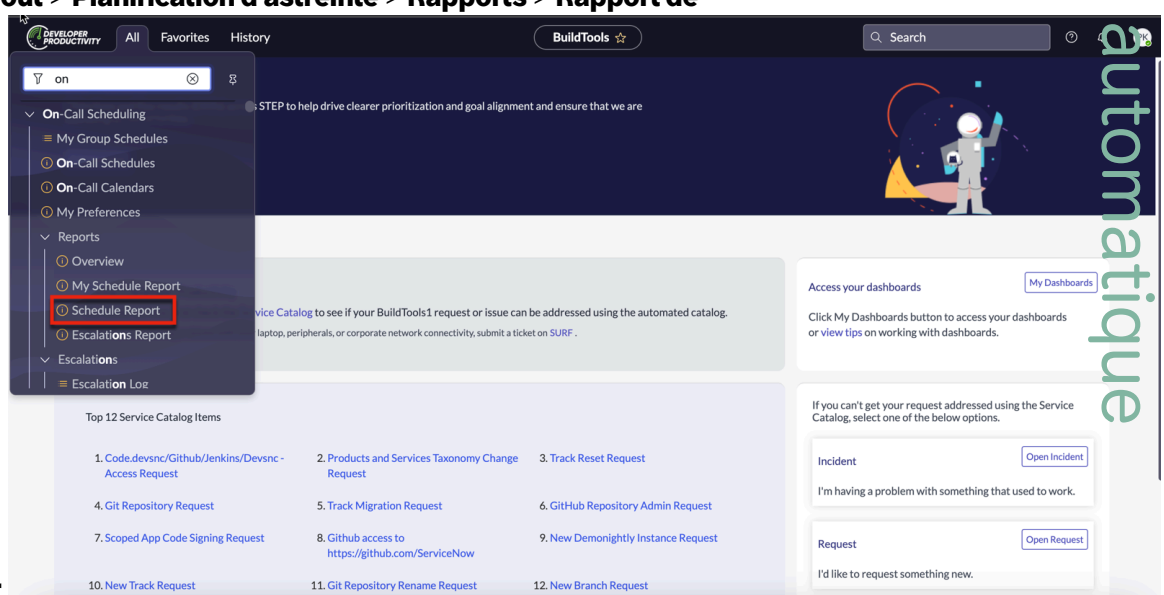
Un rapport de calendrier de rotation d'astreinte affiche les utilisateurs ou les groupes qui sont en cours d'astreinte pour une période spécifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, roster_admin, rota_admin, rota_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Rapport de calendrier**.



2. Spécifiez le **style de rapport** :
   - **Table** : affiche une liste qui peut être triée, filtrée et configurée.
   - **Formaté** : générez un rapport au format PDF. Sélectionnez **Cliquer pour imprimer** pour imprimer le rapport.
3. Sélectionnez la date de début du rapport.
4. Déplacez au moins un groupe dans la liste **Sélectionné**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrez les toutes premières lettres du groupe dans le champ **Le nom commence par** pour afficher la liste des groupes commençant par ces lettres. Vous pouvez également cocher la case **Tous les groupes** pour afficher la liste de l'ensemble des groupes.

5. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.

Example:
Exemple de rapport formaté : le rapport affiche les engagements d'astreinte pour tous les groupes spécifiés au cours de la plage de dates spécifiée.

Rapport de calendrier formaté

Hardware On-Call Schedule	Roster	Shift	2019-04-22 Monday	2019-04-23 Tuesday	2019-04-24 Wednesday	2019-04-25 Thursday	2019-04-26 Friday
Hardware (US)	Primary	07:00:00-15:30:00	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin
	Secondary	07:00:00-15:30:00	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo
Hardware (APAC)	Primary	15:00:00-23:30:00	David Dan	David Dan	David Dan	David Dan	
	Secondary	15:00:00-23:30:00	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	
Hardware (Weekend)	Primary	15:00:00-23:59:59					ITIL User

Affichage des rapports de vue d'ensemble des escalades

Exécutez des rapports de vue d'ensemble des escalades pour afficher les informations de nombre et de taux sur les escalades actuellement en cours, les escalades confirmées et non confirmées et le délai moyen de confirmation (MTTA). Vous pouvez afficher les données pour tous les groupes ou pour un ou plusieurs groupes sélectionnés.

Ouverture des rapports

Tout utilisateur disposant du rôle ITIL peut afficher les rapports. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir les rapports :

- Cliquez sur **Self Service** > **Tableaux de bord** et sélectionnez **Vue d'ensemble des astreintes**. Si vous disposez de la version Premium sous licence, cliquez sur **Vue d'ensemble des astreintes : premium**.
- Cliquez sur **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Vue d'ensemble**.

Cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble des escalades**.

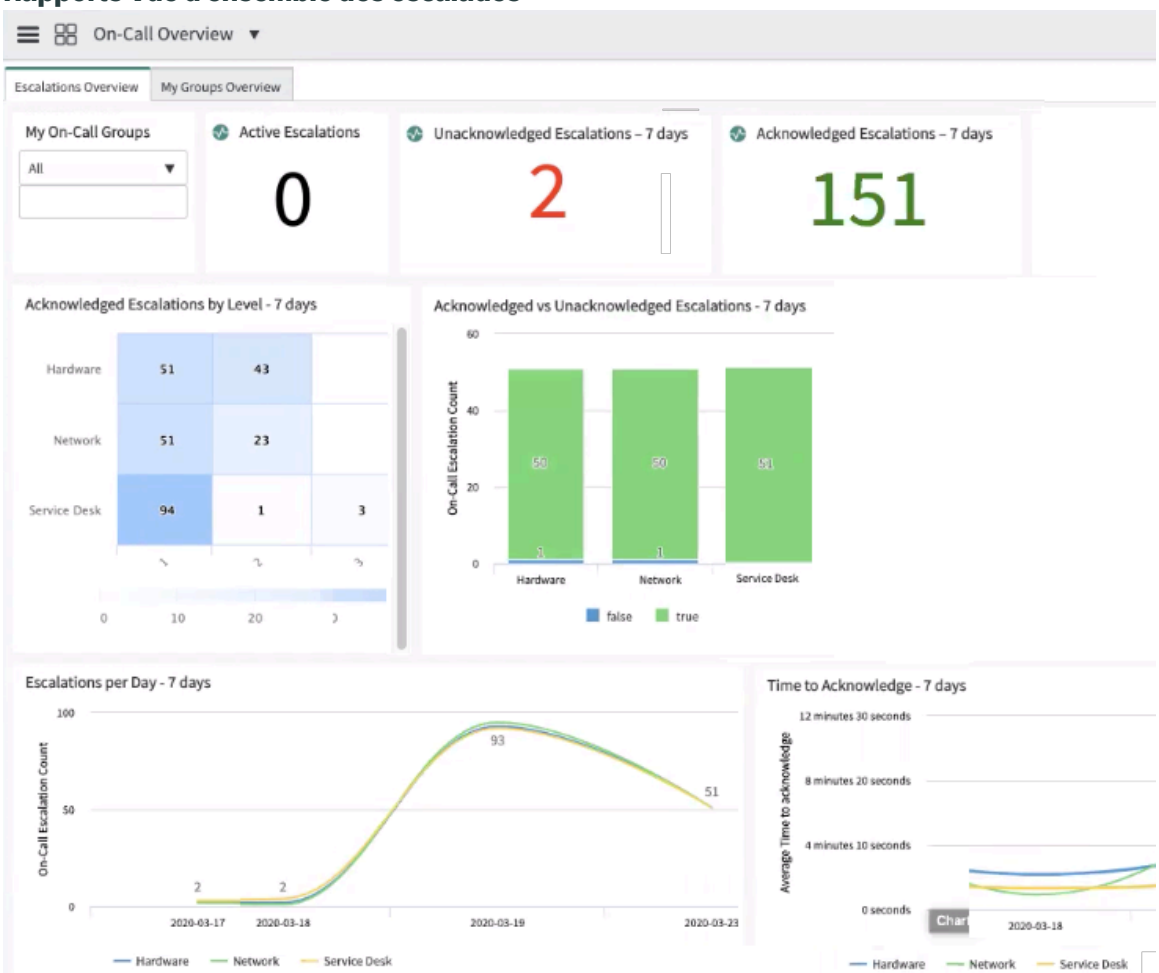
Rapports Vue d'ensemble des escalades

- Les *escalades confirmées* sont acceptées par au moins un utilisateur. La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- Les *escalades non confirmées* ne sont acceptées par aucun utilisateur ou sont rejetées par tous les utilisateurs. La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports Vue d'ensemble des escalades



Mes groupes d'astreinte

Sélectionnez un ou plusieurs groupes. Seules les données des groupes sélectionnés s'affichent dans les rapports. Si aucun groupe n'est spécifié, les données de tous les groupes s'affichent.

Escalades actives - 7 jours

Nombre d'escalades en cours.

Escalades non confirmées - 7 jours

Nombre d'escalades que personne n'a encore confirmées au cours de la dernière période de sept jours.

Escalades confirmées

Nombre d'escalades que les escaladés ont confirmées au cours de la dernière période de sept jours.

Escalades confirmées par niveau - 7 jours

Nombre d'escalades confirmées au cours de la dernière période de sept jours.

- L'axe Y indique les groupes.
- L'axe X indique le niveau d'escalade.
- Le ton de la couleur indique le nombre d'escalades dans la zone.

Escalades confirmées et non confirmées par groupe - 7 jours

Nombre d'escalades par groupe au cours de la dernière période de sept jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

Escalades par jour

Nombre d'escalades pour la date spécifiée.

- L'axe Y représente le nombre d'escalades.
- L'axe X représente l'heure par date.

Délai moyen de confirmation (MTTA) - 7 jours

Temps moyen qu'il a fallu à un utilisateur pour confirmer une escalade au cours de la dernière période de sept jours.

- L'axe Y indique le temps qu'il a fallu à un utilisateur pour confirmer une escalade.
- L'axe X indique le groupe.

Affichage des rapports de performances pour les escalades

Les rapports de performances permettent un examen détaillé du traitement en cours des escalades. Vous pouvez contrôler précisément les données qui décrivent la progression de l'escalade à l'aide de filtres comme le groupe, la priorité, le niveau ou la catégorie d'escalade.

Ouverture des rapports

Vous devez disposer du rôle Utilisateur de tableau de bord Premium [rota_prem_dashboard_user] pour afficher les rapports de performances. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir les rapports :

- Cliquez sur **Self Service** > **Tableaux de bord** et sélectionnez **Vue d'ensemble des astreintes - Premium**.
- Cliquez sur **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Vue d'ensemble**.

Cliquez sur l'onglet **Performances**, puis sélectionnez la date souhaitée. La chronologie affiche l'heure de la journée à laquelle les escalades se produisent. Utilisez les onglets pour contrôler le type de données à afficher :

Onglet Répartitions

Utilisez les filtres pour segmenter les données en catégories qui répondent à vos besoins. Par exemple, si vous étudiez vos coûts de SMS, vous pouvez définir des filtres pour afficher le nombre de notifications de type SMS qui sont envoyées et vers quels groupes ou utilisateurs elles sont envoyées. Par exemple, vous remarquerez peut-être que vous avez envoyé 68 messages SMS aux utilisateurs du groupe Réseau. Toutefois, le groupe n'a confirmé aucune escalade. Vous pourriez donc considérer que vous pouvez réduire les coûts de SMS en n'envoyant pas de notifications par SMS à ce groupe.

- Groupes
- Catégorie d'escalade

Onglet Enregistrements

L'onglet **Enregistrements** répertorie les enregistrements individuels qui composent les résultats que vous avez configurés dans l'onglet **Répartitions**. Cliquez sur un nom pour afficher les détails de l'enregistrement.

Traduction automatique

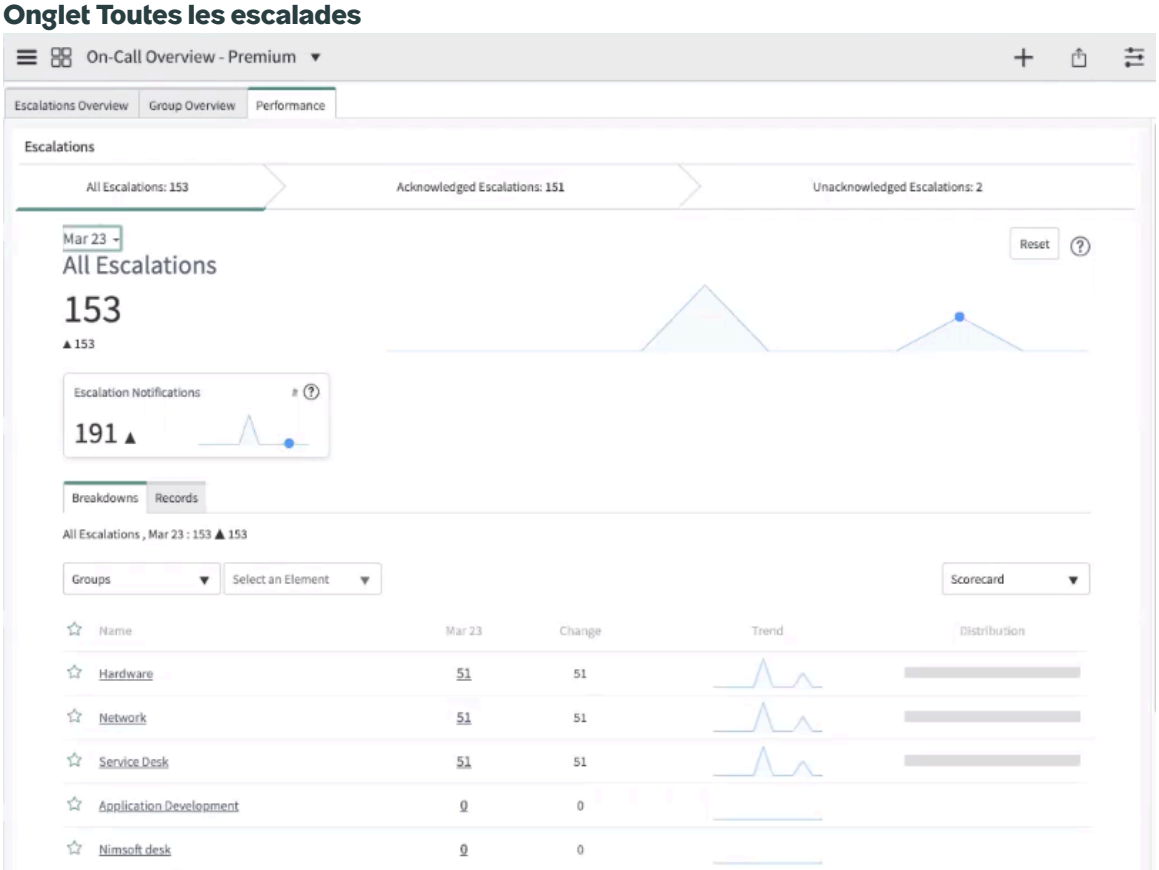
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Chaque enregistrement s'affiche également dans le journal d'escalade approprié. Voir Afficher les détails dans un journal d'escalade.

Onglet Toutes les escalades

- Les *escalades confirmées* sont acceptées par au moins un utilisateur.
- Les *escalades non confirmées* ne sont acceptées par aucun utilisateur ou sont rejetées par tous les utilisateurs.
- Toutes les escalades : nombre d'escalades qui ont démarré à la date sélectionnée.
- Notifications d'escalades : nombre de notifications qui ont été envoyées à la date sélectionnée. Une escalade peut avoir déclenché plusieurs notifications.

Onglet Toutes les escalades

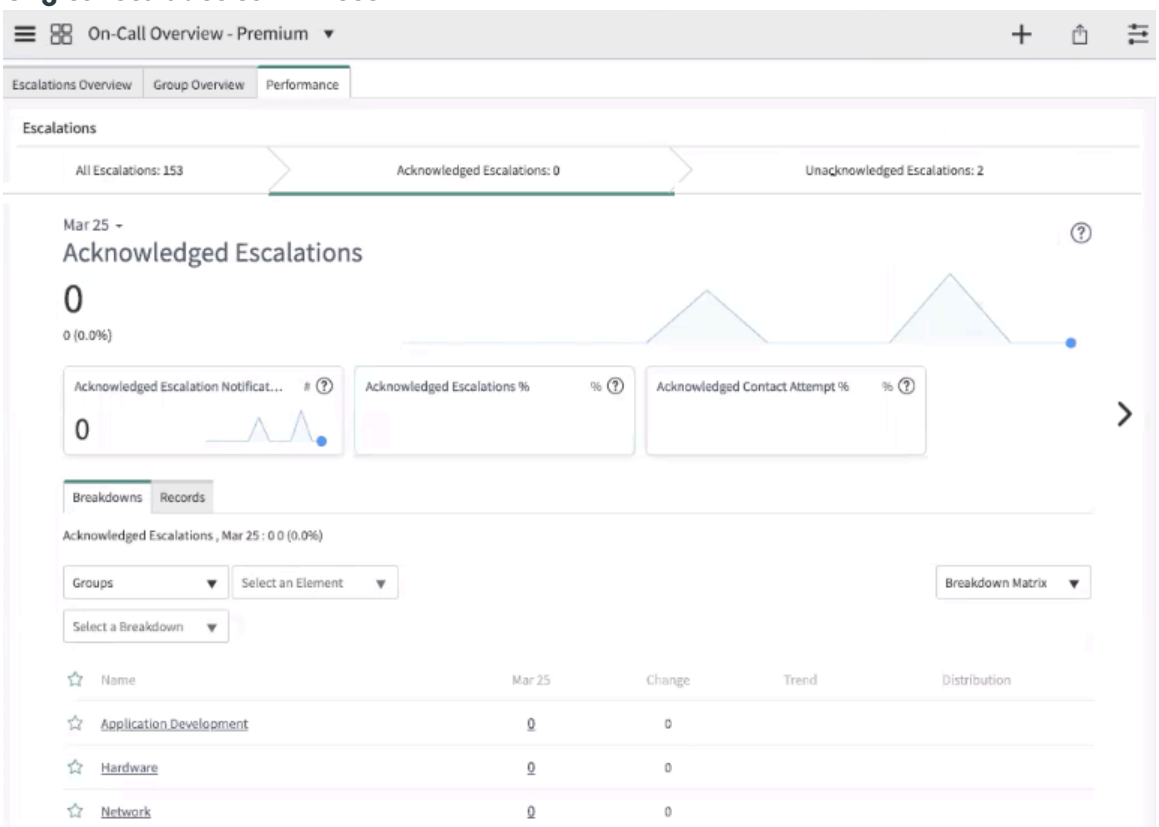


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Escalades confirmées

Onglet Escalades confirmées



- Notifications d'escalades confirmées : nombre d'escalades présentant l'une des valeurs suivantes dans le champ **Réponse** de la notification :
  - Accepté ou Accepté à partir d'un autre appareil
  - Affecté automatiquement
- % d'escalades confirmées : pourcentage d'escalades présentant une valeur valide dans le champ **Réponse** de la notification.
- % de tentatives de contact confirmées : pourcentage de tentatives de contact qui ont été confirmées.

Onglet Escalades non confirmées

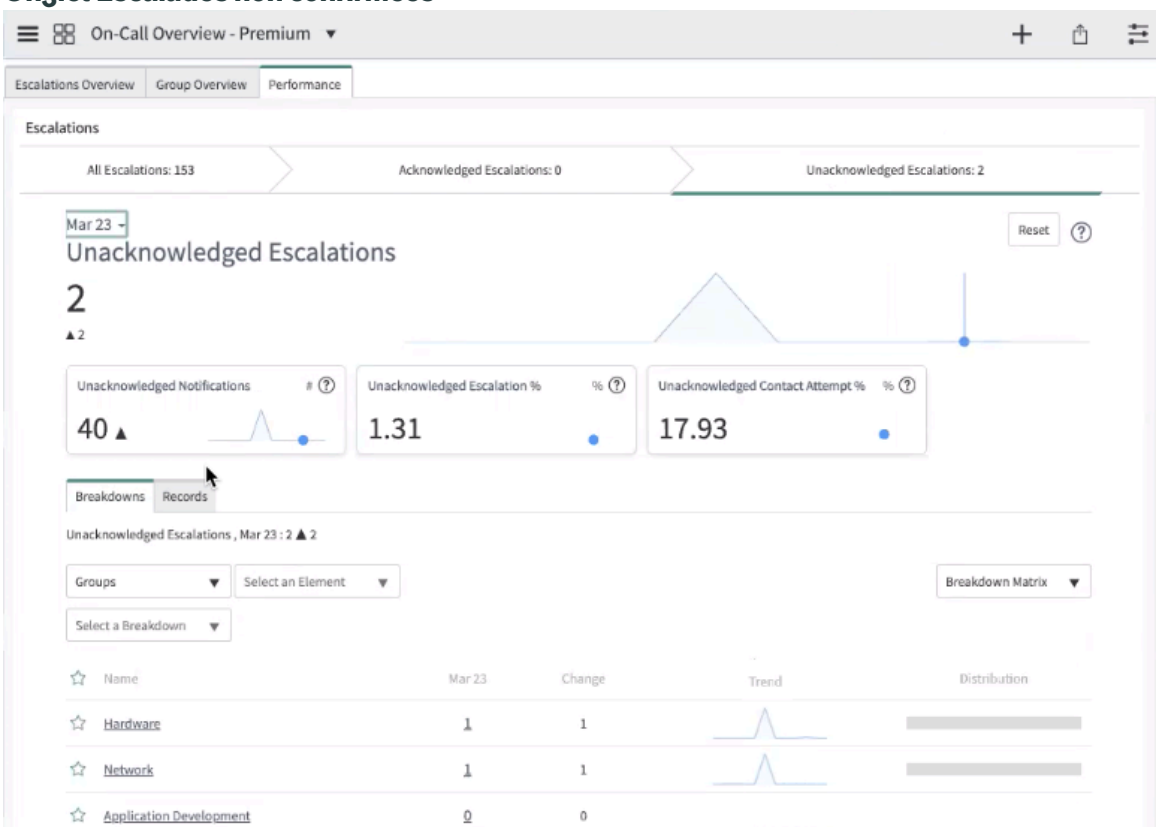
Les escalades non confirmées présentant l'une des valeurs suivantes pour chaque membre d'un chemin d'escalade dans le champ **Réponse** de la notification d'escalade :

- Rejeté
- Rejeté depuis un autre appareil
- Réponse non valide
- [aucune réponse]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Escalades non confirmées



Affichage des rapports de vue d'ensemble du groupe

Exécutez des rapports Vue d'ensemble de mes groupes pour afficher les activités d'un groupe sélectionné : nombre d'escalades confirmées et non confirmées par équipe, d'escalades reconnues par utilisateur et d'heures pour chaque utilisateur sur sept jours.

Ouverture des rapports

Tout utilisateur disposant du rôle ITIL peut afficher les rapports. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir les rapports :

- Cliquez sur **Self Service** > **Tableaux de bord** et sélectionnez **Vue d'ensemble des astreintes**. Si vous disposez de la version Premium sous licence, cliquez sur **Vue d'ensemble des astreintes : premium**.
- Cliquez sur **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Vue d'ensemble**.

Cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble de mes groupes**, puis spécifiez le groupe dans la liste **Mes groupes d'astreinte**.

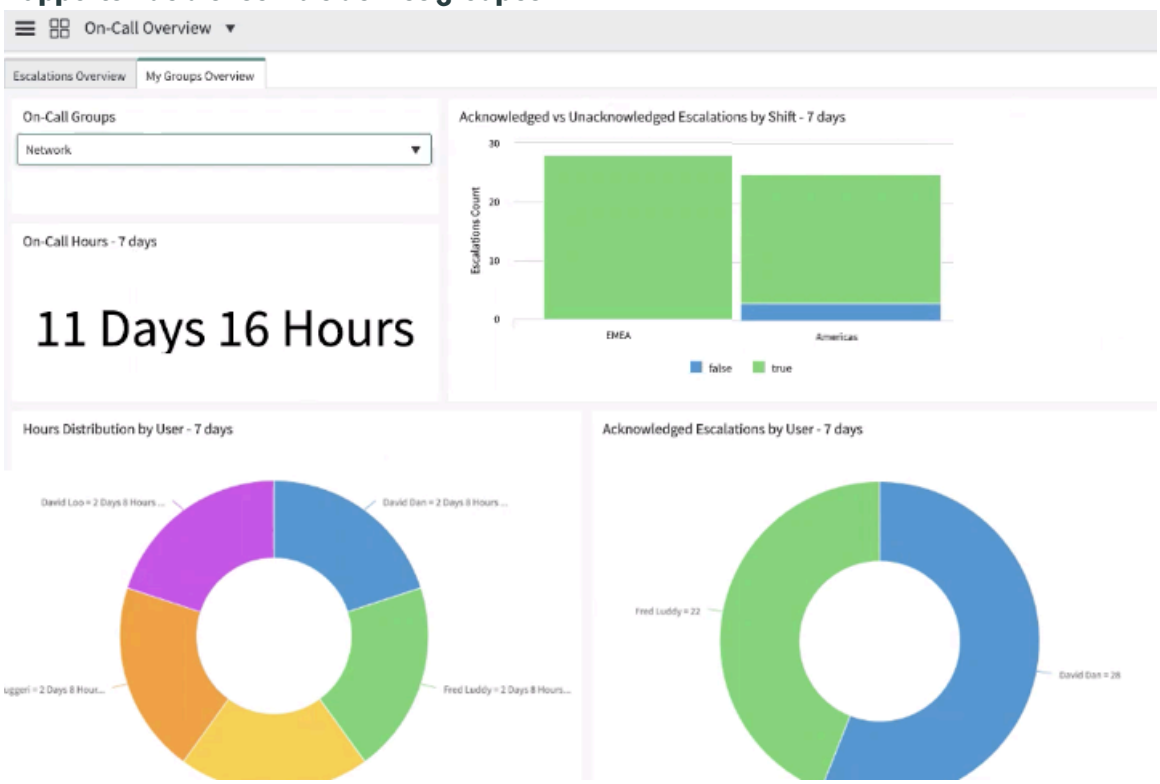
- Les *escalades confirmées* sont acceptées par au moins un utilisateur. La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- Les *escalades non confirmées* ne sont acceptées par aucun utilisateur ou sont rejetées par tous les utilisateurs. La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports Vue d'ensemble de mes groupes

Rapports Vue d'ensemble de mes groupes



Heures d'astreinte - 7 jours

Somme de chaque jour au cours des sept derniers jours : (nombre d'heures/membre de la liste) * (nombre de membres de la liste qui ont travaillé sur une escalade)

Escalades confirmées et non confirmées par équipe - 7 jours

Nombre d'escalades par équipe pendant la dernière période de sept jours.

- L'axe Y représente le nombre d'escalades.
- L'axe X représente l'équipe.

- La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

Répartition des heures par utilisateur - 7 jours

Graphique circulaire qui affiche le nombre d'heures pendant lesquelles chaque utilisateur du groupe a travaillé sur les escalades au cours de la dernière période de sept jours.

Escalades confirmées par utilisateur - 7 jours

Graphique circulaire qui affiche le nombre d'escalades confirmées sur lesquelles chaque utilisateur du groupe a travaillé au cours de la dernière période de sept jours.

Définir un processus d'escalade Planification d'astreinte

Créez des modèles d'équipe et de groupe, des politiques d'escalade et des règles de déclencheur. Concevez un processus d'escalade et suivez la progression d'une escalade.

En tant que rota_admin, vous pouvez effectuer ces tâches pour vos groupes d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Conception d'un processus d'escalade
- Suivre la progression d'une escalade
- Créer un modèle d'équipe pour simplifier la configuration des équipes
- Créer un modèle de groupe pour simplifier la configuration des calendriers

Escalades dans Planification d'astreinte

Une escalade est un mécanisme qui garantit que les problèmes importants sont traités en temps opportun.

Planification d'astreinte surveille le délai de réponse pour une tâche. Vous pouvez définir les actions à entreprendre lorsqu'une tâche n'est pas confirmée. Les actions, comme l'envoi d'un e-mail ou d'un SMS, sont déclenchées par des règles de déclenchement. Vous définissez une règle de déclencheur en spécifiant les conditions qui déclenchent les actions et les actions à entreprendre lorsque les conditions sont remplies.

Par exemple, un incident critique est émis pour ACME Pharmaceuticals concernant un problème d'accès à leur réseau. Une notification de tâche par SMS est envoyée à Ken, l'ingénieur de troisième niveau de support qui est d'astreinte pour ce type d'incident. Toutefois, Ken n'est pas disponible et ne répond pas dans le délai de réponse de 30 minutes spécifié.

Une règle de déclencheur définie pour les incidents critiques d'ACME Pharmaceuticals déclenche une escalade si une tâche passe 30 minutes sans réponse. La personne spécifiée comme point de contact suivant est Nakul, le supérieur hiérarchique de Ken, afin qu'une notification par SMS soit envoyée à Nakul. Les paramètres de la politique d'escalade spécifient le nombre de notifications à envoyer, la durée d'attente, et ainsi de suite.

Les administrateurs d'équipe et les chefs d'équipe peuvent définir des règles de déclencheur et configurer des politiques d'escalade.

Information associée

Affichage des rapports de vue d'ensemble des escalades

Affichage des rapports de performances pour les escalades

Conception d'un processus d'escalade

Pour concevoir un processus d'escalade pour une tâche, vous devez définir une règle de déclencheur et configurer une ou plusieurs politiques d'escalade.

Une règle de déclencheur spécifie les conditions dans lesquelles un processus d'escalade doit commencer et les actions d'escalade (workflow ou script) à effectuer. Une politique d'escalade décrit l'ordre dans lequel les notifications d'escalade sont envoyées, l'audience d'escalade et d'autres aspects de l'escalade.

Fonctionnement d'une règle de déclencheur

Lorsqu'une tâche est créée ou mise à jour, l'instance compare les règles d'affectation aux *conditions* de la règle pour déterminer si une condition est remplie. S'il existe une correspondance, l'instance active le workflow ou le script spécifié par l'*action* de la règle. Les règles de déclencheur sont une extension des règles d'affectation et elles se comportent de la même façon que les règles d'affectation.

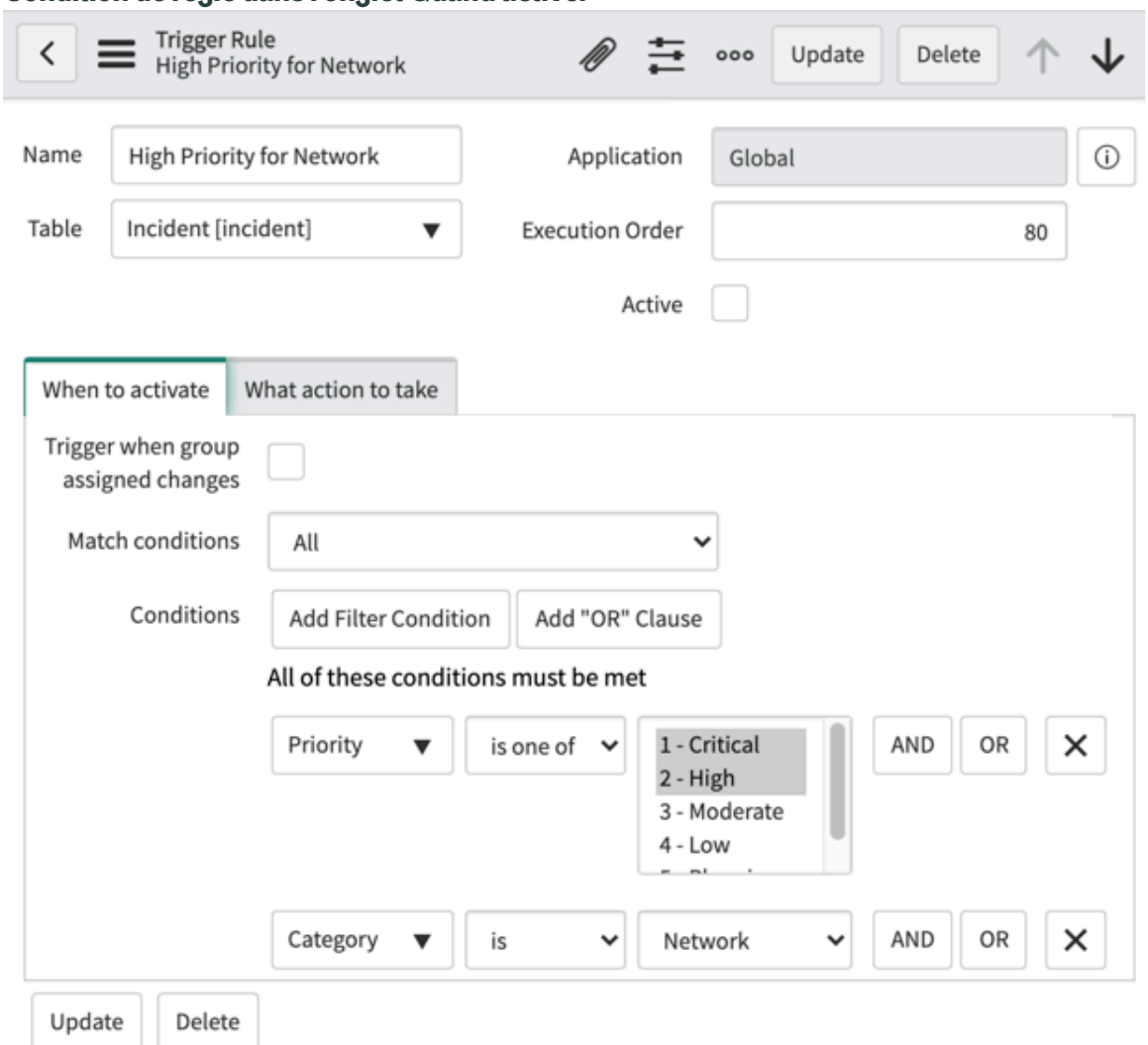
Par exemple, une règle de déclencheur peut spécifier :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- If (condition de règle) : un incident avec un niveau **Critique** ou **Élevé** est déclenché et est affecté au groupe **Réseau**.
- Then (action de règle) : exécutez le workflow **Affecter et notifier**. (Le workflow envoie une notification par e-mail au membre de la liste d'astreinte actuel.)

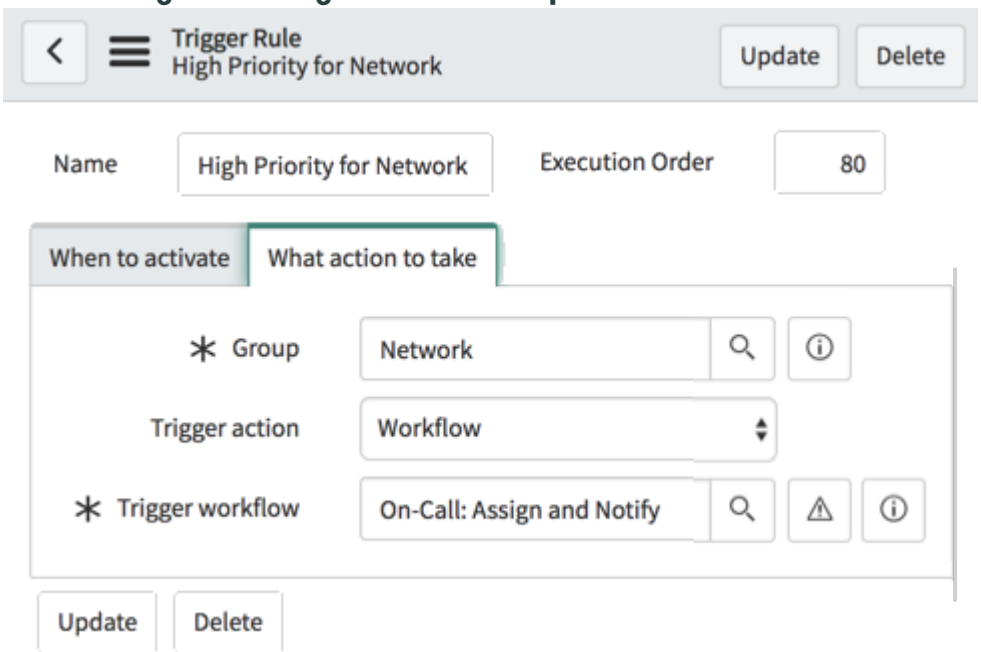
Condition de règle dans l'onglet Quand activer



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action de règle dans l'onglet Action à entreprendre



Remarque :
Une escalade d'astreinte est annulée lorsque le groupe d'affectation de l'enregistrement de tâche associé, par exemple un incident, passe à un groupe différent sans règle de déclencheur correspondante. Cela permet d'éviter l'association d'un workflow d'escalade non pertinent existant à cet enregistrement de tâche.

Consultez Créer une règle de déclencheur d'escalade.

À propos des politiques d'escalade

Une politique d'escalade inclut les configurations suivantes :

- Audience d'escalade (membres et gestionnaires de la liste).
- Type de politique qui définit l'ordre dans lequel les listes et les membres de la liste reçoivent les notifications d'escalade.
- Autres aspects du processus d'escalade comme les méthodes de contact à utiliser et le nombre de rappels à envoyer pour chaque notification.

Vous pouvez créer une politique d'escalade personnalisée pour une équipe en remplaçant les paramètres d'un type d'escalade par défaut, par exemple, en configurant des délais personnalisés entre les étapes d'escalade.

Configurer une table pour les règles de déclencheur d'escalade

Configurez des règles de déclencheur d'escalade pour les tables qui n'étendent pas les tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tables configurées dans la table Configuration de la table de règles de déclencheur [trigger_rule_table_cfg] s'affichent dans le champ **Table** du formulaire Règle de déclencheur afin de créer une règle de déclencheur d'escalade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Administration des astreintes** > **Administration** > **Configuration de la table Règle de déclencheur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la table de règles de déclencheur

Champ	Description
Table	Nom de la table qui sera activée afin de créer des règles de déclencheur d'escalade.
Champ de groupes de déclencheurs	Valeur du champ de groupes dans la table en fonction des processus de règle de déclencheur.
Champ d'utilisateurs de déclencheurs	Valeur du champ d'utilisateurs dans la table en fonction des processus de règle de déclencheur.
Champ journal	L'activité d'escalade en cours.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La liste connexe Règles de déclencheur affiche les règles de déclencheur d'escalade configurées pour la table.

Créer une règle de déclencheur d'escalade

Créez une règle de déclencheur pour spécifier les conditions dans lesquelles un processus d'escalade doit commencer et les actions (workflow ou script) à effectuer pour l'escalade.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, admin ou rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les utilisateurs disposant du rôle rota_manager ne peuvent créer des règles de déclencheur d'escalade (avec le champ **Action de déclencheur** défini sur **Workflow**) que pour les groupes gérés par le rôle rota_manager.
- Les utilisateurs disposant du rôle rota_admin peuvent créer des règles de déclencheur d'escalade (avec le champ **Action de déclencheur** défini sur **Workflow**) pour tous les groupes.
- Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent créer des règles de déclencheur d'escalade pour exécuter les **workflows** et les **scripts** de tous les groupes.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Administration des astreintes** > **Administration** > **Règles de déclencheur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de déclencheur

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif de la règle de déclencheur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Table de tâches qui s'applique à la règle de déclencheur. **Remarque :** ○ Seules les tables et les vues de base de données du même champ d'application que la règle de déclencheur s'affichent dans la liste. ○ Les tables qui n'étendent pas les tâches n'apparaissent dans la liste que si elles sont configurées pour les règles de déclencheur dans la table Configuration de la table de règles de déclencheur [trigger_rule_table_cfg]. .
Ordre d’exécution	Ordre d'exécution de la règle de déclencheur.
Actif	Option pour activer la règle de déclencheur.
Quand activer	
Déclencher quand le groupe affecté change	Option pour traiter la règle de déclencheur uniquement lorsque la valeur du champ **Groupe** dans la table est modifiée. ○ **Faux** : les règles de déclencheur se déclenchent uniquement si les champs **assigned_to** et **assignment_group** ne sont pas remplis dans un enregistrement. ○ **Vrai** : les règles de déclencheur se déclenchent uniquement si le champ groupe est rempli ou change et le champ **assigned_to** n'est pas rempli dans un enregistrement.
Déclencher quand	Type de déclencheur pour la table qui est le comportement par défaut ou conditionnel. Ce champ n'est disponible que lorsque la case à cocher **Déclencher quand le groupe affecté change** est activée. ○ **Correspondances des conditions** : déclenche l'escalade lorsque les conditions correspondent. ○ **Par défaut** : déclenche une escalade basée uniquement sur la valeur du champ **Action de déclencheur**.
Respecter les conditions	Type de conditions à faire correspondre avant de déclencher l'escalade. ○ **Toutes** : chaque condition doit être remplie. ○ **Indifférent** : l'une des conditions peut être remplie.
Conditions	Conditions qui doivent être remplies pour que la règle de déclencheur se déclenche (exécutez le workflow ou le script qui est l'action de la règle).
Action à exécuter	
Groupe	Groupe qui devient le **groupe d'affectation de tâche** lorsque la règle de déclencheur se déclenche. Ce champ n'est disponible que lorsque la case à cocher **Déclencher quand le groupe affecté change** est désactivée.
Action de déclencheur	**Workflow** ou **script** (JavaScript côté serveur) à exécuter lorsque les **conditions de correspondance** et les **conditions** sont remplies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Workflow de déclencheur	Workflow à exécuter. Disponible uniquement si l'option **Action de déclencheur** est définie sur **Workflow**.
Script de déclencheur	Script (JavaScript côté serveur) à exécuter. Disponible uniquement si le champ **Action de déclencheur** est défini sur **Script**. **Remarque :** Cette action n'est disponible que pour les utilisateurs ayant les rôles rota_admin et admin.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une politique d'escalade

Une politique d'escalade inclut le type de politique qui définit l'ordre dans lequel les listes et les membres de la liste reçoivent les notifications d'escalade. Vous pouvez créer une politique d'escalade personnalisée pour une équipe en remplaçant les paramètres d'un type d'escalade par défaut, par exemple, en configurant des délais personnalisés entre les étapes d'escalade.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin, rota_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs dotés du rôle rota_manager peuvent uniquement modifier les politiques de leurs groupes. Les utilisateurs dotés des rôles rota_admin et admin peuvent modifier les politiques de tous les groupes.

Le type d'escalade détermine l'ordre dans lequel les membres d'un groupe d'utilisateurs sont informés de l'escalade. Le type d'escalade dépend du nombre de listes.

- Si une équipe n'a qu'une seule liste, le type d'escalade est automatiquement défini sur **Alterner les membres**, et le chemin d'escalade passe par les membres d'une liste (principale, secondaire, tertiaire) pour déterminer les personnes à informer.
- Si l'équipe comporte plusieurs listes, le type d'escalade est automatiquement défini sur **Alterner les listes**, et le chemin d'escalade passe par toutes les listes pour déterminer les personnes à informer.
- Si l'équipe dispose d'une hiérarchie d'escalade personnalisée, le type d'escalade est défini sur **Personnalisé**, et le chemin d'escalade passe par les membres définis dans la hiérarchie d'escalade. Consultez Créer une politique d'escalade pour en savoir plus.

Planification d'astreinte prend en charge plusieurs politiques d'escalade par équipe ; par exemple, les politiques basées sur la priorité de l'incident ou le type d'enregistrement de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez une politique d'escalade personnalisée à l'aide du concepteur d'escalade.

Option	Description
Accéder au concepteur à partir du module Calendriers d'astreinte	**a.** Accédez à **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**. **b.** Cliquez sur la carte de l'équipe requise. **c.** Dans l'onglet **Équipes**, cliquez sur l'icône d'actions pour l'équipe. **d.** Cliquez sur **Remplacer l'escalade**, puis sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.
Accéder au concepteur à partir du module Calendriers de mes groupes	**a.** Accédez à **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**. **b.** Ouvrez l'équipe requise. **c.** Cliquez sur **Remplacer la politique d'escalade**, puis sur **Oui** dans la boîte de dialogue de confirmation.

2. Cliquez sur l'icône Ajouter une étape d'escalade, puis renseignez le formulaire Ajouter une étape d'escalade.

Formulaire Ajouter une étape d'escalade

Champ	Description
Nom	Nom de l'étape d'escalade.
Niveau d'escalade	Niveau hiérarchique de l'étape.
Durée jusqu'à l'étape suivante	Temps d'attente à partir du dernier rappel d'exécution de l'étape suivante.
Ensemble d'escalades	Ensemble d'escalades pour l'étape.
Nombre de rappels	Nombre de rappels à envoyer dans cette étape.
Délai entre les rappels	Intervalle entre chaque rappel de cette étape.
Audience d'escalade	
Liste	Listes auxquelles les notifications et rappels d'escalade sont envoyés.
Groupes	Groupes d'utilisateurs auxquels les notifications et rappels d'escalade sont envoyés.
Utilisateurs	Utilisateurs auxquels les notifications et rappels d'escalade sont envoyés.
Équipements	Périphériques auxquels les notifications et rappels d'escalade sont envoyés. Par exemple, un téléphone mobile alterné entre les membres d'un groupe.
Gestionnaire de groupe	Option permettant d'envoyer des notifications et rappels d'escalade au gestionnaire de groupe.
Champ du gestionnaire de groupe	Option permettant de sélectionner des gestionnaires de groupes de façon hiérarchique et d'envoyer des rappels et des notifications d'escalade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ est disponible uniquement si la case **Gestionnaire de groupe** est cochée.

Formulaire Ajouter un ensemble d'escalades

Nom	Nommez la politique d'escalade.
Équipe	Équipe à laquelle la politique d'escalade s'applique.
Valeur par défaut	Cochez cette case pour marquer la politique d'escalade comme politique par défaut. La politique d'escalade par défaut est utilisée pour toutes les escalades d'astreinte dans les cas où aucune des **conditions** spécifiées n'est remplie.
Table	Choisissez la table pour laquelle vous souhaitez définir la politique d'escalade.
Condition	Utilisez la section Condition pour ajouter des filtres aux critères d'escalade.
Description	Brève description de la politique d'escalade.
Actifs	Cochez cette case pour activer la politique d'escalade.
Écraser la préférence utilisateur	Cochez cette case pour remplacer les préférences de contact de l'utilisateur.
Ordre	Ordre dans lequel appliquer cette politique lorsque plusieurs politiques d'escalade sont définies pour une équipe. Nombres plus petits en premier.

3. **Facultatif :** Pour modifier une étape d'escalade, cliquez sur l'icône Modifier l'étape d'escalade et apportez vos modifications.
4. **Facultatif :** Ajoutez plusieurs étapes d'escalade si nécessaire.
5. **Facultatif :** Pour modifier la hiérarchie d'escalade pour l'équipe, cliquez sur l'icône d'actions et cliquez sur **Modifier l'escalade**.
6. **Facultatif :** Pour réinitialiser le type d'escalade par défaut de l'équipe, cliquez sur l'icône d'actions et cliquez sur **Réinitialiser l'escalade**.

Paramètres d'escalade et de rappel des listes

Utilisez les paramètres d'escalade pour spécifier comment et quand les escalades se produisent et quand des notifications de rappel sont envoyées.

Paramètres d'escalade et de rappel

Vous pouvez spécifier des paramètres uniques pour chaque liste. Lorsque vous configurez une liste, vous pouvez spécifier les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Canal de communication forcée** : vous pouvez spécifier un canal de communication obligatoire : SMS, message vocal, Slack, e-mail, Microsoft Teams ou notification push mobile.
  - Les SMS et les messages vocaux requièrent l'activation de Notification.
  - Un membre d'astreinte doit disposer d'un appareil SMS pour recevoir des notifications par SMS. Si le membre ne possède pas d'appareil SMS, aucune autre tentative n'est effectuée et l'absence d'appareil SMS est consignée.

  Pour en savoir plus sur la configuration de MS Teams comme canal de notification, reportez-vous à la rubrique Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

  Pour en savoir plus sur la configuration des notifications push mobiles comme canal de notification, reportez-vous à la rubrique Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

- **Nombre de rappels** : nombre de fois que l'instance envoie des rappels à une personne qui ne répond pas dans le délai spécifié dans le champ **Délai entre les rappels**.
- **Délai entre les rappels** : intervalle de temps entre les rappels.
- Les valeurs indiquées dans les champs **Nombre de rappels** et **Délai entre les rappels** déterminent la valeur du champ **Délai avant l'escalade**. Par exemple, si le **nombre de rappels** est défini sur 2 et que le **délai entre les rappels** est de 10 minutes, le **délai avant l'escalade** est de 30 minutes. En d'autres termes, le temps qui s'écoule entre la première notification d'un membre de la liste qui ne répond pas et la première notification du membre suivant dans le chemin d'escalade.

Instructions

Pour obtenir des instructions, consultez Configurer une liste.

Exemples de rapports d'escalade

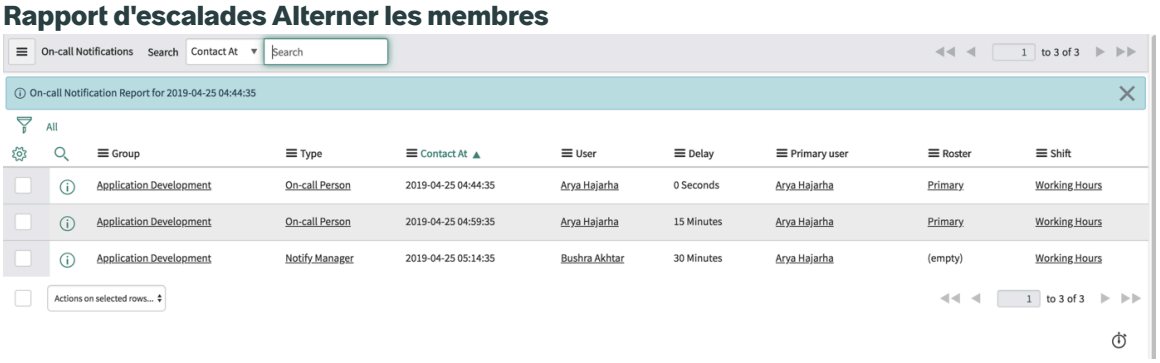
Étant donné que les rapports d'escalade dépendent du type d'escalade, le contenu du rapport peut varier considérablement.

Étant donné que les rapports d'escalade dépendent du type d'escalade, le contenu du rapport peut varier considérablement. Exemples de rapports :

Exemple de rapport pour le type d'escalade Alterner les membres

Dans cet exemple, les utilisateurs peuvent voir les équipes dont ils font partie dans les rapports Mon calendrier. Les utilisateurs qui ne sont pas la première personne d'astreinte s'affichent également. Cette action permet à un utilisateur d'afficher l'équipe d'un point de vue personnel, qui est la méthode préférée de la plupart des utilisateurs.

Rapport d'escalades Alterner les membres



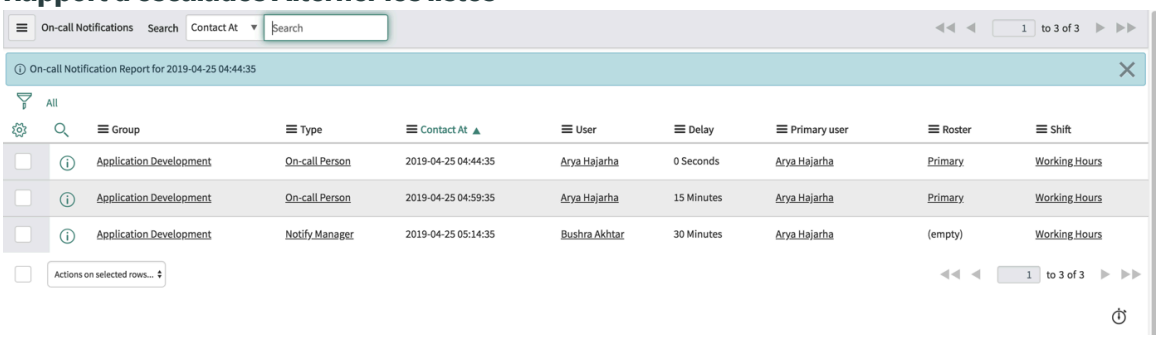
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de rapport pour le type d'escalade Alterner les listes

Dans cet exemple, les rappels sont définis pour les listes **principale**, **secondaire** et **tertiaire**. Les membres de la liste principale sont informés en premier, puis les membres de la liste secondaire, et ainsi de suite, pour toutes les listes.

Rapport d'escalades Alterner les listes



Suivre la progression d'une escalade

Utilisez la page Suivi d'escalade d'astreinte pour obtenir une visibilité complète de la chronologie d'une escalade active ou fermée à mesure qu'elle progresse via son chemin d'escalade d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : tout rôle qui permet à l'utilisateur de lire des incidents.

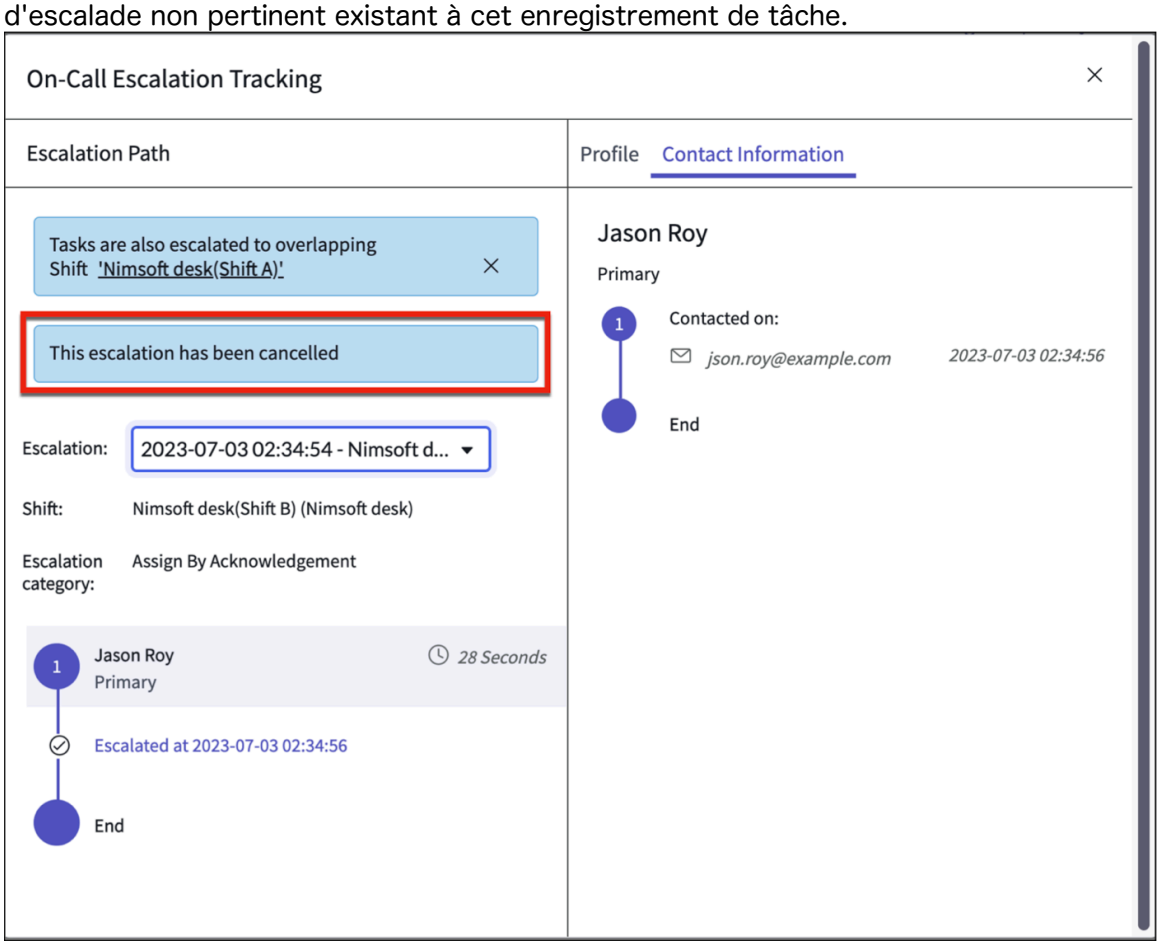
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

- Vous devez activer la consignation des escalades afin que la page Suivi d'escalade d'astreinte s'affiche. Consultez la propriété *com.snc.on_call_rotation.log_escalations* dans Propriétés système pour Planification d'astreinte.
- Une escalade d'astreinte est annulée lorsque le groupe d'affectation de l'enregistrement de tâche associé, par exemple un incident, passe à un groupe différent sans règle de déclencheur correspondante. Cela permet d'éviter l'association d'un workflow d'escalade non pertinent existant à cet enregistrement de tâche.



Procédure

1. Accédez à **Incident** et ouvrez l'incident.

   Le champ **Groupe d'affectation** inclut l'icône Suivi d'escalade d'astreinte ( ) qui indique l'état actif de l'escalade. Le vert indique une escalade active et le noir indique une escalade terminée.

2. Cliquez sur l'icône Suivi d'escalade d'astreinte.

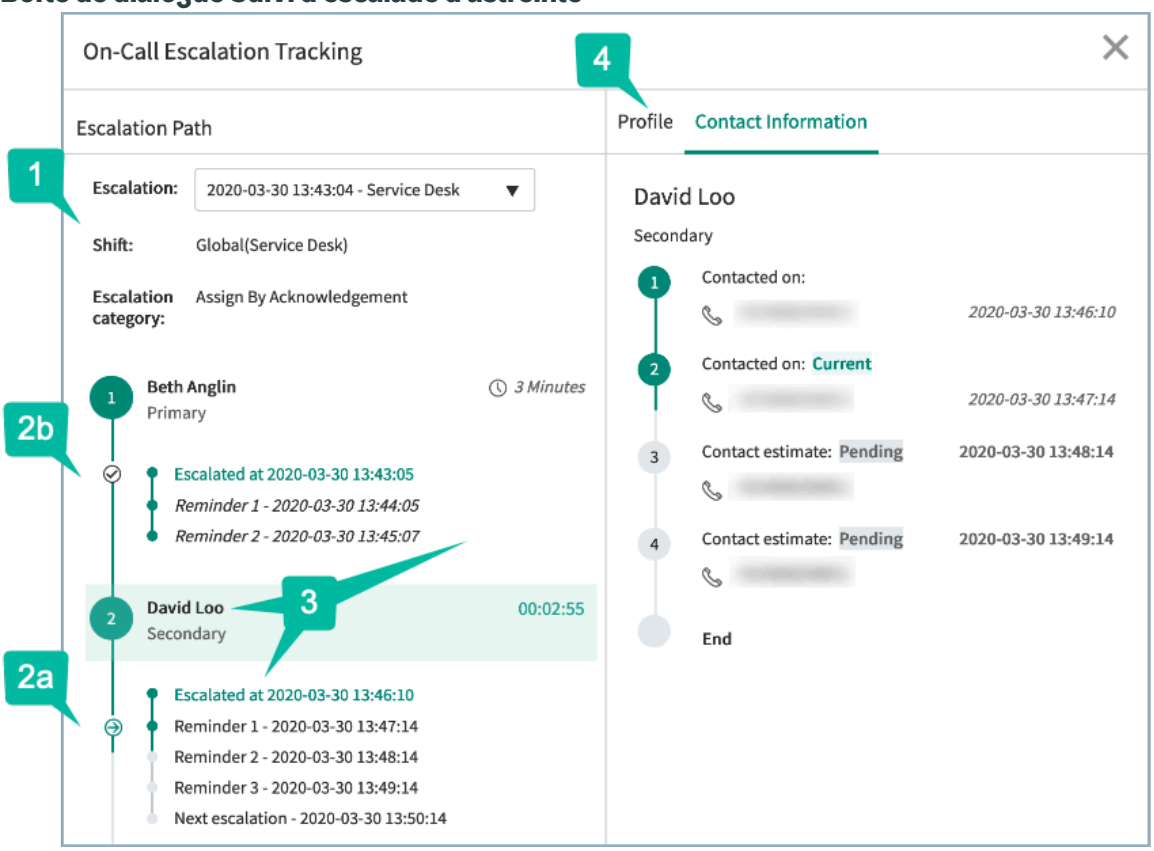
   La boîte de dialogue Suivi d'escalade d'astreinte s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Suivi d'escalade d'astreinte

Boîte de dialogue Suivi d'escalade d'astreinte



1. La section Chemin d'escalade identifie l'escalade avec l'heure de début, le groupe, l'équipe qui gère l'escalade et la catégorie d'escalade.
2. Les indicateurs sur la chronologie affichent l'état :
   a. Pour les escalades actives, une flèche verte sur la chronologie du chemin indique la phase de réponse active actuelle.
   b. Coche non remplie : réponse ignorée.
   c. Coche verte remplie : réponse acceptée.
   d. X rouge : réponse refusée.
3. Cliquez sur l'horodatage d'escalade d'un nom escaladé ou d'escaladé pour afficher les détails du minutage. Dans l'onglet **Informations de contact**, la liste affiche les heures de contact, les modes de contact et les réponses pour la phase d'escalade associée.

   Les points des horodatages d'escalade indiquent l'acceptation globale. Pointez sur un point pour afficher des informations supplémentaires. Codes de couleur des points :

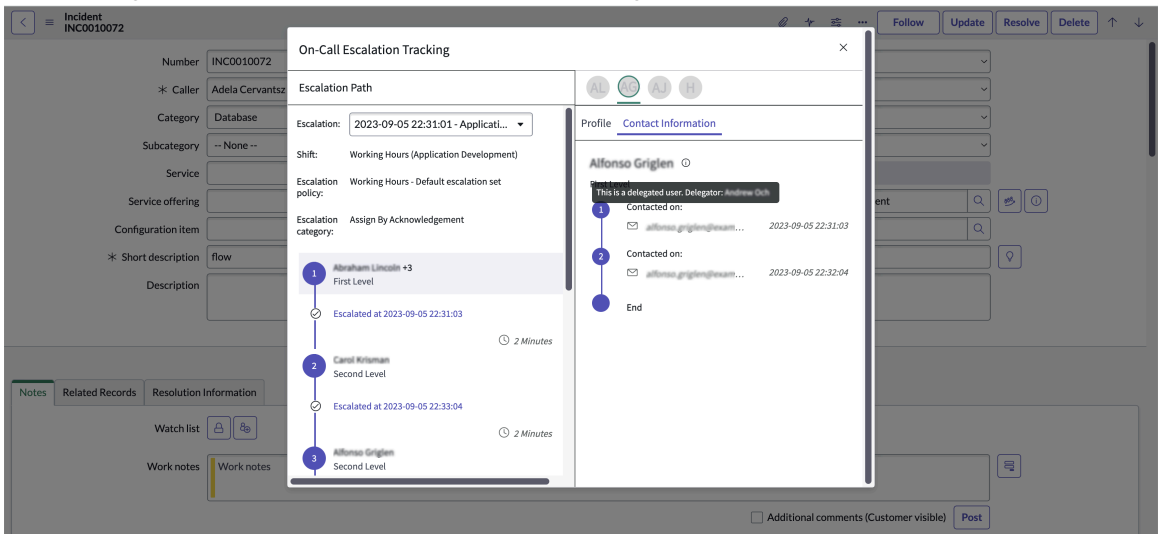
   - Vert : au moins un escaladé a accepté l'escalade.
   - Orange : au moins un escaladé a refusé l'escalade.
   - Rouge : tous les escaladés ont refusé l'escalade.

Remarque :
Pour améliorer les différences visuelles entre les points, utilisez l'interface utilisateur à contraste élevé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. En fonction des paramètres de contact, vous pouvez appeler ou envoyer un message direct à la personne à partir de l'onglet **Profil** d'escaladé.



Cliquez sur pour afficher les informations du délégant et de l'utilisateur délégué.

Afficher les détails dans un journal d'escalade

Affichez l'enregistrement du journal d'escalade pour obtenir des détails complets sur la chronologie et les actions d'une escalade d'astreinte pour connaître sa progression dans le chemin d'escalade d'astreinte. Vous pouvez également accéder aux informations d'escalade et de notification d'escalade dans les rapports.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette rubrique décrit comment utiliser les journaux pour accéder aux informations d'escalade. Vous pouvez également accéder aux informations de notification d'escalade dans les rapports. Voir Affichage des rapports de performances pour les escalades.

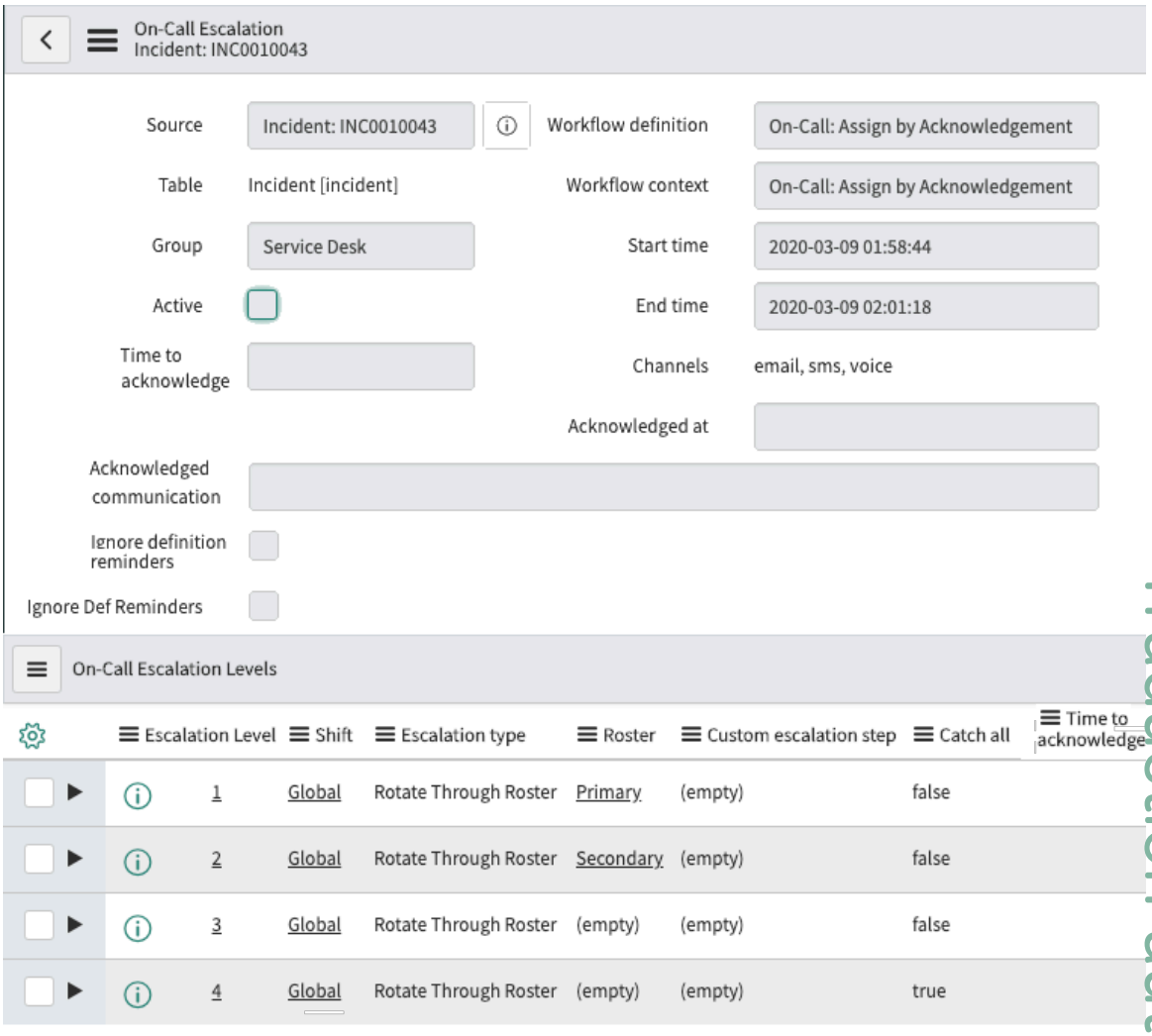
Vous pouvez activer ou désactiver la consignation à l'aide de la propriété `com.snc.on_call_rotation.log_escalations`, comme décrit dans Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Escalades** > **Journaux d'escalade** et ouvrez l'incident.
   Les escalades d'astreinte [vue Journaux d'escalade] s'affichent.
2. Cliquez sur l'icône d'informations ( ) pour ouvrir l'enregistrement d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Pour chaque élément des listes connexes, vous pouvez cliquer sur l'icône d'informations ( ) pour obtenir plus de détails sur l'escalade (par exemple, pour déterminer les valeurs **Délai de confirmation**).

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Les administrateurs peuvent affecter des rôles Planification d'astreinte à des groupes d'utilisateurs et à un utilisateur individuel en fonction des activités et des responsabilités de l'utilisateur.

Tâches et autorisations d'accès des rôles Planification d'astreinte

Rôle	Tâches et autorisations d'accès
Administrateur d'équipe [rota_admin]	Un utilisateur disposant du rôle rota_admin peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des équipes. Le rôle rota_admin peut créer des équipes à l'aide de l'assistant Créer un calendrier, modifier les équipes et les listes, et gérer la couverture et les congés dans la Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Tâches et autorisations d'accès
	Le rôle rota_admin contient le rôle assignment_rule_admin de plateforme.
Chef d'équipe [rota_manager]	Le rôle de chef d'équipe est destiné au gestionnaire d'un groupe. L'objectif du rôle est de distinguer un membre auquel le rôle de gestion des équipes d'un groupe a été délégué. Le rôle ne peut pas être utilisé pour gérer tous les groupes sur l'instance. Le rôle peut être délégué aux membres d'un groupe. Consultez Déléguer des rôles . Un utilisateur disposant du rôle de chef d'équipe qui répond à l'un des besoins suivants peut gérer les équipes de son groupe : • L'utilisateur est le gestionnaire du groupe. • Le rôle rota_manager a été délégué à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur la délégation du rôle de chef d'équipe, consultez Déléguer le rôle de chef d'équipe [rota_admin]. Pour en savoir plus sur la délégation de rôles, consultez Déléguer des rôles . **Remarque :** lorsqu'un utilisateur se voit déléguer un rôle pour le compte d'un groupe, il peut gérer les équipes de ce groupe uniquement. • L'utilisateur est configuré en tant que chef d'équipe d'un groupe. Pour plus d'informations sur la configuration des préférences de groupe, consultez Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs.
itil	Un utilisateur disposant du rôle ITIL peut afficher le Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier et les engagements d'astreinte dans les rapports. Il dispose de l'accès en lecture seule général aux équipes de son groupe.
Utilisateur de tableau de bord Premium [rota_prem_dashboard_user]	Accédez au tableau de bord Premium d'astreinte. Le tableau de bord Premium affiche les mesures de performances de tous les groupes. Voir Affichage des rapports de performances pour les escalades.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Tâches et autorisations d'accès
DÉCONSEILLÉ : roster_admin	**Avertissement :** N'utilisez pas ce rôle pour les nouveaux utilisateurs. Ce rôle hérité déconseillé existe uniquement pour les clients qui utilisent toujours le rôle.

Information associée

- System roles
- Rôles système de base
- Affecter un rôle à un groupe
- Affecter un rôle à un utilisateur

Créer un modèle d'équipe pour simplifier la configuration des équipes

Vous pouvez prédéfinir des ensembles de paramètres d'équipe à l'aide des modèles d'équipe. Les modèles d'équipe sont un sous-ensemble de modèles de groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Modèles de groupe**.
2. Dans la liste des modèles de calendrier de groupe, cliquez sur le modèle pour lequel vous souhaitez créer un modèle d'équipe.
3. Dans la liste connexe des modèles d'équipe, cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez le formulaire Modèle d'équipe d'astreinte.

Champs du nouveau modèle d'équipe

Nom de l'équipe	Nom convivial du modèle d'équipe. Par exemple, É-U ou EMEA.
Type de planification	Le type de calendrier. Vous pouvez spécifier des paramètres pour un calendrier simple. Vous pouvez également sélectionner un modèle existant.
Toute la journée	Cochez la case si l'équipe couvre le jour ouvré complet.
Heure de début	Si cette équipe ne travaille pas toute la journée, spécifiez l'heure de début de l'équipe.
Heure de fin	Heure de fin de l'équipe.
Jour et heure de fin	Date à laquelle l'équipe doit prendre fin.
Répéter sur	Pour les équipes répétées, les jours de la semaine qui requièrent la répétition de l'équipe.
Modèle de groupe d'astreinte	Le modèle de groupe auquel l'équipe appartient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fuseau horaire	Le fuseau horaire des membres des listes qui constitueront l'équipe.
Spécifier la planification des jours non ouvrés	Cochez la case pour spécifier le calendrier des jours non ouvrés de l'équipe. Le paramètre est appliqué à l'équipe.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le modèle est maintenant disponible lors de la création ou de la mise à jour d'une équipe.

Créer un modèle de groupe pour simplifier la configuration des calendriers

Créez des modèles pour permettre à votre groupe de créer des calendriers d'astreinte. Par exemple, utilisez le modèle 24 heures/24, 7 jours/7, qui est disponible dans les données de démonstration d'astreinte, pour créer des calendriers d'astreinte pour un service continu.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Modèles de groupes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom du nouveau modèle. Par exemple, 8-5.
Description	Une brève description du modèle.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Expérience mobile pour Planification d'astreinte

Consultez et gérez les calendriers d'astreinte à partir d'un équipement mobile grâce à l'applet mobile Planification d'astreinte.

Les gestionnaires d'astreinte et les chefs d'équipe peuvent effectuer les actions suivantes :

- Consulter le calendrier d'astreinte de votre groupe, y compris les éventuels écarts, les demandes de congés, etc.
- Consulter les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
- Examiner les écarts et les conflits et prendre des mesures en conséquence.
- Approuver/rejeter les demandes de congés et d'échange d'équipes.
- Fournir, remplacer ou supprimer une couverture et supprimer les congés.

Les membres d'une liste peuvent effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher vos calendriers d'astreinte, les autres personnes d'astreinte pour une équipe et votre rôle pour l'équipe (principal/secondaire).
- Consulter les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
- Soumettre des demandes de congés et d'échange d'équipes.
- Envoyer un message (Slack/MS Teams/notifications Push) pour trouver un remplaçant.

Démarrer avec l'application mobile Planification d'astreinte

Utilisez l'application mobile ServiceNow Agent pour accéder à l'application mobile Planification d'astreinte. Connectez-vous ensuite à une instance et travaillez sur vos calendriers.

Avant de commencer

Selon votre appareil, rendez-vous sur l'App Store d'Apple ou le Google Play Store et téléchargez l'application mobile ServiceNow Agent.

Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Appuyez sur l'icône de l'application mobile de votre appareil, puis sur le bouton **+** pour ouvrir une instance.
2. Dans le champ adresse de l'instance, entrez l'adresse de l'instance de l'une des deux façons suivantes.

Option	Description
Entrée manuelle	Tapez l'adresse de l'instance dans le champ d'adresse de l'instance. **Remarque :** Vous n'avez pas besoin d'inclure `service-now.com` à la fin du nom de l'instance.
Scanner le code QR	Appuyez sur l'icône QR (Scanner un code QR), puis scannez le code QR qui a été fourni par votre administrateur.

3. Appuyez sur **Se connecter**.

Vue d'ensemble de Mobile Planification d'astreinte

Les membres et les chefs d'une équipe peuvent utiliser les applets Planification d'astreinte et le menu de navigation de l'application Agent mobile pour afficher et gérer les équipes et les calendriers.

Lanceurs d'applet

Les lanceurs d'applet servent de pages de destination ou d'accueil. Lorsque vous vous connectez à votre instance, vous voyez un lanceur d'applets et les applets configurés pour s'afficher sur ce lanceur. L'administrateur système configure le lanceur d'applets et les applets pour l'application mobile Now Agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Barre de navigation

La barre de navigation apparaît en bas de l'écran de l'application mobile. Cette barre comprend les onglets suivants que vous pouvez utiliser pour accéder aux différents applets et aux pages d'accueil des applications :

- *`My Work:`* En tant que membre d'une équipe, consultez vos prochaines équipes, demandez un congé et accomplissez les tâches quotidiennes liées à votre calendrier.
- *`My Team:`* En tant que gestionnaire d'astreinte, consultez le calendrier de votre équipe et intervenez sur les activités importantes, comme approuver des demandes de congés et fournir une couverture.
- *`Notification:`* Consultez la liste des notifications qui ont été transmises à un agent. Appuyez sur une notification dans la liste pour en voir les détails, puis appuyez sur les détails pour ouvrir le ticket.
- *`Settings:`* Gérez les paramètres de l'application mobile.

Gérer le travail avec Agent mobile ITSM

En tant que membre d'une équipe, consultez vos prochains quarts, demandez un congé et accomplissez les tâches quotidiennes liées à votre calendrier.

L'application Mes tâches de l'application Agent mobile ITSM dispose de l'applet Planification d'astreinte, qui vous permet d'afficher vos prochaines périodes de travail et de demander des congés. Vous pouvez également afficher les membres d'astreinte de votre groupe.

Pour connaître la procédure détaillée, reportez-vous à Gérer les incidents et les tâches à l'aide de l'applet Mes tâches.

Actions de calendrier d'astreinte - Équipes à venir

Action	Description
Appuyer sur **Équipes à venir**	Consultez toutes les quarts à venir pour le mois en cours. Les quarts sont regroupés en fonction des événements. Les événements de plusieurs jours sont affichés en haut.
Faire glisser vers la gauche sur la carte d'équipe	Demandez un congé pour le quart.
Appuyer sur la carte d'équipe	Affichez les détails du changement comme le groupe, la liste, l'heure de début et l'heure de fin.
Appuyer sur **Demander un congé**	Demandez un congé pour le quart.
Appuyer sur l'icône	Fait passer l'affichage du calendrier de mensuel à quotidien.

Calendrier d'astreinte - Demandes de congé

Appuyer sur **Demandes de congé**	Consultez une liste des demandes de congé divisée entre les demandes en attente et les demandes terminées.
Appuyer sur l'icône de filtre	Filtrez les demandes de congé.
Appuyer sur l'icône de menu	Demandez un congé à partir de l'écran Demandes de congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calendrier d'astreinte - Demandes de congé (suite)

Appuyer sur une demande de congé en attente	Affichez les détails de la demande.
Appuyer sur **Supprimer le congé**	Supprimez le congé en cliquant sur **OUI** dans le message de confirmation.

Calendrier d'astreinte - Qui est d'astreinte

Appuyer sur **Qui est d'astreinte**	Affichez un formulaire qui vous permet de sélectionner un groupe à partir d'une liste de groupes.
Appuyer sur la flèche droite	Consultez la liste des groupes qui devraient être d'astreinte dans un calendrier.
Sélectionner un groupe	Sélectionnez un groupe de la liste des groupes et cliquez sur la flèche pour afficher « Qui est d'astreinte » dans ce calendrier.

Gérer une équipe avec Agent mobile ITSM

En tant que chef d'équipe, consultez le calendrier de votre équipe et intervenez sur les activités, comme l'approbation des demandes de congés et la mise à disposition d'une couverture.

Quarts à venir dans Actions de calendrier d'astreinte

Action	Description
Appuyer sur **Quarts à venir**	Consultez toutes les quarts à venir pour le mois en cours.
Faire glisser vers la gauche sur la carte d'équipe	Demandez un congé pour ce quart.
Appuyer sur la carte du quart	Affichez les détails du quart, comme le groupe, la liste, l'heure de début et l'heure de fin.
Appuyer sur **Demander un congé**	Demandez un congé pour ce quart en fournissant des informations sur l'écran Demander un congé.
Appuyer sur **Fournir une couverture**	Fournissez une couverture pour le membre d'un quart.

Demandes de congé dans Actions de calendrier d'astreinte

Action	Description
Appuyer sur **Demandes de congé**	Consultez une liste des demandes de congé divisée entre les demandes en attente et les demandes terminées.
Appuyer sur l'icône de filtre	Filtrez les demandes de congés à l'aide de filtres tels que Date de fin ou Groupe.
Appuyer sur l'icône de menu	Demandez un congé à partir de l'écran Demandes de congé.
Appuyer sur une demande de congé en attente	Affichez les détails de la demande.
Appuyer sur **Approuver** ou **Rejeter**	Approuvez ou rejetez une demande de congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demandes de congé dans Actions de calendrier d'astreinte (suite)

Action	Description
	Remarque : ajoutez un motif pour le rejet d'une demande de congé.

Écarts et conflits dans Actions de calendrier d'astreinte

Action	Description
Appuyer sur **Écarts et conflits**	Consultez la liste de tous les écarts et conflits des quarts de votre groupe.
Appuyer sur n'importe quel jour du mois	Consultez tous les écarts et conflits des quarts pour ce jour.
Appuyer sur l'une des cartes de quart	Consultez tous les écarts et conflits du quart.
Faire glisser vers la gauche sur l'une des cartes d'équipe	Appuyez sur **Fournir une couverture** pour fournir une couverture au quart.
Appuyer sur **Fournir une couverture**	Fournissez une couverture pour un écart dans le quart.

Pour connaître la procédure détaillée, reportez-vous à Gérer les équipes et les incidents à l'aide de l'applet Mon équipe.

Référence pour Planification d'astreinte

La section de référence fournit des informations supplémentaires sur les composants installés avec Planification d'astreinte.

Définitions des termes Planification d'astreinte

Certains termes ont un sens spécifique dans l'application Planification d'astreinte.

Équipe

Une équipe est la période pendant laquelle les membres d'une liste sont d'astreinte. Vous pouvez afficher les détails de n'importe quelle équipe à partir du calendrier.

Liste

Une liste est un ensemble de membres qui sont d'astreinte pour une équipe. Étant donné qu'il existe généralement une liste pour chaque niveau d'escalade (principal, secondaire, tertiaire), il existe généralement plusieurs listes pour une équipe. Les membres de n'importe quelle liste sont contactés dans l'ordre qui est défini par la politique d'escalade.

Membres de la liste (membres)

Les membres d'une liste sont les utilisateurs qui ont été ajoutés à une liste unique. Les membres de la liste disposent généralement du rôle ITIL. Dans le cadre d'une équipe affectée, les membres doivent être disponibles pour agir s'ils sont informés d'une escalade.

- Les utilisateurs doivent être membres du même groupe.
- Le chef d'équipe (rôle rota_manager) peut ou non être membre de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rotation

La rotation est le processus d'échange du tour de service des membres d'une liste.

Les dates de début et de fin des membres déterminent le moment où ils sont membres de la liste.

Calendrier

Un calendrier spécifie les heures pendant lesquelles les équipes sont actives. Par exemple, une entreprise qui veut couvrir ses tâches jour et nuit utilisera un calendrier 24 heures/24, 7 jours/7. Les entreprises fournissant un support dans le monde entier peuvent utiliser un calendrier « follow the sun » afin de couvrir les fuseaux horaires de tous les continents.

Escalade

Les escalades sont une série de notifications envoyées aux membres de la liste concernant une tâche. Les notifications se produisent dans l'ordre spécifié par le chemin d'escalade pour l'équipe.

Notification

Planification d'astreinte envoie des notifications d'escalade aux membres d'une équipe. Les méthodes de notification incluent l'e-mail, le message vocal, Slack, les SMS, Microsoft Teams et les notifications push mobiles.

Vacances et congés

Les membres de la liste peuvent demander des congés. Les responsables peuvent planifier et gérer les vacances et les demandes de congés.

Information associée

Planification d'astreinte

Composants installés avec Planification d'astreinte

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de Planification d'astreinte, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Tables installées avec Planification d'astreinte

Planification d'astreinte ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec Planification d'astreinte

Remarque :
Les tables portant le préfixe « v_ » (par exemple, [v_alternate_rotation]) sont des tables en lecture seule utilisées pour générer des rapports d'astreinte. N'utilisez pas ces tables pour créer des rapports.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Membre d'astreinte [cmn_rota_member]	Table contenant les membres du groupe qui participent au calendrier d'astreinte et aux escalades.
Liste [cmn_rota_roster]	Table contenant les membres de l'équipe, l'intervalle d'équipe et les paramètres d'escalade.
Équipe [cmn_rota]	Table contenant le calendrier d'astreinte d'une équipe.
Parcours de calendrier de liste [roster_schedule_span]	Table contenant les définitions de parcours de calendrier. Planification d'astreinte ajoute une référence de groupe et le type d'astreinte au champ Type.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Règle de déclencheur [trigger_rule]	Table qui étend la table Règle d'affectation [sysrule_assignment] et stocke le moment où le processus d'escalade est déclenché, ainsi que les actions à entreprendre.
Notifications d'astreinte [v_on_call]	Table qui répertorie les notifications de rappel qui ont été envoyées.
Calendrier de rotation [v_rotation]	Table qui répertorie les calendriers d'équipe par date et heure de début et inclut les informations de contact de l'utilisateur, le cas échéant.
Calendrier de rotation de l'utilisateur [v_user_rotation]	Table qui répertorie le calendrier d'équipe par utilisateur.
Autre calendrier de rotation [v_alternate_rotation]	Table qui répertorie les autres calendriers des utilisateurs, par équipe et par liste, ainsi que la date et l'heure de début et de fin.
Escalade de rotation [cmn_rota_escalation]	Table qui répertorie les escalades, y compris l'horodatage d'événement et l'horodatage de la dernière mise à jour.
Préférences de contact d'équipe [cmn_rota_contact_preference]	Table contenant les préférences de contact pour les escalades par défaut et personnalisées.
Type de communication d'astreinte [on_call_communication_type]	Table qui répertorie le type de canal de communication utilisé.
Modèle de groupe d'astreinte [sys_on_call_group_template]	Table contenant des informations sur le modèle utilisé pour créer/ modifier la planification d'un groupe.
Modèle d'équipe d'astreinte [sys_on_call_shift_template]	Table contenant des informations sur le modèle utilisé pour créer/ modifier la planification d'une équipe.
Préférence utilisateur d'astreinte [on_call_user_preference]	Table contenant des informations sur les préférences d'un membre.
Préférence de contact utilisateur d'astreinte [on_call_user_contact_preference]	Tableau contenant des informations sur les préférences de contact d'un membre.
[sys_on_call_contact_source]	Table qui répertorie les sources de contact et les appareils.
Escalade d'astreinte [on_call_escalation]	Table qui enregistre la source, le groupe et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Niveau d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_level]	Table qui consigne les niveaux d'escalade atteints pour une escalade et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Tentative de contact d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_con_attempt]	Table qui consigne les tentatives de contact à un niveau d'escalade et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Notification d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_comm]	Table qui consigne à la fois les notifications et les réponses pour une tentative de contact et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Réponse d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_response]	Table qui suit les réponses d'escalade D'astreinte par les workflows D'astreinte. Une fois consommées, les entrées sont supprimées par le système.
Configuration de la table de règles de déclencheur [trigger_rule_table_cfg]	Table qui répertorie les tables activées permettant de créer des règles de déclencheur d'escalade. La table est utilisée pour activer les règles de déclencheur d'escalade pour les tables qui n'étendent pas les tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Ajouter un membre d'astreinte [on_call_add_member]	Table qui enregistre les détails du membre pour l'ajout d'un membre à la liste.
Supprimer un membre d'astreinte [on_call_remove_member]	Table qui enregistre les détails du membre pour la suppression d'un membre de la liste.
Déplacer un membre d'astreinte [on_call_swap_member]	Table qui enregistre les détails du membre pour échanger l'ordre d'un membre avec le membre cible ou déplacer l'ordre d'un membre après le membre cible dans la liste.

Travaux planifiés installés avec Planification d'astreinte

Planification d'astreinte inclut les travaux planifiés.

Tâche de planification	Description
Rappels d'astreinte	Envoie des rappels quotidiens aux membres de la liste d'astreinte.
Rapport sur les écarts et conflits d'astreinte	Envoie un rapport hebdomadaire sur les écarts et les conflits des calendriers d'astreinte aux chefs d'équipe, gestionnaires de groupes et administrateurs.

Tests de démarrage rapide pour Planification d'astreinte

Validez que Planification d'astreinte fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Planification d'astreinte

Activez le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) pour exécuter les tests de démarrage rapide pour Planification d'astreinte.

On-call : suites ATF Planification d'astreinte

Test	Description	Version
On-call : vérifier la demande de congés lorsque les préférences d'approbation des PTO sont définies sur Non autorisées	Vérifie si vous pouvez demander un congé lorsque les préférences d'approbation des PTO sont définies sur **Non autorisées**.	Orlando
On-call : créer des chevauchements d'équipes sans sélectionner de modèle	Vérifie si vous pouvez créer des chevauchements d'équipes sans sélectionner un modèle.	Orlando
On-call : créer des chevauchements d'équipes lorsque l'option Autoriser les chevauchements d'équipes est définie sur Non	Vérifie si vous pouvez créer des chevauchements d'équipes lorsque l'option **Autoriser les chevauchements d'équipes** est définie sur **Non**.	Orlando
On-call : demander un congé lorsque les préférences	Vérifie si vous pouvez demander un congé lorsque les préférences	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

On-call : suites ATF Planification d'astreinte (suite)

Test	Description	Version
d'approbation des PTO sont définies sur Avec autorisation	d'approbation des PTO sont définies sur **Avec autorisation**.	
On-call : affecter les chefs d'équipes pour maintenir les planifications d'astreinte	Vérifie si les chefs d'équipes peuvent gérer les planifications d'astreinte.	Orlando
On-call : rechercher les planifications d'astreinte par nom d'utilisateur	Vérifie si vous pouvez rechercher des planifications d'astreinte par nom d'utilisateur.	Orlando
On-call : rechercher les planifications d'astreinte par nom de groupe ou de calendrier	Vérifie si vous pouvez rechercher des planifications d'astreinte par nom de groupe ou calendrier.	Orlando
On-call : détails de la liste des chevauchements d'équipes avec la règle d'escalade « Escalader jusqu'à l'équipe entrante »	Vérifiez les détails de la liste des chevauchements d'équipes lorsque la règle d'escalade est définie sur « **Escalader jusqu'à l'équipe entrante** ».	Orlando
On-call : aperçu du calendrier avec les options de fuseau horaire	Vérifie si l'aperçu du calendrier est disponible avec les options de fuseau horaire.	Orlando
On-Call : créer des chevauchements d'équipes en sélectionnant un modèle	Vérifie si vous pouvez créer des chevauchements d'équipes en sélectionnant un modèle.	Orlando
On-Call : afficher les équipes actives		Orlando
On-Call : modifier l'état de l'équipe de Brouillon ou Publier dans le formulaire d'équipe	Vérifie si vous pouvez publier une équipe ou en annuler la publication et alterner entre la rotation des états **Brouillon** et **Publier** depuis le formulaire.	Orlando
On-Call : détails de la liste des chevauchements d'équipes avec la règle d'escalade « Escalader jusqu'à l'équipe sortante »	Vérifiez les détails de la liste des chevauchements d'équipes lorsque la règle d'escalade est définie sur « **Escalader jusqu'à l'équipe sortante** ».	Orlando
On-Call : détails de la liste des chevauchements d'équipes avec la règle d'escalade « Escalader jusqu'à toutes les équipes »	Vérifiez les détails de la liste des chevauchements d'équipes lorsque la règle d'escalade est définie sur « **Escalader jusqu'à toutes les équipes** ».	Orlando
On-Call : vérifier la console On-Call	Testez si la mise en page de la console On-Call est correcte.	Orlando
On-Call : masquer ou afficher des équipes	Vérifie si vous pouvez masquer ou afficher des équipes sur le calendrier d'astreinte.	Orlando

Pour en savoir plus sur Planification d'astreinte, consultez Planification d'astreinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Propriétés système pour Planification d'astreinte

Les paramètres de propriété configurent les opérations Planification d'astreinte.

Définition des propriétés à partir de l'interface utilisateur

Vous pouvez définir la plupart des valeurs de propriété à partir de la page Propriétés d'astreinte dans **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Propriétés d'astreinte**.

Propriété	Description
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	Nom de la macro qui fournit une fonctionnalité de calendrier défaut utilise le planificateur DHTMLX. Le calendrier compl
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	Utilisé pour rechercher des enregistrements de substitut ou de forme d'enregistrements cmn_schedule_span et non de table s
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	Configuration permettant de déterminer si les demandes de co
com.snc.on_call_rotation.factor_daily_rotation_interval_all_day	Si cette propriété est définie sur vrai, la rotation quotidienne est définie sur faux, utilisez l'heure spécifiée pour l'heure de d Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.log.level	Activer les journaux de débogage. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.log_escalations	Activez la consignation des escalades. Voir Afficher les détai Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	Nom de la macro qui fournit un calendrier pour l'équipe d'astr planificateur DHTMLX. Le calendrier complet est défini par Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	Utilisé pour rechercher des enregistrements de substitut ou de sous forme d'enregistrements dans la table cmn_schedule_spa roster_schedule_span. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	Configuration permettant de déterminer si les demandes PTO Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.contrast	Définit la couleur du texte en blanc ou noir en fonction de cel couleur d'arrière-plan dans le calendrier. Les algorithmes suiv • ContrastYIQ • ContrastPercent • ContrastLuminance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : ContrastYIQ est utilisé si la propriété n'est pas activée. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.access.debug	Si cette propriété est définie sur vrai, les journaux D'astreinte Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz	Permet d'inclure un fuseau horaire d'utilisateur dans les e-mai D'astreinte. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.show_legacy_calendar	Permet d'afficher le calendrier D'astreinte hérité. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.calendar_read_roles	Liste de rôles séparés par des virgules qui peuvent lire le cale Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.cover.color	Définit la couleur du parcours d'une couverture d'astreinte pou Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.timeoff.color	Définit la couleur du parcours lorsque le type est Congés. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit	Nombre de calendriers d'astreinte chargés par lot côté client.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.max_groups	Nombre maximum de calendriers d'astreinte qui peuvent être **Remarque :** La valeur par défaut est choisie comme limite de perform
com.snc.on_call_rotation.landing_page.pinned_notification	Affiche un message lorsqu'une planification est correctement
com.snc.on_call_rotation.landing_page.notification_timeout	Spécifie la durée (en millisecondes) d'affichage du message c
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_wizard_btn	Affiche le bouton **Nouveau** pour ouvrir l'assistant Calendrie
com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation	Si elle est sélectionnée, le chemin d'escalade Astreinte est sui à une téléconférence. Cette propriété est ajoutée lorsque le module d'ex communications d'incident (com.snc.iam) est activ
com.snc.iam.conference_call_escalation_workflow	Si cette option est sélectionnée, la hiérarchie d'escalade perso Planification d'astreinte. Cette propriété est ajoutée lorsque le module d'ex communications d'incident (com.snc.iam) est activ
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions	Si cette propriété est définie sur vrai, les actions en attente s'a Calendriers d'astreinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap	Si cette propriété est définie sur vrai, les chevauchements d'éc d'utilisateurs.
com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_overlap	Règle d'escalade qui s'applique en cas de chevauchement d'éq • Escalade jusqu'à l'équipe sortante • Escalade jusqu'à l'équipe entrante • Escalade à toutes les équipes
com.snc.on_call_rotation.pto.configuration	Spécifie comment un membre de la liste peut créer du temps • Avec approbation • Sans approbation • Non autorisé
com.snc.notify.default.conference_call_follow_on_call_escalation	Si cette propriété est définie sur vrai, le chemin d'escalade As d'utilisateurs est ajouté à une téléconférence. Les utilisateurs types de tâches requis, par exemple un incident. Exemple : po *com.snc.notify.incident.conference_call_f* **Remarque :** la propriété est activée uniquement lorsque le module d'e est actif.
com.snc.notify.default.on_call_escalation_level	Récupère le nombre d'utilisateurs du plan d'escalade de group utilisateurs du plan. Une valeur de 1 récupère uniquement le suite. **Remarque :** • Il s'agit de la propriété par défaut utilisée jus propriété spécifique du type de tâche. Pour pour différents types de tâches (tels qu'un i une propriété en remplaçant le mot default d • Cette propriété est utilisée uniquement lorsq *com.snc.notify.default.conference_ca* est définie sur faux. • la propriété est activée uniquement lorsque (com.snc.notify) est actif. •
com.snc.notify.default.conference_call_escalation_workflow	sys_id du workflow par défaut qui doit être joint lors de l'esca

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : • Il s'agit de la propriété par défaut utilisée jus la propriété spécifique du type de tâche. Pou différents pour différents types de tâches (t problème), créez une propriété en remplaçar par le type de tâche. Exemple : pour un incid `com.snc.notify.incident.conference_c` • la propriété est activée uniquement lorsque (com.snc.notify) est actif.
com.snc.on_call_rotation.use_slack_for_dm	Si cette propriété est fausse, la messagerie directe est désactiv Planification d'astreinte.
com.snc.on_call_rotation.use_msteams_for_dm	Si cette propriété est fausse, la messagerie directe est désactiv pages Planification d'astreinte.

Workflows Planification d'astreinte

Les workflows effectuent des opérations Planification d'astreinte.

Workflows installés avec Planification d'astreinte

Astreinte : affecter par confirmation

Le workflow utilise des données des paramètres d'escalade, y compris les équipes se chevauchant et les paramètres d'escalade personnalisés pour les équipes et les listes. Selon les paramètres, le workflow passe par le chemin d'escalade et envoie des notifications par SMS, par messagerie vocale ou par e-mail qui demandent aux utilisateurs d'accepter une tâche.

Pour envoyer des notifications, une règle de déclencheur est requise. Les règles de déclencheur remplacent certaines règles métier d'astreinte des versions précédentes. Pour définir une règle de déclencheur, vous devez désactiver les règles métier que vous avez personnalisées dans les versions précédentes.

Le workflow respecte les congés tels que spécifiés dans les listes. Les membres de la liste en congé ne sont pas inclus dans le chemin d'escalade et aucune notification ne leur est envoyée.

Si le **canal de communication forcée** est spécifié dans les **paramètres d'escalade** des listes, les notifications basées sur l'abonnement sont utilisées : SMS, e-mail, message vocal, Microsoft Teams, ou notification push mobile. Si les SMS sont la méthode préférée et que le membre d'astreinte ne dispose pas d'appareil SMS défini, l'utilisateur n'est pas contacté même s'il possède une adresse e-mail. En cas d'échec de l'utilisation forcée d'un canal de communication sur un niveau d'escalade, aucune autre tentative de communication n'est effectuée. L'échec de la tentative de contact est consigné. Le paramètre **Canal de communication forcée** n'est disponible que si Notification est installé.

- Jusqu'à la confirmation, envoie des notifications d'astreinte aux escaladés en fonction de la politique d'escalade et des préférences de contact configurées.
- Consigne les détails d'escalade pour chaque communication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Reprend le workflow immédiatement après le rejet.
- Les utilisateurs polyvalents sont traités comme tous les autres utilisateurs d'escalade : une réponse est attendue et l'incident peut leur être affecté en fonction de leur réponse.

Remarque :
Ce workflow lance en interne le workflow Astreinte : affecter par confirmation par rotation.

Astreinte : escalades par e-mail

- Jusqu'à la confirmation, envoie des notifications par e-mail aux escaladés en fonction de la politique d'escalade et des préférences de contact par e-mail configurées.
- Consigne les détails d'escalade pour chaque communication.
- Les utilisateurs polyvalents sont traités comme tous les autres utilisateurs d'escalade : une réponse est attendue et l'incident peut leur être affecté en fonction de leur réponse.

Astreinte : affecter

Affecte la tâche au membre de la liste principale en cours.

Astreinte : vérifier la réponse d'affectation

- Déclenché lorsqu'un message SMS entrant est reçu.
- En fonction de la réponse contenue dans le message, affecte la tâche au membre de la liste.
- Met à jour la réponse dans l'enregistrement de notification correspondant.

Astreinte : affecter par confirmation vocale

- Déclenché lorsqu'un appel sortant est effectué à partir du numéro d'astreinte vers un utilisateur ou un appareil.
- En fonction de la réponse à l'appel vocal, affecte la tâche au membre de la liste.
- Met à jour la réponse dans l'enregistrement de notification correspondant.

Astreinte : approbation de congé

- Déclenché lorsqu'un congé de vacances (PTO) est demandé par un utilisateur.
- Envoie les demandes d'approbation aux gestionnaires appropriés.

Astreinte : escalade de téléconférence

- Déclenché lorsqu'une téléconférence est lancée et qu'un groupe est ajouté à l'appel.
- Effectue un appel vocal vers le premier membre du groupe dans la politique d'escalade.
- Si le membre ne rejoint pas la téléconférence, escalade jusqu'au membre du groupe suivant dans la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités du workflow pour Planification d'astreinte

Activités du workflow dans les workflows Planification d'astreinte.

Activités du workflow d'escalade

Astreinte : consigner le début d'escalade

Crée un enregistrement d'escalade en fonction des détails du groupe, de la tâche et du workflow.

Remarque :

L'escalade pour laquelle le workflow crée le sys_id workflow.scratchpad.escalationSysId. Utilisez sys_id dans les autres activités du workflow.

Paramètre	Description
Groupe	sys_id du groupe auquel l'escalade appartient.
Table	Nom de table de l'enregistrement de tâche de l'incident.
Source	sys_id de l'enregistrement de tâche sur lequel l'escalade s'est produite.
Définition du workflow	sys_id de la définition de workflow utilisée pour l'escalade.
Contexte du workflow	sys_id du contexte de workflow.
ID de niveau d'escalade parent	sys_id de l'escalade parent dans le cas où l'escalade a été déclenchée à partir d'une autre escalade.
Catégorie	Catégorie de l'escalade. L'une des catégories suivantes : [assign_by_acknowledgement, auto_assignment, notify_manual_assignmen, conferencing].
Canaux	Liste séparée par des virgules des canaux utilisés pour communiquer pendant l'escalade. Un ou l'ensemble des canaux suivants : [e-mail, SMS, message vocal, Slack]. Par exemple, SMS, e-mail, appels vocaux
Ignorer les rappels de définition	Si le paramètre est défini sur vrai, le workflow envoie des rappels de notification comme spécifié par le workflow, et non tel que spécifié dans les paramètres Escalade d'astreinte. Par exemple, dans les escalades d'astreinte de téléconférence, le workflow peut appeler les membres d'astreinte à des intervalles d'une minute au lieu des intervalles standard de 15 minutes.

Astreinte : consigner le niveau d'escalade

Crée un enregistrement de niveau d'escalade en fonction des détails d'escalade et de niveau donnés.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade à laquelle le niveau appartient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
RotaId	sys_id de l'équipe pour laquelle l'escalade se produit.
Niveau	Niveau d'escalade actuel. Par exemple, 2.
Escaladé	Objet d'escaladé au niveau d'escalade actuel. Par exemple, getEscalationPlan()[1].
CatchAll	Vrai si le niveau d'escalade appartient à un contact de secours.

Astreinte : tentative d'escalade de journal

Crée un enregistrement de tentative de contact en fonction des détails d'escalade, de niveau et de tentative.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade à laquelle la tentative de contact appartient.
RotaId	sys_id de l'équipe pour laquelle l'escalade se produit.
Niveau	Niveau d'escalade actuel. Par exemple, 2.
ContactAttempt	Nombre de tentatives de contact dans le niveau d'escalade. Par exemple, 1.

Astreinte : journaliser la communication d'escalade

Crée un enregistrement de communication en fonction des détails d'escalade, de niveau, de tentative et de communication.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade à laquelle la communication appartient.
RotaId	sys_id de l'équipe pour laquelle l'escalade se produit.
Niveau	Niveau d'escalade actuel. Par exemple, 2.
ContactAttempt	Nombre de tentatives de contact dans le niveau d'escalade. Par exemple, 1.
EscalateeType	Type d'escaladé auquel la communication est envoyée. L'un des types suivants : [utilisateur, appareil]
EscalateeId	sys_id de l'utilisateur ou de l'appareil, selon le type d'escaladé.
CommType	Type de communication. L'un des types suivants : [SMS, message vocal, e-mail, Slack]
CommValue	Numéro de téléphone ou adresse e-mail, selon le type de communication. Par exemple, abel.tuter@servicenow.com
États	État de la communication. L'un des états suivants : [envoyé, échec].
Escaladé	Objet d'escaladé au niveau d'escalade actuel. Par exemple, getEscalationPlan()[1].
CatchAll	Vrai si le niveau d'escalade appartient à un contact de secours.

Astreinte : consigner la fin d'escalade

Termine l'escalade en définissant le marqueur actif sur faux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade.

Astreinte : envoyer une notification

Envoie une notification à l'escaladé actuel via un message vocal, un SMS, Slack, Microsoft Teams ou une notification push mobile.

Paramètre	Description
Type de notification	Type de notification. L'un des types suivants : [SMS, message vocal, Slack].
Message	Texte du message à envoyer à l'escaladé actuel si le type de notification est SMS.
Détail de la notification	Liste des paramètres requis pour une notification : • SMS : notify_number, utilisateurs, groupes, numéros • Fonctions vocales : numberToCallFrom, numberToCall, utilisateur • Slack : utilisateur Slack, taskId, catchAllOption, wFContextId • Microsoft Teams : utilisateur, taskId, catchAllOption, wFContextId • Notification push mobile : userSysId, tablename, recordSysId

D'astreinte : gérer la réponse d'escalade

Gère un enregistrement de réponse d'escalade (insérer l'enregistrement d'escalade, nettoyer les enregistrements d'escalade, mettre à jour la réponse à une escalade). Un enregistrement de réponse d'escalade effectue le suivi d'une réponse reçue pour une escalade via SMS, message vocal, e-mail ou les canaux de notification Slack. Un enregistrement de réponse d'escalade est utilisé pour reprendre le workflow **Astreinte : affecter par confirmation** lors du refus d'une escalade.

Paramètre	Description
Contexte du worklow	ID de contexte du workflow.
ID d'escaladé	ID d'utilisateur de l'escaladé actuel.
Nom de table	Nom de table de l'enregistrement de tâche. Par exemple, `incident`.
ID d'enregistrement actuel	sys_id de l'enregistrement de tâche.
Type d'actions	Type d'action. L'un des types suivants : [ajouter, nettoyer, mettre à jour]
Réponse	Réponse par un escaladé à une escalade. L'une des réponses suivantes : [accepté, refusé]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples d'utilisation :

- Insérer (ajouter) : Contexte du workflow, ID d'escaladé, Nom de table, ID d'enregistrement actuel
- Nettoyer : Contexte du workflow
- Mettre à jour : ID d'escaladé, Nom de table, ID d'enregistrement actuel, Réponse

Séparation de domaine et Planification d'astreinte

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Planification d'astreinte. L'application Planification d'astreinte vous permet de vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Planification d'astreinte

- Planification d'astreinte se comporte de la même façon avec ou sans la prise en charge du domaine. Les clients ont la même capacité de créer et de gérer les équipes d'astreinte.

- Une équipe inclut une sélection d'utilisateurs d'un groupe. Elle utilise le module d'extension Advanced Schedules Support système-de-base pour spécifier le moment où l'équipe est active.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Planification d'astreinte

Quand Séparation de domaine est activé, un utilisateur doté du rôle rota_admin utilise l'assistant Créer un calendrier pour générer des calendriers dans le domaine du groupe. Tous les enregistrements connexes générés pour le nouveau calendrier sont créés avec un domaine correspondant.

Cette configuration est appliquée avec une combinaison du champ de domaine et de l'attribut `domain_master`. L'attribut est utilisé pour dériver le domaine de l'enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de l'enregistrement principal. Pour la table de liste, il dérive le domaine de l'enregistrement d'équipe connexe.

Tables séparées en domaines Planification d'astreinte

- Équipe [cmn_rota]
- Escalade de rotation [cmn_rota_escalation]
- Ensemble d'escalade des équipes [cmn_rota_escalation_set]
- Définition des étapes d'escalade des équipes [cmn_rota_esc_step_def]
- Préférence de groupe d'astreinte [on_call_group_preference]
- Source de contact d'astreinte [sys_on_call_contact_source]
- Modèle de groupe d'astreinte [sys_on_call_group_template]
- Modèle d'équipe d'astreinte [sys_on_call_shift_template]
- Modèle d'astreinte - Tentative de contact [on_call_template_contact_attempt]
- Modèle d'astreinte - Préférence de contact [on_call_template_contact_preference]
- Modèle d'astreinte - Politique d'escalade [on_call_template_escalation_policy]
- Modèle d'astreinte - Étape d'escalade [on_call_template_escalation_step]
- Escalade d'astreinte [on_call_escalation]
- Niveau d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_level]
- Tentative de contact d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_con_attempt]
- Notification d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_comm]

Tables Planification d'astreinte utilisant l'attribut domain_master

- Liste [cmn_rota_roster] : `domain_master=rota`
- Membre de rotation [cmn_rota_member] : `domain_master=roster`
- Parcours de calendrier de liste [roster_schedule_span] : `domain_master=schedule`
- Ensemble d'escalade des équipes [cmn_rota_escalation_set] : `domain_master=cmn_rota`
- Définition des étapes d'escalade des équipes [cmn_rota_esc_step_def] : `domain_master=cmn_rota_escalation_set`
- Niveau d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_level] : `domain_master=escalation`
- Tentative de contact d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_con_attempt] : `domain_master=escalation_level`
- Notification d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_comm] : `domain_master=contact_attempt`

Pour en savoir plus, consultez Prise en charge de domaine pour les calendriers .

Cas d'utilisation de Planification d'astreinte

Pour les fonctionnalités Planification d'astreinte suivantes, Séparation de domaine garantit que les utilisateurs finaux (avec le rôle ITIL ou rota_admin) peuvent afficher uniquement les équipes accessibles via leur domaine :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Calendriers d'astreinte
- Planifications d'astreinte
- Rapports de mon calendrier
- Rapports de calendrier
- Escalades

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

ServiceNow Engagement proactif

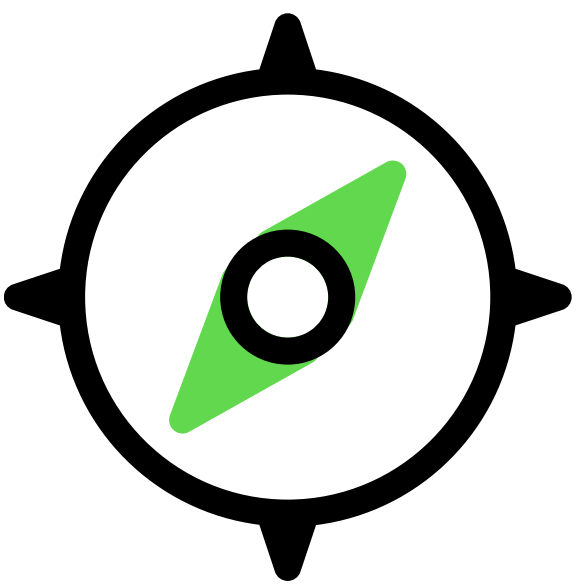
ServiceNow Engagement proactif aide les organisations à améliorer la productivité et la satisfaction des employés en détectant de manière proactive les problèmes d'expérience numérique au quotidien et en permettant aux employés de les résoudre eux-mêmes.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .

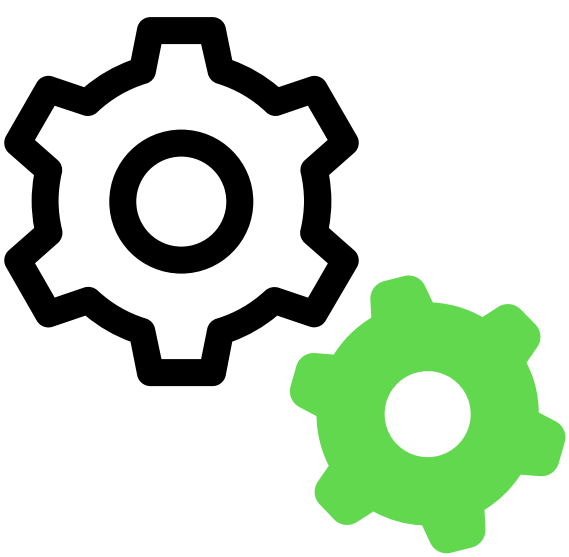
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment les principales caractéristiques et avantages de ServiceNow Engagement proactif peuvent vous aider.

Configurer



Planifiez et personnalisez ServiceNow Engagement proactif pour répondre à vos besoins spécifiques.

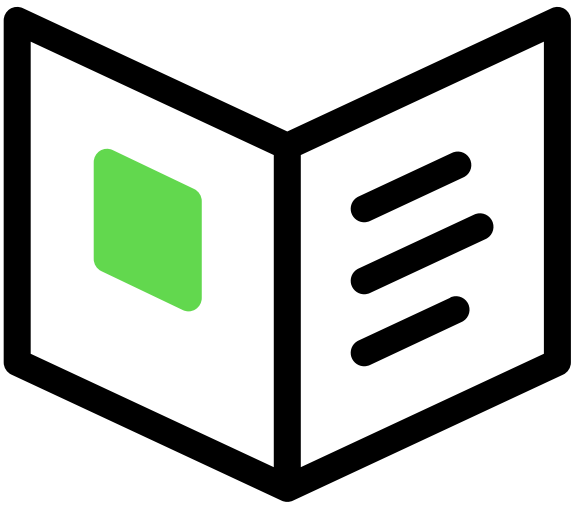
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser

Découvrez comment les utilisateurs peuvent tirer parti du cadre de travail ServiceNow Engagement proactif pour résoudre les problèmes.

Références



Obtenez des informations supplémentaires sur ServiceNow Engagement proactif.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Intelligence des tâches pour ITSM
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer ServiceNow Engagement proactif

Il s'agit d'une solution dans laquelle le processus de correction par auto-résolution est proactif, transparent et cohérent sans que l'organisation ait à publier tous les ensembles de solutions.

Vue d'ensemble de ServiceNow Engagement proactif

ServiceNow® ServiceNow Engagement proactif aide une organisation à améliorer l'expérience numérique, la productivité et la satisfaction des employés en leur permettant de résoudre eux-mêmes et de manière proactive les problèmes numériques qu'ils rencontrent au quotidien. Le processus d'auto-correction est transparent et cohérent, sans que l'organisation ait à publier tous les ensembles de solutions.

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales ServiceNow Engagement proactif

- Permet aux employés de résoudre eux-mêmes les problèmes liés à l'expérience numérique en tirant parti de la fonctionnalité proactive de détection et de résolution des problèmes du produit ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final.
- Implique les employés pour fournir une expérience de résolution transparente par le biais d'actions de rattrapage (automatisations) et de contenu en libre-service.
- Fournit une mise à l'échelle rapide et une prise en charge cohérente pour élargir la gamme d'applications.

Intégration d'ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final à ServiceNow Engagement proactif

ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final permet aux professionnels de l'informatique d'être proactifs et d'obtenir une vue d'ensemble claire des applications, des appareils et des réseaux des utilisateurs finaux. Avec l'ServiceNow Engagement proactif, elle permet également aux employés de résoudre les problèmes, de dépanner et d'interagir de manière autonome avec le Agent virtuel.

ServiceNow ServiceNow Engagement proactif s'intègre à ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final pour définir des règles de détection des problèmes, du contenu de résolution et des paramètres d'engagement qui aident les employés à résoudre eux-mêmes les problèmes d'expérience numérique en tirant parti de l'identification proactive des problèmes.

Pour en savoir plus sur ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final, consultez Expérience numérique de l'utilisateur final.

Expérience administrateur DEX/Engagement administrateur

- Un administrateur DEX ou un administrateur d'engagement fait partie de l'organisation du client.
- Crée une règle de mesure pour chaque CI d'appareil ou d'application afin de permettre à DEX de détecter des problèmes spécifiques et définit l'action d'alerte spécifique. Une action d'alerte définit l'action à effectuer chaque fois qu'un seuil est atteint dans la règle de mesure et prend en charge une configuration de types de résolution tels que les actions de rattrapage, les instructions d'auto-assistance, l'URL, la création d'incident. Par exemple, lorsqu'une application se bloque, effacez le cache de l'application ou mettez à jour l'application vers la dernière version.
- Configurez les paramètres d'engagement tels que les canaux pour notifier et impliquer les employés de l'organisation, le contenu des notifications et les options de secours en cas d'échec de la résolution des problèmes.
- Capture et génère des rapports sur les aperçus qui reflètent les modèles d'utilisation de ServiceNow Engagement proactif dans Tableau de bord des performances ITSM.
- Personnalisez les résolutions du système ServiceNow Engagement proactif de base expédiées par ServiceNow.
- Gérez les résolutions ServiceNow Engagement proactif via la console ServiceNow Engagement proactif.

Remarque :
Le rôle d'administrateur d'engagement est requis pour ajouter une action d'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience des employés

- L'employé fait partie de l'organisation du client.
- Lorsqu'un employé rencontre un problème pour lequel la règle de mesure et la résolution sont déjà configurées, il est informé et impliqué de manière proactive et se voit proposer une résolution du problème en temps réel sur le canal d'engagement configuré. L'employé est impliqué dès que le problème est détecté et avant même qu'il ne contacte le service d'assistance.
- L'employé peut être plus productif et efficace après avoir été impliqué virtuellement tout en résolvant lui-même les problèmes. Cette expérience numérique transparente permet également de réduire le nombre d'incidents et la charge sur les agents.
- Installation et intégration de Agent virtuel avec une application de messagerie tierce pour activer les notifications push pour une implication proactive des employés.

Détection et résolution proactives des problèmes

1. L'application ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final détecte de manière proactive un problème d'expérience numérique sur l'appareil d'un employé en surveillant le non-respect du seuil de la règle de mesure et crée un problème d'expérience.
2. L'engagement proactif valide le problème d'expérience et envoie une notification (en fonction des paramètres de notification) à l'employé via des canaux configurés tels que l'Agent virtuel sur l'Employee Center/le Portail de services, l'intégration à n'importe quelle application de messagerie telle que MS Teams. L'employé peut choisir d'accepter de l'aide suite à cette notification ou de l'ignorer.

   Remarque :

   - Lorsque l'employé accepte de l'aide, il est impliqué via le canal d'engagement configuré.
   - Pour l'instant, l'Agent virtuel est le seul canal configuré pris en charge pour envoyer des notifications à l'employé.

3. ServiceNow Engagement proactif récupère la résolution proactive configurée pour la règle de mesure et implique l'employé en fournissant des solutions telles que des URL, des instructions d'auto-assistance ou exécute l'action de rattrapage pertinente sur l'appareil de l'employé avec son consentement.
   - Si la résolution a résolu le problème avec succès, l'engagement est marqué comme réussi.
   - Si la résolution n'a pas résolu le problème, l'employé se voit proposer des options de secours telles que la création d'incidents ou est mis en relation avec un agent.

     Remarque :
     Les options de secours sont configurées par l'administrateur DEX ou l'administrateur d'engagement.

   L'ServiceNow ServiceNow Engagement proactif fournit un contenu de résolution de base. Vous pouvez également créer votre propre contenu de résolution. Pour plus d'informations sur les résolutions de base, consultez Solution ServiceNow Engagement proactif.

Configurer ServiceNow Engagement proactif

Configurez des règles et des résolutions de détection proactive des problèmes afin que les employés puissent résoudre eux-mêmes les problèmes numériques de façon transparente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration

L'application ServiceNow Engagement proactif vous aide à configurer et à fournir des instructions en tant qu'actions de rattrapage. Ces actions de rattrapage agissent comme des instructions d'auto-assistance pour résoudre les problèmes numériques de manière proactive.

Configurer ServiceNow Engagement proactif

La configuration de ServiceNow Engagement proactif améliore les capacités de résolution des problèmes de l'organisation pour aider les employés à résoudre leurs problèmes d'expérience numérique.

Avant de commencer

Remarque :
ServiceNow Engagement proactif s'intègre à ServiceNow DEX pour détecter de manière proactive les problèmes d'expérience numérique.

- Activez le module d'extension Agent virtuel Glide (Id : com .glide.cs.chatbot).
- Installez l'application ServiceNow ServiceNow Engagement proactif depuis la boutique ServiceNow®.
- Activez le module d'extension Cadre de travail des actions de rattrapage pour utiliser les actions de rattrapage comme type de résolution.
- Veillez à ce que l'application et toutes les ServiceNow associées de la boutique possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour en savoir plus, voir Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Examinez la liste des applications ServiceNow Engagement proactif dans la boutique ServiceNow® pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Remarque :

Pour afficher les notifications de l'Agent virtuel :

- Définissez la propriété système **com.glide.cs.notification_newuser_webclient** sur **Vrai**.
- Accédez à **sys_cs_live_agent_setup.do?sys_id=f0acbc4c5f091300e6333654de7313c8** et **activez** les notifications pour tous les utilisateurs.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application ServiceNow Engagement proactif (com.snc.proactive_engagement).

Remarque :
Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, faites-en la demande auprès de la boutique ServiceNow®. Les versions disponibles sont affichées dans la liste située en regard de **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

> **Remarque :**
> Toutes les dépendances installées avec l'application sont également répertoriées.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers la boutique ServiceNow afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

> **Important :**
> Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les résolutions ServiceNow Engagement proactif avec DEX

Les règles de mesures aident l'organisation en définissant les critères et en déclenchant des alertes lorsque l'appareil ou l'application surveillée s'écarte des mesures spécifiées.

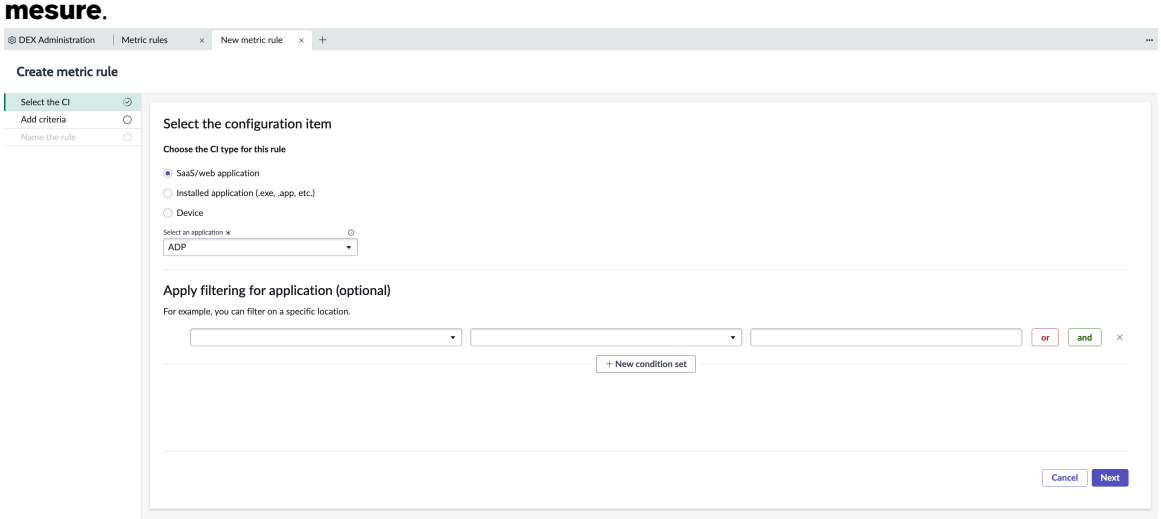
Avant de commencer

Définissez les résolutions pour vous aider à résoudre de manière proactive le problème numérique à l'aide de la commande ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final. Pour en savoir plus sur l'installation de l'application Expérience numérique de l'utilisateur final, consultez Installer Expérience numérique de l'utilisateur final.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accéder à **Tout** > **SOW** > **Administration DEX** > **Règles de mesures** > **Créer une règle de mesure**.



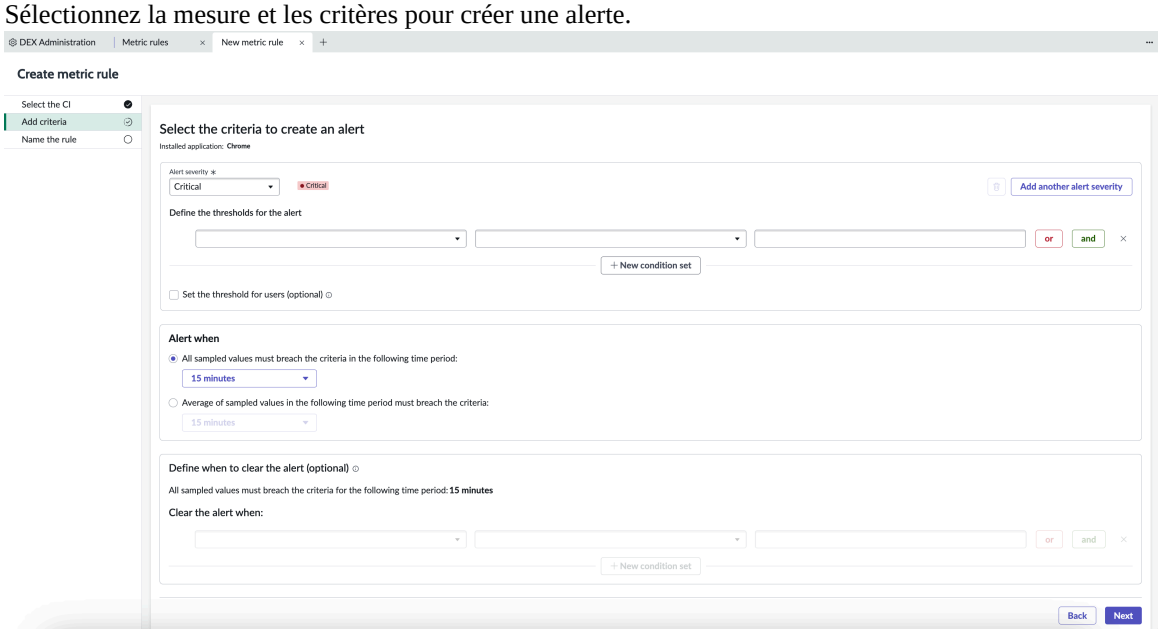
2. Sélectionnez l'appareil ou le type d'application que vous souhaitez surveiller et pour lequel vous souhaitez détecter les problèmes dans la fenêtre de sélection de CI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

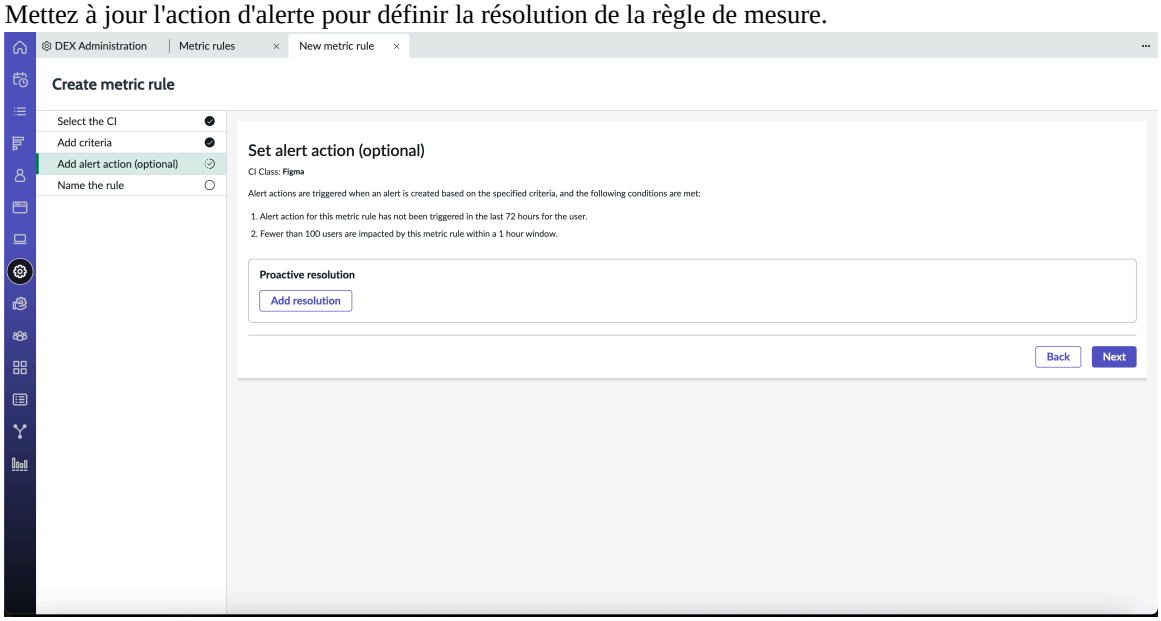
Pour plus d'informations sur la sélection de CI, consultez Spécifier l'élément de configuration pour les règles de mesures.

3. Sélectionnez **Suivant**.
4. Sélectionnez la mesure et les critères pour créer une alerte.



Pour en savoir plus sur les critères d'alerte, consultez Définir des critères de mesure d'alerte.

5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Mettez à jour l'action d'alerte pour définir la résolution de la règle de mesure.



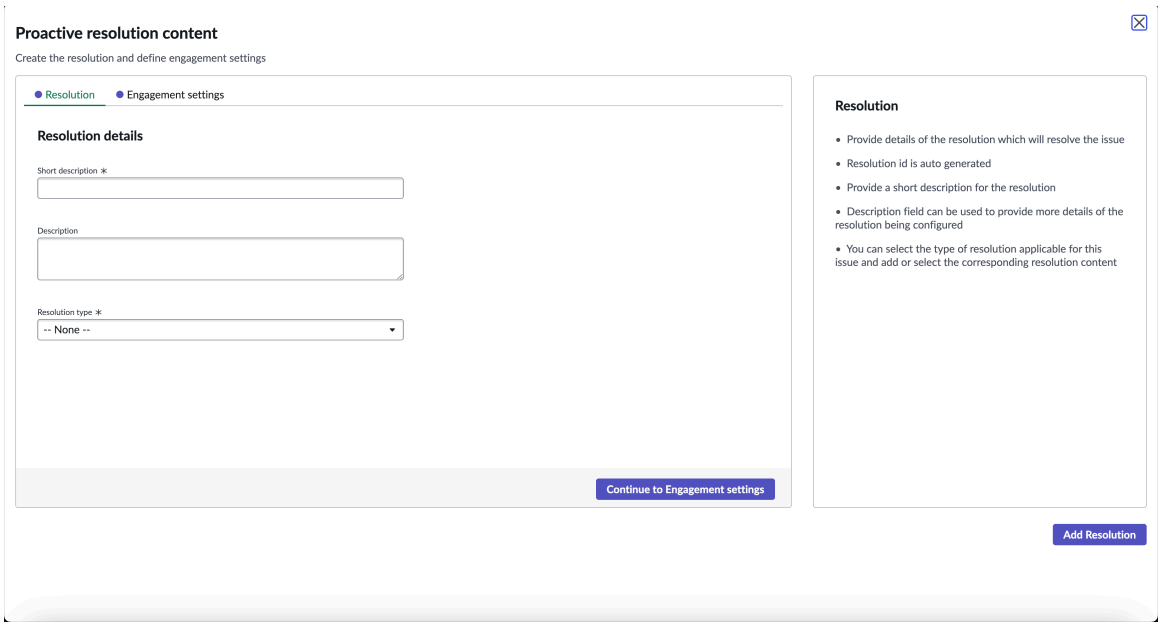
Remarque :
Les actions de rattrapage qui nécessitent la saisie de paramètres ne sont pas prises en charge et vous ne pouvez pas sélectionner lorsque le type de résolution est Action de correction.

7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Sélectionnez le type de résolution et mettez à jour les détails de la résolution.

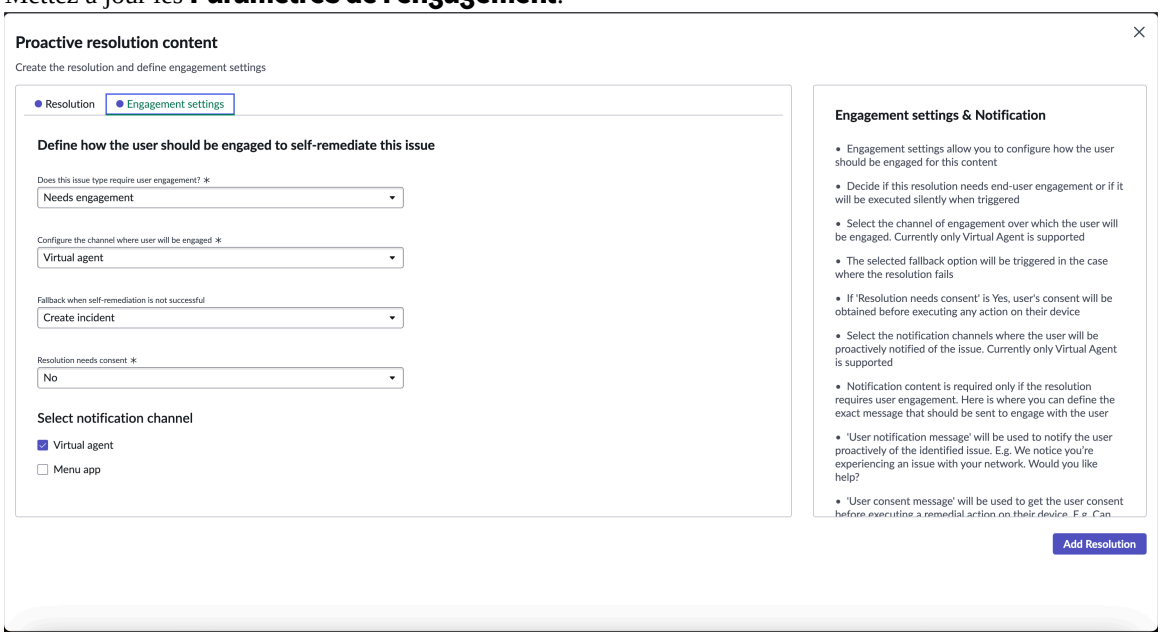
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les différents types de résolution, consultez Résolution pour ServiceNow Engagement proactif.



9. Sélectionnez **Continuer vers les paramètres d'engagement**.
10. Mettez à jour les **Paramètres de l'engagement**.



Remarque :
Pour en savoir plus sur la façon de mettre à jour les paramètres d'engagement, consultez Paramètres d'engagement pour ServiceNow Engagement proactif.

11. Sélectionnez **Ajouter une résolution**.
12. Pour définir le nom et l'activation, consultez Règle de mesure déclenchant l'engagement proactif par le biais d'alertes

Remarque :
Chaque fois que les critères définis dans la règle de mesure sont remplis, la résolution est déclenchée et vous aide à résoudre le problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

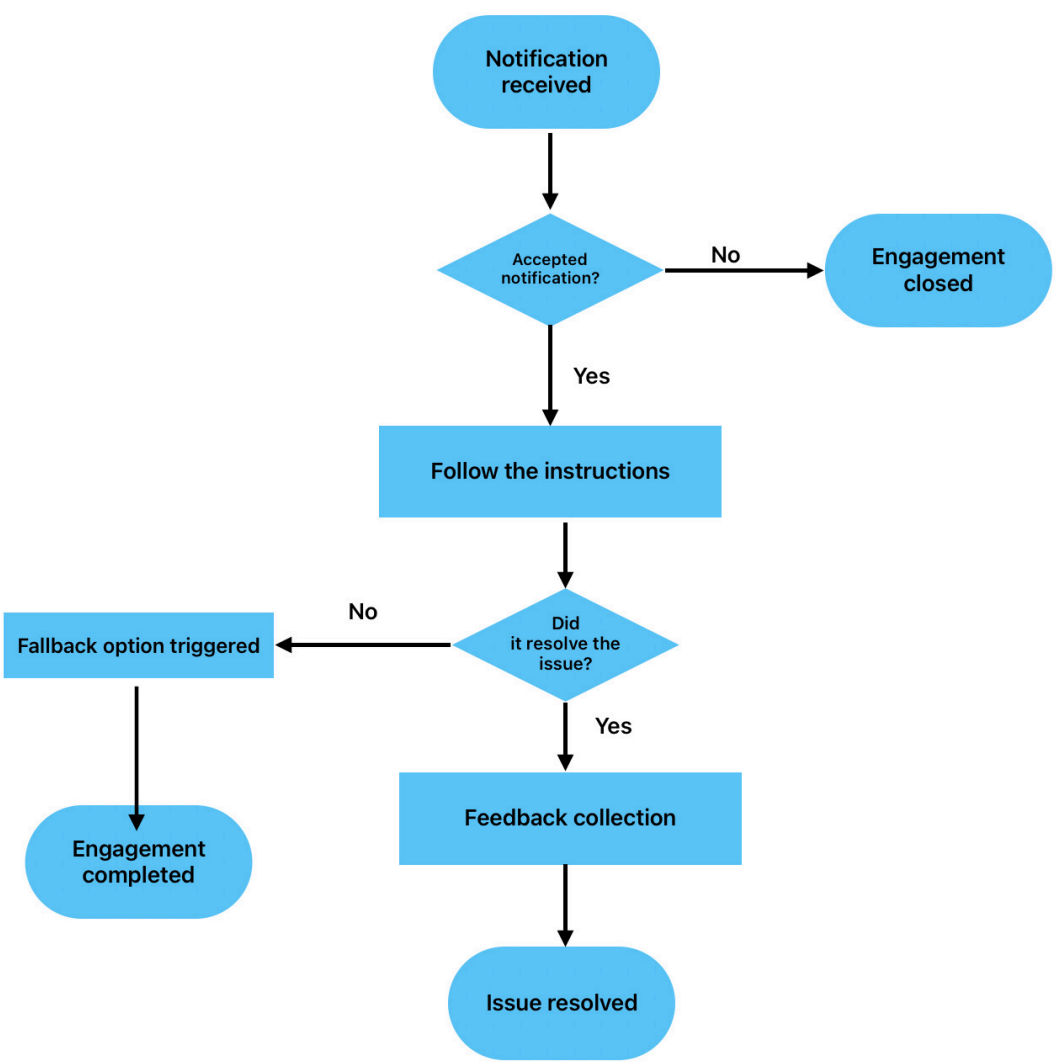
Utiliser l'engagement proactif

L'engagement proactif vous aide à détecter de manière proactive les problèmes numériques digitaux et fournit des instructions d'auto-assistance pour les résoudre.

Expérience d'implication des employés via ServiceNow Engagement proactif

Cette expérience détaille l'implication des employés via l'application ServiceNow Engagement proactif.

Chaque déclencheur ServiceNow Engagement proactif crée un enregistrement de problème d'expérience. Lorsque la règle de mesure avec une résolution Engagement proactif est déclenchée, elle crée un enregistrement de problème d'expérience pour commencer à communiquer avec l'utilisateur final. Une fois l'engagement déclenché, vous recevez une notification concernant le problème. Si l'utilisateur final consent à recevoir de l'aide, il est contacté par un Agent virtuel afin de résoudre lui-même le problème. Une fois la résolution exécutée avec succès, la confirmation de l'utilisateur final est demandée. Si le problème n'est pas résolu, l'option de secours configurée est proposée. Si le problème est résolu, les commentaires de l'utilisateur final sur l'expérience sont demandés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solution ServiceNow Engagement proactif

La solution système de base détecte les problèmes d'utilisation élevée du disque et vous permet de les résoudre en fournissant une instruction d'auto-assistance détaillée spécifique au système d'exploitation.

Deux résolutions du système de base sont fournies par le ServiceNow ServiceNow Engagement proactif.

- Vérifier l'utilisation du disque système pour Windows
- Vérifier l'utilisation du disque système pour Mac

Ces solutions du système de base sont accessibles à partir de l'onglet Règle de mesure de l'Administration DEX. Ces règles de mesures sont créées pour surveiller l'utilisation du disque sur les appareils de l'utilisateur final et déclenchent l'action d'alerte lorsqu'elle dépasse les critères définis. Pour utiliser cette règle de mesure pour la détection des problèmes et l'implication des employés afin d'activer l'auto-correction, nous devons activer la règle.

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Administration DEX** > **Règles de mesure**.
2. Sélectionnez **Nommer la règle**.
3. Sélectionnez **Actif** dans l'état de la règle.

Règle de mesure déclenchant l'engagement proactif par le biais d'alertes

Les règles de mesures créent une alerte en fonction de ses critères de déclenchement.

Les actions d'alerte sont déclenchées lorsqu'une alerte est créée en fonction des critères spécifiés. Vous pouvez créer une alerte en fonction des valeurs partagées dans les propriétés système. Les propriétés système peuvent être définies comme conditions de déclenchement de l'action d'alerte. Les applications et les appareils nécessitent la définition d'un ensemble différent de propriétés système. Les actions d'alerte sont déclenchées lorsqu'une alerte est créée en fonction des critères spécifiés et que les conditions sont remplies. Grâce aux propriétés système, vous pouvez personnaliser les valeurs de ces conditions.

- L'action d'alerte pour cette règle de mesure n'est pas déclenchée au cours des 72 dernières heures pour l'utilisateur.
- Moins de 100 utilisateurs sont concernés pour cette règle de mesure dans une fenêtre de 8 heures.

Propriété système	Condition	Description	Type
sn_pren.resolution_freeze_period	Règle de mesure non déclenchée au cours des 72 dernières heures (par défaut).	Durée (en heures) d'imposition d'une période de gel pour un utilisateur spécifique pour toute règle de mesure unique configurée dans ServiceNow Engagement proactif. Définissez cette valeur sur zéro pour désactiver la règle.	entier

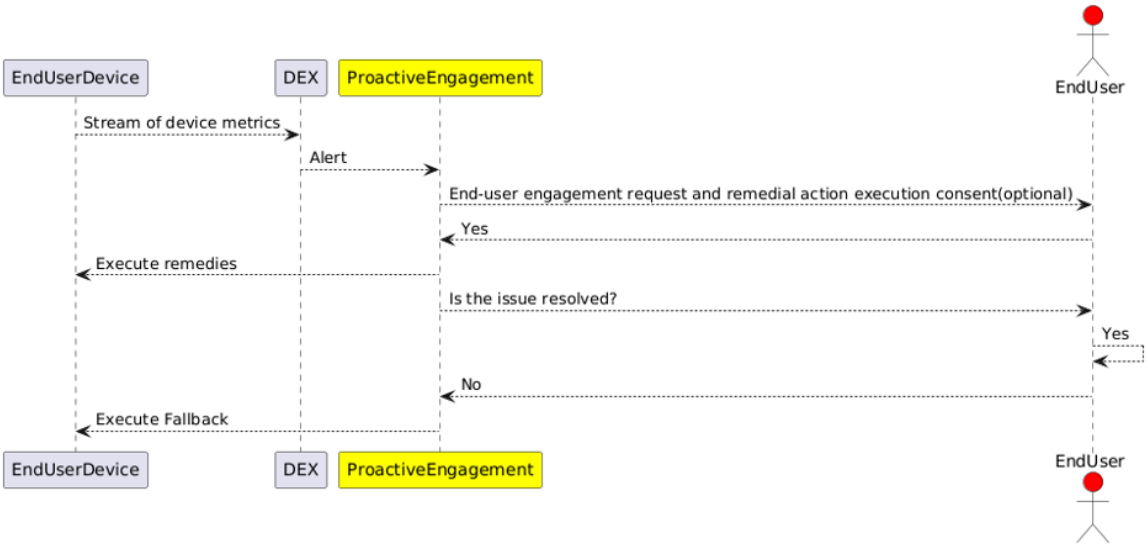
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété système	Condition	Description	Type
sn_pren.device_resolution.user_limit_per_throttling_window	Moins de 100 utilisateurs (par défaut) sont concernés.	Nombre maximal d'utilisateurs pour lequel une résolution liée à l'appareil ServiceNow Engagement proactif est déclenchée dans une période définie. Valeur de la période configurée dans la propriété sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration.	entier
sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration	Durée définie à 8 heures (par défaut)	Période en minutes pendant laquelle une résolution liée à l'appareil ServiceNow Engagement proactif est limitée. Cette résolution est limitée si le nombre d'utilisateurs impactés dépasse la valeur de la propriété sn_pren.device_resolution.user_limit_per_throttling_window.	entier
sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_window	Moins de 100 utilisateurs impactés	Nombre maximal d’utilisateurs pour lequel une résolution liée à l’application ServiceNow Engagement proactif est déclenchée. Cette résolution est déclenchée dans un délai défini (valeur de la période configurée dans la propriété sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration)	chaîne
sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration	Durée définie à 1 heure	Période en minutes pendant laquelle une résolution liée à l’application ServiceNow Engagement proactif est limitée. Cette résolution est limitée lorsque le nombre d'utilisateurs impactés dépasse la valeur de la propriété sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_window.	entier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Fermeture de l'alerte dans ServiceNow Engagement proactif

Il existe différentes méthodes de fermeture des alertes dans ServiceNow Engagement proactif pour les appareils et les applications.

- Appareils : les alertes générées à partir d'une règle de mesure déclenchée pour les appareils sont fermées une fois que ServiceNow Engagement proactif a aidé les utilisateurs concernés à résoudre leur problème.
- Applications : les alertes générées à partir d'une règle de mesure déclenchée pour les applications ne sont pas fermées.

Gestion du cycle de vie ServiceNow Engagement proactif

L'application ServiceNow Engagement proactif vous permet de travailler dans le modèle de cycle de vie afin de gérer les solutions que vous possédez et d'afficher les solutions qui peuvent avoir un impact sur les services ou les produits qui vous intéressent.

Vous pouvez accéder à la console Engagement proactif en accédant à **Tout** > **SOW** > **Console Engagement proactif**.

La console ServiceNow Engagement proactif fournit une vue d'ensemble de toutes les solutions ServiceNow Engagement proactif disponibles sur une instance. Elle affiche les détails de toutes les solutions disponibles, déployées et non déployées.

Solutions déployées, où les paramètres d'engagement sont configurés et utilisés au sein de l'organisation. Les résolutions ServiceNow Engagement proactif créées par le biais des règles de mesures sont déployées par défaut. Pour en savoir plus, voir Configurer les résolutions ServiceNow Engagement proactif avec DEX. Les solutions déployées peuvent être déployées dans un format personnalisé ou original. Les solutions créées à l'aide des règles de mesures sont originales. Vous pouvez personnaliser la résolution en sélectionnant l'enregistrement déployé et en choisissant une résolution personnalisée. Les paramètres d'engagement pour les solutions non déployées ne sont pas configurés.

Examiner les solutions pour les mises à jour disponibles

Pour chaque solution personnalisée pour laquelle une mise à jour est disponible, les mises à jour peuvent être examinées en sélectionnant **Examiner la mise à jour** disponible sur la carte ou lorsque l'enregistrement est ouvert par un clic sur la carte. **Examiner la mise à jour** fournit une comparaison entre les solutions mises à jour et personnalisées afin que les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisateurs puissent prendre une décision éclairée sur les prochaines étapes. Les actions suivantes peuvent être effectuées :

- *Mise à jour automatique* Supprime la référence à la résolution personnalisée et sera à jour avec la solution du fournisseur. L'état de la mise à jour passe à À jour.
- *Mise à jour manuelle* Les utilisateurs reviennent en arrière et apportent manuellement tous les changements nécessaires à la solution. L'état de la mise à jour de la solution passe à Mise à jour manuelle en attente. Une fois les modifications effectuées, sélectionnez l'option Solution mise à jour sur la carte ou sur la page Examiner la mise à jour pour déplacer l'état de la mise à jour de la solution vers À jour.
- *Ignorer la mise à jour* : la mise à jour est ignorée et l'état de la mise à jour de la solution passe à À jour.

ServiceNow Engagement proactif ne sera déclenché que pour les solutions déployées. Il existe différents **états** dans les solutions déployées.

- **Mise à jour disponible** De nouvelles mises à jour pour les solutions déployées prêtes à l'emploi sont disponibles.
- **Mise à jour effectuée** Solution expédiée par ServiceNow et à jour.
- **Mise à jour ignorée** Les mises à jour disponibles dans la solution prête à l'emploi du fournisseur sont ignorées.
- **Mise à jour manuelle en attente** Les mises à jour disponibles ont été examinées et la solution a été mise à jour manuellement.

Vous pouvez mettre à jour les résolutions personnalisées automatiquement ou manuellement. Une fois les mises à jour terminées, l'état passe à Mise à jour effectuée. **Mettre à jour les données du fournisseur** met à jour ou actualise les solutions dans la console ServiceNow Engagement proactif.

Référence ServiceNow Engagement proactif

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les cartes, les listes et les formulaires qui vous aident à configurer et à utiliser ServiceNow Engagement proactif.

Composants installés avec ServiceNow Engagement proactif

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application ServiceNow Engagement proactif (com.snc.self_remediation_framework), y compris les rôles d'utilisateur.

Rôles installés avec ServiceNow Engagement proactif

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour obtenir des instructions sur la façon d'accéder à cette table, reportez-vous à Find components installed with an application .

Rôles installés avec l'engagement proactif

Titre du rôle [name]	Contient des rôles	Description
sn_pren.solution_provider	sn_pren.issue_registry_template_write	Ce profil est responsable de la création du modèle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'engagement proactif (suite)

Titre du rôle [name]	Contient des rôles	Description
		de registre des problèmes, des enregistrements de résolution et d'invite de résolution.
sn_pren.engagement_admin	sn_pren.issue_registry_write sn_pren.experience_issue_read sn_pren.issue_registry_template_write	• Ce profil est responsable du déploiement des modèles de registre des problèmes. • Configuration des paramètres d'engagement, des canaux de notification et du secours. • Créez une résolution et une notification personnalisées pour un modèle existant. **Remarque :** Le rôle d'utilisateur SOW est requis pour accéder à la console d'engagement proactif.
sn_pren.issue_registry_template_write	Aucun	Peut créer/modifier/lire/supprimer les • Enregistrements de modèles de registres des problèmes • Enregistrements de résolution • Enregistrements de contenu de la notification
sn_pren.issue_registry_write	Aucun	Peut créer/modifier/lire/supprimer les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'engagement proactif (suite)

Titre du rôle [name]	Contient des rôles	Description
		• Registre des problèmes • Enregistrements de modèles de registres des problèmes • Enregistrements de résolution • Enregistrements de contenu de la notification
sn_pren.solution_provider	Aucun	Peut lire les enregistrements de problèmes d'expérience

Tables installées

Table	Nom de la table	Description
Fournisseur d'engagement proactif	sn_pren_provider	Enregistrement utilisé pour gérer les détails du fournisseur de solution DEX, tels que le nom et le code du fournisseur. À ce jour, ServiceNow est notre seul fournisseur.
Modèles de registres des problèmes	sn_pren_issue_registry_template	Cette table stocke tous les problèmes de l'utilisateur final pour lesquels un client pourrait potentiellement impliquer l'utilisateur final pour qu'il résolve lui-même un potentiel problème. Les enregistrements de modèles de registre des problèmes peuvent provenir d'un fournisseur DEX/DEX tiers ou être créés directement par le client, avec une référence au fournisseur. Cette table spécifie la résolution du problème et la façon dont l'utilisateur final doit être impliqué. Elle contient également des champs descriptifs du problème, tels que Brève description et Description. En outre, elle contient un code de problème unique, qui est une combinaison du code de fournisseur et du code de problème, garantissant le caractère unique de tous les enregistrements de modèle pour un client.
Registres des problèmes	sn_pren_issue_registry	Cette table contient tous les problèmes que le client a choisis pour l'auto-résolution par l'utilisateur final. Un enregistrement de registre des problèmes est créé en déployant l'enregistrement de modèle de registre des problèmes. Le simple

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Nom de la table	Description
		fait de disposer d'un enregistrement du modèle du registre des problèmes ne rend pas le problème éligible à la résolution automatique ; l'administrateur d'engagement doit déployer le modèle pour créer l'enregistrement du registre des problèmes. La table stocke toutes les configurations déployées par le client, y compris les détails concernant l'éventuelle configuration d'une résolution et d'une notification personnalisées par le client, les paramètres d'engagement, les paramètres du canal de notification, les options de secours et l'état de parité du modèle.
Résolutions	sn_pren_resolution	Enregistrement utilisé pour stocker les résolutions configurées pour être exécutées en cas de dépassement de seuil, conformément à la configuration de la règle de mesure. Cet enregistrement peut inclure une instruction d'auto-assistance avec des étapes définies, une URL avec un lien spécifié, une action de rattrapage avec une référence à l'action de rattrapage configurée ou du type de création d'incident.
Contenu de la notification	sn_pren_notification_content	Enregistrement utilisé pour gérer les paramètres de notification, tels que l'invite de notification, le message et l'invite de consentement à la résolution
Problèmes d'expérience	sn_pren_experience_issue	L'enregistrement des problèmes d'expérience est créé une fois l'engagement initié avec l'utilisateur final. Il stocke des données telles que les informations utilisateur, **l'état** de l'exécution de la résolution, l'état du motif de fin, le résultat du secours (en cas de déclenchement), les détails de l'enquête, etc. Cet enregistrement sera la source de vérité pour tout engagement proactif avec l'utilisateur final.
Alerte de problème d'expérience	sn_pren_experience_issue_m2m_alert	Enregistrement utilisé pour créer un journal de l'alerte à l'origine du problème d'expérience. Il s'agit d'une table de mappage entre les problèmes d'alerte et d'expérience, avec des détails sur le nombre d'utilisateurs limités et le motif de la limitation.

Résolution pour ServiceNow Engagement proactif

La résolution est une information fournie à l'utilisateur final pour résoudre lui-même le problème ou exécuter une action de rattrapage sur l'appareil de l'utilisateur final.

Les informations de résolution sont fournies à l'utilisateur final par le biais des méthodes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de résolution	Description
URL	Lien vers n'importe quelle page (y compris les articles de la base de connaissances) contenant des détails sur la façon de résoudre le problème.
Action de rattrapage	Action de rattrapage déclenche une action sur l'appareil de l'utilisateur final.
Créer un incident	Créez un incident pour résoudre le problème où ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final détectera le problème en fonction de la règle de mesure et créera un incident avec des détails afin que l'agent puisse résoudre le problème.
Instructions d'auto-assistance	Ensemble d'instructions que l'utilisateur doit suivre pour résoudre le problème.

Paramètres d'engagement pour ServiceNow Engagement proactif

Cela vous permet de configurer et de définir comment un utilisateur final doit être impliqué pour résoudre lui-même le problème. L'Agent virtuel est le seul canal de notification utilisé pour communiquer avec l'utilisateur. En guise de secours, un incident peut être créé ou acheminé vers un agent actif.

L'Agent virtuel est le seul canal de notification utilisé pour communiquer avec l'utilisateur. En guise de secours, un incident peut être créé ou l'utilisateur est acheminé vers un agent actif. Les noms de champs suivants sont affichés dans l'onglet Paramètres d'engagement lors de la création d'une résolution ServiceNow Engagement proactif à partir des règles de mesures.

Nom de champ	Description	Options
Ce type de problème nécessite-t-il l'engagement de l'utilisateur ?	Décidez si cette résolution nécessite l'engagement de l'utilisateur final ou si elle peut être exécutée silencieusement lors du déclenchement.	Engagement nécessaire/Aucun
Configurer le canal dans lequel l'utilisateur sera impliqué	Sélectionnez le canal d'engagement.	Agent virtuel
Secours en cas d'échec de l'auto-correction	Sélectionnez l'option de secours qui sera déclenchée en cas d'échec de la résolution.	Créer un incident/acheminer vers l'agent actif
La résolution demande un consentement	Décidez si le consentement de l'utilisateur est nécessaire pour la résolution avant d'exécuter toute action sur l'appareil de l'utilisateur final. Cette option n'est disponible que pour les types de résolution Action de remédiation et Créer un incident.	Oui/Non
Sélectionner un canal de notification	Canal sur lequel l'utilisateur sera informé de manière proactive.	Agent virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description	Options
Message de notification de l'utilisateur	Détaille le message qui doit être envoyé pour interagir avec l'utilisateur.	Message personnalisé Exemple : Votre appareil manque d'espace disque. Souhaitez-vous de l'aide pour libérer de l'espace ?
Message de consentement de l'utilisateur	Détaille le message dans lequel le consentement de l'utilisateur est requis.	Message personnalisé Exemple : Pouvons-nous libérer de l'espace disque à l'aide du nettoyage de disque Windows ? Cette opération n'effacera que les fichiers temporaires et la corbeille. Votre travail ne sera en aucun cas affecté.

Ces paramètres d'engagement sont fournis lorsque vous configurez la règle de mesure. Pour configurer une nouvelle règle de mesure, consultez Configurer les résolutions ServiceNow Engagement proactif avec DEX.

Action de rattrapage

L'action de rattrapage est un cadre de travail. Nous devons installer le cadre de travail des actions de rattrapage pour sélectionner l'action de rattrapage comme type de résolution.

L'action de rattrapage vous permet de déclencher une action sur l'appareil de l'utilisateur final. Avec le consentement de l'utilisateur, nous partageons différents types d'actions de rattrapage pour résoudre le problème.

- Exécutez une action sur l'appareil de l'utilisateur final. L'utilisateur peut créer sa propre action de rattrapage et se référer au <cadre de travail des actions de rattrapage>.
- S'il existe des rubriques d'agent virtuel, celles-ci peuvent être renseignées en tant que résolution pour l'utilisateur final.
- Lorsque les critères de la règle de mesure sont remplis, un élément de catalogue s'affiche pour que l'utilisateur le remplisse et le soumette.

Pour créer votre propre action de rattrapage, consultez Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage.

Limitations dans ServiceNow Engagement proactif

Vous devez tenir compte de quelques limitations lorsque vous créez une nouvelle règle de mesure et choisissez l'action de rattrapage.

Limitations dans ServiceNow Engagement proactif :

- Le type de résolution de l'action de rattrapage ne peut pas être utilisé si les actions de rattrapage nécessitent des paramètres d'exécution.
- Les notifications exploitables pour LLM seront prises en charge à partir de WP3 et Xanadu. Toutefois, dans la version Vancouver, le portail avec NLU recevra des notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

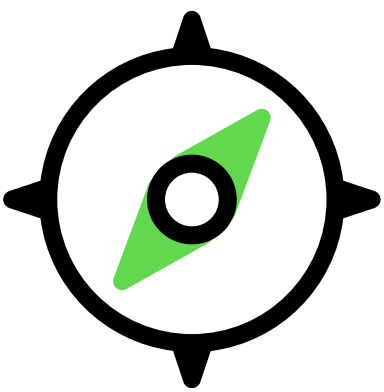
Gestion des problèmes

L'application ServiceNow® Gestion des problèmes permet d'identifier la cause des erreurs dans l'infrastructure IT, signalées comme des occurrences d'incidents associés.

Présentation de Gestion des problèmes ; création d'un problème ; vérification des dépendances ; création de tâches de problèmes pour initier l'analyse de la cause première ; communication de solutions de contournement ; publication Knowledge ; création d'une demande de changement à partir d'un problème ; fermeture d'un problème et des incidents associés.

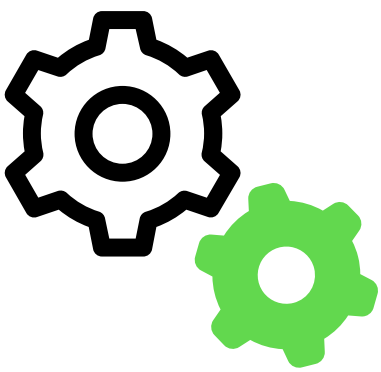
Premiers pas

Explorer



Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Gestion des problèmes.

Configurer

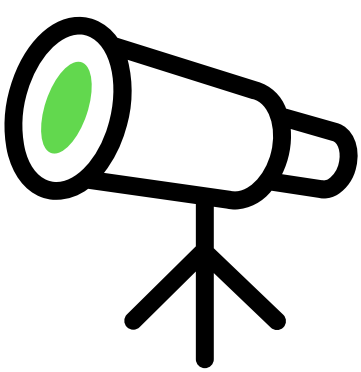


Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.

Gérer

Créez et gérez des problèmes.

Communiquer

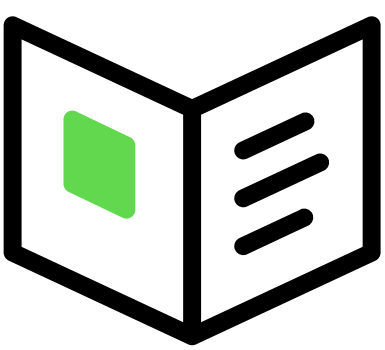


Utilisez Gestion des problèmes pour communiquer le résultat du problème.

Analyse et solutions de reporting

Utilisez les tableaux de bords pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus business et identifier des domaines d'amélioration.

Référence



Obtenez des détails sur les propriétés Gestion des problèmes et différents champs de formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Consultez ServiceNow Community : https://community.servicenow.com/community/it-service-management/content?filterID=contentstatus%5Bpublished%5D%7Ecategory%5Bproblem-management%5D
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Gestion des problèmes

Gestion des problèmes prend en charge le processus ITIL permettant de trouver et de corriger la cause première des problèmes qui entraînent des incidents. Vous pouvez enregistrer des problèmes, associer des incidents et les affecter aux groupes qui conviennent. Vous pouvez documenter et communiquer les erreurs connues et initier des actions afin d'y remédier.

Gestion des problèmes est responsable de la gestion du cycle de vie de tous les problèmes et d'empêcher que des problèmes et des incidents ne se produisent. Il vise également à éliminer les incidents récurrents et à minimiser l'impact des incidents qui ne peuvent être évités. La résolution d'un problème comprend les activités requises pour diagnostiquer la cause première des incidents et déterminer la résolution du problème. La résolution des problèmes et l'élimination des causes premières nécessitent souvent l'application d'un changement au niveau de l'élément de configuration dans l'environnement IT existant.

Gestion des problèmes conserve également des informations sur les problèmes ainsi que les solutions de contournement et les résolutions appropriées pour permettre à l'organisation de réduire le nombre et l'impact des incidents au fil du temps. Gestion des problèmes utilise Gestion des connaissances pour documenter minutieusement des articles sur l'erreur connue pour toute référence ultérieure.

Workflow Gestion des problèmes

Le workflow Gestion des problèmes comprend les éléments suivants :

1. Création d'un problème : vous pouvez créer un problème pour identifier et corriger définitivement la cause première sous-jacente lorsque :
   - Vous avez résolu un incident majeur.
   - Vous rencontrez des incidents récurrents.
2. Affecter le problème : vous pouvez maintenant affecter le problème à évaluer.
3. Évaluer le problème : vous pouvez maintenant évaluer le problème :
   - Recherchez et reliez tous les incidents supplémentaires que représente le problème.
   - Si le problème a été créé à partir d'un incident, il a hérité de champs de l'incident et ceux-ci peuvent ne pas fournir une description spécifique du problème. Dans ce cas, mettez à jour la **Description du problème** et les autres champs pour décrire spécifiquement ce problème afin d'aider l'équipe en charge de l'analyse de la cause première lors des étapes ultérieures.
   - Effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Confirmez que vous avez l'intention de travailler sur ce problème. Cette confirmation fait passer le problème à l'état Analyse de la cause première.
- Marquez ce problème comme doublon d'un problème existant pour le fermer.
- Annulez ce problème s'il ne s'agit pas d'un problème valide. Cette annulation ferme le problème.

4. Analysez la cause première du problème :
   - Si vous êtes expert en la matière, analysez le problème pour en découvrir la cause première et trouver une solution.
   - Dans le cas contraire, créez une tâche de problème de type Analyse de la cause première et affectez-la à l'équipe concernée. Communiquez avec cette équipe pendant qu'elle analyse et découvre la cause première et la solution.
   - S'il n'existe pas de solution permanente au problème, ou si vous ne disposez pas du budget nécessaire à sa résolution à ce stade, acceptez le risque qu'il ne puisse pas être résolu pour le moment. Le problème passe à l'état Fermé. Il est judicieux de revoir périodiquement les problèmes pour lesquels vous avez accepté une part de risque.
5. Communiquez le résultat du problème :
   - Après avoir identifié la solution ou le contournement du problème, mettez à jour la solution ou le contournement du problème. Communiquez les mises à jour des incidents associés.
   - Si le problème relève d'une erreur connue, créez un article correspondant pour aider d'autres personnes à trouver des informations et à dévier d'autres incidents. L'article sur l'erreur connue peut également être consulté par les agents qui rencontrent des problèmes et des incidents similaires.
6. Corrigez la cause première sous-jacente, si possible. Si vous pouvez corriger la cause première, créez une demande de changement et affectez-la à l'équipe concernée. Une fois la demande de changement terminée, résolvez le problème. Si aucun nouvel incident ne survient, fermez le problème.
7. Réanalysez le problème s'il réapparaît. Si vous êtes le gestionnaire du problème et que vous n'êtes pas satisfait de l'analyse après sa résolution ou sa fermeture, ou si le problème réapparaît, vous pouvez décider de le réanalyser. Le problème est rouvert et son état indique Analyse de la cause première.

Gestion des problèmes avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez un problème pour identifier la cause première de l'incident.	Création d'un problème	Agent et utilisateurs chargés de rédiger les problèmes
Ajoutez plusieurs incidents à un problème pour éviter de créer plusieurs problèmes pour les incidents présentant le même problème.	Ajout de plusieurs incidents à un problème	Agent
Créez une tâche de problème pour lancer l'analyse de la cause première.	Création d'une tâche de problème	Agent, utilisateurs chargés de rédiger les problèmes et analyste de tâche de problème

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Documentez et communiquez une solution de contournement pour restaurer les défaillances de service et réduire l'impact d'un problème pour lequel une résolution réelle n'est pas encore disponible.	Communiquer les solutions de contournement pour un problème	Coordinateur des problèmes
Créez des articles d'erreur connue qui serviront de matériel de référence.	Créer un article d'erreur connue	Coordinateur des problèmes
Implémentez une résolution sur un problème en appliquant une procédure de changement standard et des tests pour confirmer la récupération du service.	Création d'une demande de changement à partir d'un problème	Coordinateur des problèmes
Résolvez le problème et ajoutez les notes détaillées de la résolution pour référence ultérieure.	Résolution et conclusion d'un problème	Coordinateur des problèmes

Processus Gestion des problèmes

Au sein de la plateforme, les problèmes sont traités à l'aide du système d'enregistrement des tâches. Chaque problème est généré par divers moyens en tant qu'enregistrement de tâche, et est renseigné avec les informations pertinentes. Ces tâches sont affectées aux membres de l'équipe Gestion des problèmes désignés pour les résoudre, puis les fermer.

Identifier et enregistrer les problèmes

Un problème peut être créé de plusieurs façons. Pour plus d'informations, référez-vous à la section Création d'un problème.

L'association d'un problème à un élément de configuration à l'aide de la CMDB aide l'équipe Gestion des problèmes à visualiser les éléments affectés et leur relation avec d'autres éléments de configuration.

Un problème peut être associé à un ou plusieurs incidents dans la liste connexe des **Incidents**. L'association est automatique si le problème est généré à partir d'un incident. Les incidents associés donnent à l'équipe Gestion des problèmes un accès aux informations recueillies au cours de l'examen de l'incident.

Enquêter et mettre à jour les problèmes

Si l'équipe Gestion des problèmes dispose d'un processus de modèle de problème pour traiter certains problèmes, ces derniers peuvent être ajoutés au système avec des workflows. Les workflows normalisent et automatisent un processus.

Lorsqu'un problème est mis à jour, des notifications par e-mail sont envoyées aux parties concernées. Si les actions sur e-mail entrant sont spécifiées, le problème peut être mis à jour par e-mail.

Vous pouvez utiliser l'icône Autres tâches actives située en regard de **l'élément de configuration** afin de rechercher des enregistrements de problèmes actifs. Lorsque vous cliquez sur l'icône, toutes les tâches actives liées à cet élément de configuration s'affichent.

La plateforme fournit des règles d'escalade pour s'assurer que les problèmes sont traités rapidement. Deux types de règles d'escalade sont disponibles dans le système.

- Accords de niveau de services : les SLA peuvent être utilisés pour s'assurer que les problèmes sont mis en évidence. Comme l'enquête et la résolution d'un problème peut nécessiter un effort à long terme, il n'est pas recommandé d'appliquer des SLA à un problème global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les SLA sont également utilisés comme indicateur de performance pour l'équipe Gestion des problèmes.

- Moniteurs d'inactivité : les moniteurs d'inactivité permettent de s'assurer que les problèmes ne soient pas ignorés en générant un événement. Lorsqu'un problème n'a pas été mis à jour au bout d'un certain laps de temps, l'événement peut créer une notification par e-mail ou déclencher un script.

Résoudre les problèmes

Si un problème nécessite une demande de changement pour être résolu, il est possible de demander un changement qui passe par le processus de Gestion des changements. Après avoir demandé un changement, le problème apparaît dans une liste connexe sur le formulaire de demande de changement.

Remarque :
pour les bonnes pratiques de Madrid : le coordonnateur de problème, à qui le problème est affecté, est informé lorsque toutes les demandes de changement connexes sont correctement exécutées ou annulées.

Les informations suivantes s'appliquent à London et aux versions antérieures :

- Une règle métier (*SNC-ITIL-Close-related*) automatise le processus de fermeture des problèmes ayant l'état **Changement en attente** lorsque la demande de changement est fermée. Si le problème est fermé, une autre règle métier (*SNC - ITIL - Resolve Related Incidents*) bascule automatiquement l'**État** en **Résolu** pour tous les incidents associés à ce problème dont l'**État** était **En suspens** et le **Motif de la mise en suspens** était **En attente du problème**.
- Si la cause d'un problème a été déterminée mais qu'il n'y a pas de solution permanente, basculez l'état du problème en **Erreur connue** pour communiquer ce fait. Les agents informatiques peuvent cliquer sur le module Erreurs connues et rechercher le problème qu'ils étudient pour réduire le temps passé sur un problème similaire. Pour communiquer des informations liées à un problème, vous pouvez ouvrir le problème et décrire une solution de contournement, créer un article de base de connaissances ou créer un élément d'actualité.

Cycle de vie d'un problème

Gestion des problèmes est responsable de la gestion du cycle de vie des problèmes sous-jacents. La transition d'état d'un problème vous guide à travers les étapes du cycle de vie d'un problème, de la création à la fermeture.

Gestion des problèmes a un seul objectif : identifier et résoudre les problèmes sous-jacents qui causent les incidents. Gestion des problèmes est un processus systématique et méthodique où le délai de résolution est moins important que l'identification et la résolution de la cause première.

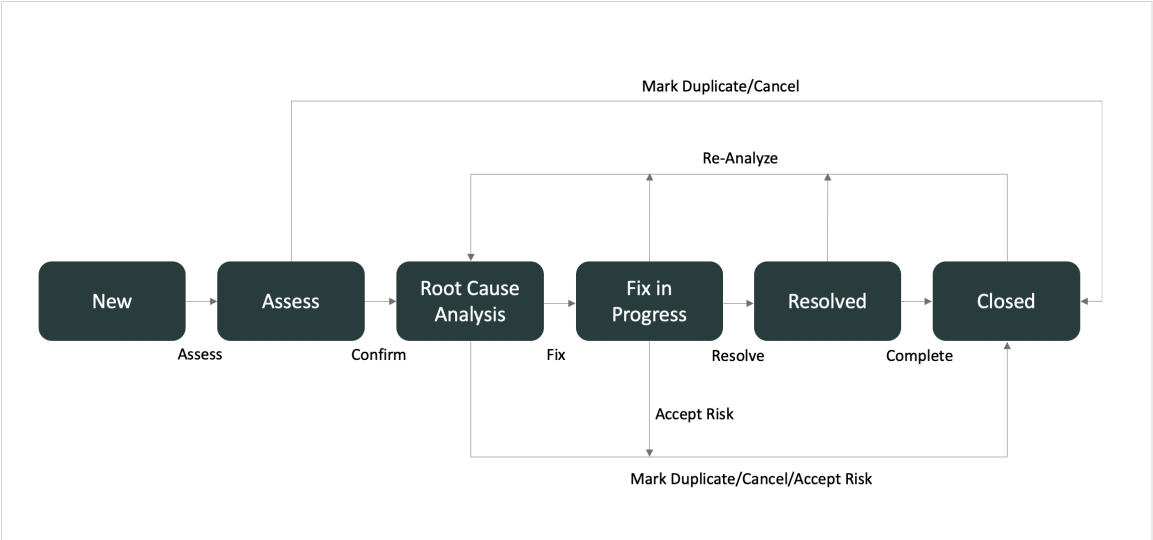
Remarque :
Les informations basées sur l'état sont disponibles uniquement dans les nouvelles instances à partir de la version Madrid. Elles permettent d'activer le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model (com.snc.best_practices.problem.madrid.state_model). Les utilisateurs existants (London et les versions précédentes) ne peuvent pas activer ce module d'extension.

Le processus Gestion des problèmes dispose de nombreux états, et chacun est d'une importance vitale pour le succès du processus et la qualité du service fourni. Les différents états peuvent être représentés dans un diagramme comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Transitions d'états Gestion des problèmes



Remarque :

À partir de la version Xanadu, vous pouvez utiliser des modèles Gestion des problèmes pour adapter les processus à des cas d'utilisation spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Modèles Gestion des problèmes.

Cycle de vie d'une tâche de problème

Une tâche de problème est la plus petite unité de travail que vous devez effectuer pour résoudre un problème. La transition d'état d'une tâche de problème vous guide à travers les étapes du cycle de vie d'une tâche de problème, de la création à la fermeture.

Si un coordonnateur de problème a besoin d'aide pour résoudre un problème, le coordonnateur peut créer des tâches de problème et les affecter à des groupes d'affectation ou à des utilisateurs pour effectuer ces activités.

Remarque :

Les informations basées sur l'état sont disponibles uniquement dans les nouvelles instances à partir de la version Madrid. Activez le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes — Madrid — Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Les utilisateurs existants ne peuvent pas activer le module d'extension.

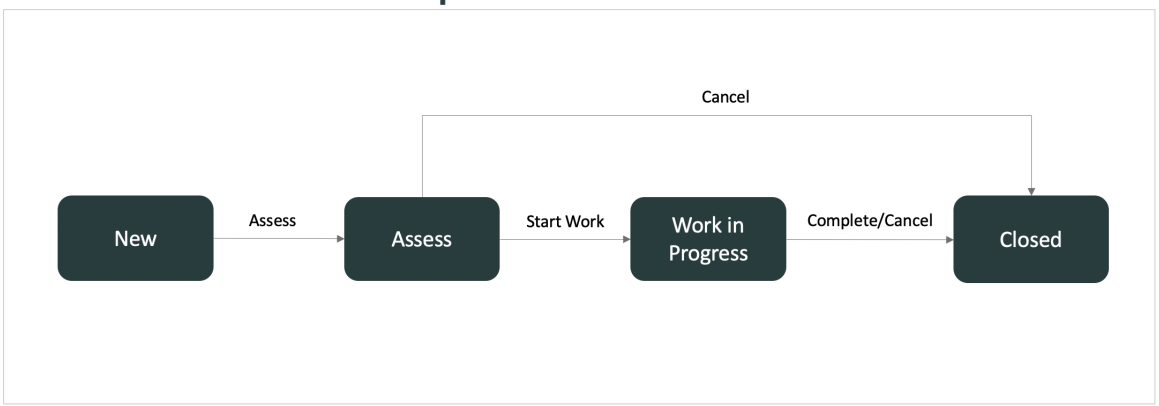
Par défaut, vous pouvez créer les types de tâches suivants :

- **Analyse de la cause première** : lorsque vous devez examiner la cause première et la résolution d'un problème
- **Général** : pour toute autre tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Transitions d'états d'une tâche de problème



Remarque :

À partir de la version Xanadu, vous pouvez utiliser des modèles Gestion des problèmes pour adapter les processus à des cas d'utilisation spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Modèles Gestion des problèmes.

Modèles Gestion des problèmes

Vous pouvez utiliser des modèles Gestion des problèmes pour adapter les processus à des cas d'utilisation spécifiques.

Vous pouvez créer des modèles personnalisés pour les problèmes et les tâches de problème afin d'étendre leurs modèles par défaut sans compromettre les options existantes. Pour utiliser ces options, activez la propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled* introduite dans la version Xanadu. L'activation des modèles Gestion des problèmes est facultative.

Les modèles Gestion des problèmes vous permettent de définir :

- Des états pour des cas d'utilisation spécifiques
- Des transitions d'états
- Des conditions de transitions d'états

Les modèles par défaut suivants sont fournis pour reproduire les versions sans modèle incluses dans le cycle de vie du problème de base. Le cycle de vie du problème de base est inclus avec le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Utilisez l'application du magasin Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes pour activer ce module d'extension et migrer vos enregistrements vers le cycle de vie du problème de base.

Modèle de problème

Modèle	Description
Général	Processus de problème équivalent au cycle de vie du problème sans base de modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de tâches de problèmes

Modèle	Description
Analyse de la cause première	Processus de tâche équivalent au cycle de vie du problème de base sans modèle.
Général	Processus de tâche équivalent au cycle de vie du problème de base sans modèle.

Activation des modèles Gestion des problèmes

Testez d'abord les modèles Gestion des problèmes dans une instance de non-production. Si vous avez modifié le cycle de vie du problème de base ou les actions de cycle de vie, vous devez apporter des modifications équivalentes à vos modèles personnalisés.

Pour commencer à travailler avec des modèles personnalisés, consultez les rubriques suivantes :

- Activer les modèles Gestion des problèmes
- Créer un modèle de problème
- Créer un modèle de tâche de problème

Remarque :
Tous les problèmes ou tâches de problème qui ont été créés avant l'activation des modèles Gestion des problèmes continueront d'utiliser le cycle de vie sans modèle.

Désactivation des modèles Gestion des problèmes

Avant de désactiver les modèles Gestion des problèmes, vous devez appliquer toutes les fonctionnalités supplémentaires que vous avez ajoutées via les modèles Gestion des problèmes personnalisés à votre cycle de vie hors modèle.

Considérations relatives aux modèles Gestion des problèmes et à Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services 6.x est basé sur la version Xanadu et prend en charge les modèles Gestion des problèmes.

Espace de travail pour l'exploitation des services 5.x est basé sur la version Washington DC et ne prend pas en charge les modèles Gestion des problèmes.

Si vous utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services 5.x et que vous activez les modèles Gestion des problèmes, vous gérerez les problèmes et les tâches de problème dans l'expérience UI16 classique plutôt que dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer Gestion des problèmes

Créez ou modifiez la mise en page des formulaires de problèmes pour les harmoniser avec le workflow du processus business de votre organisation. Classez les problèmes par catégories à des fins de surveillance et de reporting. Utilisez la recherche de données et les règles d'affectation pour affecter automatiquement une tâche à un utilisateur ou à un groupe en fonction de conditions prédéfinies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Utilisez la recherche de données et les règles d'affectation pour affecter automatiquement une tâche à un utilisateur ou à un groupe en fonction de conditions prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez Recherche de données pour le classement des problèmes par ordre de priorité.
- Configurez les propriétés de Gestion des problèmes afin de contrôler des fonctionnalités telles que la création d'une tâche de problème pour un problème fermé et la réanalyse d'un problème fermé ou annulé. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Gestion des problèmes.
- Utilisez les tests de démarrage rapide pour vérifier si l'application Gestion des problèmes fonctionne toujours après une modification de la configuration, comme l'installation d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Pour plus d'informations, consultez Tests de démarrage rapide pour Gestion des problèmes.

Utilitaire de migration

Gestion des problèmes Migration Utility, disponible dans le ServiceNow® Store, est une application de configuration guidée qui vous permet d'effectuer des mises à niveau pour adopter la version de base de Gestion des problèmes l'aide du cycle de vie du problème guidé.

Important :

- Vous ne devez utiliser l'utilitaire de migration que si vous avez commencé à utiliser ServiceNow avant la version Madrid et que vous souhaitez adopter le cycle de vie guidé des problèmes, car il a été inclus pour les nouveaux clients à partir de Madrid.
- Si vous rencontrez des problèmes ou avez besoin d'aide supplémentaire pour résoudre vos modifications, contactez votre représentant de compte ServiceNow ou un consultant de solution ServiceNow. Vous pourriez avoir besoin de l'aide de ServiceNow Customer Outcomes ou d'un partenaire.

L'utilitaire de migration se compose de plusieurs activités guidées :

Introduction

Décrit le but du module d'extension Gestion des problèmes Best Practice State Model et de l'utilitaire de migration. Cette activité confirme également que vous pratiquez ou avez pratiqué sur une instance de sous-production qui est un clone de l'instance de production.

Préparation

Vous permet de vous préparer pour votre migration, y compris les scénarios facultatifs si vous souhaitez supprimer tous vos enregistrements de problèmes et de tâches de problèmes existants.

Migrer

Vous guide dans Tâche de migration.

Nettoyage

L'activité Configuration guidée vous guide tout au long des activités de nettoyage manuel une fois la migration principale terminée.

Activités d'introduction pour la migration

L'activité d'introduction vous aide à comprendre le but de l'utilitaire de migration.

L'activité vous aide à comprendre le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice State Model et les nouveaux états des problèmes et des tâches. Cette activité confirme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également que vous pratiquez ou avez pratiqué sur une instance de sous-production qui est un clone de l'instance de production.

Préparation à la migration

Vous pouvez préparer votre instance à la migration avant de démarrer l'activité de migration.

Avant de démarrer l'activité de migration, si vous souhaitez supprimer tous vos enregistrements de problèmes ou tous vos enregistrements de tâches de problèmes, faites d'abord une copie de sauvegarde des enregistrements avant de les supprimer.

Tâche de migration

Préparez votre instance au module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour pouvoir mettre à jour vos enregistrements existants avec les nouveaux états.

Les étapes nécessaires pour préparer votre instance pour le modèle d'état des problèmes et pour migrer vos enregistrements sont les suivantes :

1. Résoudre les modifications de blocage
2. Examiner les modifications d'avertissement
3. Mapper les états des problèmes
4. Mapper les états des tâches de problème
5. Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model
6. Préparer les modules d'extension de base
7. Restaurer les modules d'extension de base
8. Résoudre les modifications de blocage et d'avertissement
9. Migrer les enregistrements actifs
10. Migrer les enregistrements inactifs

Résoudre les modifications de blocage

Les modifications de blocage détectées dans votre instance ne sont pas compatibles avec le modèle d'état des problèmes ; vous devez les résoudre avant d'activer le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Examinez et résolvez toutes les modifications de blocage.
   Pour plus d'informations sur les modifications qui bloquent l'activation du module d'extension du modèle d'état des problèmes, consultez l'article KB0819060 dans la base de connaissances HI.
2. Cliquez sur **Exécuter les contrôles**.

Que faire ensuite

Examiner les modifications d'avertissement.

Examiner les modifications d'avertissement

Les modifications d'avertissement n'empêchent pas l'activation du module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations sur les modifications d'avertissement et d'information et leur résolution, consultez l'article Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes - Comment résoudre les modifications détectées [KB0819196] dans la base de connaissances HI.

Procédure

1. Examinez et résolvez toutes les modifications d'avertissement.
   Bien que ce ne soit pas le cas au départ, les modifications d'avertissement peuvent devenir bloquantes lorsque vous activez le module d'extension de modèle d'état des problèmes. Vous devez les résoudre avant de pouvoir migrer vos enregistrements.
2. Affichez les modifications d'information.

   Les modifications d'information fournissent des renseignements sur les changements que vous avez apportés et qui n'ont pas d'impact sur la migration.
3. Si vous avez résolu des avertissements, cliquez sur **Exécuter les vérifications**.
4. Cliquez sur **Suivant**.

Que faire ensuite
Mapper les états des problèmes.

Mapper les états des problèmes

Définissez comment les enregistrements de problèmes sont mis à jour lorsque vous migrez les enregistrements.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Fournissez des informations pour tous les champs obligatoires à cette étape.
   Les valeurs de champ requises sont utilisées lorsque vous appliquez de nouveaux états aux enregistrements de problèmes existants.

   Remarque :
   - Le champ **Affecté à** est utilisé lorsque le nouvel état a dépassé le stade **101 - Nouveau** et que le problème n'est pas déjà affecté à un utilisateur.
   - Si vous avez activé le module d'extension du modèle d'état des problèmes, le champ **Affecté à** est filtré sur les utilisateurs ayant le rôle problem_coordinator, problem_manager ou problem_admin.
   - La variable ${current.state} est remplacée par la valeur et l'étiquette actuelles de l'état.

2. Mappez tous les états des problèmes actuels aux nouveaux états.
   La table suivante fournit un exemple de mappage d'état pour la version du système de base des enregistrements de problèmes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage des états actuels aux nouveaux états

État actuel	Nouvel état
1 – Ouvrir	101 - Nouveau
2 - Erreur connue	107 - Fermé comme risque accepté
3 - Changement en attente	104 - Correctif en cours
4 - Fermé/résolu	107 - Fermé comme correctif appliqué

3. Cliquez sur **Détecter les états non mappés** pour vérifier si un état est mappé ou non.
   Si un état n'est pas mappé, vous devez fournir un mappage.

Que faire ensuite

Mapper les états des tâches de problème.

Mapper les états des tâches de problème

Définissez comment les enregistrements des tâches de problème sont mis à jour lorsque vous migrez les enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Fournissez des informations pour les champs obligatoires à cette étape.
   Les valeurs de champ obligatoires sont utilisées lorsque vous appliquez de nouveaux états aux enregistrements de tâches de problème existants.

Remarque :

- Le champ **Affecté à** est utilisé lorsque le nouvel état a dépassé le stade **151 - Nouveau** et que la tâche de problème n'est pas déjà affectée à un utilisateur.
- Si vous avez activé le module d'extension du modèle d'état des problèmes, vous pouvez affecter uniquement des utilisateurs ayant le rôle problem_task_analyst, problem_coordinator, problem_manager ou problem_admin.
- La variable ${current.state} est remplacée par la valeur et l'étiquette actuelles de l'état.

2. Mappez tous les états des tâches de problèmes actuels aux nouveaux états.
   La table suivante fournit un exemple de mappage d'état pour la version du système de base des enregistrements de tâches de problème :

Mappage des états actuels aux nouveaux états

État actuel	Nouvel état
-5 - En attente	151 - Nouveau
1 – Ouvrir	151 - Nouveau
2 - Travail en cours	154 - Travail en cours
3 - Fermé terminé	157 - Fermé comme terminé
4 - Fermé, mais incomplet	157 - Fermé comme annulé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État actuel	Nouvel état
7 - Fermé ignoré	157 - Fermé comme annulé

3. Cliquez sur **Détecter les états non mappés** pour vérifier si un état est mappé ou non.
   Si un état n'est pas mappé, vous devez fournir un mappage.

Que faire ensuite

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) sur votre instance en utilisant l'application de stockage Gestion des problèmes Migration Utility.

Avant de commencer

Avant d'activer le module d'extension, assurez-vous de résoudre les changements de blocage. Pour plus d'informations, voir Résoudre les modifications de blocage.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un administrateur doit directement activer le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) (introduit pour la première fois dans la version Madrid) via Migration Utility, car le module d'extension comprend des fonctionnalités qui ne sont pas compatibles avec la version précédente de Gestion des problèmes.

New York Patch 9 ou Orlando Patch 3 ou une version ultérieure sont requis pour que l'administrateur puisse voir et activer le module d'extension du modèle d'état des problèmes sur une instance. Si vous ne disposez pas du correctif requis, vous devez demander le module d'extension car il s'agit d'un module d'extension de développement.

Procédure

1. Activez le module d'extension.
   Si vous possédez le niveau de correctif requis, vous avez accès au module d'extension et pouvez l'activer. Si vous ne possédez pas le niveau de correctif requis, vous devez le demander.

Option	Description
Activer le module d'extension (le niveau de correctif requis est installé)	**a.** Cliquez sur **Module d'extension de de mande** dans l'étape d'activation de mo– dule d'extension de la tâche de migration de l'utilitaire. **b.** Sur la page du module d'extension sys– tème, cliquez sur le lien connexe **Acti ver/Réparer**. **c.** Cliquer sur **Activer**. **d.** Fermez et rechargez le formulaire. L'état du module d'extension passe à **Ac tivé**. Vous pouvez revenir à Migration Utility et poursuivre la migration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Demander le module d'extension	**a.** Cliquez sur **Module d'extension de de mande** dans l'étape d'activation de mo– dule d'extension de la tâche de migration de l'utilitaire. **b.** Sur la page Module d'extension de demande de ServiceNow HI , fournissez les détails re– quis. ▪ Instance cible : instance sur laquelle demander le module d'extension ▪ Nom du module d'extension : com.snc– .best_practice.problem.madrid.state_mo– del ▪ Motif/commentaires : demande à partir de Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes ▪ Sélectionner l'heure de début de la maintenance : sélectionnez votre heure de début préférée **c.** Cliquez sur **Envoyer**. **d.** Une fois que le module d'extension est activé, vous pouvez revenir à Migration Utility et poursuivre la migration.

2. Poursuivez le processus de migration.

Que faire ensuite

Préparer les modules d'extension de base.

Préparer les modules d'extension de base

Préparez-vous à restaurer la fonctionnalité de base requise pour le modèle d'état des problèmes que vous avez modifié.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous ne pouvez pas revenir en arrière, car, à l'étape précédente, vous avez activé le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) dans cette instance et les anciens états ne sont pas valides.

Procédure

1. Résolvez les modifications de blocage.

a. Pour chaque modification de blocage, cliquez sur **Modifier la vue**.

b. Cochez la case **Remplacer lors de la mise à niveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si cette option n'est pas disponible, ajoutez le champ **Remplacer lors de la mise à jour** au formulaire à l'aide de **Configurer** > **Mise en page du formulaire**.

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

d. Cliquez sur **Retour**.

2. Cliquez sur **Exécuter les contrôles**.

Que faire ensuite
Restaurer les modules d'extension de base.

Restaurer les modules d'extension de base

Réparez les modules d'extension dans l'ordre spécifié pour restaurer la fonctionnalité de base requise pour le modèle d'état des problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
New York Patch 9 ou Orlando Patch 3 ou une version ultérieure sont requis pour voir et réparer les modules d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques – Jakarta (com.snc.best_practice. problem.jakarta) et Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model (com.snc.best_practice. problem.madrid.state_model). Avant les correctifs mentionnés, ces modules d'extension étaient des modules d'extension de développement.

Remarque :
Si vous ne possédez pas le correctif requis, reportez-vous à Modifications de blocage pour la fonctionnalité de base requise dans l'article KB0819196 de la base de connaissances HI.

Procédure

1. Réparez les modules d'extension, un par un.

   a. Réparez le module d'extension ou appliquez l'ensemble de mises à jour selon les besoins.

   Remarque :
   Certains modules d'extension contiennent des fonctionnalités pour les applications comprenant Gestion des problèmes. Pour ces modules d'extension, reportez-vous à l'article de la base de connaissances spécifié pour restaurer la fonctionnalité de problème requise au lieu de réparer le module d'extension.

   b. Retournez à la tâche de migration et marquez ce module d'extension comme réparé.

2. Cliquez sur **Exécuter les contrôles**.

Que faire ensuite
Résoudre les modifications de blocage et d'avertissement.

Résoudre les modifications de blocage et d'avertissement

Résolvez toutes les modifications de blocage et résolvez ou vérifiez les modifications d'avertissement détectées dans votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations sur les modifications de blocage, d'avertissement et d'information et leur résolution, consultez l'article Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes - Comment résoudre les modifications détectées [KB0819196] dans la base de connaissances HI.

Procédure
1. Examinez et résolvez toutes les modifications de blocage.
2. Examinez et résolvez ou vérifiez toutes les modifications d'avertissement.
3. **Facultatif :** Affichez les modifications d'information.
4. Cliquez sur **Exécuter les contrôles** une fois que vous avez résolu toutes les modifications de blocage et que vous avez résolu ou vérifié les modifications d'avertissement.

Que faire ensuite
Migrer les enregistrements actifs.

Migrer les enregistrements actifs

Migrez les enregistrements actifs pour appliquer les nouveaux mappages à vos enregistrements de problèmes et de tâches de problème actifs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Cliquez sur **Migrer les enregistrements actifs**.

S'il n'y a aucun enregistrement actif à migrer, la tâche de migration passe à l'étape de migration des enregistrements inactifs.

Remarque :
Même si vous fermez la fenêtre de migration ou sortez de la tâche de migration, la migration des enregistrements continue. Si vous cliquez sur **Migrer les enregistrements actifs**, la fenêtre de migration affiche la progression actuelle.

Si la migration d'un enregistrement échoue, celui-ci est répertorié dans une des listes connexes :

- Échec de mise à jour des problèmes actifs
- Échec de mise à jour des tâches de problème actives

Vérifiez le motif de leur échec, résolvez-le et migrez de nouveau les enregistrements.

Que faire ensuite
Migrer les enregistrements inactifs.

Migrer les enregistrements inactifs

Migrez les enregistrements inactifs pour appliquer les nouveaux mappages à tous les enregistrements de problèmes et de tâches de problème restants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Cliquez sur **Migrer les enregistrements inactifs**.

S'il n'y a aucun enregistrement inactif à migrer, la tâche de migration passe à l'étape Migrée.

> **Remarque :**
> Même si vous fermez la fenêtre de migration ou sortez de la tâche de migration, la migration des enregistrements continue. Si vous cliquez sur **Migrer les enregistrements inactifs**, la fenêtre de migration affiche la progression actuelle.

Si la migration d'un enregistrement échoue, celui-ci est répertorié dans une des listes connexes :

- Échec de mise à jour des problèmes inactifs
- Échec de mise à jour des tâches de problème inactives

Vérifiez le motif de leur échec, résolvez-le et migrez de nouveau les enregistrements.

Que faire ensuite
Affichez la rubrique Migrés.

Migrés

Vous avez activé avec succès le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice - Madrid - State Model et mis à jour vos enregistrements de problèmes et de tâches de problème vers les nouveaux états de bonnes pratiques.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. **Facultatif :** Affichez les enregistrements après la migration dans les liens connexes.
   Les enregistrements sont répertoriés dans l'une des listes connexes suivantes :
   - Problèmes par état
   - Tâches de problèmes par état
2. **Facultatif :** Si un enregistrement ne parvient pas à migrer, vérifiez le motif de son échec, résolvez-le et migrez de nouveau les enregistrements.
   Les enregistrements ayant échoué sont répertoriés dans l'une des listes connexes suivantes :
   - Échec de mise à jour des problèmes actifs
   - Échec de mise à jour des tâches de problème actives
   - Échec de mise à jour des problèmes inactifs
   - Échec de mise à jour des tâches de problème inactives
3. Cliquez sur **Terminer** pour revenir à Configuration guidée et effectuer les tâches de nettoyage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifications

Les modifications englobent tout ajout, suppression et mise à jour que vous effectuez dans Gestion des problèmes. Si vous avez apporté des modifications importantes, vous devrez passer en revue et résoudre certaines modifications de blocage possibles.

Pour plus d'informations sur les modifications, consultez les articles de la base de connaissances suivants :

- Pour plus d'informations sur les modifications qui bloquent l'activation du module d'extension du modèle d'état des problèmes, consultez l'article KB0819060 dans la base de connaissances HI.
- Pour plus d'informations sur d'autres types de modifications et leur résolution, consultez l'article Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes - Comment résoudre les modifications détectées [KB0819196] dans la base de connaissances HI.

Activités à nettoyer après la migration

Une fois que vous avez terminé votre migration principale, vous devez effectuer un nettoyage manuel pour que votre instance soit similaire à la version de base de Gestion des problèmes.

Le nettoyage manuel implique les activités suivantes :

- Réactiver les modèles d'état de problème
- Supprimer les anciens menus du module
- Supprimer les anciens filtres
- Supprimer les anciennes actions d'interface utilisateur
- Supprimer les anciennes règles métier
- Supprimer les anciennes politiques d'interface utilisateur
- Mettre à jour la vue d'ensemble du tableau de bord
- Réinitialiser les mises en page du formulaire de problème

Remarque :
Vous pouvez ignorer cette action si vous n'avez pas modifié votre formulaire.

- Rechercher des problèmes à partir d'incidents
- Supprimer les anciens formateurs de processus

Mettre à jour la vue d'ensemble du tableau de bord

Lorsque vous activez le modèle d'état des problèmes, vous devez mettre à jour le tableau de bord de vue d'ensemble pour utiliser les nouveaux états.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le tableau de bord de la vue d'ensemble du problème, consultez les problèmes fermés en définissant Actif = faux au lieu de État = 4.

Remarque :
Si vous avez ajouté vos propres tableaux de bord personnalisés, vous devrez peut-être les mettre à jour manuellement, car vous avez migré vers le modèle d'état des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Si vous recevez le message suivant : Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici, cliquez **ici**.
2. Cliquez sur l'icône de configuration ( ).
3. Passez votre souris sur **Problèmes fermés par semaine** pour les afficher et sélectionnez le menu Modifier le contenu.
4. Sélectionner le filtre pour ouvrir le Créateur de conditions et mettre à jour la condition de **État du problème** est **4** à **Actif** est **faux**.
5. Cliquez sur **Exécuter**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur **Retour** pour revenir au tableau de bord.

Modules d'extension de Gestion des problèmes

Beaucoup de modules d'extension de Gestion des problèmes sont activés dans le système de base. Vous pouvez en activer d'autres lorsque vous êtes prêt à les utiliser. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Activer Gestion des problèmes

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des problèmes (com.snc.problem) si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des problèmes active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Gestion des problèmes

Module d'extension	Description
Page d'accueil de la vue d'ensemble des problèmes [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	Ce module d'extension fournit du contenu pour la page d'accueil Vue d'ensemble des problèmes.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Composants installés avec Gestion des problèmes

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des problèmes, y compris les tables.

Tables installées

Table	Description
Problème [problem]	La table Problème est une extension de la table Tâche [task]. Elle hérite de tous les champs, règles et politiques de la tâche.

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Jakarta

Le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice - Jakarta introduit des recherches (impact, urgence et priorité) pour Gestion des problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
N'activez pas ce module d'extension si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Jakarta.

Si vous avez modifié la fonctionnalité de base requise pour le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), utilisez le Utilitaire de migration pour réparer le module d'extension.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Demander des rôles ITSM — Gestion des problèmes

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles — Gestion des problèmes (com.snc.itsm.roles.problem_management) pour obtenir un meilleur contrôle sur l'accès dont les différents agents, techniciens et gestionnaires du Centre de services disposent dans votre processus Gestion des problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension ITSM Roles active plusieurs modules d'extension connexes, notamment Parties prenantes de l'entreprise (com.snc_business_stakeholder), ITSM Roles — Gestion des incidents (com.snc.itsm.roles.incident_management), ITSM Roles — Gestion des problèmes (com.snc.itsm.roles.problem_management), ITSM Roles — Gestion des changements (com.snc.itsm.roles.change_management) et ITSM Roles — Gestion des requêtes (com.snc.service_management.roles.request_management). Les modules d'extension connexes mettent à jour le modèle de sécurité et introduisent les rôles des produits respectifs.

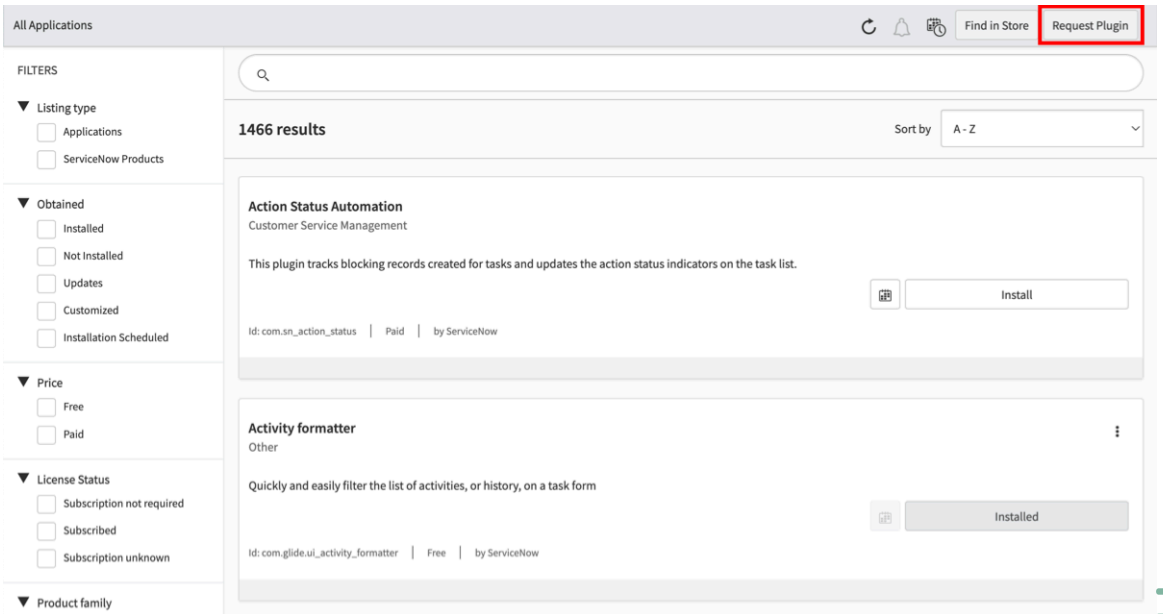
Avec l'introduction des nouveaux rôles, ITSM offre plus de contrôle sur l'accès dont les utilisateurs disposent dans le processus.

Procédure

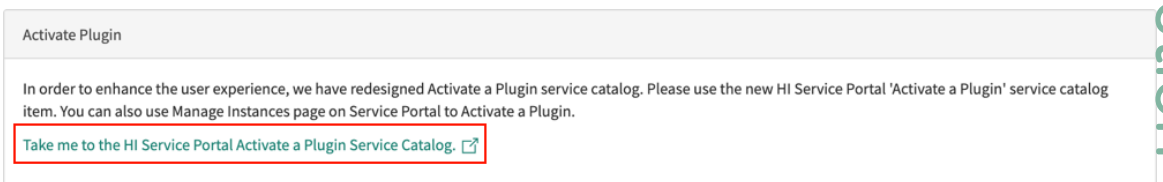
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

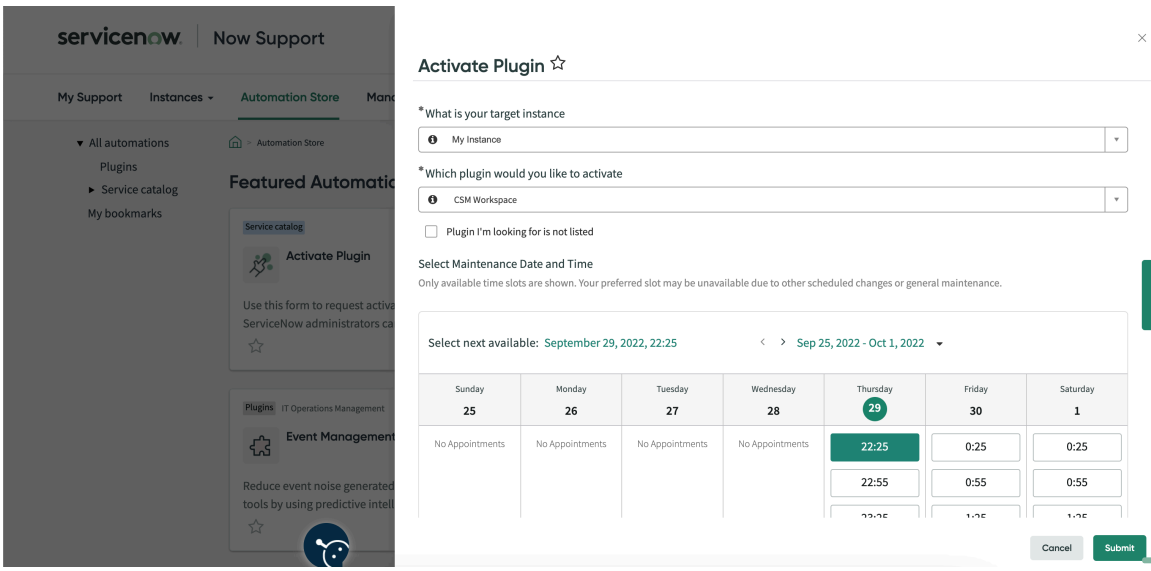
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension de Xanadu

Composants installés avec ITSM Roles — Gestion des problèmes

Plusieurs rôles utilisateurs sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Roles — Gestion des problèmes (com.snc.itsm.roles.problem_management).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecture des problèmes sn_problem_read	Accès en lecture à l'application Gestion des problèmes et aux enregistrements connexes.	N/A
Écriture des problèmes [sn_problem_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des problèmes et aux enregistrements connexes.	• sn_problem_read • template_editor

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid

Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid identifie la cause d'une interruption de service signalée par un incident important ou récurrent. Il effectue aussi les activités suivantes :

- Fournit des rôles pour la gestion des problèmes, y compris un analyste de tâches de problème, un coordinateur de problème, un gestionnaire de problème et un administrateur de problème.
- Fournit des champs pour enregistrer la catégorie attribuée à un problème lors de son signalement original, les solutions de contournement, les notes de cause et les notes de correction.
- Recherche des articles de connaissances et les joint.
- Communique lorsqu'une solution de contournement ou un correctif est disponible.
- Vide le champ **Affecté à** lors du changement de **groupe d'affectation**.

Remarque :
le module d'extension est activé par défaut pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent en faire la demande.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension de Xanadu

Composants installés avec Gestion des problèmes

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid, notamment les rôles utilisateurs.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Analyste de tâches de problème [problem_task_analyst]	Travaille sur une tâche de problème et la gère tout au long de son cycle de vie.	Aucun
Coordinateur de problème [problem_ coordinator]	Travaille sur un problème ou une tâche de problème et le gère tout au long de son cycle de vie.	problem_task_analyst et itil
Gestionnaire de problème [problem_ manager]	Responsable du processus global de gestion des problèmes ; peut configurer les paramètres de gestion des problèmes et agir en tant que coordinateur de problème.	problem_ coordinator
Administrateur de problème [problem_admin]	Responsable du processus global de gestion des problèmes et de la suppression des problèmes et des tâches de problème.	problem_ manager

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension installe le rôle Partie prenante de l'entreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les niveaux des produits ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Assurez-vous que le module d'extension Rôles ITSM (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Personnes concernées de l'entreprise. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension Rôles ITSM, consultez Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model

Le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) introduit de nouveaux états de bonnes pratiques et des actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les nouveaux états de bonnes pratiques ne sont pas compatibles avec la version précédente de Gestion des problèmes et nécessitent une vérification avant que ce module d'extension puisse être activé. le module d'extension est activé par défaut pour les nouveaux clients.

Les clients existants doivent utiliser le Utilitaire de migration pour vérifier et migrer vers ce module d'extension.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension de Xanadu

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — Knowledge Integration

Activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid – Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) vous aide à créer des articles d'erreur connue pour faciliter la réorientation des incidents. Il facilite aussi les activités suivantes :

- Création d'un article d'erreur connue à partir d'un problème.
- Création d'une base de connaissances pour les articles d'erreur connue.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension de Xanadu

Composants installés avec Gestion des problèmes

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — Knowledge Integration, notamment les tables.

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Tables installées

Table	Description
Article d'erreur connue [kb_template_known_error_article]	Une table pour stocker les articles d'erreur connue.

Activer Gestion des problèmes — ATF Tests

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des problèmes — ATF Tests (com.snc.problem.atf) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension de Xanadu

Configurer le formulaire de problème

Configurez la mise en page des formulaires de problème pour qu'elle soit conforme au workflow et au processus de votre organisation. Ajoutez, supprimez et personnalisez les champs et les listes connexes, créez des catégories de problèmes et modifiez les liens selon vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le formulaire de problème dans le système de base est configuré pour suivre les pratiques ITIL recommandées. Évaluez la mise en page et la conception des formulaires en fonction de vos processus opérationnels existants et planifiez les changements à apporter.
Pour la personnalisation supplémentaire des formulaires non décrite sur cette page, comme l'ajout d'annotations propres à l'entreprise ou la configuration de listes connexes, consultez Administration des formulaires et Configurer la mise en page du formulaire .

Par défaut, l'audit est activé pour la table de problèmes. L'administrateur peut configurer la mise en page des formulaires pour ajouter les listes connexes Enregistrements d'audits et Historique des audits. Pour en savoir plus sur les options d'audit d'une table, consultez Activer l'audit pour une table .

Procédure

Accédez à **Problème** > **Créer nouveau**.
Certaines des activités de configuration suivantes ne sont pas accessibles depuis le formulaire de problème. Ces activités sont notées dans la procédure.

Configurer la mise en page du formulaire de problème

Configurez le formulaire de problème de sorte que les informations qu'il recueille soient pertinentes pour les processus de votre organisation. Vous pouvez facilement modifier le formulaire pour afficher uniquement les champs, les listes connexes et les autres éléments dont vous avez besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_form

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire de problème, sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Suivez les étapes mentionnées dans Configurer la mise en page du formulaire pour effectuer l'un des changements de mise en page suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Certains de ces changements sont illustrés dans l'exemple.

- Afficher ou masquer les champs d'un formulaire.
- Ajouter une liste connexe à un formulaire.

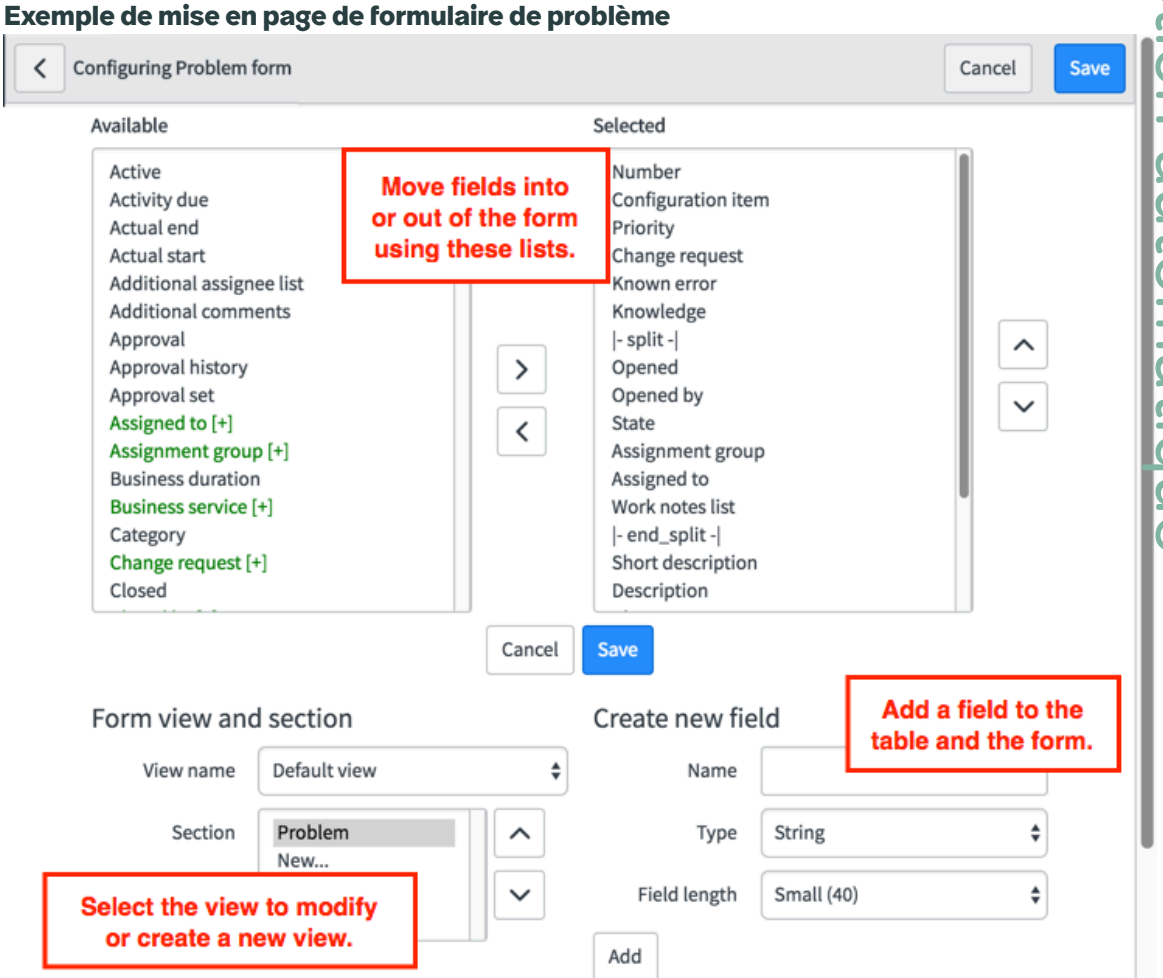
  Les listes connexes **Incidents** et **Tâches de problème** s'affichent par défaut. Examinez les listes connexes disponibles et sélectionnez celles qui sont pertinentes. Par exemple, si vous activez l'audit pour la table de problèmes, ajoutez la liste connexe **Historique des audits**.

- Ajouter une annotation à un formulaire.
- Créer une section de formulaire.
- Intégrer une liste dans un formulaire.

  Cette activité permet d'utiliser la liste intégrée comme tout autre élément du formulaire. Les techniciens peuvent également créer des enregistrements dans la vue Liste. Les changements apportés au contenu de la liste intégrée sont enregistrés lorsque le formulaire est enregistré.

Remarque :
d'autres activités sont décrites dans la rubrique Mise en page du formulaire, mais les éléments énumérés ici sont généralement configurés lors de la configuration initiale.

Exemple de mise en page de formulaire de problème



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un champ dans la boîte de dialogue des champs obligatoires d'évaluation

Ajoutez les champs obligatoires pour faire basculer un enregistrement de problème ou une tâche de problème de l'état **Nouveau** à l'état **Évaluation** dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation. Si vous ne remplissez pas l'un des champs, vous pourrez toujours le faire dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Sections de formulaire**.
2. Recherchez et ouvrez **Vue de formulaire de boîte de dialogue d'évaluation** ou **Vue de la boîte de dialogue d'évaluation de PTASK** pour les enregistrements respectifs de problème ou de tâche de problème.
3. Cliquez sur l'onglet **Sections de formulaire**.
4. Cliquez sur problème ou problem_task dans la liste dédiée à l'enregistrement de problème ou à l'enregistrement de tâche de problème (respectivement).
5. Cliquez sur l'onglet **Éléments de section**.
6. Cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Élément de section

Champ	Description
Élément	Nom du champ que vous souhaitez afficher dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation.
Position	Position du champ dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation.
Type	Type d'élément que vous souhaitez saisir dans le formulaire (un élément ou une répartition, par exemple).
Section de l'IU système	Nom de la section de l'interface utilisateur sous laquelle l'élément apparaît.
Formateur d'IU système	Nom du formateur utilisé pour afficher les informations. **Remarque :** Les informations du formateur ne sont pas une valeur de champ.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Modification du formulaire de problème

Le concepteur de formulaire vous permet de personnaliser des éléments du formulaire de problème pour créer différentes vues de formulaire, afficher un navigateur de champ ou fournir des propriétés de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La conception de formulaire est une alternative à la configuration de formulaire qui combine plusieurs options de configuration en un seul outil. Vous pouvez apporter des modifications et les enregistrer, puis revenir à l'onglet navigateur avec le formulaire de problème ouvert et recharger le formulaire pour tester ces modifications. L'utilisation du concepteur de formulaire vous permet d'essayer les modifications que vous souhaitez apporter pour obtenir un résultat optimal.

Procédure

1. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer** > **Conception de formulaire** pour ouvrir le concepteur de formulaire dans un nouvel onglet de navigateur.
2. Suivez les instructions détaillées dans Conception de formulaire pour personnaliser les éléments du formulaire de problème.

Configurer les catégories de problèmes

Configurez les catégories de problèmes pour fournir un moyen affiné de surveiller et de signaler les problèmes. Ajoutez ou supprimez les choix de catégories et de sous-catégories de la liste des catégories ou des sous-catégories de problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les étapes détaillées dans Définir une option pour une liste de choix pour saisir vos catégories de problèmes.

Définir une règle d'affectation pour les problèmes

Une fois qu'un problème est consigné, il doit être affecté à la personne ou au groupe qualifié pour le gérer. Vous pouvez définir des règles d'affectation pour automatiser le processus d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : assignment_rule_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certaines règles d'affectation sont prédéfinies pour Gestion des problèmes. Examinez les règles d'affectation prédéfinies et vérifiez que les règles d'affectation du problème que vous souhaitez utiliser sont activées. Par exemple, la règle d'affectation **Problème réseau** examine la classe des éléments de configuration pour les problèmes de réseau et affecte le problème au groupe **Réseau**.

Dans cette procédure, définissez une règle d'affectation pour attribuer des problèmes de base de données au groupe **Base de données**. Il s'agit simplement d'un exemple pour vous expliquer comment définir une règle d'affectation. La règle d'affectation **Problème de base de données** est déjà disponible dans le système de base.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Politique système** > **Affectation** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez le formulaire avec les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Nom** : Problème de base de données
- Onglet ou section **S'applique à** :
  - **Table** : Problème [problem]
  - **Conditions** : Parcourable par point **[Configuration Item.Class] [is] [Database]**.
- **Groupe** dans l'onglet ou la section **Affecter à** : **Base de données**

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Testez la règle d'affectation en réalisant les étapes suivantes.
   a. Accédez à **Problème** > **Créer nouveau**.
   b. Remplissez le formulaire de problème et sélectionnez un élément de configuration avec une classe de **Base de données**.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   d. Ouvrez le problème et vérifiez que le groupe d'affectation a été ajouté.

Catégoriser un problème comme problème majeur

Vous pouvez classer les problèmes par ordre de priorité et souligner qu'ils doivent être examinés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

- Si le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) est activé, configurez le formulaire Problème pour inclure la case **Problème majeur** et ajoutez le champ **Révision de problèmes majeurs** à l'onglet **Informations sur la résolution**.
- Si le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) n'est pas activé, ajoutez le champ **Résultat de la revue** à l'onglet **Informations sur la fermeture**.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de problème pour le classer comme problème majeur.
2. Sélectionnez la case à cocher **Problème majeur**.
   Le champ **Notes de travail** est obligatoire. Soit le champ **Révision de problèmes majeurs** s'affiche dans l'onglet **Informations sur la résolution**, soit le champ **Résultat de la revue** s'affiche dans la section **Informations sur la fermeture**.
3. Renseignez le champ **Résultat de la revue** pour documenter les résultats de la revue et les leçons apprises.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer les modèles Gestion des problèmes

Activez la propriété système Modèles Gestion des problèmes afin de pouvoir créer et utiliser des modèles personnalisés.

Avant de commencer

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation et à la désactivation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Dans la colonne Nom, recherchez `*modèles`.
3. Sélectionnez la propriété système *`com.snc.problem_management.models.enabled`*.
4. Définissez le champ **Valeur** sur **True**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les modèles Gestion des problèmes sont activés.

Créer un modèle de problème

Créez des modèles Gestion des problèmes personnalisés avec des états et des transitions adaptés à vos cas d'utilisation.

Avant de commencer

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes.

Activez la propriété système *`com.snc.problem_management.models.enabled`*. Pour plus d'informations, consultez Activer les modèles Gestion des problèmes.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Ouvrez la table Modèles de problèmes de l'une des façons suivantes.
   - Dans le filtre de navigation, saisissez `prb_model.list`.
   - Accédez à **Tout** > **Problème** > **Administration** > **Modèles de problèmes**.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation des éléments de menu pour les modèles Gestion des problèmes, reportez-vous à Enable or disable an application menu or module .

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Modèle de problème.

   Pour plus d'informations, consultez Formulaire de modèle de problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Choisissez les états de votre modèle personnalisé en sélectionnant **Enregistrer** via l'icône du menu contextuel du formulaire ( ).

   a. Dans le menu contextuel États de modèle qui s'affiche, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire État de modèle.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque état que vous choisissez.

3. Appliquez une transition à chaque état du modèle en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (icône).

   a. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Transitions d'états du modèle.

Formulaire Transitions d'états du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel l'enregistrement de problème est déplacé.
À	État vers lequel l'enregistrement de problème est déplacé.
Transition automatique	Option permettant d'activer la transition automatique vers l'enregistrement de problème lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pouvez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans l'enregistrement de problème.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque transition d'état de modèle que vous ajoutez.

4. **Facultatif :** Appliquez les conditions de transition en sélectionnant l'une de vos transitions d'états de modèle.

   a. Dans le menu contextuel Conditions de transition, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Condition de transition d'état du modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Pour plus d'informations, consultez Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque condition de transition ajoutée.

Résultats

Si vous avez sélectionné l'option **Modèle de problème par défaut** dans le formulaire Modèle de problème, votre modèle de problème personnalisé est utilisé lorsque de nouveaux problèmes sont créés.

Créer un modèle de tâche de problème

Créez des modèles Gestion des problèmes personnalisés avec des états et des transitions adaptés à vos cas d'utilisation.

Avant de commencer

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes.

Activez la propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled*. Pour plus d'informations, consultez Activer les modèles Gestion des problèmes.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Ouvrez la table Modèles de tâches de problèmes de l'une des façons suivantes.

- Dans le filtre de navigation, saisissez `prb_task_model.list`.
- Accédez à **Tout** > **Problème** > **Administration** > **Modèles de tâches de problème**.

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur l'activation des éléments de menu pour les modèles Gestion des problèmes, reportez-vous à Enable or disable an application menu or module .

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Enregistrez la sys_id de création d'un intercepteur (comme décrit dans les étapes ultérieures) en sélectionnant **Copier sys_id** à partir de l'icône Menu contextuel du formulaire ( ).

c. Renseignez les champs du formulaire Modèle de tâche de problème.

Pour plus d'informations, consultez Formulaire de modèle de tâche de problème.

2. Choisissez les états de votre modèle personnalisé en sélectionnant **Enregistrer** via l'icône du menu contextuel du formulaire ( ).

a. Dans le menu contextuel États de modèle qui s'affiche, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire État de modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque état que vous choisissez.

3. Appliquez une transition à chaque état du modèle en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (icône ▶).

a. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Transitions d'états du modèle.

Formulaire Transitions d'états du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel l'enregistrement de tâche de problème est déplacé.
À	État vers lequel l'enregistrement de tâche de problème est déplacé.
Transition automatique	Option permettant d'activer la transition automatique vers l'enregistrement de tâche de problème lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pouvez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans l'enregistrement de tâche de problème.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque transition d'état de modèle que vous ajoutez.

4. Facultatif : Appliquez les conditions de transition en sélectionnant l'une de vos transitions d'états de modèle.

a. Dans le menu contextuel Conditions de transition, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Condition de transition d'état du modèle.

(Optional) Pour plus d'informations, consultez Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque condition de transition ajoutée.

5. Créez un intercepteur pour votre modèle en accédant à **Tout** > **Définition du système** > **Intercepteurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la colonne Nom, recherchez `*modèles`.

b. Sélectionnez des **modèles de tâches de problèmes** dans la liste.

c. Dans la liste des intercepteurs des modèles de tâches de problème, sélectionnez **Nouveau**.

d. Sélectionnez **Question simple pour réorienter l'URL**.

e. Renseignez les champs du formulaire de réponse de l'intercepteur.

Formulaire de réponse de l'intercepteur

Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'interception.
Ordre	Ordre dans lequel s'affiche le modèle associé.
Actif	Option pour rendre l'interception active.
Invite utilisateur	Nom du modèle visible par l'utilisateur.
Rôles	Option permettant de définir les rôles pour sélectionner le modèle de tâche de problème.

Remarque :
Dans le champ **URL cible**, spécifiez la sys_id pour votre modèle au format suivant :

`problem_task.do?sys_id=-1&sysparm_query=prb_task_model=[sys_id]`.

f. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Votre modèle de tâche de problème personnalisé fait partie des choix disponibles pour les rôles spécifiés dans votre intercepteur.

Gestion des problèmes

Comprenez comment un problème et une tâche de problème sont créés, évalués, étudiés et corrigés dans un état de problème ou de tâche de problème.

Création d'un problème

Un problème est une cause d'un ou de plusieurs incidents. Créez un problème pour identifier la cause première des incidents et essayez d'empêcher qu'ils se reproduisent.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator
Si votre module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madridge) n'est pas activé, consultez Création d'un problème (hérité).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous pouvez générer un enregistrement de problème manuellement à partir du module de problème.
- Vous pouvez générer un problème à partir d'un incident.
- Vous pouvez créer un créateur d'enregistrement pour consigner les problèmes à partir du catalogue de services.
- Vous pouvez également générer un problème à partir d'un e-mail lorsqu'une action sur e-mail entrant appropriée est configurée.

Procédure

1. Créez le problème avec l'une de ces options.

Option	Description
À partir du module Problème	Accédez à **Problème** > **Créer nouveau**.
À partir d'un incident	**a.** Ouvrez l'incident. **b.** Dans le menu contextuel, cliquez sur **Créer un problème**. **Remarque :** utilisez la propriété **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer un nouveau problème** (`com.snc.problem.create_from_incident.attribut`) pour spécifier les champs sur le formulaire Incident. Les valeurs de ces champs sont copiées dans les champs respectifs du formulaire Problème.

2. Renseignez les champs du formulaire Problème.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Formulaire de problème.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
Le problème entre dans l'état **Nouveau**. Si vous avez rempli les champs obligatoires pour faire basculer un enregistrement de problème à l'état **Évaluation**, l'enregistrement de problème passe directement à l'état **Évaluation**. Si vous souhaitez ajouter un champ supplémentaire à l'état Évaluation, vous devez l'ajouter aux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sections de formulaire > **Interface utilisateur du système**. Pour plus d'informations, référez-vous à Ajouter un champ dans la boîte de dialogue des champs obligatoires d'évaluation.

Remarque :

Lorsqu'un incident est promu en incident majeur, un enregistrement de problème est créé automatiquement si les conditions suivantes sont remplies :

- Aucun enregistrement de problème n'est associé à l'incident.
- La Gestion des incidents majeurs est installée en même temps que la Gestion des problèmes.
- Les modules d'extension Bonne pratique en matière de gestion des problèmes – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) doivent être actifs.
- Vous devez activer le flux **Créer un problème à partir d'un incident majeur**, qui est inactif lors de l'expédition dans le système de base.

Pour configurer les informations du champ d'incident qui doivent être copiées dans l'enregistrement de problème, activez la propriété **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer un problème** (com.snc.problem.create_from_incident.attributes).

Vous pouvez copier des pièces jointes et des articles de la base de connaissances si le module d'extension Bonne pratique en matière de gestion des problèmes – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) est actif et si la propriété **com.snc.problem.create_from_incident.copy_attachments** est définie sur vrai.

Que faire ensuite

Évaluez le problème.

Création d'un problème (hérité)

Un problème est la cause d'un ou de plusieurs incidents. Créez un problème pour identifier la cause première des incidents et essayez d'empêcher qu'ils se reproduisent.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Créez le problème avec l'une de ces options.

Option	Description
À partir du module Problème	Accédez à **Problème** > **Créer nouveau**.
À partir d'un incident	**a.** Ouvrez l'incident. **b.** Dans le menu contextuel, cliquez sur **Créer un problème**.

2. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Formulaire de problème hérité.

3. Pour entrer des notes de travail pour le problème, cliquez sur l'onglet **Notes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous créez et enregistrez un problème, la saisie de notes dans le champ **Notes de travail** n'est pas obligatoire. Si vous modifiez la priorité du problème en sélectionnant différentes valeurs d'**Impact** ou d'**Urgence** sur un problème existant, le champ **Notes de travail** devient obligatoire.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

4. Pour saisir des notes sur les motifs de fermeture du problème, cliquez sur l'onglet **Informations sur la fermeture** et saisissez les informations.
   La date à laquelle le problème a été fermé et l'utilisateur qui l'a fermé sont renseignés automatiquement.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Évaluez le problème.

Évaluation d'un problème

Évaluez un problème pour déterminer si le problème nécessite une enquête approfondie.

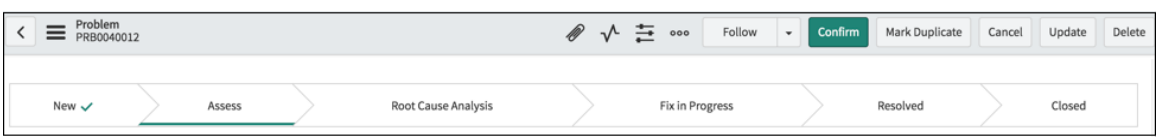
Avant de commencer

- Rôle requis : admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator
- Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour obtenir les nouveaux états de bonnes pratiques et les actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème. Pour en savoir plus, consultez Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'évaluation d'un problème implique l'analyse de l'échelle et de la portée du problème, ainsi que de sa cause et de son effet.

Procédure

Cliquez sur **Évaluer** et renseignez les champs obligatoires.



Après avoir évalué le problème, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

Que faire ensuite
Après avoir confirmé que le problème nécessite une enquête et une résolution, le problème entre dans l'état **Analyse de la cause première**.

Ajout de plusieurs incidents à un problème

Ajoutez plusieurs incidents à un problème pour éviter de créer plusieurs problèmes pour les incidents présentant le même problème.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un enregistrement de problème.
3. Dans la liste connexe, cliquez sur l'onglet **Incidents**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la liste, ajoutez les incidents de la manière suivante.
   - Sélectionnez les enregistrements d'incidents, puis sélectionnez **Ajouter la sélection**.
   - Sélectionnez **Ajouter tout**.

Résultats

Les incidents sélectionnés apparaissent sous l'onglet **Incidents**.

Point d'extension pour Gestion des problèmes

Les points d'extension vous permettent d'étendre les fonctionnalités d'une application et d'intégrer les personnalisations sans modifier le code d'application. Les points d'extension sont stockés dans la table Point d'extension [sys_extension_point].

`global.MRABulkAddRecordsFilter` est un point d'extension générique que vous pouvez utiliser pour joindre des enregistrements associés. Vous pouvez ajouter son implémentation pour utiliser un associateur de plusieurs enregistrements qui permettra de joindre les enregistrements.

Remarque :
Si vous avez déjà créé des implémentations à l'aide de l'ancien point d'extension `global.BulkAddIncidentsFilter` dans les versions précédentes, vous pouvez toujours utiliser ce point d'extension pour vos implémentations personnalisées existantes. Mais à l'avenir, le point d'extension `global.BulkAddIncidentsFilter` deviendra obsolète. Nous vous encourageons à migrer votre implémentation vers le point d'extension `global.MRABulkAddRecordsFilter`. Si vous créez des implémentations, utilisez le point d'extension `global.MRABulkAddRecordsFilter` pour ajouter un ou plusieurs enregistrements d'incidents à un problème.

Associer les CI à un problème

Associez plusieurs éléments de configuration (CI) affectés ou impactés à un problème pour trouver tous les CI qui sont affectés par le même problème.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le champ **Élément de configuration** lorsqu'un seul CI principal est la cause du problème et la liste connexe **CI affectés** ou **Services/CI impactés** lorsque plusieurs CI sont affectés par le problème.

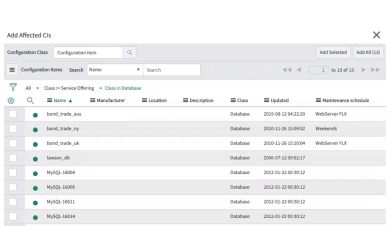
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement de problème auquel vous souhaitez associer des CI.
3. Effectuez les actions suivantes :

Associer les éléments de CI

Options	Procédures
Élément de configuration	**a.** Cliquez sur l'icône de recherche ( ). **b.** Sélectionnez un élément de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.
CI affectés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.  **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**.
Services/CI impactés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options	Procédures
	Remarque : Par défaut, l'offre de service est hors du filtre. **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**. **Remarque :** Si les services/CI impactés ne sont pas visibles sur le formulaire, configurez la mise en page du formulaire.

Enquête sur la cause première d'un problème

Identifiez la cause première du problème pour analyser, suivre et résoudre les incidents récurrents de façon permanente.

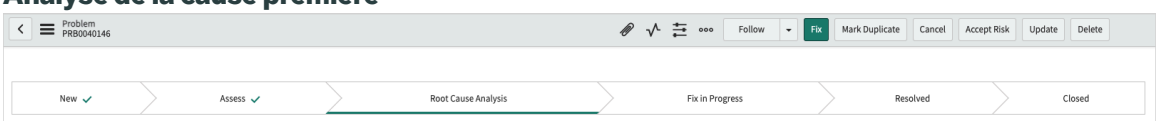
Avant de commencer

Rôle requis : problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour obtenir les nouveaux états de bonnes pratiques et les actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème. Pour plus de détails, voir Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Analyse de la cause première



Procédure

Vous pouvez effectuer l'une des tâches suivantes.
Si vous avez créé un article d'erreur connue pour ce problème ou un problème similaire, vous pouvez ajouter la référence de cet article dans le champ **Article des erreurs connues principales**.

Remarque :
le champ **Article des erreurs connues principales** n'est disponible que lorsque vous activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

Que faire ensuite

Vous pouvez résoudre et terminer le problème. Vous pouvez également créer une demande de changement pour implémenter un correctif pour le problème.

Résolution et conclusion d'un problème

Résolvez le problème et ajoutez une note détaillée de la résolution pour référence future.

Traduction automatique

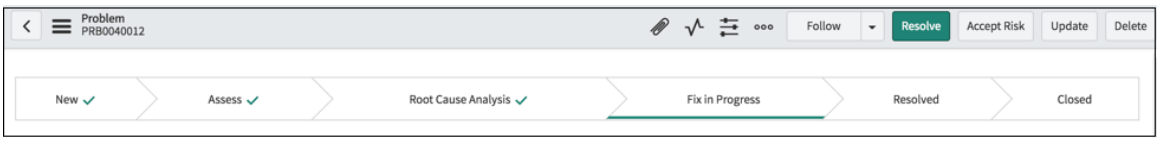
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager
- Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour obtenir les nouveaux états de bonnes pratiques et les actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème. Pour en savoir plus, consultez Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

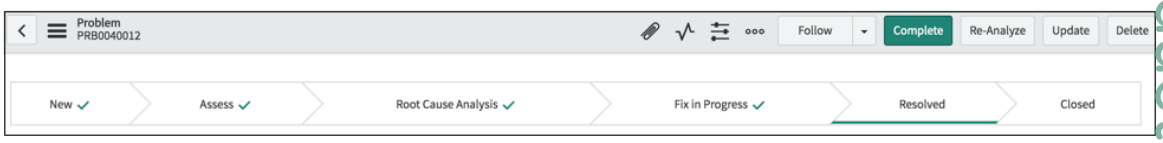
Procédure

1. Cliquez sur **Résoudre**.



Le problème entre dans l'état **Résolu** avec le **Code de résolution Correctif appliqué**.

2. Cliquez sur **Terminer**.



Le problème entre dans l'état **Fermé** avec le **Code de résolution Correctif appliqué**.

Remarque :

- Lorsqu'un problème est fermé ou annulé, toutes les tâches de problème ouvertes connexes sont annulées à condition que vous sélectionniez la propriété de gestion des problèmes **Annuler les tâches de problème ouvertes lors de la fermeture d'un problème** (*problem.closed.cancel_open_tasks*).
- Lorsqu'un problème est fermé, vous pouvez toujours créer des tâches de problème à condition que vous sélectionniez la propriété de gestion des problèmes **Une tâche de problème peut-elle être créée sur un problème fermé ?** (*problem.closed.can_create_tasks*).

Vous pouvez réanalyser le problème même après sa fermeture en cliquant sur **Analyser à nouveau**. L'état du problème passe de **Fermé** à **Analyse de la cause première**. Les propriétés de gestion des problèmes suivantes contrôlent qui peut réanalyser le problème :

- **Qui peut analyser de nouveau un problème annulé ?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_canceled*)
- **Qui peut analyser de nouveau un problème Risque accepté (état Fermé) ?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted*)
- **Qui peut analyser à nouveau un Problème terminé ?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_completed*)

Lorsque toutes les tâches connexes mentionnées dans la propriété de gestion des problèmes **Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à suivre en tant que correctifs pour ce problème. Utilisée pour informer le coordonnateur lorsque tous les enregistrements de correctifs connexes sont terminés ou annulés. Par**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

exemple, incident.problem_id, change_request.parent (*problem.fix.records*) sont terminées, une notification est envoyée au coordonnateur du problème à ce sujet.

Remarque :
Le changement de cette propriété pour inclure de nouvelles tables nécessite également la création d'une règle métier correspondante pour que la fonctionnalité globale fonctionne de façon transparente. Par exemple, pour la demande de changement, la règle métier est *Check Related Problem Fixes - Change Req*.

Création d'une demande de changement à partir d'un problème

Après avoir étudié et effectué une analyse de la cause première du problème, vous pouvez comprendre si le problème peut être résolu ou si vous devez trouver une solution de contournement temporaire pour le problème. Si le problème peut être résolu, implémentez le correctif ou la résolution pour le problème.

Avant de commencer
Rôle requis : problem_coordinator ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez implémenter une résolution sur un problème en appliquant une procédure de changement standard et des tests pour confirmer la récupération du service. Pour un changement normal, vous émettez une Demande de changement (RFC). Le Comité consultatif sur les changements (CAB) doit approuver la RFC avant qu'une résolution ne soit appliquée au problème.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir** et ouvrez un enregistrement de problème.
2. Dans le menu contextuel, effectuez l'une des activités suivantes.
   Une demande de changement est créée pour implémenter la solution pour le problème.

Ajout de plusieurs demandes de changement à un problème

Ajoutez plusieurs demandes de changement à un problème pour capturer toutes les demandes que vous devez implémenter pour résoudre le problème.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un enregistrement de problème.
3. Dans la liste connexe, cliquez sur l'onglet **Demandes de changement**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la liste, sélectionnez les enregistrements et cliquez sur **Ajouter la sélection**.
   Les demandes de changement sélectionnées s'affichent sous l'onglet **Demandes de changement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création d'une tâche de problème

Les tâches de problème permettent au coordinateur du problème de demander de l'aide à des experts en vue d'identifier la cause première et de proposer une solution. Divisez le problème en plusieurs tâches de problème pour faciliter l'enquête. Vous pouvez affecter les tâches de problème à différents groupes d'affectation ou utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou problem_task_analyst

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement de problème pour lequel vous souhaitez créer une tâche de problème.
3. Dans la liste connexe de l'enregistrement de problème, cliquez sur **Tâches de problème** et cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez l'une des tâches de problème suivantes.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Formulaire de tâche de problème.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   La tâche de problème entre dans l'état **Nouveau**. Si vous avez rempli les champs obligatoires pour faire basculer un enregistrement de problème à l'état **Évaluation**, alors celui-ci passera directement à l'état **Évaluation**. Si vous souhaitez ajouter un champ supplémentaire à l'état Évaluation, vous devez l'ajouter aux **sections de formulaire** > **Interface utilisateur du système**. Pour plus d'informations, consultez la section Ajouter un champ dans la boîte de dialogue des champs obligatoires d'évaluation.

Que faire ensuite

Évaluez la tâche de problème.

Évaluation d'une tâche de problème

Évaluez une tâche de problème pour déterminer la faisabilité d'un travail sur la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : problem_admin, problem_coordinator, problem_manager, problem_task_analyst ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'évaluation d'une tâche de problème implique l'analyse de l'échelle et de la portée de la tâche, ainsi que de sa cause et de son effet.

Procédure

1. Sélectionnez **Évaluer**.

La tâche de problème entre dans l'état **Évaluation**. Vous pouvez confirmer si les informations sont suffisantes pour travailler sur la tâche ou si la tâche doit être annulée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Après avoir évalué la tâche, effectuez les actions suivantes.

Que faire ensuite
Résolvez la tâche de problème.

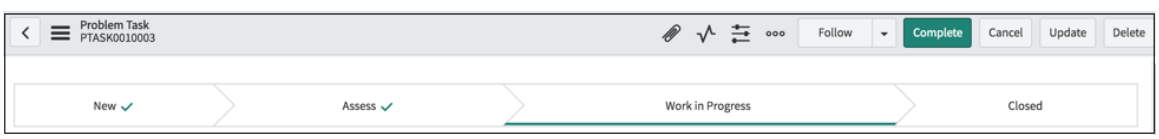
Fin d'une tâche de problème

Résolvez et terminez la tâche de problème.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou problem_task_analyst

Procédure

Sélectionnez **Terminer**.



La tâche de problème entre dans l'état **Fermé** avec le **Code de fermeture Terminé**.

Remarque :
Vous pouvez configurer les propriétés du problème pour analyser à nouveau une tâche même après sa fermeture en sélectionnant **Évaluer à nouveau**. L'état de la tâche passe de **Fermé** à **Évaluation**. Une fois que toutes les tâches de problème sont terminées ou annulées, une notification est envoyée au coordonnateur des problèmes à ce sujet.

Résolution d'incidents associés à partir d'un problème

Une fois que vous considérez qu'un problème doit être résolu, les incidents liés au problème avec l'état **En attente** peuvent être résolus à l'aide d'une action d'interface utilisateur à partir du formulaire **Problème**.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La rubrique ne s'applique qu'au problème hérité — de Jakarta à London.

Procédure

1. Ouvrez un problème résolu qui présente des incidents associés.
2. Dans le menu contextuel, cliquez sur **Résoudre les incidents**.
3. Entrez les valeurs pour les champs obligatoires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
seuls les incidents présentant l'état **En suspens** et avec **En attente du problème** comme motif de mise en suspens peuvent être résolus.

L'état des incidents dans la liste connexe des problèmes est modifié en **Résolu** et des notes de travail sont ajoutées au flux d'activités.

Communiquer le résultat d'un problème

Documentez la cause et la résolution d'un problème pour résoudre rapidement les incidents entrants et éviter l'apparition d'autres problèmes du même type.

Communiquer les solutions de contournement pour un problème

Documentez et communiquez des solutions de contournement pour faire savoir aux autres personnes que vous êtes au courant du problème. Les solutions de contournement sont un moyen temporaire de restaurer les défaillances de service et de réduire l'impact d'un problème pour lequel une résolution réelle n'est pas encore disponible.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous communiquez une solution de contournement, une notification indiquant sa disponibilité est envoyée aux incidents associés. Le processus d'incident est conçu pour utiliser les informations de la solution de contournement ou pour les communiquer à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur les notifications, consultez Synchronisation entre les enregistrements d'incidents et de problèmes.

Remarque :
cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement du problème.
3. Saisissez les informations dans le champ **Informations d'analyse** > **Solutions de contournement**.
4. Enregistrez l'enregistrement.
5. Sous Liens connexes, cliquez sur **Communiquer la solution de contournement**.

Communiquer la solution de contournement (hérité)

Vous pouvez saisir une note de solution de contournement dans un enregistrement de problème, puis publier les informations dans chaque incident connexe.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le lien connexe **Communiquer la solution de contournement** du formulaire de problème élimine la nécessité de mettre à jour manuellement chaque incident lié au problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez le problème pour lequel vous disposez d'une solution de contournement.
2. Saisissez les informations dans le champ **Solution de contournement**.
3. Cliquez sur **Publier**.
4. Cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution de contournement**.
   Le numéro de problème et le contenu du champ **Solution de contournement** sont ajoutés au flux d'activité pour tous les incidents associés. Par défaut, toutes les entrées faites dans un champ de flux d'activité d'incident génèrent une notification par e-mail reçue par l'**appelant** que vous mentionnez sur le formulaire Incident.

   Si la planification de la rotation d'astreinte de groupe est en vigueur lorsque vous communiquez une solution de contournement, le système arrête les escalades sur les incidents associés. L'escalade s'arrête parce qu'une solution de contournement est disponible. Cette action communique efficacement les connaissances à l'audience appropriée, mais ne crée pas d'article de la base connaissances.

Communiquer un correctif

Une fois que vous avez terminé l'analyse de la cause première d'un problème et que vous avez trouvé une solution ou un correctif pour ce problème, soumettez des demandes de changement pour que le problème soit résolu. Documenter et communiquer le correctif aide l'utilisateur à apprendre la solution à un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous communiquez un correctif, une notification indiquant que celui-ci est disponible est envoyée aux incidents associés. Le processus d'incident est conçu pour utiliser les informations du correctif ou pour les communiquer à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur les notifications, consultez Synchronisation entre les enregistrements d'incidents et de problèmes.

Remarque :
cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement du problème.
3. Saisissez les informations dans le champ **Informations sur la résolution** > **Notes sur les correctifs**.
4. Enregistrez l'enregistrement.
5. Sous Liens connexes, cliquez sur **Communiquer le correctif**.
   Les informations sur la solution sont copiées du champ **Notes sur les correctifs** du formulaire Problème vers le champ **Commentaires additionnels** du formulaire Incident. Une notification par e-mail est envoyée à l'appelant et à l'utilisateur affecté à l'incident.

Articles de la base de connaissances issus des problèmes

Les bases de connaissances hébergent les informations qu'une organisation veut conserver et partager. Le formulaire de problème comprend quatre options pour créer des connaissances et communiquer des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si votre module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) est activé, consultez Créer un article d'erreur connue. Cette rubrique s'applique uniquement aux versions de Problem héritées (London ou version antérieure).

- Vous pouvez sélectionner la case à cocher **Connaissances** et envoyer automatiquement un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.
- Vous pouvez saisir une note de solution de contournement dans un enregistrement de problème, puis publier les informations dans chaque incident connexe.
- Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir du problème immédiatement, sans attendre que le problème soit fermé.
- Vous pouvez créer et publier rapidement un article de la base de connaissances dans la catégorie Actualités.

Par défaut, la plupart des nouveaux articles sont créés sous forme de brouillons et passent par un état d'examen avant d'être publiés. Une exception au workflow standard est la publication de nouvelles depuis le formulaire de problème.

Si l'administrateur active le workflow de soumission de connaissances facultatif, les articles créés à partir d'incidents ou de problèmes deviennent des soumissions de connaissances, qui sont traitées par un chemin différent. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Workflows de la base de connaissances .

Utiliser la case à cocher Connaissances

Comme pour les incidents, les problèmes génèrent souvent des informations qui pourraient être nécessaires à l'avenir. Le système peut automatiquement soumettre un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
si votre module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) est activé, consultez Créer un article d'erreur connue. Cette rubrique s'applique uniquement aux versions de Problem héritées (London ou version antérieure).

Vous pouvez sélectionner la case à cocher **Connaissances** et envoyer automatiquement un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.

Procédure

1. Sélectionnez la case à cocher **Connaissances** sur le formulaire de problème.
2. Résolvez et fermez le problème.

   Fermer le problème déclenche la règle métier `Problem Create Knowledge`. Par défaut, la règle métier crée un article de la base de connaissances dans l'état de workflow **Brouillon** prêt à être examiné et publié par un membre de l'équipe des connaissances. La **Brève**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

description du problème devient la **Brève description** de l'article et les **Notes de travail** du problème deviennent le **Texte** de l'article.

Si le workflow de soumission de connaissances est activé, les **Notes de travail** du problème deviennent une soumission de connaissances au lieu d'un article. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Workflows de la base de connaissances .

Créer un article d'erreur connue

Créez des articles d'erreur connue qui serviront de matériel de référence. Les articles d'erreur connue documentent la cause première et la solution de contournement du problème pour aider à réorienter les incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager
Activez les modules d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez créé un article d'erreur connue à partir d'un problème, l'article est enregistré dans la base de connaissances et maintenu dans l'application Gestion des connaissances. Les processus de publication et de retrait d'un article de la base de connaissances sont contrôlés par les workflows définis pour la base de connaissances à laquelle appartient l'article. Pour en savoir plus, consultez Workflows de la base de connaissances .

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement du problème.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Créer un article d'erreur connue**.

   Remarque :
   Le lien s'affiche lorsque le champ **Article d'erreur connue principale** est vide sous l'onglet **Informations d'analyse** du formulaire de problème.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Remarque :
   pour lire le contenu de l'article, cliquez sur **Afficher l'article** sous **Liens connexes**.

5. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque :
   cliquez sur **Rechercher des doublons** pour rechercher les articles d'erreur connue existants. La recherche est basée sur la brève description, la catégorie et la rubrique.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Formulaire d'article d'erreur connue.

Que faire ensuite

Cliquez sur **Publier** pour envoyer l'article pour revue et approbation. Selon la base de connaissances dans laquelle l'article est stocké et les contrôles d'accès à la base de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

connaissances, cet article d'erreur connue peut être recherché par des utilisateurs qui n'appartiennent pas à l'équipe informatique pour aider à réorienter l'incident.

Publier une connaissance

Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir du problème immédiatement, sans attendre que le problème soit fermé.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si votre module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) est activé, consultez Créer un article d'erreur connue. Cette rubrique s'applique uniquement aux versions de Problem héritées (London ou version antérieure).

Procédure

1. Ouvrez un problème à partir duquel publier un article de la base de connaissances.
2. Cliquez sur le lien connexe **Publier des connaissances**.
   L'article de la base de connaissances qui en résulte contient les informations suivantes.
   - Le numéro et la **Brève description** du problème deviennent la **Brève description** de l'article de la base de connaissances.
   - La **description** et les **solutions de contournement** du problème deviennent le **texte** de l'article de la base de connaissances.
   - L'**Élément de configuration** du problème devient l'**Élément de configuration** de l'article de la base de connaissances.
   - La **Rubrique** de l'article est définie sur **Erreur connue**.

   Par défaut, le système crée un article de la base de connaissances dans l'état de workflow **Brouillon**. Si le workflow de soumission de connaissances est activé, la **Brève Description** et les **Notes de travail** du problème deviennent une soumission de connaissances au lieu d'un article. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Workflows de la base de connaissances .

Gestion des problèmes Solutions Platform Analytics

Solutions Platform Analytics et les analyses de formulaire contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'indicateurs Analyse des performances pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Platform Analytics sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer la solution pour Gestion des problèmes , un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

relative à Gestion des problèmes . La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Plusieurs des tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les travaux de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour en savoir plus sur la configuration de Solutions Platform Analytics, consultez Configurer Solutions Platform Analytics

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les travaux de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour plus d'informations sur la configuration de Solutions Platform Analytics, consultez la rubrique Configurer Solutions Platform Analytics

Information associée

Solutions Platform Analytics

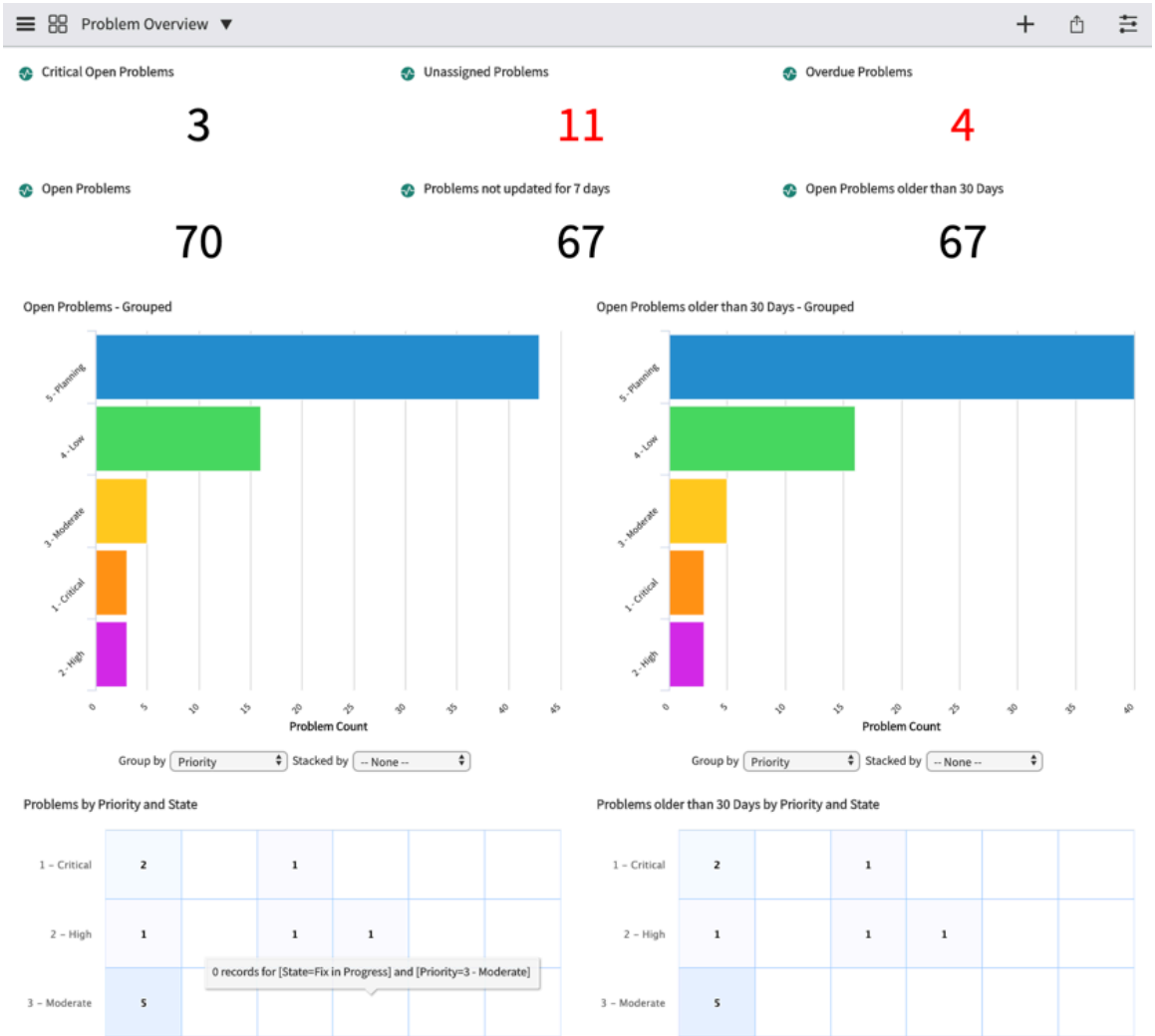
Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord de vue d'ensemble des problèmes

Ce tableau de bord affiche l'état actuel des problèmes ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des problèmes et agent chargé des problèmes : affichez le nombre actuel de problèmes critiques, en retard et non affectés pour identifier les zones d'action immédiate.	Néant

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Problèmes ouverts critiques	Score unique	Tous les problèmes ouverts dont la priorité est 1 - Critique. Ce rapport vous indique en un coup d'œil le nombre de problèmes prioritaires.
Problèmes non affectés	Score unique	Tous les problèmes ouverts pour lesquels « Affecté à » est vide. Ce sont les problèmes que vous devez affecter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Problèmes en retard	Score unique	Tous les problèmes ouverts où Escalade = En retard
Problèmes ouverts	Score unique	Tous les problèmes ouverts
Problèmes non mis à jour pendant 7 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 7 jours plus tôt
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 30 jours plus tôt
Problèmes ouverts - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts groupés par priorité
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés par priorité
Problèmes par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts de plus de 30 jours par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts par semaine	Ligne	Nombre de problèmes ouverts cette année, tendance par Ouverts par semaine
Problèmes fermés par semaine	Ligne	Nombre de problèmes fermés cette année, tendance par Fermés par semaine

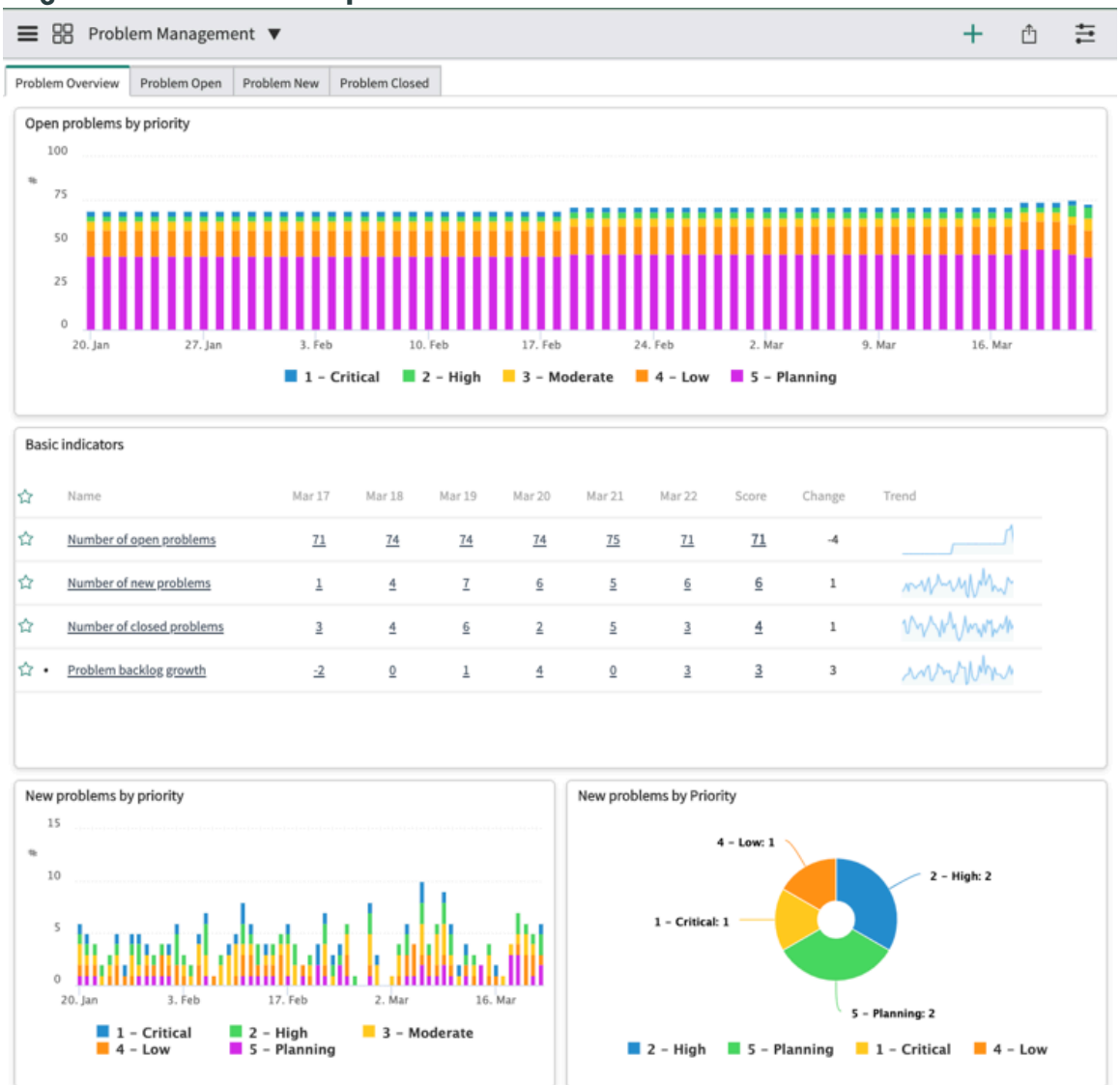
Tableau de bord Gestion des problèmes

Utilisez ce tableau de bord pour obtenir une vue de valeur élevée sur le processus de gestion des problèmes, de l'ouverture à la fermeture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

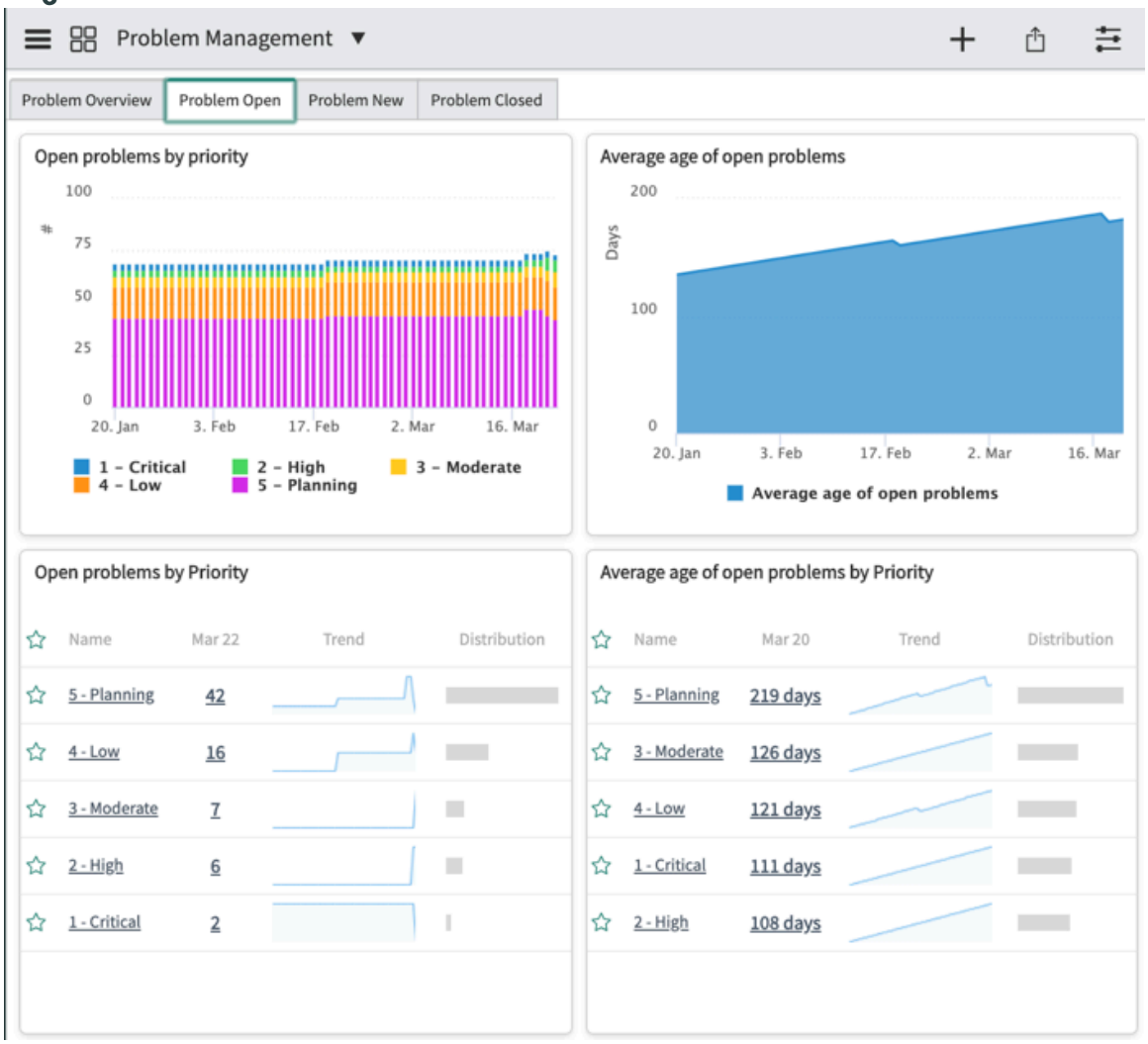
Onglet Vue d'ensemble des problèmes



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

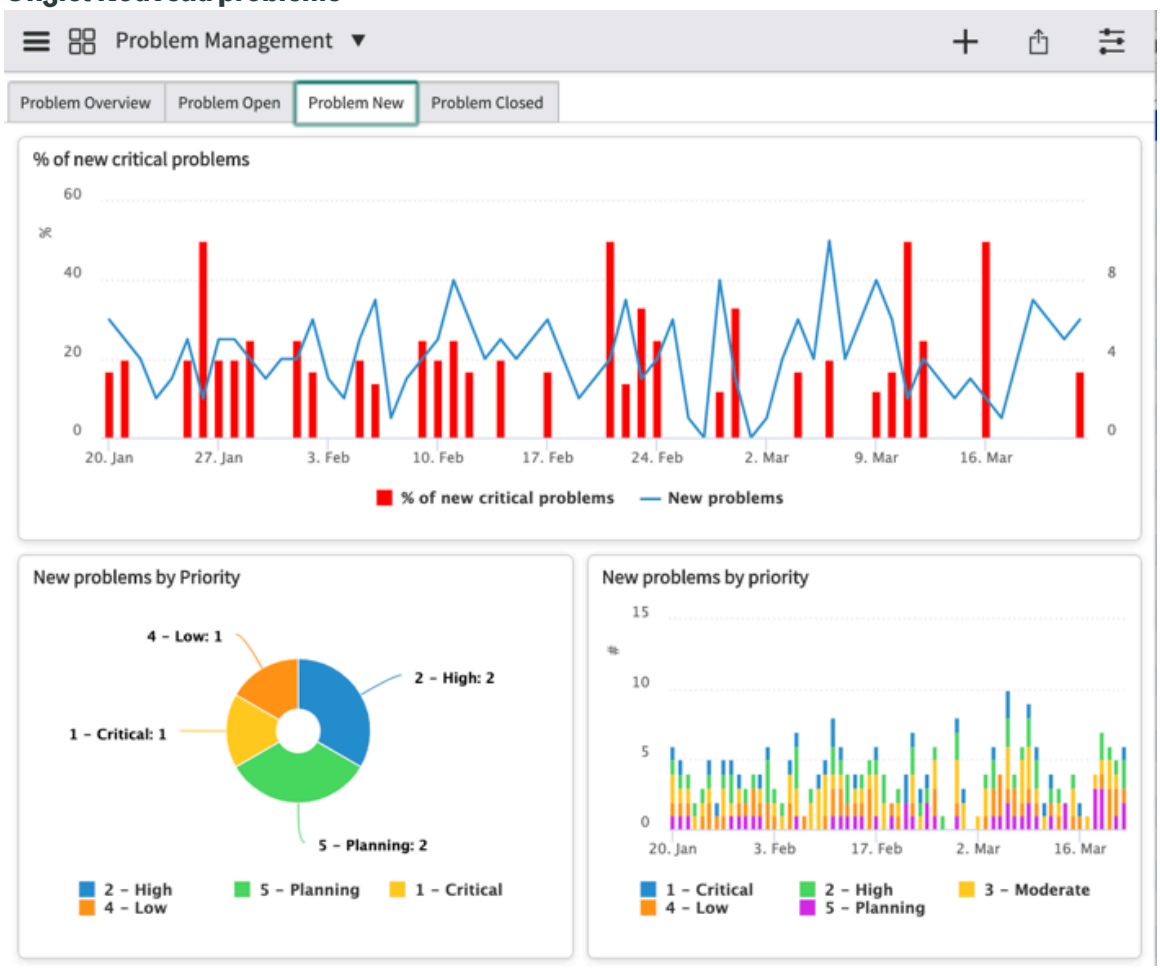
Onglet Problème ouvert



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

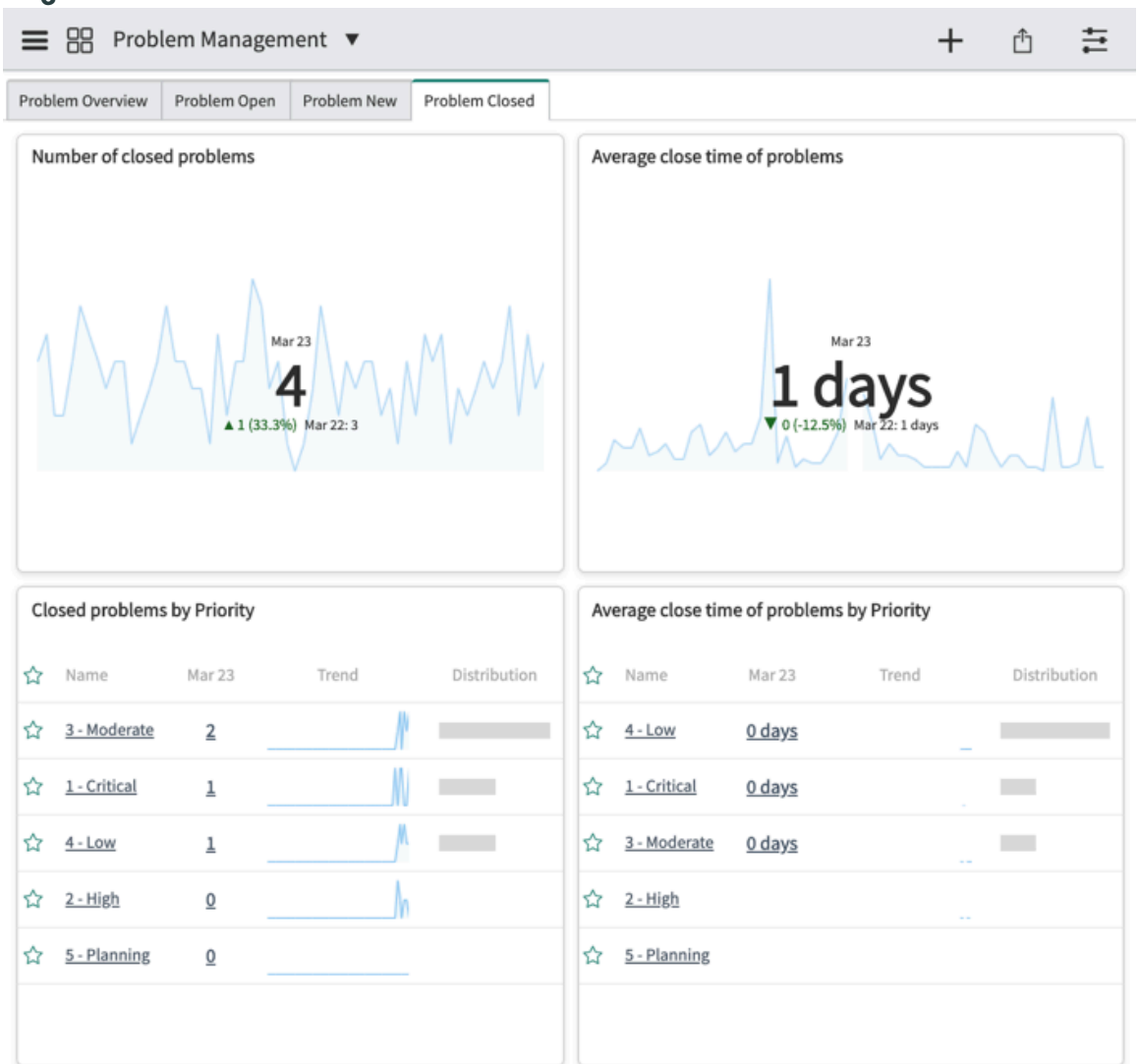
Onglet Nouveau problème



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Problème fermé



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de problème	pa_viewer nécessaire pour afficher la liste des indicateurs de base

Indicateurs

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Nombre de nouveaux problèmes

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Nombre de problèmes fermés

Problèmes sur la table Problème [problem] fermée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Croissance du backlog de sprint des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[nombre de nouveaux problèmes]] - [[nombre de problèmes fermés]].

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

% de nouveaux problèmes critiques

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux problèmes > Priorité = 1 - Critique]] - [[nombre de nouveaux problèmes]]) * 100

Délai moyen de clôture des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des problèmes fermés]] / [[nombre de problèmes fermés]] / 24

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Durée cumulée des problèmes fermés

Répartitions

Priorité

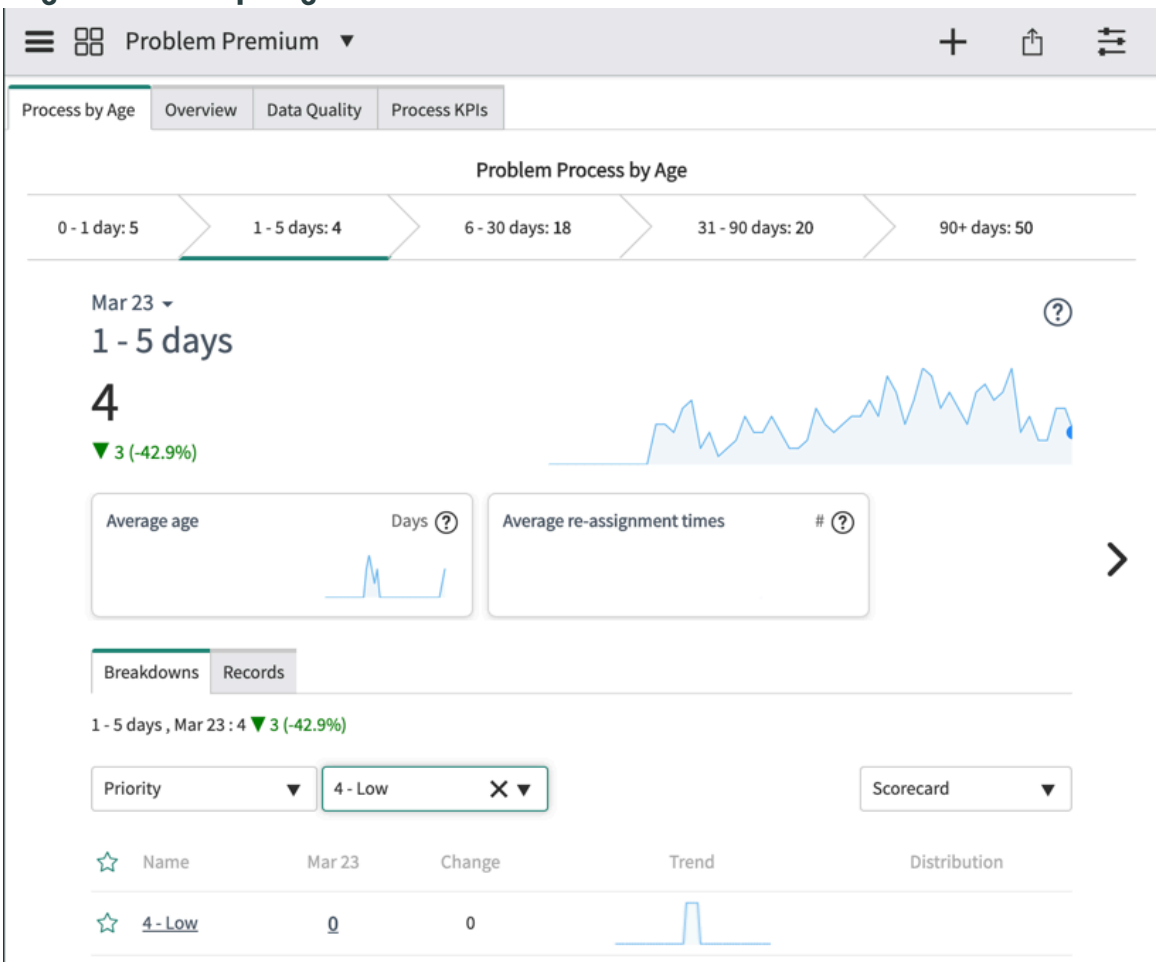
Tableau de bord de premier plan des problèmes

Ce tableau de bord utilise des fonctionnalités avancées telles que des filtres interactifs et des widgets de console pour fournir une vue générale des rapports de problèmes, en cours et dans le temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

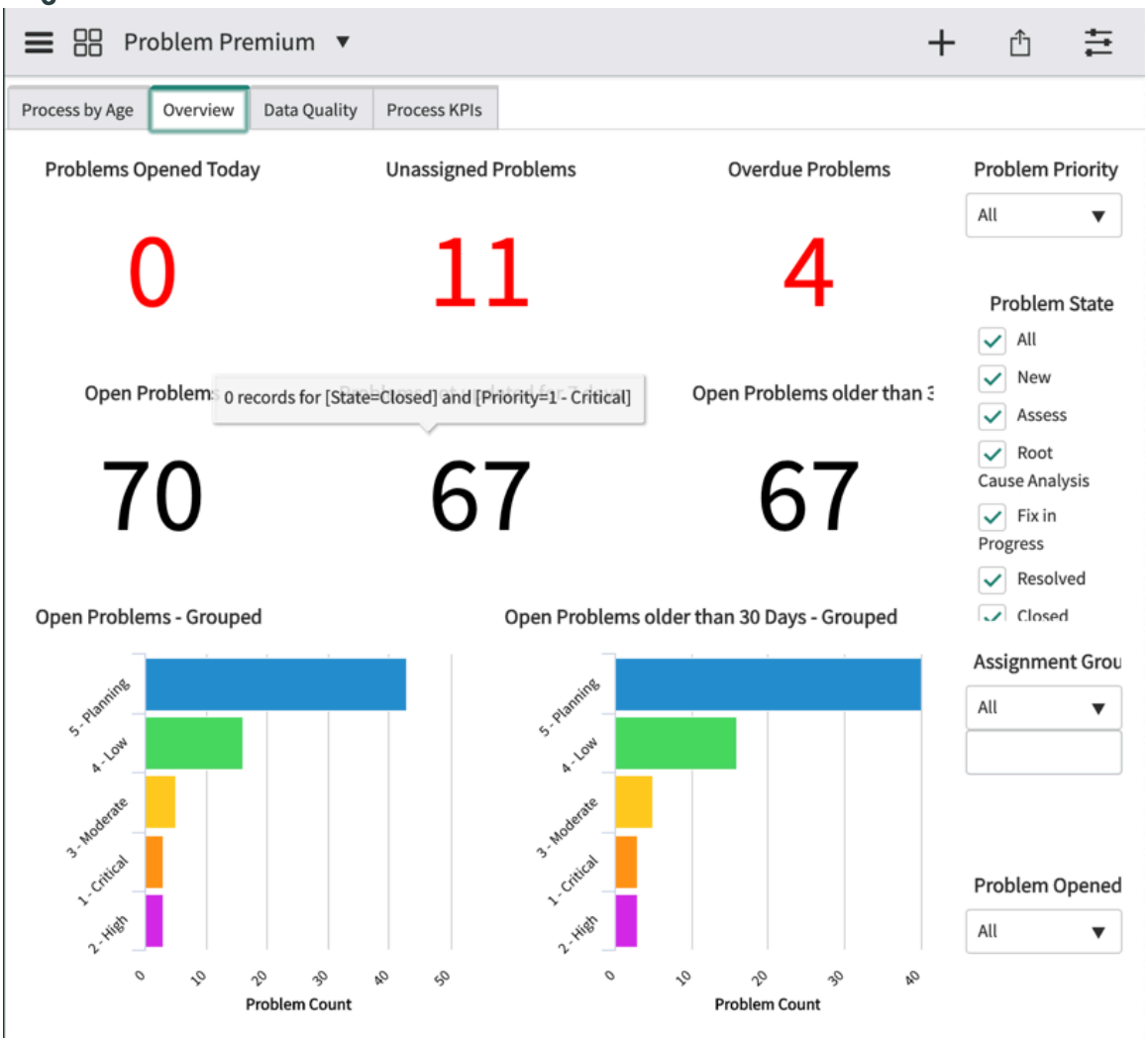
Onglet Processus par âge



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble

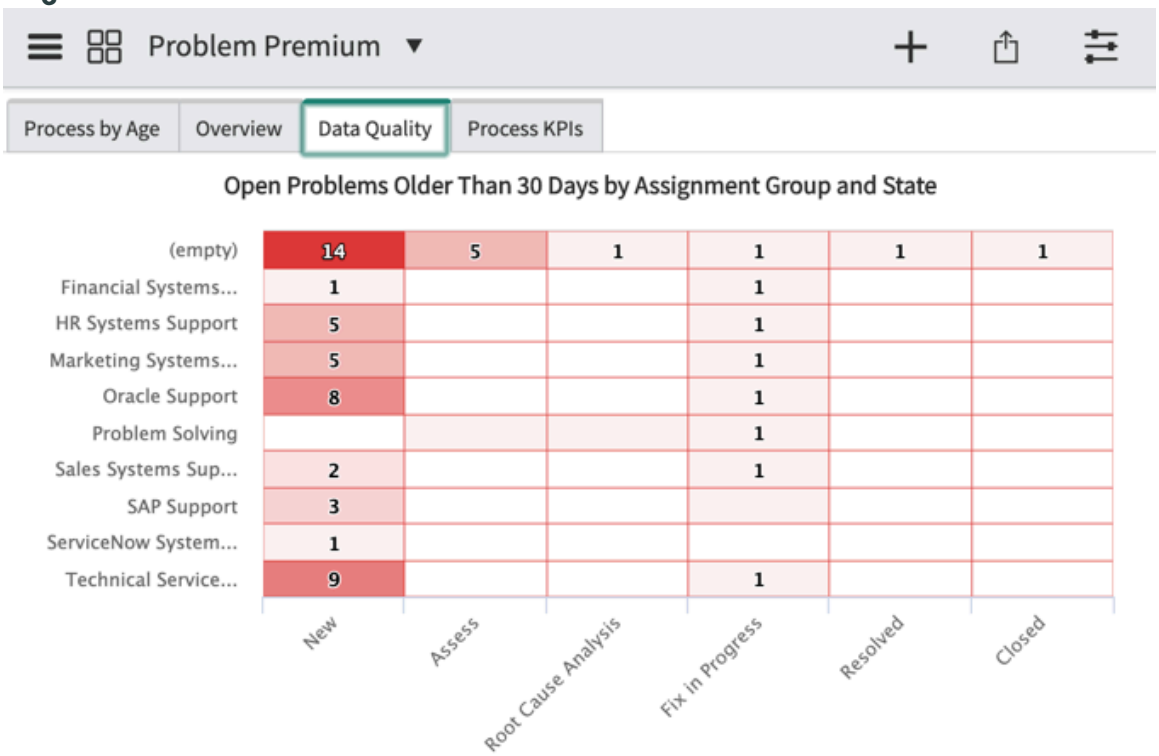


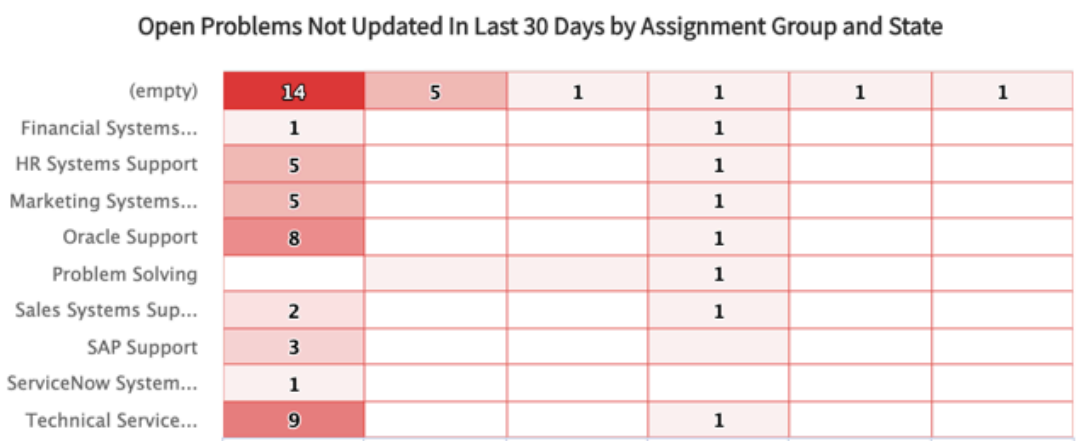
Remarque :
L'onglet Vue d’ensemble a le même contenu que le tableau de bord de vue d'ensemble des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Qualité des données

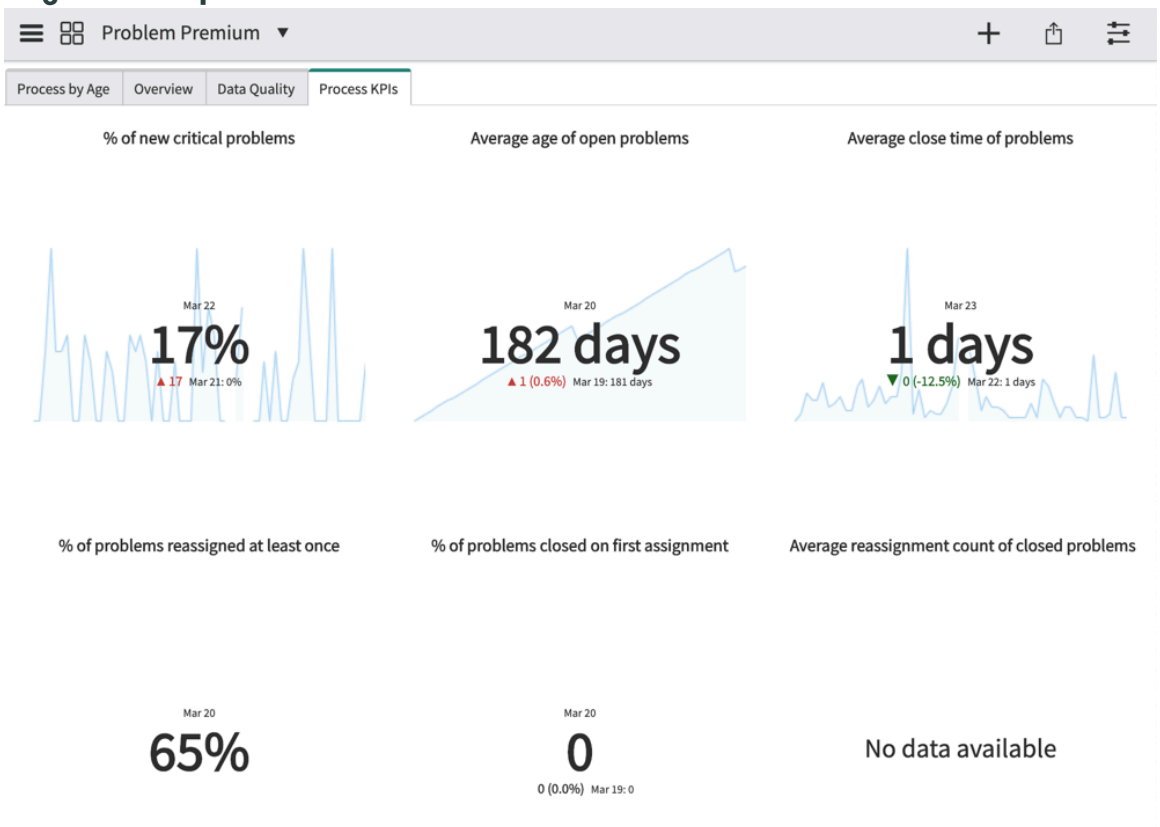




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet KPI des processus



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Tous les rôles concernés par Gestion des problèmes	ITIL pour afficher la liste des enregistrements de problèmes

Indicateurs

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Nombre de problèmes fermés

Problèmes sur la table Problème [problem] fermée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des problèmes ouverts

Nombre moyen de réaffectation d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des problèmes ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délai moyen, en jours, depuis la dernière mise à jour d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des mises à jour depuis les problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]] / 24.

% de nouveaux problèmes critiques

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux problèmes > Priorité = 1 - Critique]] - [[nombre de nouveaux problèmes]]) * 100

Délai moyen de clôture des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des problèmes fermés]] / [[nombre de problèmes fermés]] / 24

% de problèmes réaffectés au moins une fois

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes ouverts réaffectés]] / [[nombre de problèmes ouverts]] * 100).

% de problèmes fermés lors de leur première affectation

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes fermés à la première affectation]] / [[nombre de problèmes fermés]] * 100).

Nombre moyen de réaffectations de problèmes fermés

Valeur moyenne du champ Nombre de réaffectations sur les problèmes fermés, où le nombre de réaffectations n'est pas vide.

% de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes ouverts classés comme erreur connue]] / [[nombre de problèmes ouverts]]) * 100.

% de problèmes fermés sans notes de fermeture

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes fermés sans notes de fermeture]] / [[nombre de problèmes fermés]]) * 100.

% de problèmes ouverts avec au moins un incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident]] / [[nombre de problèmes ouverts]]) * 100.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des problèmes ouverts
- Durée cumulée des problèmes fermés
- Réaffectation cumulée des problèmes ouverts
- Nombre de problèmes ouverts réaffectés
- Nombre de problèmes fermés lors de leur première affectation
- Nombre de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue
- Nombre de problèmes fermés sans notes de fermeture
- Nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident

Répartitions

- Âge
- Priorité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État
- Groupe d'affectation

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Problèmes ouverts critiques	Score unique	Tous les problèmes ouverts dont la priorité est 1 - Critique. Ce rapport vous indique en un coup d'œil le nombre de problèmes prioritaires.
Problèmes non affectés	Score unique	Tous les problèmes ouverts pour lesquels « Affecté à » est vide. Ce sont les problèmes que vous devez affecter.
Problèmes en retard	Score unique	Tous les problèmes ouverts où Escalade = En retard
Problèmes ouverts	Score unique	Tous les problèmes ouverts
Problèmes non mis à jour pendant 7 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 7 jours plus tôt
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 30 jours plus tôt
Problèmes ouverts - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts groupés par priorité
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés par priorité
Problèmes par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts de plus de 30 jours par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours par groupe d'affectation	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés sur une matrice d'état et de groupe d'affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Problèmes ouverts par semaine	Ligne	Nombre de problèmes ouverts cette année, tendance par Ouverts par semaine
Problèmes fermés par semaine	Ligne	Nombre de problèmes fermés cette année, tendance par Fermés par semaine
Problèmes ouverts où le délégataire n'est pas actif	Carte thermique	Problèmes ouverts où la valeur Affecté à actif est fausse, groupés sur une matrice d’état et de groupe d’affectation
Problèmes en attente d'une demande de changement déjà fermée	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la demande de changement a une valeur d'état de 3, ce qui signifie que la demande est fermée, groupés sur une matrice d’état et de groupe d'affectation

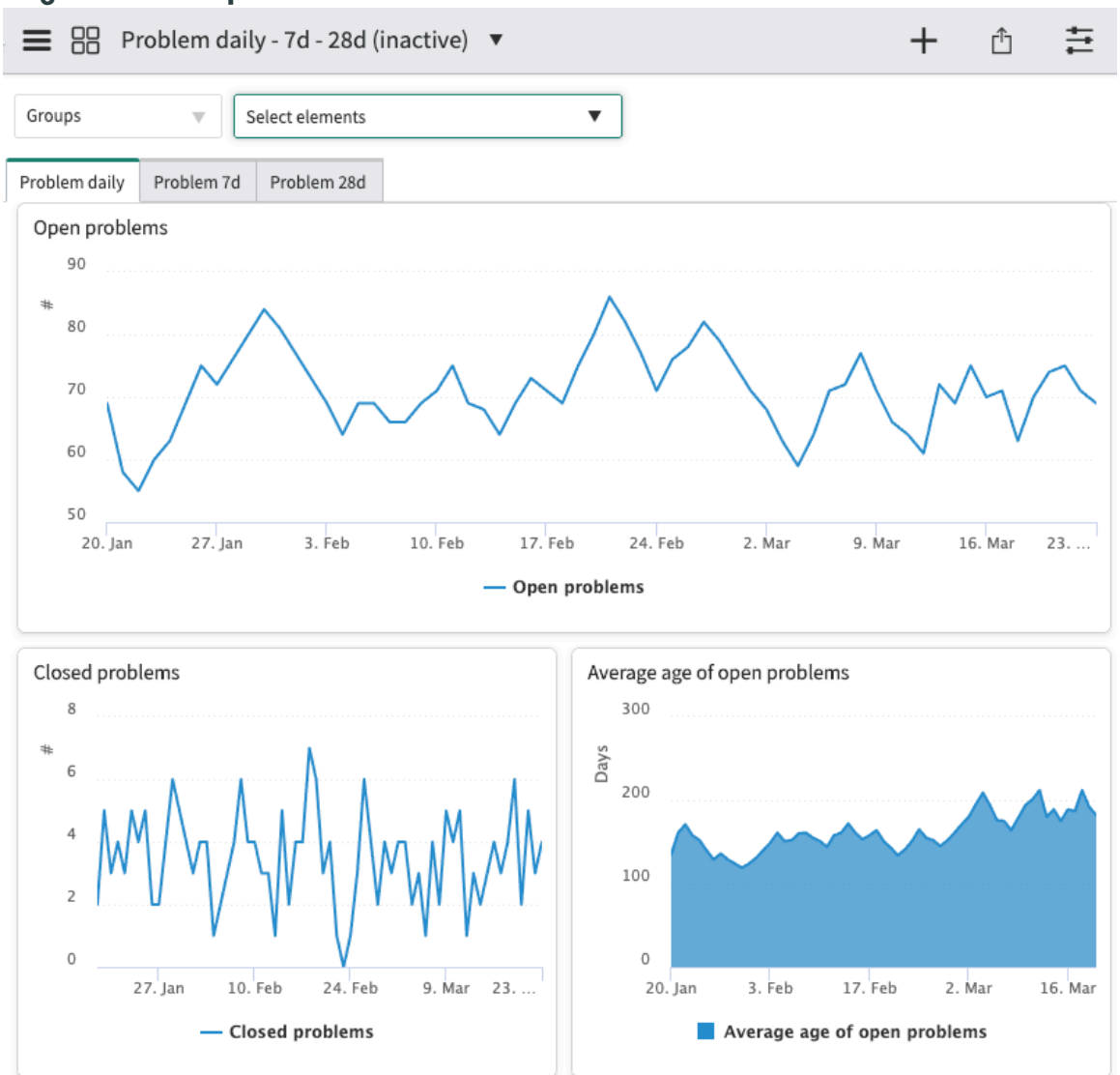
Tableau de bord Problème quotidien sur 7 jours/sur 28 jours

Suivez la progression effectuée par différents groupes d'affectation en matière de résolution des problèmes dans les délais quotidiens, hebdomadaires et mensuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

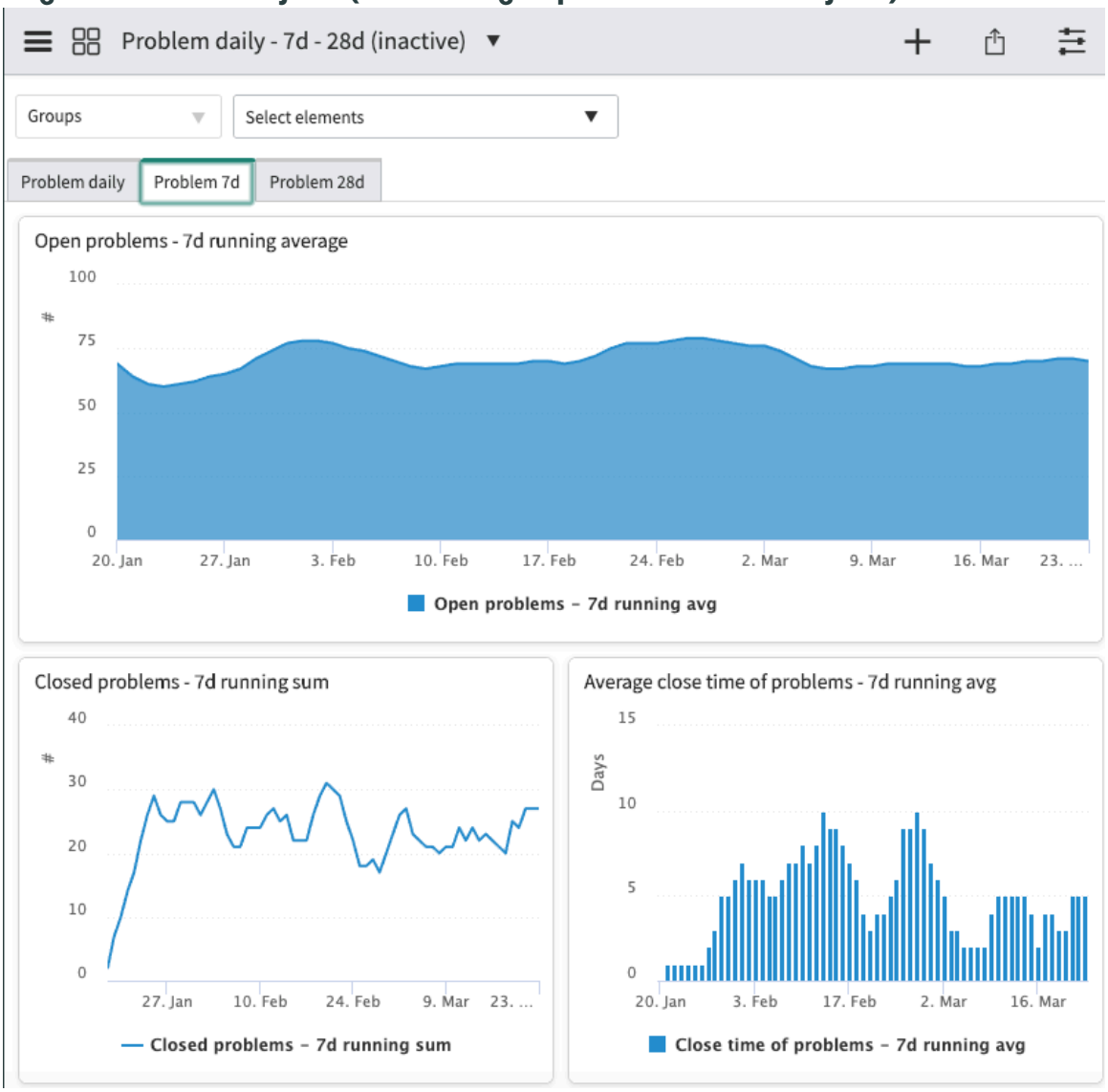
Onglet Problème quotidien



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Problème sur 7 jours (mêmes widgets pour Problème sur 28 jours)



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des problèmes : suivi de la progression de leurs groupes en matière de gestion des problèmes dans les délais quotidiens, hebdomadaires et mensuels	Aucun
Agent chargé des problèmes : suivi de la progression des incidents qu'ils possèdent dans les délais quotidiens, hebdomadaires et mensuels	Aucun

Indicateurs

Dans les onglets sur 7 jours et sur 28 jours, les widgets appliquent les agrégations de série chronologique de 7 jours et de 28 jours aux indicateurs.

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de problèmes fermés

Problèmes sur la table Problème [problem] fermée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Nombre de problèmes ouverts avec la valeur du champ Mis à jour supérieure à 30 jours plus tôt.

Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 90 derniers jours

Nombre de problèmes ouverts avec la valeur du champ Mis à jour supérieure à 90 jours plus tôt.

Délai moyen de clôture des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des problèmes fermés]] / [[nombre de problèmes fermés]] / 24

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Durée cumulée des problèmes fermés

Répartitions

Vous pouvez appliquer des éléments de répartition sur ce tableau de bord à tous les widgets simultanément. Seuls les éléments de groupe d'affectation sont disponibles. Sélectionnez un ou plusieurs groupes d'affectation dans la liste **Sélectionner des éléments**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

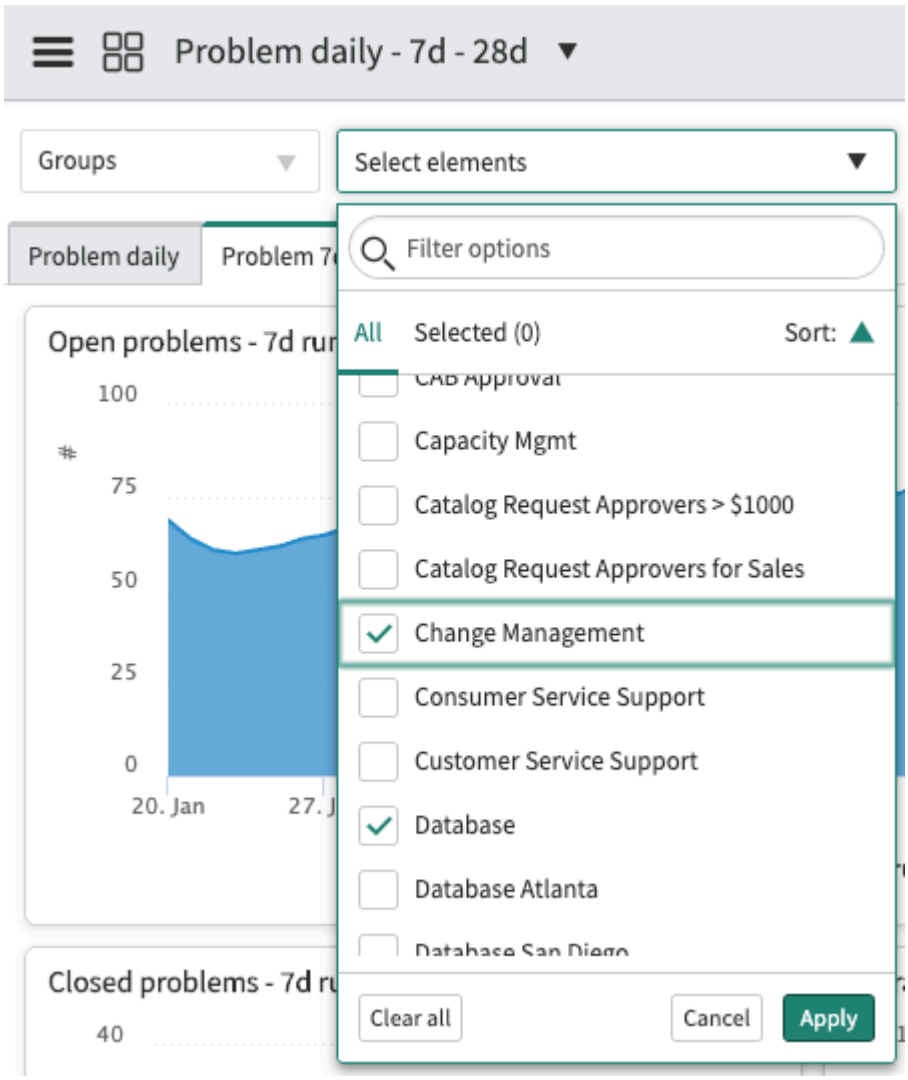
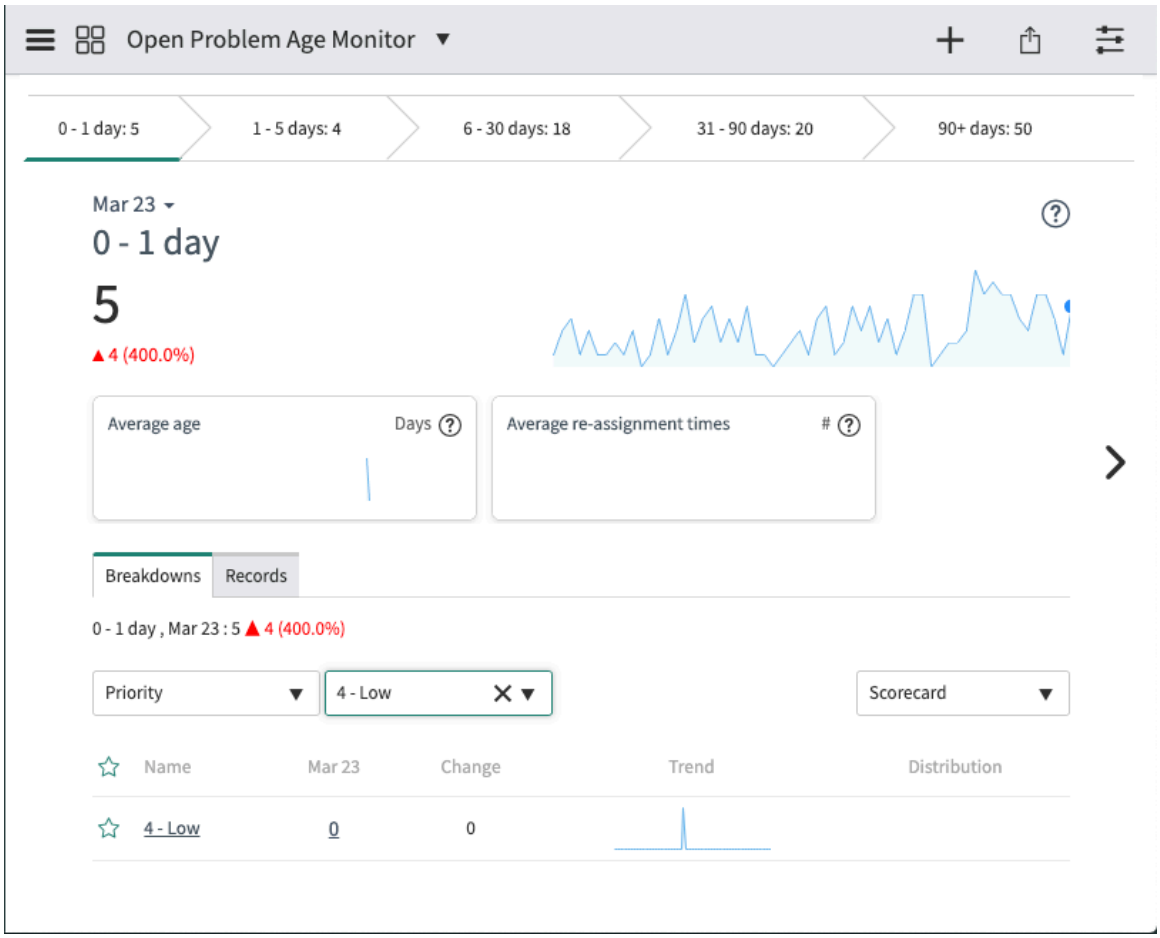


Tableau de bord Surveillance de l'âge des problèmes ouverts

Utilisez ce tableau de bord pour suivre la progression des problèmes ouverts sur différentes catégories d'âge. Vous pouvez répartir les problèmes par priorité ou par groupe d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des problèmes : suivi de la façon dont leurs groupes gèrent les problèmes de longue date	ITIL pour lire les enregistrements, sinon aucun
Agent chargé des problèmes : suivi des problèmes de longue date qu'ils possèdent	ITIL pour lire les enregistrements, sinon aucun

Indicateurs

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des problèmes ouverts

Nombre moyen de réaffectation d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des problèmes ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délai moyen, en jours, depuis la dernière mise à jour d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des mises à jour depuis les problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]] / 24.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Réaffectation cumulée des problèmes ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des problèmes ouverts

Répartitions

- Priorité
- État
- Groupe d’affectation

Section de référence pour Gestion des problèmes

Les rubriques de référence fournissent les descriptions de champs de différents formulaires.

Formulaire de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de problème.

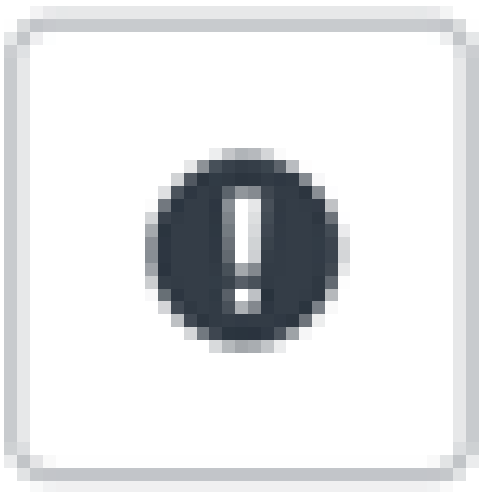
Formulaire de problème

Nom	Définition
Numéro	Champ en lecture seule. Numéro unique permettant d'identifier le problème.
Tâche d'origine	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier.
Catégorie	Groupe auquel le problème appartient tel que le logiciel, le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
Service	Service d'entreprise auquel le problème s’applique Si vous sélectionnez un service d'entreprise comme élément de configuration et que ce service d'entreprise est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône des tâches actives (

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème (suite)

Nom	Définition
	) s'affiche. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui affectent le service d'entreprise. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service d'entreprise sélectionné en cliquant sur l'icône de dépendance .
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s’applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
État	Pour les clients existants, les états disponibles sont : **Ouvert**, **Changement en attente**, **Erreur connue** et **Fermé** ou **Résolu**. Pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid, le processus de gestion des états est appliqué. Ce champ d'état est un champ en lecture seule. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème (suite)

Nom	Définition
Code de résolution	Indique si le problème est résolu, si un correctif est appliqué, si un doublon est disponible ou si le coordonnateur du problème accepte le risque. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Doublon de	Lorsque le **code de résolution** est **Doublon**, le champ **Doublon de** est la référence au problème à partir duquel le problème actuel est dupliqué.
Impact	Effet que le problème a sur l'entreprise. Sélectionnez le niveau d'impact approprié (**Élevé**, **Moyen** ou **Faible**).
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre. Sélectionnez le niveau d'urgence approprié (**Élevé**, **Moyen** ou **Faible**).
Priorité	Rapidité avec laquelle le Centre de services doit gérer le problème (**Critique**, **Élevée**, **Modérée**, **Faible** ou **Planification**). Le champ **Priorité** est en lecture seule et est défini en fonction des valeurs **Impact** et **Urgence** saisies.
Groupe d'affectation	Groupe qui travaillera sur le problème. La règle métier *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* remplit le champ **Groupe d'affectation** en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration (CI), puis pour l'offre de service. **Remarque :** La règle métier est déclenchée lorsqu'un incident est créé ou mis à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe d'affectation**. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant : • *`com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name`* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. • *`com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n`* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème (suite)

Nom	Définition
	Si le champ **Groupe d'affectation** est vide, l'incident est automatiquement affecté à un groupe.
Affecté à	Coordonnateur de problème spécifique auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description du problème	Description du problème que l'équipe de résolution des problèmes traite. Lorsque vous mettez à jour la description du problème et que vous passez à un autre champ, le champ **Recherche connexe** affiche les articles de la base de connaissances. Si vous configurez les propriétés du problème, le champ **Recherche connexe** affiche d'autres informations liées à la description du problème.
Description	Description détaillée du problème.
Recherche connexe	Résultat d'une recherche. **Remarque :** si vous souhaitez rechercher et lier un article d'erreur connue ou un article de la base de connaissances au problème, cliquez sur **Joindre**.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées au problème.
Notes de travail	Inscription sur le travail que vous effectuez sur le problème.
Informations d'analyse	
Solution de contournement	Méthode que vous avez utilisée pour surmonter le problème. Fournissez une solution de contournement si cela s'avère utile pour la résolution rapide de l'incident. Il peut s'agir d'un moyen de gérer un problème ou de le contourner sans le résoudre. Si une solution de contournement est disponible, le coordonnateur du problème peut cliquer sur l'action Communiquer la solution de contournement pour en notifier les incidents associés.
Notes sur la cause première	Inscription sur la cause du problème.
Informations sur la résolution	
Résolu par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a résolu le problème. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Résolu	Champ en lecture seule. Date et heure auxquelles le problème est résolu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème (suite)

Nom	Définition
	Remarque : ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Notes sur les correctifs	Inscription sur la façon dont vous avez résolu le problème. Si un correctif est disponible, le coordonnateur du problème peut cliquer sur l'action Communiquer la solution de contournement pour en notifier les incidents associés.
Autres informations	
Ouvert par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a ouvert le problème.
Ouvert	Champ en lecture seule. Date et heure auxquelles l'utilisateur a ouvert le problème.
Confirmé par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui confirme que le problème est valide et qu'il a besoin d'une résolution. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Confirmé	Champ en lecture seule. Date et heure auxquelles l'utilisateur confirme que le problème est valide et qu'il a besoin d'une résolution. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Corriger par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a lancé la correction.
Corriger	Champ en lecture seule. La date et l'heure du lancement de la correction par l'utilisateur.

Formulaire de tâche de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de tâche de problème.

Formulaire de tâche de problème

Champ	Description
Numéro	Lecture seule. Numéro unique permettant d'identifier la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de problème (suite)

Champ	Description
Type	État de lecture seule. Détermine si la tâche de problème est créée spécifiquement pour étudier la cause du problème ou s'il s'agit d'une tâche générale. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s’applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Date d’échéance	Date à laquelle la tâche de problème doit être terminée.
Problème source	Numéro unique du problème pour lequel la tâche de problème est créée.
État	Pour les clients existants, les états disponibles sont : **En attente**, **Ouvert**, **Travail en cours**, **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** et **Fermé ignoré**. Pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid, le processus de gestion des états est appliqué. Ce champ d'état est un champ en lecture seule. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Travail en cours** et **Fermé**.
Code de fermeture	Champ en lecture seule indiquant si la tâche de problème a été terminée ou annulée. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Priorité	Rapidité avec laquelle le Centre de services doit gérer la tâche de problème (Critique, Élevée, Modérée, Faible ou Planification).
Groupe d’affectation	Groupe spécifique auquel la tâche de problème est affectée.
Affectée à	Analyste de problème spécifique à qui la tâche est affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de problème (suite)

Champ	Description
Description courte	Brève description de la tâche de problème. Lorsque vous mettez à jour la brève description et que vous passez à un autre champ, le champ **Recherche connexe** affiche les articles de la base de connaissances. Si vous configurez les propriétés du problème, le champ **Recherche connexe** affiche d'autres informations liées à la brève description.
Description	Description détaillée de la tâche de problème.
Recherche connexe	Résultat d'une recherche. **Remarque :** si vous souhaitez rechercher et lier un article de la base de connaissances à la tâche de problème, cliquez sur **Joindre**.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées à la tâche de problème.
Notes de travail	Inscription sur le travail que vous effectuez sur la tâche de problème.
Informations d'analyse	
Code de la cause première	Cause du problème tel que Sinistre environnemental, Problème matériel, Personnes/Processus/ Documentation.
Solution de contournement (Analyse de la cause première uniquement)	Méthode que vous avez utilisée pour surmonter le problème. Il peut s'agir d'un moyen de gérer un problème ou de le contourner sans le résoudre.
Informations sur la fermeture	
Effectué par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a terminé la tâche.
Terminé	Raison pour laquelle cette tâche de problème a été annulée.
Notes sur la solution proposée (analyse de la cause première uniquement)	Inscription sur la façon dont vous avez résolu la tâche de problème.
Notes de fermeture (tâche générale uniquement)	Inscription sur le travail que vous avez terminé.

Formulaire de modèle de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de modèle de tâche de problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle de problème

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de problème.
Modèle de problème par défaut	Option permettant d'utiliser ce modèle de problème par défaut dans le formulaire de demande de problème.
Actif	Option permettant de spécifier que ce modèle est disponible à la sélection lors de la création d'une demande de problème.
Description	Description détaillée du modèle de problème.
Sécurité avancée	Option permettant d'activer les contrôles d'accès basés sur les rôles et les critères d'utilisateur afin d'adapter les vues de la page de destination Création de problème. Lorsque vous activez Sécurité avancée, les onglets **Disponible pour**, **Non disponible pour** et **Peut écrire** s'affichent en regard de l'onglet **États du modèle**.
Rôles de lecture	Option permettant de définir les rôles pour afficher le modèle de problème.
Rôles d'écriture	Option permettant de définir les rôles pour modifier le modèle de problème.

Formulaire de modèle de tâche de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de modèle de tâche de problème.

Formulaire de modèle de tâche de problème

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de tâche de problème.
Type de tâche de problème	Option permettant de mapper le modèle de tâche de problème à un type de tâche de problème. La valeur par défaut est **Modèle** lorsque vous créez un modèle de tâche de problème personnalisé.
Modèle de tâche de problème par défaut	Option permettant d'utiliser ce modèle de tâche de problème par défaut dans le formulaire de demande de problème.
Actif	Option permettant de spécifier que ce modèle est disponible à la sélection lors de la création d'une demande de problème.
Description	Description détaillée du modèle de tâche de problème.
Sécurité avancée	Option permettant d'activer les contrôles d'accès basés sur les rôles et les critères d'utilisateur afin d'adapter les vues de la page de destination Création de problème. Lorsque vous activez Sécurité avancée, les onglets **Disponible pour**, **Non disponible**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle de tâche de problème (suite)

Champ	Description
	pour et **Peut écrire** s'affichent en regard de l'onglet **États du modèle**.
Rôles de lecture	Option permettant de définir les rôles pour afficher le modèle de tâche de problème.
Rôles d'écriture	Option permettant de définir les rôles pour modifier le modèle de tâche de problème.

Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes

Description des valeurs de champ du formulaire de condition de transition d'état du modèle.

Formulaire de condition de transition d'état

Champ	Description
Nom	Nom unique de la condition.
Transition d'état	État auquel vous appliquez la condition de transition. Ce champ est automatiquement réglé sur l'état auquel vous appliquez la condition.
Description	Description détaillée de la condition.
Exige	Condition de votre transition. Vous pouvez choisir une condition prédéfinie ou sélectionner **Condition de transition** pour définir une condition. Pour créer des conditions prédéfinies, consultez Créer des conditions prédéfinies.
Condition (Créateur de conditions)	Condition de l'enregistrement de la tâche de problème changement qui doit être remplie pour permettre la transition.
Condition (script)	Script qui doit être exécuté pour permettre la transition. Le script renvoie une valeur **Vrai** lorsqu'il est valide.
Actif	Option pour rendre la condition active.

Formulaire de problème hérité

Description des valeurs de champ du formulaire de problème hérité.

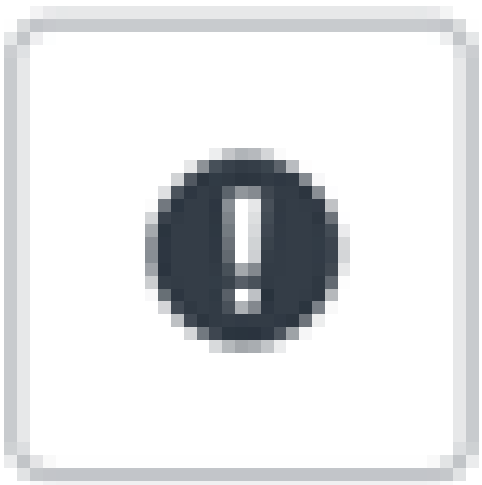
Champs du formulaire Problème

Nom	Définition
Service d'entreprise	Service d'entreprise auquel le problème s'applique Si vous sélectionnez un service d'entreprise comme élément de configuration et que ce service d'entreprise est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône des tâches actives (

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Problème (suite)

Nom	Définition
	) s'affiche. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui affectent le service d'entreprise. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service d'entreprise sélectionné en cliquant sur l'icône de dépendance .
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s’applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Demande de changement	Demande de changement associée au problème.
Problème majeur	Cochez la case pour classer les problèmes par ordre de priorité et souligner qu'ils doivent être examinés.
Connaissances	Cochez la case pour soumettre automatiquement un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.
État	État du problème : • **Ouvert** : ouvert et non affecté. • **Changement en attente** : en attente de la fermeture de la demande de changement correspondante. • **Erreur connue** : ce problème ne va pas être résolu et il existe une solution de contournement. Les utilisateurs disposant du rôle itil ont accès au module **Erreurs connues**. • **Fermé/Résolu** : le problème est résolu et fermé.
Impact	Effet que le problème a sur l'entreprise. Sélectionnez le niveau d'impact approprié (**Élevé**, **Moyen** ou **Faible**).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Problème (suite)

Nom	Définition
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre. Sélectionnez le niveau d'urgence approprié (**Élevé**, **Moyen** ou **Faible**).
Priorité	Rapidité avec laquelle le Centre de services doit gérer le problème (**Critique**, **Élevée**, **Modérée**, **Faible** ou **Planification**). Le champ **Priorité** est en lecture seule et est défini en fonction des valeurs **Impact** et **Urgence** saisies.
Groupe d'affectation	Le groupe qui travaillera sur l'incident. La règle métier *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* remplit le champ **Groupe d'affectation** en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration (CI), puis pour l'offre de service. **Remarque :** La règle métier est déclenchée lorsqu'un incident est créé ou mis à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe d'affectation**. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant : • *`com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name`* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. • *`com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n`* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** l'ACL sys_user_group *`read`* appelle la fonction *`SNCRoleUtil`*. La fonction vérifie si le groupe passé en revue contient soit le rôle admin soit le rôle security_admin. Cette fonction permet à l'utilisateur d'afficher le groupe uniquement si l'utilisateur dispose du même rôle. Par conséquent, un utilisateur ayant le rôle ITIL ne peut pas affecter un incident à un groupe qui a le rôle admin ou security_admin, ni à un groupe dont le parent a ces rôles.
Affecté à	Utilisateur spécifique auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Parent	Tâche parente pour ce problème.
Description courte	Résumé du problème.
Description	Description détaillée du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Problème (suite)

Nom	Définition
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées au problème. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous ajouter à la liste des notes de travail pour les problèmes que vous souhaitez surveiller.

Formulaire d'article d'erreur connue

Description des valeurs de champ du formulaire de problème hérité.

Formulaire d'article d'erreur connue

Champ	Description
Numéro	Champ en lecture seule. Numéro unique pour identifier l'article d'erreur connue.
Base de connaissances	Base de connaissances (par défaut Erreur connue) dans laquelle l'article est stocké pour référence ultérieure. L'article est enregistré dans la table Article d'erreur connue [kb_template_known_error_article].
Catégorie	Champ en lecture seule. La valeur de ce champ est une référence issue du champ Catégorie du problème.
Dates de fin de validité	Date après laquelle l'article d'erreur connue sera supprimé de la base de données. Après cette date, l'article n'apparaîtra plus dans les résultats de recherche.
Version	Champ en lecture seule. Géré par le processus Gestion des connaissances lorsqu'un article publié est modifié.
Workflow	Champ en lecture seule.
Tâche source	Champ en lecture seule. L'enregistrement du problème sur lequel vous créez l'article.
Lien de la pièce jointe	Sélectionnez la case à cocher de sorte que l'article s'affiche comme pièce jointe dans l'enregistrement du problème. Si vous ne sélectionnez pas la case à cocher, le contenu de l'article apparaît dans la note de travail du problème.
Afficher les pièces jointes	Sélectionnez la case à cocher afin que toutes les pièces jointes à l'article s'affichent lorsque vous consultez l'article. Le champ n'est pertinent que lorsque le champ Lien de la pièce jointe n'est pas sélectionné.
Description courte	Brève description de l'erreur connue.
Description	Explication détaillée de l'erreur connue.
Solution de contournement	Méthode que vous avez utilisée pour surmonter le problème. Il peut s'agir d'un moyen de gérer un problème ou de le contourner sans le résoudre.
Cause	Informations sur la cause du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche de données pour le classement des problèmes par ordre de priorité

Pour suivre les directives ITIL, les enregistrements de problèmes sont classés par ordre de priorité en fonction de l'impact et de l'urgence des problèmes.

Le classement des problèmes par ordre de priorité est disponible sur les nouvelles instances.

Dans le formulaire de problème, les utilisateurs sélectionnent les valeurs des champs **Impact** et **Urgence** qui déterminent quelle valeur de priorité est générée pour le problème.

Ordre des problèmes ITIL

Champ	Définition
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Urgence	L'urgence est une mesure du retard maximum que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche.

La priorité est calculée selon les règles de recherche de données suivantes :

Règles de recherche de données pour la priorité

Impact	Urgence	Priorité
1 - Élevé	1 - Élevé	1 - Critique
1 - Élevé	2 - Moyen	2 - Élevé
1 - Élevé	3 - Bas	3 - Modéré
2 - Moyen	1 - Élevé	2 - Élevé
2 - Moyen	2 - Moyen	3 - Modéré
2 - Moyen	3 - Bas	4 - Faible
3 - Bas	1 - Élevé	3 - Modéré
3 - Bas	2 - Moyen	4 - Faible
3 - Bas	3 - Bas	5 - En préparation

Par défaut, le champ **Priorité** est en lecture seule et doit être défini en sélectionnant les valeurs **Impact** et **Urgence**. Pour modifier le mode de calcul de la priorité, vous pouvez modifier les règles de recherche pour la priorité ou désactiver la politique d'interface utilisateur **La priorité est gérée par la recherche de données - Définie sur Lecture seule** et créer votre propre logique métier.

Dans la table Recherche de données pour la priorité du problème [dl_problem_priority], vous pouvez modifier les règles de recherche de données pour la priorité des tâches.

Notes de travail pour les priorités de problème

Lorsque vous créez et enregistrez un problème, le champ **Notes de travail** n'est pas obligatoire. Si vous modifiez la priorité du problème en sélectionnant différentes valeurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'**Impact** ou d'**Urgence** dans un formulaire de problème enregistré, le champ **Notes de travail** devient obligatoire.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

Propriétés de Gestion des problèmes

Les propriétés de Gestion des problèmes sont utilisées pour contrôler des fonctionnalités telles que la création d'une tâche de problème pour un problème fermé et la réanalyse d'un problème fermé ou annulé.

Ces propriétés sont disponibles dans **Problème** > **Administration** > **Propriétés des problèmes**.

Propriétés pour Gestion des problèmes

Propriété	Description
Propriétés des transitions d'état de problèmes	
L'option Accepter le risque fait passer le problème à l'état Fermé (et non à l'état Résolu) problem.acceptrisk.move_to_closed	• Type : vrai | faux • Valeur par défaut : true
Une tâche de problème peut-elle être créée sur un problème fermé ? problem.closed.can_create_tasks	• Type : vrai | faux • Valeur : true ou false • Valeur par défaut : false
Qui peut analyser de nouveau un problème annulé ? problem.closed.role.reanalyze_from_canceled	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_manager
Qui peut analyser de nouveau un problème Risque accepté (état Fermé) ? problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_manager
Qui peut analyser à nouveau un Problème terminé ? problem.closed.role.reanalyze_from_completed	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_manager
Propriétés des transitions d'état des tâches de problèmes	
Annuler les tâches de problème ouvertes lors de la fermeture d'un problème problem.closed.cancel_open_tasks	• Type : vrai | faux • Valeur : true ou false • Valeur par défaut : true

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des problèmes (suite)

Propriété	Description
Qui peut évaluer à nouveau une tâche de problème terminée ou annulée ? problem_task.closed.role.reaassess_from_closed	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_coordinator
Une tâche de problème peut-elle être réévaluée sur un problème fermé ? problem_task.closed.can_reassess_on_closed_problem	• Type : vrai | faux • Valeur par défaut ◦ Mise à niveau : true ◦ Nouvelles instances : false
Propriétés des listes associées aux problèmes	
Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à suivre en tant que correctifs pour ce problème. Utilisée pour informer le coordinateur lorsque tous les enregistrements de correctifs connexes sont terminés ou annulés. Par exemple, change_request.parent problem.fix.records	• Type : chaîne • Valeur par défaut : change_request.parent, rm_defect.parent, rm_release.parent, rm_enhancement.parent, sn_cim_register.source_id
Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à déplacer lorsqu'un problème est marqué comme doublon d'un autre. Par exemple, incident.problem_id problem.duplicate.records_to_move	• Type : chaîne • Valeur par défaut : incident.problem_id, sn_customerservice_case.problem, problem_task.problem
Qui peut associer les incidents fermés à un problème ? problem.role.relate_closed_incidents	• Type : choix • Valeur par défaut : ◦ Mise à niveau : personne ◦ Nouvelles instances : coordinateurs des problèmes
Problème créé à partir des propriétés de l'incident	
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer un nouveau problème com.snc.problem.create_from_incident.attributes	• Type : chaîne • Valeur par défaut : number, description, short_description, cmdb_ci, impact, urgency, priority, company, sys_domain, business_service, category, subcategory
Problème créé à partir des propriétés de l'interaction	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des problèmes (suite)

Propriété	Description

Créer un problème enregistré
 	
com.snc.problem.create_from_interaction.save
	• Type : booléen
	• Valeur par défaut :
	  ○ Mettre à niveau les clients : non
	  ○ Nouveaux clients : oui

Autoriser la création de problèmes à partir de l'interaction glide.problem.interaction.allow_create	• Type : vrai | faux • Valeur : true ou false • Valeur par défaut : false

Tests de démarrage rapide pour Gestion des problèmes

Validez que Gestion des problèmes fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des problèmes nécessitent l'activation des modules d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Gestion des problèmes — ATF Tests (com.snc.problem.atf). Pour tous les tests liés à l'état, le module d'extension Gestion des problèmes State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) doit être activé.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes

Test	Description	Version
PRB MGMT : annuler un problème lorsque son état est Évaluation	Vérifiez que lors de l'annulation d'un problème à l'état **Évaluation**, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Annulé**.	Madrid
PRB MGMT : annuler un problème lorsque son état est Analyse de la cause première	Vérifiez que lors de l'annulation d'un problème à l'état **Analyse de la cause première**, l'état de ce problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Annulé**.	Madrid
PRB MGMT : marquer un problème comme Doublon lorsque son état est Évaluation	Vérifiez que lorsqu'un problème à l'état **Évaluation** est marqué comme Doublon, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Doublon**.	Madrid
PRB MGMT : marquer un problème comme Doublon lorsque	Vérifiez que lorsqu'un problème à l'état **Analyse de la cause première** est marqué comme	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes (suite)

Test	Description	Version
son état est Analyse de la cause première	Doublon, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Doublon**.	
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_closed: false, Risk in Progress)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Correction en cours** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Résolu** avec le **code de résolution Risque accepté**. **Remarque :** Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur faux.	Madrid
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_closed: true, Risk in Progress)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Correction en cours** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**. **Remarque :** Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur vrai.	Madrid
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_closed: true, Root Cause Analysis)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Analyse de la cause première** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Résolu** avec le **code de résolution Risque accepté**.	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur faux.	
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_closed:preFirstRootCause Analysis)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Analyse de la cause première** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**. **Remarque :** Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur vrai.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème fermé – Risque accepté à l'état Analyse de la cause première	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : créer un changement urgent à partir d'un problème	Vérifiez la création d'un changement urgent à partir d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : créer un changement normal à partir d'un problème	Vérifiez la création d'un changement normal à partir d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : gestion des états des problèmes	Vérifiez la gestion des états des problèmes.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème à partir d'un état Terminé	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Correctif appliqué**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes (suite)

Test	Description	Version
PRB MGMT : réanalyser un problème annulé depuis l'état Évaluation	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Annulé**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème annulé depuis l'état Analyse de la cause première	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Annulé**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème fermé – Risque accepté à l'état Correction en cours	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : créer un article d'erreur connue à partir d'un problème	Vérifiez la création d'un article d'erreur connue à partir d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : motif de l'acceptation de risque pour un incident	Vérifiez que le **motif de l'acceptation de risque** est copié dans les incidents qui sont en attente de résolution d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : communiquer un correctif	Vérifiez la fonctionnalité de communication de correctifs.	Madrid
PRB MGMT : communication d'une solution de contournement	Vérifiez la fonctionnalité de communication de solutions de contournement.	Madrid
PRB MGMT : informations sur le correctif d'un incident	Vérifiez que lorsqu'un problème est résolu, l'état des incidents en attente de résolution du problème passe à **Résolu**. Les notes sur les correctifs du problème sont copiées dans les incidents.	Madrid
PRB MGMT : gestion des états d'une tâche de problème (Type:General)	Vérifiez la gestion des états d'une tâche de problème pour un problème de type Général.	Madrid

Information associée

Tests de démarrage rapide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et Gestion des problèmes

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des problèmes. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Séparation en domaines dans Gestion des problèmes : vue d'ensemble

- Gestion des problèmes permet d'éliminer la cause première d'une interruption de service.
- Les tables de problèmes et de tâches de problème prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, un utilisateur de Problem ne voit que les problèmes ou tâches de problème qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.
- Seuls les utilisateurs de Problem peuvent créer des problèmes et des tâches de problème et y accéder.
- Les tables de problèmes et de tâches de problème prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, un utilisateur de Problem ne voit que les problèmes et tâches de problème qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des problèmes

Les utilisateurs de Problem ne voient que les problèmes et tâches de problème qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Les utilisateurs de Problem peuvent utiliser des problèmes et des tâches de problème dans les domaines des locataires. Ils peuvent aussi créer et mettre à jour les problèmes et les tâches de problème de leur domaine, de tous les domaines enfants et du domaine global.

Problèmes connus

La relation tâche/panne [cmdb_ci_outage] n'est pas séparée par domaine.

Si elle est installée, la table de relation tâche/panne n'est pas séparée par domaine. Par conséquent, les prestataires et utilisateurs de Problem peuvent afficher n'importe quel enregistrement de relation tâche/panne quel que soit le domaine auquel les enregistrements appartiennent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table de relation tâche/panne est installée lorsque l'administrateur active le module d'extension Relation tâche/panne facultatif.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Données pour la résolution des problèmes

La résolution rapide des problèmes nécessite la collecte d'autant d'informations que possible sur le problème.

En plus des informations contenues dans le ticket de problème, des informations utiles se trouvent souvent dans d'autres tables.

Enregistrements connexes pertinents

Les enregistrements connexes courants comprennent les changements (via la liste connexe **Demande de changement**) et les incidents dans la liste connexe **Incidents**. Tous les enregistrements directement liés sont accessibles par le biais des listes connexes. Si la liste connexe appropriée n'apparaît pas sur le formulaire, l'administrateur peut configurer le formulaire pour l'ajouter.

Erreurs connues et articles de la base de connaissances

Vous trouverez des informations sur les problèmes déjà connus à deux endroits : le module **Erreurs connues** de l'application Gestion des problèmes ou l'application Connaissances. Le module **Erreurs connues** filtre la table des problèmes pour présenter tous les problèmes dont la cause a été identifiée sans pouvoir être corrigée. La base de connaissances peut contenir des informations collectées à partir d'incidents et peut également présenter des contournements utiles pour les problèmes.

Carte Vue des dépendances

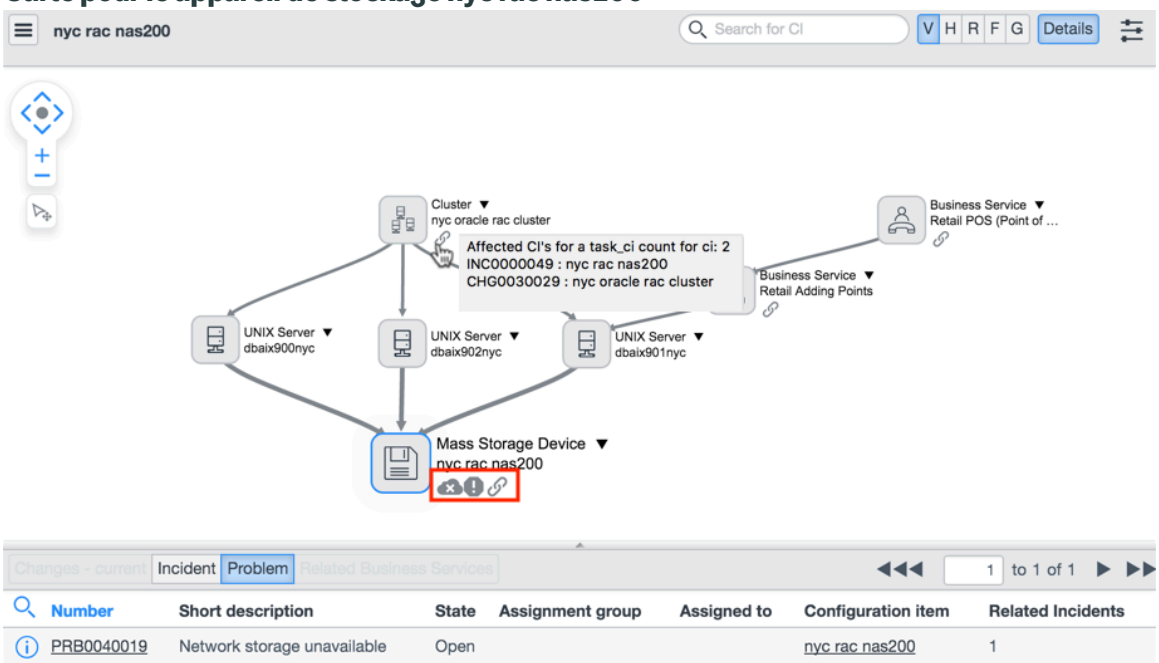
La carte Vue des dépendances fournit une représentation visuelle des éléments de configuration et de leurs relations et affiche des informations sur les problèmes liés.

Par exemple, l'image suivante est une carte pour le CI **nyc rac na200**, qui est un appareil de stockage de masse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte pour le appareil de stockage nyc rac nas200



Les icônes en regard des CI indiquent les informations suivantes. Vous pouvez afficher les informations pour le CI sélectionné en cliquant sur **Détails** dans l'en-tête du formulaire ou en pointant vers l'icône et en affichant une boîte contextuelle.

- L'icône de cloud **x** indique que le CI présente un problème associé, qui est répertorié dans le volet de détails **Problème**.
- L'icône **(!)** indique qu'il existe un incident connexe.
- L'icône de lien indique que des tâches sont associées et qu'il peut s'agir d'incidents, de problèmes ou de changements. Si vous sélectionnez le CI, le volet Détails affiche les enregistrements associés.

Pour ouvrir l'enregistrement d'incident ou de problème, cliquez sur le numéro du volet Détails.

La carte affiche les relations en amont et en aval du CI. Le problème de l'appareil de stockage peut être un changement incorrect de l'un des serveurs UNIX.

Historique de la base de référence CMDB

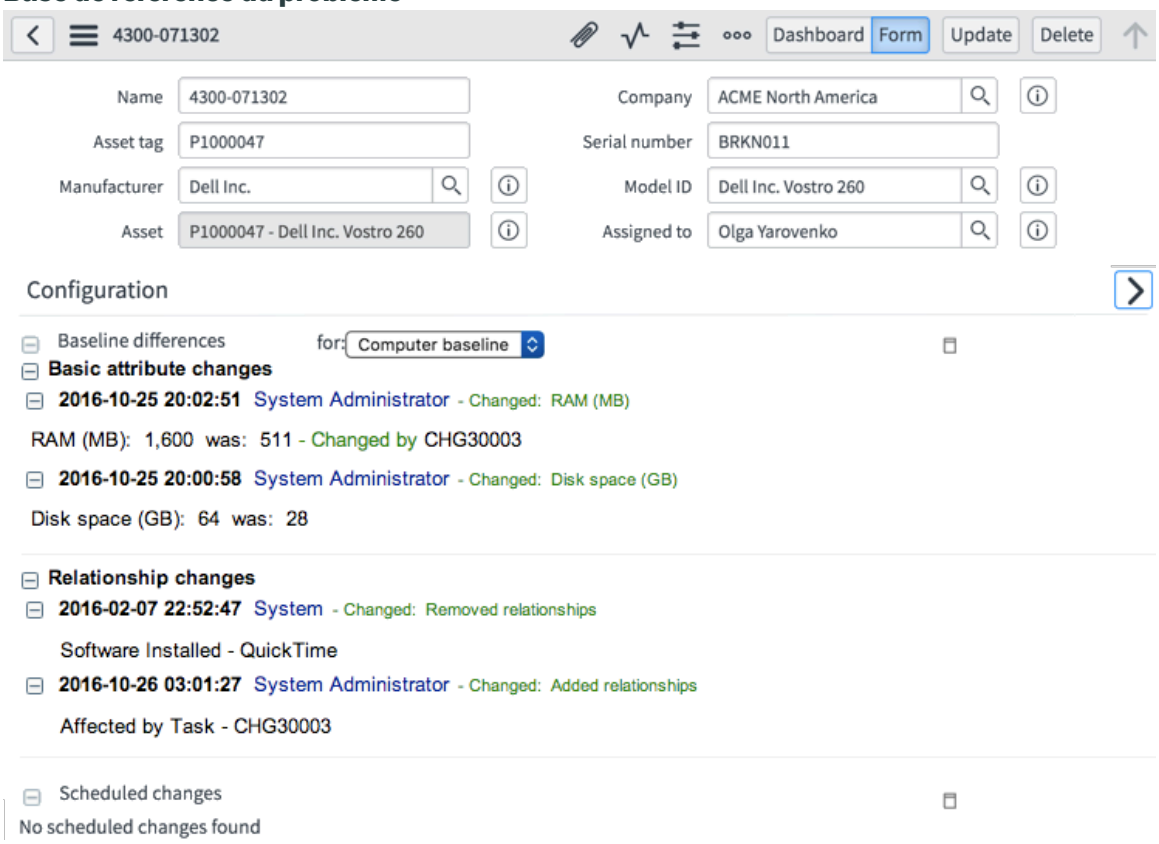
Si une base de référence est générée , les changements planifiés ou non planifiés sont suivis au sein du système. Une cause courante de problèmes est les changements mal exécutés et l'examen de l'historique des changements apportés à un CI aide à suivre les problèmes causés par des changements incorrects.

Pour vérifier la base de référence CMDB, affichez l'enregistrement de CI et vérifiez les éléments **Différences de bases de référence** et **Changements planifiés**. L'administrateur peut utiliser le concepteur de formulaire pour ajouter ces formateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Base de référence du problème



Dans l'exemple ci-dessus, le changement de la RAM est associé à une demande de changement. Vous pouvez examiner le changement et voir ce qui a été planifié et ce qui a été implémenté. La suppression du logiciel QuickTime a été enregistrée comme un changement non planifié.

Synchronisation entre les enregistrements d'incidents et de problèmes

Un changement dans un enregistrement de problème influe sur les enregistrements d'incidents associés. Une notification est envoyée à l'utilisateur pour chaque mise à jour.

Lorsque vous activez les modules d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), les changements dans un enregistrement de problème influent sur les incidents qui sont associés à ce problème.

Impact sur les enregistrements d'incidents

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid `com.snc.best_practice.problem.madrid`	Tout état d'incident autre que résolu, fermé ou annulé.	N'importe lequel	Cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution de contournement**	• La solution de contournement est copiée dans le champ **Notes de travail**. Une notification est envoyée aux utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact sur les enregistrements d'incidents (suite)

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
				répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de notes de travail**. La notification n'est envoyée que lorsque l'état de l'incident est Nouveau, En suspens ou En cours. • La solution de contournement est copiée dans le champ **Commentaires supplémentaires**. Si **Erreur connue** est sélectionnée dans le champ **Code de résolution** de l'incident, une notification est envoyée à l'appelant et aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de surveillance**.
Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid `com.snc.best_practice.problem.madrid`	Tout état d'incident autre que résolu, fermé ou annulé.	N'importe lequel	Cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution**	• La solution est copiée dans le champ **Notes de travail**de l'enregistrement d'incident. • Une notification est envoyée aux utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact sur les enregistrements d'incidents (suite)

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
				répertoriés dans les champs de liste **Affecté à** et **Notes de travail** de l'enregistrement d'incident.
Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`	Les champs **En suspens** et **Motif de la mise en suspens** sont **En attente du problème**	L'état du problème est **Fermé** ou **Résolu** et le **Code de résolution** du problème est **Correctif appliqué**	N/A	• Les **notes de résolution** sur le formulaire d'incident affichent le message Problème connexe INCxxxx fermé. Veuillez consulter les commentaires supplémentaires pour les notes sur les correctifs, où INCxxxx est le numéro d'incident à partir duquel le problème a été créé. • L'état de l'incident devient **Résolu**. • Le **code de résolution** est remplacé par **Résolu par problème**. • Une notification par e-mail est envoyée à l'appelant et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact sur les enregistrements d'incidents (suite)

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
				à l'utilisateur affecté à l'incident.
Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`	Les champs **En suspens** et **Motif de la mise en suspens** sont **En attente du problème**	L'état du problème est **Fermé** ou **Résolu** et le **Code de résolution** du problème est **Risque accepté**	N/A	• Les informations du champ **Motif de l'acceptation du risque** du formulaire Problème sont copiées vers le champ **Notes de travail** du formulaire Incident. • Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur affecté à l'incident.

Travailler avec Recherche contextuelle

Recherche contextuelle affiche les résultats sur les formulaires et les créateurs d'enregistrement en fonction du texte que vous fournissez dans un champ.

Remarque :
Recherche contextuelle est disponible pour les problèmes dans les instances à partir de la mise en production Madrid. Les utilisateurs existants peuvent demander l'activation du module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Vous pouvez :

- Trouver des articles à l'aide du champ **Recherche connexe**. Les articles peuvent être basés sur n'importe quelle catégorie que vous sélectionnez dans la liste de choix.
- Utiliser la liste de choix en regard du champ de **Recherche connexe** pour sélectionner la catégorie, par exemple **Connaissances (Toutes)**, **Articles épinglés**, **Incidents**, **Problèmes ouverts** et **Problèmes résolus**.
- Joindre l'article dans **Notes** > **Notes de travail** si votre résultat de recherche affiche des articles de connaissances.

Information associée

Présentation de Recherche contextuelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des mises en production

L'application v2 ServiceNow® Gestion des mises en production comprend la planification, la conception, le développement, la configuration et l'essai de mises en production matérielles et logicielles pour créer un ensemble défini de composants de version.

L'application v2 Gestion des mises en production gère les mises en production à l'aide du système d'enregistrement des tâches. Chaque fonctionnalité planifiée est générée par divers moyens en tant qu'enregistrement de tâche, contenant les informations pertinentes dans les champs individuels. Ces tâches peuvent être affectées aux membres appropriés de l'équipe de gestion des mises en production, qui s'occupent des tâches le cas échéant jusqu'à ce que la version soit correctement déployée.

Gestion des mises en production permet de coordonner les mises en production en servant de moyen de planification des mises en production, composé d'éléments de travail individuels (projets, épopées, stories et problèmes). Une fois le champ d'application de la mise en production (projets, stories, etc.) finalisé, vous pouvez générer des éléments de changement et les associer à la mise en production, ce qui permet de gérer l'implémentation et le déploiement de la mise en production dans le cadre du processus de gestion des changements.

Activer Gestion des mises en production

Activez le module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_v2) avec le rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Composants installés avec Gestion des mises en production

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension v2 Gestion des mises en production, notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur de mise en production [release_v2_admin]	Peut accéder à l'intégralité de l'application.	release_v2_user
Utilisateur de mise en production [release_v2_user]	Peut accéder à toutes les fonctionnalités et modules liés aux tâches, mais ne peut pas mettre à jour le contenu, quel qu'il soit.	Aucun

Tables installées

L'application Gestion des mises en production v2 contient avec un produit flexible, la mise en production, la phase, les éléments de travail de la mise en production et la mise en page de la table hiérarchique des tâches pour permettre des mises en production de complexité variable.

Table	Description
Produit [rm_product]	Représente les produits entiers dont les mises en production sont actuellement gérées. L'utilisation de la construction du produit est facultative. Une mise en production générique peut également être définie sans produit spécifique.
Version [rm_release]	Représente les mises en production individuelles du produit.
Phase de mise en production [rm_release_phase]	Représente les différentes étapes de travail requises pour réaliser une mise en production.
Tâches de mise en production [rm_task]	Représente les tâches d'une phase pour les activités de phase.
Éléments de mise en production [rm_m2m_release_task]	Représente les éléments de travail et les enregistrements de changements associés à la mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle de parties prenantes de l'entreprise pour Gestion des mises en production

Utilisez le rôle de partie prenante de l'entreprise pour lire et récupérer des données à partir de n'importe quelle table de l'application Gestion des mises en production afin de générer des rapports.

Lorsque vous activez le module d'extension Business Stakeholder (com.snc.business_stakeholder) dans votre instance ServiceNow, les rôles de lecture seule du module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_read_roles) sont également activés. Ce module d'extension fournit un rôle de partie prenante de l'entreprise (sn_release_read) qui vous permet d'accéder à toutes les tables de l'application Gestion des mises en production. Vous pouvez affecter ce rôle à n'importe quel utilisateur de votre organisation qui est une partie prenante de l'entreprise.

Disponibilité du module d'extension

Si vous êtes un nouveau client, les rôles de lecture seule du module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_read_roles) sont activés sur zBoot. Toutefois, le rôle de partie prenante de l'entreprise (sn_release_read) n'est disponible que lorsque vous activez le module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_read_roles).

Si vous êtes un client de mise à niveau, vous devez activer manuellement les rôles de lecture seule pour le module d'extension Gestion des mises en production et le module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_v2).

Tables Gestion des mises en production accessibles aux utilisateurs ayant le rôle de partie prenante de l'entreprise

Lorsque les rôles de lecture seule du module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_v2) sont actifs dans votre instance ServiceNow, l'utilisateur ayant le rôle de partie prenante de l'entreprise (sn_release_read) a un accès en lecture aux tables suivantes.

Tables Gestion des mises en production

Table	Description
Produit [rm_product]	Représente les produits entiers dont les mises en production sont actuellement gérées. L'utilisation de la construction du produit est facultative. Une mise en production générique peut également être définie sans produit spécifique.
Version [rm_release]	Représente les mises en production individuelles du produit.
Phase de mise en production [rm_release_phase]	Représente les différentes étapes de travail requises pour réaliser une mise en production.
Tâches de mise en production	Représente les tâches d'une phase pour les activités de phase.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables Gestion des mises en production (suite)

Table	Description
[rm_task]	
Éléments de mise en production [rm_m2m_release_task]	Représente les éléments de travail et les enregistrements de changements associés à la mise en production.

Séparation de domaine dans Gestion des mises en production

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Séparation de domaine et de Gestion des mises en production. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

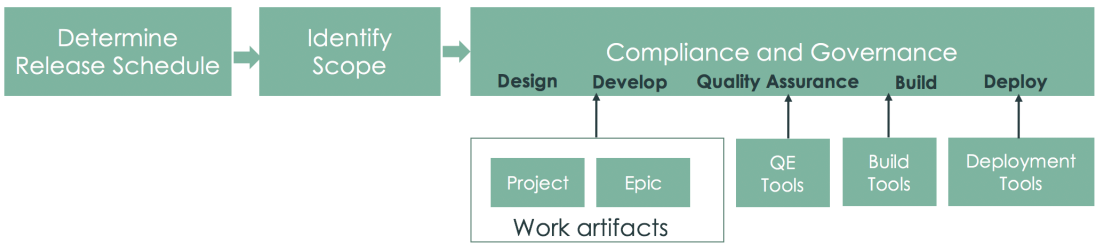
Concepts Gestion des mises en production

L'application Gestion des mises en production comprend la planification, la conception, le développement, la configuration et l'essai de mises en production matérielles et logicielles pour créer un ensemble défini de composants de version.

La gestion des mises en production comprend une série d'activités exécutées pour s'assurer que les changements sont appliqués avec succès dans les environnements de pré-production et de produits.

Traduction automatique

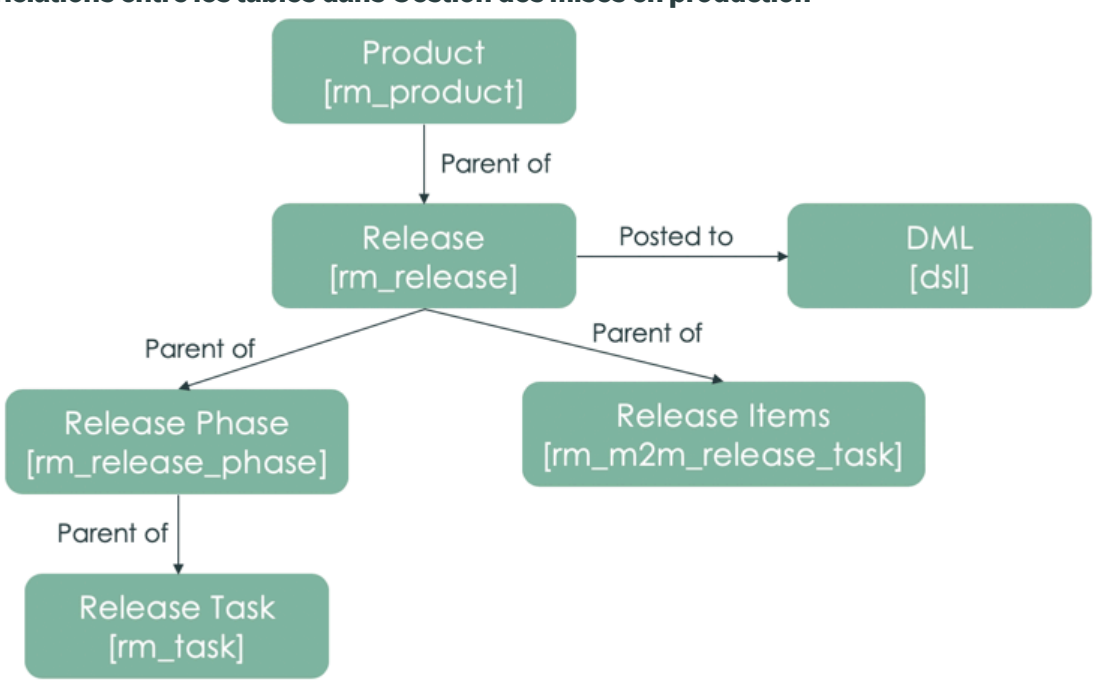
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Concepts Gestion des mises en production

Concept	Description
Produits	Représente le matériel ou le logiciel pour lequel les mises en production sont développées. Un produit peut être lié à un service d'entreprise dans la CMDB pour le relier à d'autres processus ITIL.
Versions	Regroupe tout le travail effectué (projets, épiques, stories, améliorations, défauts, problèmes, incidents, etc.) pour des produits ou des services et s'assure que ces éléments de travail sont développés, testés et déployés sur des environnements de non-production et/ou de production.
Étapes de mise en production	Représente les phases prévues d'une mise en production qui sont utilisées pour regrouper les tâches requises pour réaliser la mise en production. Par exemple, la collecte des besoins, la planification, la conception, le développement, les tests et le déploiement.
Tâches de mise en production	Représente toute tâche requise pour implémenter une fonctionnalité d'un produit.

Relations entre les tables dans Gestion des mises en production



Remarque :
Les tables Fonctionnalité et Tâche de fonctionnalité d'une mise en production ne sont pas supprimées. Si vous utilisez déjà Fonctionnalité et Tâche de fonctionnalité pour une mise en production, vous pouvez continuer à le faire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories d'états par défaut pour les tables Mise en production et Tâche de mise en production

Découvrez comment les différents états des tables Mise en production [rm_release] et Tâche de mise en production [rm_task] sont configurés par défaut. Utilisez ces informations pour personnaliser les états en fonction des processus de mise en production organisationnelle.

Catégories d'états pour la table Mise en production

Catégorie	Numéro d'état
completed_states	3
close_states	3, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2, 4, 10
skipped_states	4, 7

Catégories d'états pour la table Tâche de mise en production

Catégorie	Numéro d'état
completed_states	3
close_states	3, 4, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2
skipped_states	4, 7

Utiliser v2 Gestion des mises en production

Le module d'extension Gestion des mises en production v2 (com.snc.release_management_v2) fournit des tables de mise en production qui stockent des informations sur la mise en production planifiée et les tâches qui sont nécessaires pour exécuter la mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Produit

Utilisez un enregistrement de produit dans Gestion des mises en production pour stocker des informations sur un produit à des fins de référence et regrouper toutes les mises en production et artefacts de travail du produit.

Vous pouvez utiliser le champ de référence **Éléments de configuration** pour lier le produit à un CI correspondant dans la CMDB. Chaque CI conserve des informations sur la façon dont il se rapporte à d'autres CI et peut suivre tous les incidents, problèmes et changements qui lui sont liés. Spécifier un CI pour le produit relie les informations du processus de mise en production à d'autres processus de l'instance.

La définition d'un produit n'est pas obligatoire pour gérer le processus de mise en production. Une mise en production peut être une mise en production d'entreprise, dans laquelle elle est associée à tous les produits ou services ou elle peut être associée à plus d'un produit. Dans un cas comme dans l'autre, la définition d'un produit n'est pas obligatoire.

Une fois que les mises en production d'un produit ont été définies, le lien connexe Hiérarchie de produits affiche la hiérarchie, les phases et les tâches de mise en production associées au produit.

Version

Une fois qu'un produit est défini, vous pouvez planifier et exécuter une mise en production. Commencez par définir une mise en production pour le produit, puis ajoutez-y des phases de mise en production enfants. Définissez ensuite le champ d'application de la mise en production en spécifiant les artefacts de travail de la mise en production.

Phase de mise en production

Définissez plusieurs phases de mise en production pour une gouvernance et une exécution fluide de la mise en production.

Par exemple, si la mise en production est gérée plutôt comme un processus de cascade, les phases de mise en production pourraient être la collecte des besoins, la conception, le développement, les tests, la construction, l'acceptation et le déploiement. Pour chaque phase, des tâches de mise en production peuvent y être associées. La phase est terminée lorsque toutes les tâches de la phase sont terminées. Les gestionnaires de mise en production doivent tenir les phases de mise en production à jour.

Si la mise en production est divisée en plusieurs fusions, les phases peuvent être fusion 1, fusion 2, fusion 3, etc. Le type et le nombre de phases dépendraient du processus de gestion des mises en production de votre organisation.

Définition du champ d'application d'une mise en production

Avant de commencer l'exécution de la mise en production, vous devez définir son champ d'application. La définition du champ d'application d'une mise en production inclut les artefacts de travail (projets, épopées, stories, améliorations, défauts, etc.) qui font partie de la mise en production.

Par exemple, une mise en production mineure peut avoir uniquement quelques problèmes et améliorations alors que plusieurs projets ou épiques peuvent être associés à une mise en production majeure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

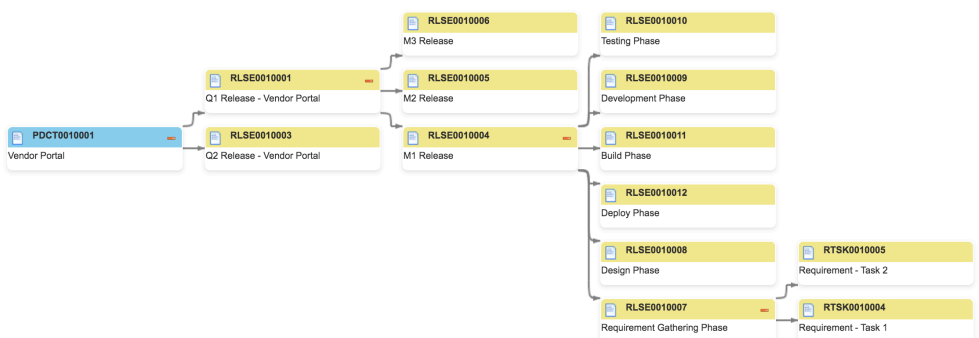
Important :
La définition du champ d'application d'une mise en production à l'aide de SDLC ou Scrum (Agile Development 1.0 (com.snc.sdlc.scrum.pp)) n'est plus disponible à partir de la mise en production New York.

Pour afficher la mise en production sous forme de hiérarchie, vous pouvez utiliser la liste connexe de Hiérarchie des mises en production dans la vue du formulaire de mise en production lors de la définition du champ d'application d'une mise en production.

Hiérarchie de produits dans Gestion des mises en production

Une mise en production peut être une mise en production d'entreprise, dans laquelle elle est associée à tous les produits ou services ou à plus d'un produit. Dans les deux cas, il n'est pas nécessaire de définir un produit.

Une fois que les mises en production d'un produit ont été définies, le lien connexe **Hiérarchie de produits** affiche la hiérarchie des mises en production, les phases et les tâches de phase associées au produit.



Définir un produit dans Gestion des mises en production

Définissez un produit dans l'application Gestion des mises en production pour faciliter la gestion d'un processus de mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mise en production** > **Produits**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Valeur d'entrée
Numéro	Identificateur unique généré automatiquement pour le produit.
Élément de configuration	CI correspondant au produit.
Groupe d'affectation	Groupe responsable du produit.
Affecté à	Utilisateur responsable du produit.
Brève description	Brève description du produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
Description	Description détaillée du produit.
Notes de travail	Un champ journal pour les notes de journalisation sur le produit.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir une mise en production dans Gestion des mises en production

Au cours du processus de planification de la mise en production, les gestionnaires de mise en production définissent le type de mise en production (majeure, mineure, etc.), le calendrier de la mise en production (dates de début et de fin prévues), la phase requise, les tâches de phase et le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mise en production** > **Produits**.
2. Ouvrez le produit auquel vous souhaitez ajouter une mise en production.

   Si une mise en production n'appartient à aucun produit ou si elle appartient à plusieurs produits, vous pouvez accéder directement à **Mise en production** > **Mises en production** pour définir la mise en production. Vous n'avez pas besoin de définir une mise en production dans le contexte d'un produit.
3. Dans la liste connexe des **Mises en production**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de mise en production

Champ	Description
Numéro	Identificateur unique généré automatiquement pour la mise en production.
Type de mise en production	Type de mise en production (majeure, mineure, mise à niveau, correctif, etc.).
Priorité	Priorité de la mise en production (critique, élevée, modérée, etc.).
État	État de la mise en production (brouillon, travail en cours, test, etc.). Si vous souhaitez personnaliser les options de cette liste, contactez votre administrateur. Il est possible d'ajouter des états personnalisés en fonction des catégories d'état par défaut de la table de mise en production. En savoir plus sur les états par défaut de la table de mise en production.
Pourcentage terminé	Progression globale de la mise en production en pourcentage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Brève description	Brève description de la mise en production. Cette description permet d'identifier la mise en production à partir d'une liste de mises en production.
Description	Détails de la mise en production.
Date de début planifiée	Date de début provisoire de la mise en production.
Date de fin planifiée	Date de fin provisoire de la mise en production.
Durée estimée	Durée de la mise en production en jours. Lorsque vous soumettez ce formulaire, ce champ se remplit automatiquement en fonction des valeurs Date de début planifiée et Date de fin planifiée.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Joignez des documents à une mise en production, par exemple les plans de mise en production et de déploiement, les manuels d'installation et les documents de formation.

  Pour en savoir plus, consultez la rubrique Ajouter et gérer les pièces jointes .

- Les mises en production peuvent avoir des mises en productions enfants. Ainsi, vous pouvez regrouper des mises en production mineures dans des mises en production majeures.

  Ajoutez une mise en production enfant en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe Mises en production du formulaire de mise en production.

- Définir une phase de mise en production dans Gestion des mises en production.
- Définir le champ d'application d'une mise en production dans Gestion des mises en production.

Définir une phase de mise en production dans Gestion des mises en production

Définit une phase de mise en production pour représenter les différentes étapes de travail requises pour réaliser votre mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mise en production** > **Mises en production**.
2. Cliquez sur le numéro de la mise en production à laquelle vous souhaitez ajouter une phase de mise en production.
3. Dans la liste connexe **Phases de mise en production**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de mise en production

Champ	Description
Priorité	Priorité de la phase (critique, élevée, modérée, etc.).
État	État de la phase (brouillon, travail en cours, test, etc.).
Pourcentage terminé	Progression globale de la phase en pourcentage.
Brève description	Brève description de la phase. Cette description permet d'identifier cette phase à partir d'une liste de phases de mise en production.
Description	Détails de la phase.
Date de début planifiée	Date de début provisoire de la phase.
Date de fin planifiée	Date de fin provisoire de la phase.
Durée estimée	Durée de la phase en jours. Lorsque vous soumettez ce formulaire, ce champ se remplit automatiquement en fonction des valeurs Date de début planifiée et Date de fin planifiée.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir le champ d'application d'une mise en production dans Gestion des mises en production

Ajoutez des projets, des épiques, des stories, des améliorations et des défauts pour définir le champ d'application d'une mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mise en production** > **Mises en production**.
2. Cliquez sur le numéro de la mise en production pour laquelle vous souhaitez définir le champ d'application.
3. Dans le formulaire de mise en production, accédez à l'une des listes connexes suivantes.
   - Projets
   - Scrum Epics
   - Scrum Stories
   - Épiques SAFe
   - Fonctionnalités SAFe
   - SAFE Stories
   - Défauts
   - Améliorations
   - Incidents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Problèmes
- Changements

Remarque :
Pour afficher les éléments de travail respectifs, assurez-vous que les modules d'extension Agile Development 2.0, Gestion des portefeuilles de projets, Essential SAFe et Portfolio SAFe sont activés.

4. Ajoutez une tâche à la liste connexe.
   a. Cliquez sur **Joindre la tâche**.
   b. Localisez la tâche requise en cliquant sur l'icône de recherche ( ).
   c. Ajoutez la tâche en tant que tâche de mise en production en cliquant sur le numéro de la tâche.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Contrôle de la distribution de logiciels

L'application permet à l'équipe Gestion des mises en production de contrôler la distribution des logiciels en créant une Definitive Media Library (DML) stockée dans la CMDB.

La table DML [dsl] se compose d'un magasin physique et d'un magasin logique.

- Le magasin physique contient les copies d'origines de tous les supports logiciels. Il s'agit généralement d'un logiciel fourni par une source externe.
- Le magasin logique est l'index de tous les logiciels et mises en production, versions, etc., qui met en évidence l'emplacement du support physique. Le magasin logique peut également être utilisé pour stocker les logiciels qui sont développés dans l'organisation.

Les logiciels stockés physiquement et logiquement sont représentés comme des enregistrements dans la table DML [dsl].

Cadre de travail des recommandations

ServiceNow® Cadre de travail des recommandations fournit un cadre de travail avec des recommandations pertinentes, contextuelles et exploitables pour un utilisateur dans un espace de travail configurable.

Cadre de travail des recommandations est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Actions recommandées pour ITSM assure la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque :
pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Intégrer
Découvrez les concepts et fonctionnalités de Cadre de travail des recommandations.	Configurez l'environnement et les propriétés.	Intégrez Cadre de travail des recommandations à d'autres applications.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

Contact Service et assistance client

Explorer Cadre de travail des recommandations

Un cadre de travail réutilisable permettant de fournir des recommandations basées sur les résultats pour un utilisateur dans un espace de travail configurable.

Les recommandations sont disponibles dans plusieurs zones d'un espace de travail configurable.

Recommandations dans un panneau contextuel

Vous pouvez configurer des recommandations dans un panneau contextuel, par exemple, le panneau **Recommandations** accessible à partir de la barre latérale d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Les recommandations peuvent être configurées et regroupées dans l'un des formats suivants.

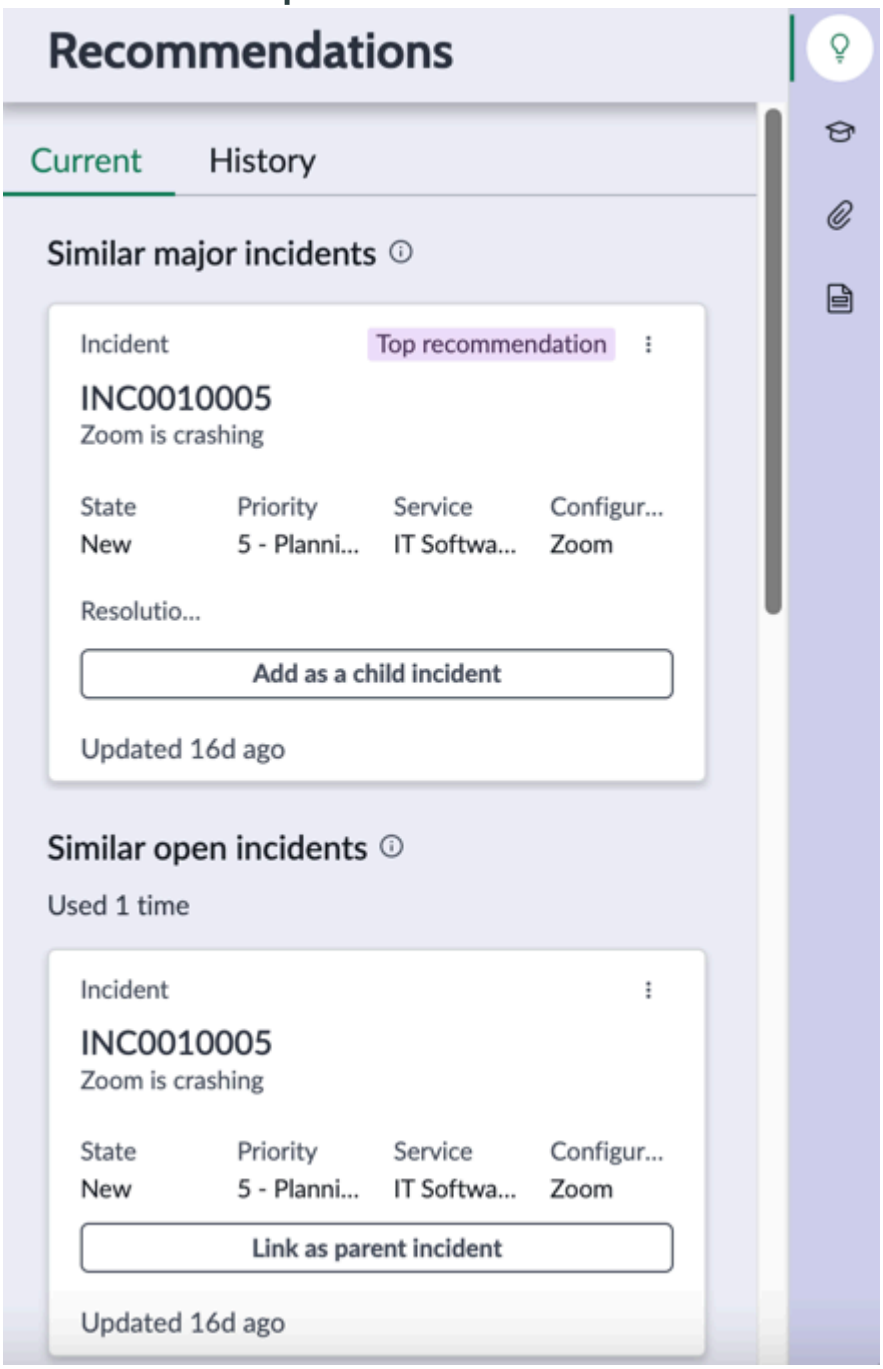
- Carte d'enregistrement : les détails d'enregistrement pertinents d'une table et les actions correspondantes sont disponibles.
- Carte de message : un message dérivé de la recommandation et des actions correspondantes est disponible. Par exemple, la carte **Proposer un incident majeur** pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Remarque :
toutes les cartes de la même règle de recommandation sont regroupées. Par exemple, pour la règle Incidents ouverts similaires pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, tous les incidents pertinents sont regroupés sous forme de cartes sous **Incidents ouverts similaires**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandations depuis la barre latérale



Pour en savoir plus sur les groupes de cartes disponibles et leurs dépendances vis-à-vis des règles de recommandation, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Lorsque vous cliquez sur une carte ou sur son numéro d'enregistrement, les informations détaillées sur cette carte et ses actions sont affichées dans un nouvel onglet.

Chaque carte présente une action primaire et plusieurs autres actions. À chaque action que vous effectuez sur la carte, les recommandations sont recalculées. Vous pouvez ignorer une recommandation si elle n'est pas pertinente. De plus, lorsque vous effectuez une action primaire sur une carte, celle-ci est transférée de l'onglet **Actif** à l'onglet **Historique**.

Traduction automatique

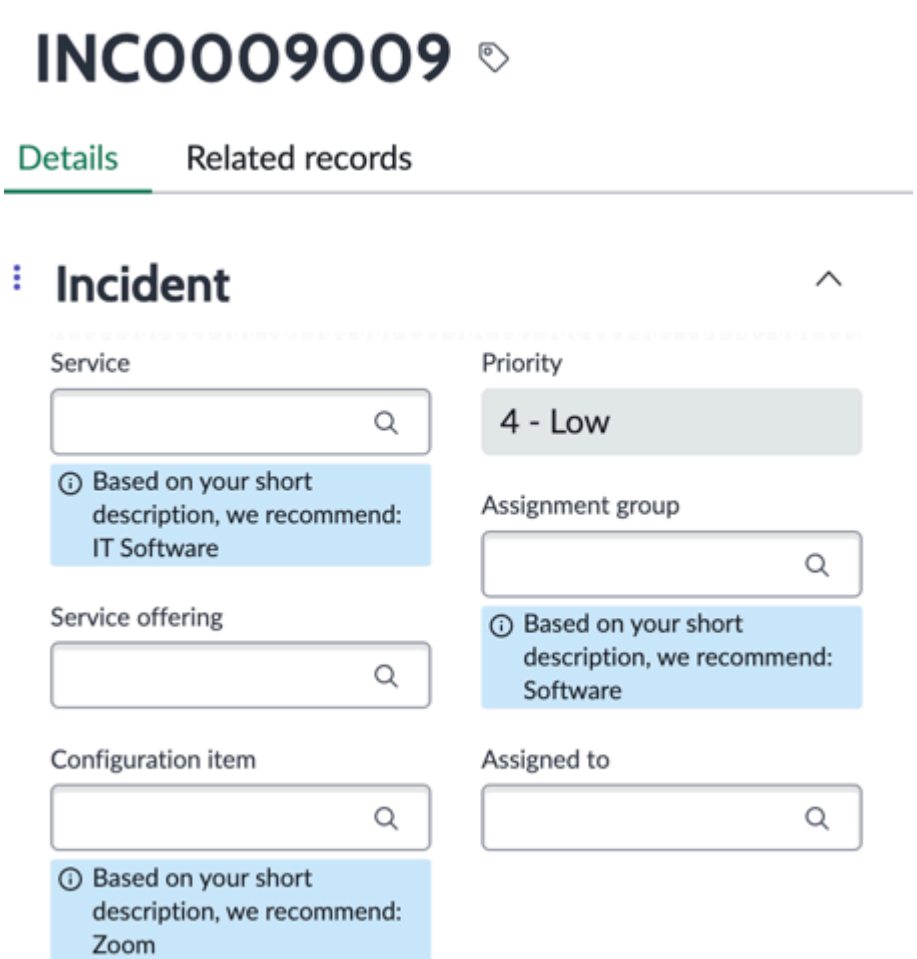
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en fonction de la priorité, la première carte du groupe de cartes supérieur est affichée comme la recommandation prioritaire en haut du panneau **Recommandations**.

Recommandations au niveau du champ

Une valeur prévue s'affiche au niveau du champ en fonction de la règle de recommandation correspondante. Pour en savoir plus sur ces règles pour un incident, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Quand une valeur de seuil est configurée, la valeur recommandée peut être marquée ou renseignée automatiquement comme la valeur de champ. Pour en savoir plus sur ces configurations pour un incident, reportez-vous à la rubrique Configurer Cadre de travail des recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Recommandations au niveau du champ



Configurer Cadre de travail des recommandations

Configurez Cadre de travail des recommandations pour que les utilisateurs puissent examiner les recommandations et effectuer une action dans un espace de travail configurable.

Pour en savoir plus sur la façon de configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Cadre de travail des recommandations avec d'autres applications

Cadre de travail des recommandations s'intègre à Espace de travail pour l'exploitation des services pour fournir des recommandations dynamiques et contextuelles à un agent pendant qu'il travaille sur un incident.

Des recommandations sont disponibles dans plusieurs zones pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus sur Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Gestion des requêtes

Gestion des requêtes permet de demander des éléments de catalogue et d'y répondre en fonction des flux définis.

Architecture de Gestion des requêtes

Gestion des requêtes permet de demander des éléments de catalogue et d'y répondre en fonction des flux définis.

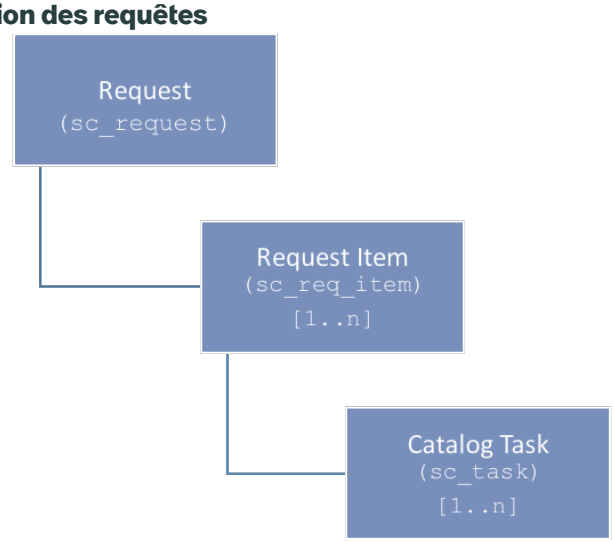
Hiérarchie de Gestion des requêtes

Catalogue de services est le point de départ du processus de gestion des requêtes. Le processus de gestion des demandes n'est déclenché que lorsqu'un élément de catalogue de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] est demandé.

Lorsqu'un utilisateur envoie une demande pour un élément de catalogue, les enregistrements sont générés dans la hiérarchie suivante.

Remarque :
les variables sont uniquement associées à la table Élément demandé [sc_req_item]. Les variables ne sont pas prises en charge pour les tables étendues.

Hiérarchie de Gestion des requêtes



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
lorsque vous configurez Gestion des requêtes :

- Le modèle de données ne prend pas en charge le créateur d'enregistrement qui génère des objets de la gestion des demandes tels que la demande, l'élément de demande et la tâche du catalogue. Par conséquent, n'utilisez pas de créateur d'enregistrement pour insérer des enregistrements dans les tables Gestion des requêtes suivantes ou leurs extensions :
  - Demande [sc_request]
  - Élément de demande [sc_req_item]
  - Tâche du catalogue [sc_task]
- N'écrivez pas de règles métier avec le déclencheur `avant` pour les tables suivantes :
  - Demande [sc_request]
  - Élément de demande [sc_req_item]
  - Panier [sc_cart]
  - Élément du panier [sc_cart_item]

Processus de Gestion des requêtes

L'élément de catalogue est commandé directement sans l'ajouter au panier

Lorsqu'un élément de catalogue est commandé ou demandé directement sans avoir été ajouté au panier, le processus est le suivant :

1. Un panier temporaire, sc_cart, est créé.
2. L'élément de catalogue ainsi que les variables (valeurs saisies par l'utilisateur) sont ajoutés au panier temporaire en tant qu'enregistrement dans la table Élément du panier [sc_cart_item].
3. Les variables sont enregistrées dans les tables Options [sc_item_option] et Propriété de variable [sc_item_option_mtom].
4. Le panier temporaire est alors vérifié de la manière suivante.
   a. Un enregistrement de la table Demande [sc_request] est initialisé mais n'est pas validé dans la base de données.
   b. Un enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item] est initialisé mais n'est pas validé dans la base de données.
   c. La référence de la demande de l'enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item] est mise à jour avec l'enregistrement de la table Demande [sc_request].
   d. Les variables enregistrées dans les tables Options [sc_item_option] et Propriété de variable [sc_item_option_mtom] sont mises à jour en fonction de l'enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item].
   e. L'enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item] est validé dans la base de données.
   f. L'enregistrement de la table Demande [sc_request] est validé dans la base de données.

La demande est envoyée après l'ajout de l'élément au panier

Si un élément de catalogue est ajouté au panier et que la demande est envoyée à l'aide du processus de validation, le panier par défaut est vérifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les étapes mentionnées dans le scénario précédent, l'élément de catalogue est commandé directement sans l'ajouter au panier, sont applicables. Toutefois, si plusieurs éléments de catalogue sont ajoutés au panier, l'étape b à l'étape e sont répétées pour chaque élément.

La demande est envoyée à l'aide d'un guide de commande

Pour une validation avec un guide de commande en deux étapes, le panier temporaire est utilisé pour tous les éléments. Pour une validation avec un guide de commande en trois étapes, le panier par défaut est utilisé pour les éléments.

Toutes les étapes mentionnées dans le scénario précédent, l'élément de catalogue est commandé directement sans l'ajouter au panier, sont applicables.

Remarque :
le workflow du système de base joint à la demande est données de démonstration.

Séparation de domaine dans Gestion des requêtes

Il s'agit d'un aperçu de Séparation de domaine dans Gestion des requêtes. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Informations sur l'activation

Le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer) doit être activé pour activer Séparation de domaine dans Gestion des requêtes. Pour savoir comment demander l'activation de ce module d'extension, consultez Demander Séparation de domaine .

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des requêtes

Les prestataires ne voient que les demandes, les éléments demandés et les tâches du catalogue qui ont été créés dans le domaine (locataire) sur lequel le prestataire a une visibilité. Pour en savoir plus sur la visibilité dans les hiérarchies de domaines, consultez Domaines de visibilité et domaines de contenu .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables séparées par domaine

- Demande [sc_request]
- Élément demandé [sc_req_item]
- Tâche de catalogue [sc_task]

Cas d'utilisation

- Un utilisateur appartenant au domaine « Initech » envoie une demande. Seuls les prestataires appartenant au domaine « Initech » ou au domaine global peuvent voir cette demande.
- Un prestataire appartenant à un domaine parent peut aussi voir les demandes, les éléments demandés et les tâches du catalogue de tous ses domaines enfants.
- Un prestataire appartenant à un domaine spécifique peut créer des demandes uniquement pour le compte des domaines auxquels il a accès.
- Si un utilisateur a accès à plusieurs domaines, la fonctionnalité de cet enregistrement et les champs de référence dépendent du domaine spécifié dans l'enregistrement actuel.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Espace de travail d'agent pour Gestion des requêtes

Espace de travail d'agent pour Gestion des requêtes intègre la fonctionnalité de la plateforme spécifique aux agents de niveau 1 dans une interface intuitive. Cette interface à plusieurs onglets aide les agents à gérer efficacement plusieurs incidents, demandes du catalogue et tâches du catalogue. Le module d'extension ITSM Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm) qui active automatiquement le module d'extension Catalogue de services - Workspace (com.glideapp.servicecatalog.workspace) doit être activé pour les flux Gestion des requêtes dans l'espace de travail.

Catégories Gestion des requêtes dans l'espace de travail

- **Demande** : affiche les demandes actives et les éléments demandés.
- **Tâche du catalogue** : affiche les tâches actives affectées à l'utilisateur actuel et à au moins un des groupes d'affectation de l'utilisateur.

Formulaires Gestion des requêtes dans l'espace de travail

Les mises en page des formulaires, les actions d'interface utilisateur, les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients disponibles dans les formulaires Gestion des requêtes suivants dans la plateforme sont également disponibles dans les formulaires de l'espace de travail correspondants.

- Demande
- Élément de demande
- Tâche du catalogue

Remarque :
un éditeur de variable est affiché sous la forme d'une fenêtre contextuelle pour les éléments de demande et les tâches du catalogue uniquement s'il est inclus dans les formulaires de la plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez modifier la vue de n'importe quel formulaire d'espace de travail, personnalisez la vue de l'espace de travail depuis le formulaire Gestion des requêtes correspondant dans l'interface utilisateur de la plateforme.

Créer une demande du catalogue dans Espace de travail d'agent

Vous pouvez créer une demande du catalogue dans Espace de travail d'agent pour rejoindre le flux de Catalogue de services depuis un flux différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident. Cela vous aide à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Vous pouvez créer une demande du catalogue dans Espace de travail d'agent pour rejoindre le flux de Catalogue de services depuis un flux différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident. Cela vous aide à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

- Pour associer une demande à n'importe quel enregistrement de table parent, la configuration de mappage correspondante doit être disponible dans le sous-module **Administration du catalogue** > **Mappage du parent de la demande**.
- Pour associer une demande de créateur d'enregistrement à l'enregistrement de la table parente, récupérez les paramètres *sysparm_parent_sys_id* et *sysparm_parent_table* à partir de l'URL à l'aide de la méthode RP.getParameterValue() dans le champ **Script** du créateur d'enregistrement.
- Pour les actions d'interface utilisateur **Créer une demande** dans l'espace de travail de la table Interaction [interaction], les valeurs de champ doivent être les suivantes :
  - **Script client d'espace de travail** :

```
function onClick() {
   var result = g_form.submit('sysverb_ws_save');
   if (!result) {
      // failed form submission
      return;
   }
   result.then(function () {
      var params = {};
      params.sysparm_parent_table = "interaction";
      params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
      g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1', params);
   });
}
```

- Pour les actions d'interface utilisateur **Créer une demande** dans l'espace de travail de la table Incident [incident], les valeurs de champ doivent être les suivantes :
  - **Condition** : current.incident_state != global.IncidentState.CLOSED && gs.hasRole("itil")
  - **Script client d'espace de travail** :

```
function onClick() {
   g_form.submit('sysverb_ws_update').then(function () {
      var params = {};
      params.sysparm_parent_table = "incident";
      params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
      g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1', params);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    });
}
```

Procédure

1. Initiez une demande du catalogue en utilisant l'une des options suivantes.

2. Cliquez sur **Commander maintenant**.
   La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.

   Remarque :
   La valeur du champ **Demande pour** est définie par défaut en fonction de l'origine de création de la demande :

   - Si la demande est créée à partir d'un incident, la valeur définie est la personne qui a appelé de l'incident.
   - Si la demande est démarrée à partir d'une interaction, la valeur définie est la personne avec qui l'interaction se produit.

3. **Facultatif :** Indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.
4. Cliquez sur **Valider**.
   La demande est créée et associée à l'incident parent.
5. Cliquez sur **Fermer**.
6. **Facultatif :** Pour afficher la demande créée, cliquez sur **Afficher les détails**.

Intégration de Gestion des requêtes avec Demande universelle

L'intégration de Gestion des requêtes à l'application Demande universelle étend les options d'Demande universelle et permet à vos employés et agents de créer une demande universelle en soumettant une demande à partir d'un élément de catalogue ou d'un créateur d'enregistrement. Cette intégration fournit une expérience de création de tickets cohérente et facilite les transferts de demandes inter-départements.

Remarque :
pour utiliser cette option, activez la propriété `sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration` sous les propriétés de Demande universelle dans l'application Demande universelle. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle .

Configurez l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle. L'élément demandé associé (pour l'élément de catalogue) ou l'enregistrement basé sur la tâche (pour le créateur d'enregistrement) devient le ticket principal pour cette demande universelle. Pour en savoir plus sur l'application Demande universelle, consultez la rubrique Explorer l'application Demande universelle .

Avantages de l'intégration à Demande universelle

L'intégration vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Créez une demande directement à partir de l'application Demande universelle à l'aide de l'option **Créer une demande**.
- Transférez une demande à un autre département ou de nouveau à la file d'attente Demande universelle en utilisant l'option **Transférer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez un élément de catalogue en tant que demande universelle et associez automatiquement la demande comme ticket principal de la demande universelle. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle .
- Affichez l'ensemble des demandes et éléments de demande associés sous forme de liste connexe d'une demande universelle.
- Les employés peuvent consulter les détails relatifs à leur demande universelle depuis Centre des employés.

Configuration requise pour intégrer Gestion des requêtes à Demande universelle

Assurez-vous d'avoir installé le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request) pour créer une demande universelle à partir d'un élément de demande.

Une fois les modules d'extension installés, dans les propriétés de l'application Demande universelle, définissez la propriété *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* sur true. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle .

Créer une demande depuis Demande universelle

En tant qu'agent d'acheminement, créez une demande depuis une demande universelle, puis affectez-la au groupe d'affectation approprié. Le gestionnaire de demandes gère les éléments demandés et prend des mesures supplémentaires pour répondre à la demande.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension suivants sont installés.

- Module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request)
- Module d'extension Gestion des requêtes (com.sn_cs_sm_request)

Rôle requis : agent d'acheminement

Procédure

1. Accédez à **Demande universelle** > **Toutes**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer une demande.
3. Cliquez sur **Créer une demande**.

Résultats

Une demande est créée et affectée automatiquement au groupe d'affectation approprié. Si nécessaire, vous pouvez également ajouter des détails au formulaire Élément demandé.

Sur le formulaire Élément demandé, le numéro de la demande universelle utilisé pour créer la demande s'affiche. Le numéro de l'élément de demande (nº RITM) apparaît dans le champ **Ticket principal** du formulaire Demande universelle ainsi que sous la liste connexe Demandes associées.

Mappage de l'état de l'élément demandé

Mappez les états des éléments demandés aux états des demandes universelles pour fournir une meilleure expérience utilisateur pendant la transition d'état de l'élément demandé et suivre la progression de la demande.

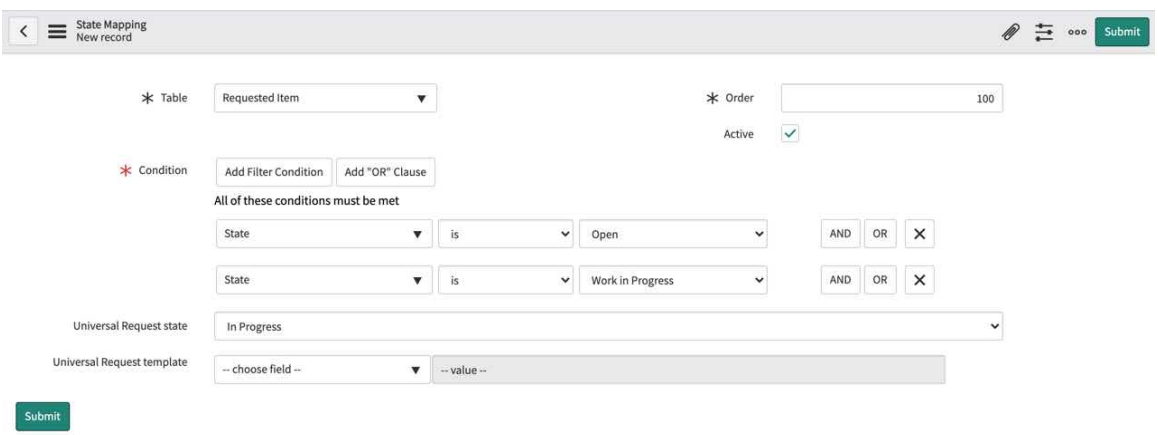
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le mappage des états de l'élément demandé à l'état de la demande universelle garantit que l'état de la demande se répercute également sur l'état de la demande universelle. À mesure que la demande passe par différentes étapes du cycle de vie, l'état de la demande universelle est également mis à jour pour refléter le changement.

Par exemple, imaginez qu'une demande universelle a un élément demandé comme ticket principal. Lorsque l'état de la demande passe de **Ouvert** à **Travail en cours**, l'état de la demande universelle passe de **Nouveau** à **En cours**.



Le tableau suivant répertorie le mappage par défaut de l'état de l'élément demandé avec les états des demandes universelles.

Mappage par défaut de l'état de l'élément demandé avec les états des demandes universelles

État de l'élément de demande	État de demande universelle
Ouvert	En cours
En cours de résolution	En cours
En attente	En cours
Fermé terminé	Fermé
Fermé ignoré	Fermé
Fermé incomplet	Fermé

Si vous modifiez l'état de la demande sur Fermé incomplet, Fermé ignoré ou Fermé terminé sans transférer la demande à nouveau dans la file d'attente Demande universelle ou vers un autre département, l'une des actions suivantes est effectuée :

- Si l'option **Nécessite un examen de résolution** est sélectionnée sur la demande universelle, l'état de la demande passe à Fermé incomplet, Fermé ignoré ou Fermé terminé et le motif de l'état de la demande universelle passe à Confirmer la réponse.
- Si l'option **Nécessite un examen de résolution** n'est pas sélectionnée sur la demande universelle, la demande est fermée en fonction du mappage d'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Par défaut, l'option **Nécessite un examen de résolution** est définie sur false pour la demande universelle.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Demande universelle** > **Administration** > **Mappage de l'état**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Formulaire Mappage de l'état .

Transférer une demande à un autre département

Transférez une demande vers un autre département avec ou sans résolution pour exécuter la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, routing agent, sn_request_write ou sn_hr_core_case_writer

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Ouvrir les enregistrements** > **Éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de demande que vous souhaitez transférer.
3. Cliquez sur **Transférer**.
4. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, renseignez les détails.

Boîte de dialogue Transférer le ticket

Champ	Description
Département	Département auquel vous souhaitez transférer la demande.
Motif du transfert	Motif pour lequel vous transférez la demande au département.
Remarques sur le transfert	Brève description du motif du transfert du ticket principal. Ces remarques sont lues par l'agent d'acheminement UR qui gère les demandes universelles.
Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires	Option permettant de copier les commentaires et les pièces jointes de cette demande lors du transfert. L'option est automatiquement sélectionnée. **Remarque :** Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

5. Cliquez sur **Transférer**.

Résultats
L'élément de demande est transféré au département sélectionné.

Demander ITSM Roles - Gestion des requêtes

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles — Gestion des requêtes (com.snc.itsm.roles.request_management) pour obtenir davantage de contrôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur l'accès auquel les différents agents, techniciens et gestionnaires du Centre de services disposent dans votre processus Gestion des requêtes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) inclut un modèle de sécurité supplémentaire. Le modèle de sécurité offre des rôles plus granulaires entre les applications ITSM et à l'intérieur de celles-ci, ce qui vous offre une meilleure flexibilité pour la configuration des contrôles d'accès. Le module d'extension ITSM Roles est disponible par défaut dans les nouvelles instances. Les utilisateurs effectuant une mise à niveau depuis la version Madrid ou une version antérieure doivent demander le module d'extension.

Modules d'extension pour ITSM Roles

Module d'extension	Adds roles
Parties prenantes de l'entreprise [com.snc_business_stakeholder]	business_stakeholder **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.
ITSM Roles — Gestion des incidents [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM Roles — Gestion des problèmes [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM Roles — Gestion des changements [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM Roles — Gestion des requêtes [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read • sn_request_write • sn_request_comment_write **Remarque :** comme le rôle sn_request_comment_write seul ne donne pas accès à l'écriture des commentaires, vous avez besoin d'un accès en écriture pour la table.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

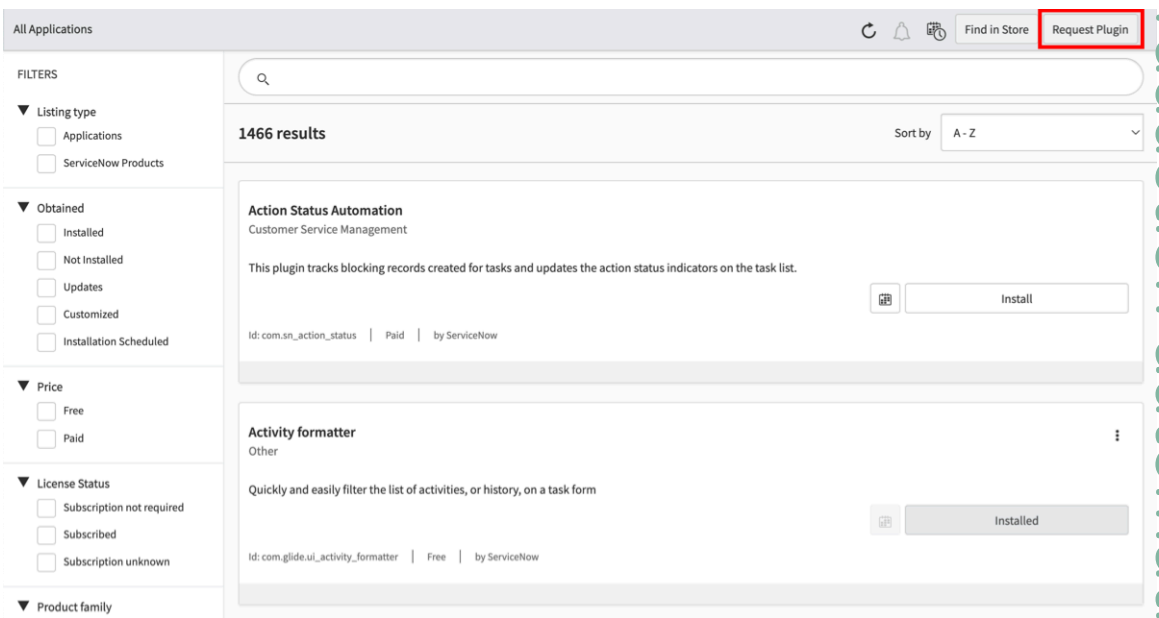
production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

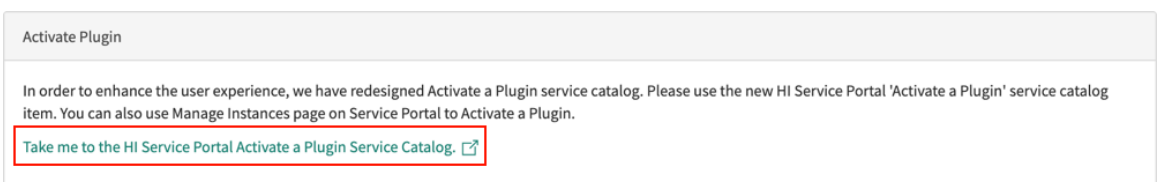
Remarque :
Activez le module d'extension ITSM Roles dans un environnement de sous-production et testez sa fonctionnalité avant de demander l'activation dans l'environnement de production. Pour obtenir de l'aide, contactez l'équipe des services professionnels ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

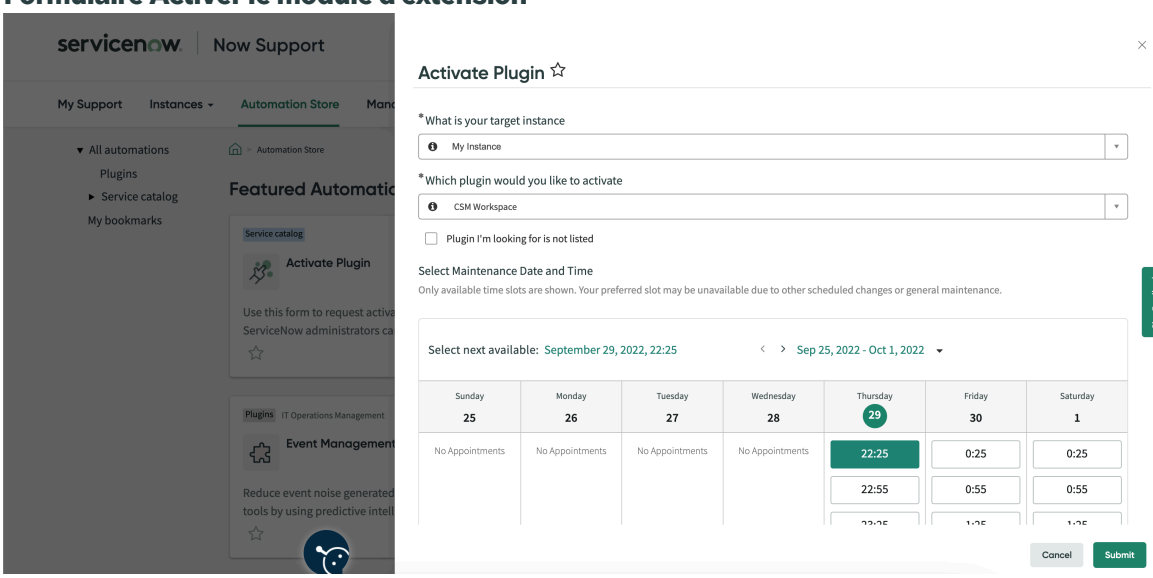
Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Composants installés avec ITSM Roles — Gestion des requêtes

Plusieurs rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Roles - Gestion des requêtes (com.snc.itsm.roles.request_management).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_request_read	Lisez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item) uniquement pour un utilisateur qui est aussi l'approbateur de la demande ou de l'élément demandé. **Remarque :** Comme des mises à jour futures sont attendues pour le rôle sn_request_read, ne l'affectez pas aux utilisateurs sans le rôle business_stakeholder.	N/A
sn_request_write	Écrivez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item).	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	Accès en écriture aux commentaires de l'élément demandé (sc_req_item). **Remarque :** comme le rôle sn_request_comment_write seul ne donne pas accès à l'écriture des commentaires, vous aurez besoin d'un accès en écriture pour la table.	N/A

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d’extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d’extension installe le rôle Partie prenante de l’entreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les niveaux des produits ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Assurez-vous que le module d'extension Rôles ITSM (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Personnes concernées de l'entreprise. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension Rôles ITSM, consultez Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

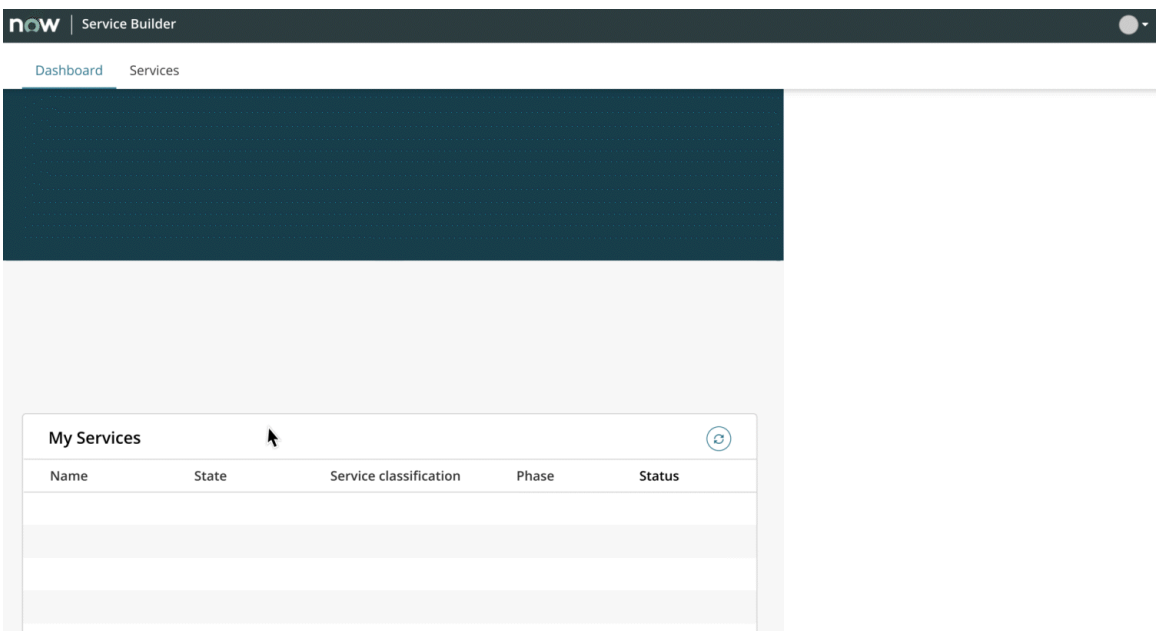
Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générateur de services

Créez et modifiez des services et des offres de service à l'aide de l'application ServiceNow® Générateur de services. Générateur de services est une expérience guidée interactive qui vous permet de créer et de modifier les détails des services et des offres de service. Même si Générateur de services est une fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services, son module d'extension fait partie de la liste des produits Gestion des portefeuilles numériques dans le ServiceNow Store.



Conseil :
actualisez le navigateur pour lire à nouveau la vidéo de démonstration.

Vue d'ensemble de Générateur de services

Créez et gérez les définitions de vos offres et services d'entreprise et techniques grâce à une expérience guidée dans Générateur de services. Vous pouvez modifier les définitions de service à tout moment avant la publication et mettre à jour les services déjà publiés à l'aide du contrôle de version.

Une fois vos services et offres publiés, vous pouvez les afficher et les modifier dans l'onglet **Services** de Générateur de services ou dans son application Gestion des portefeuilles de services parente.

Expérience de visite guidée avec des conseils contextuels

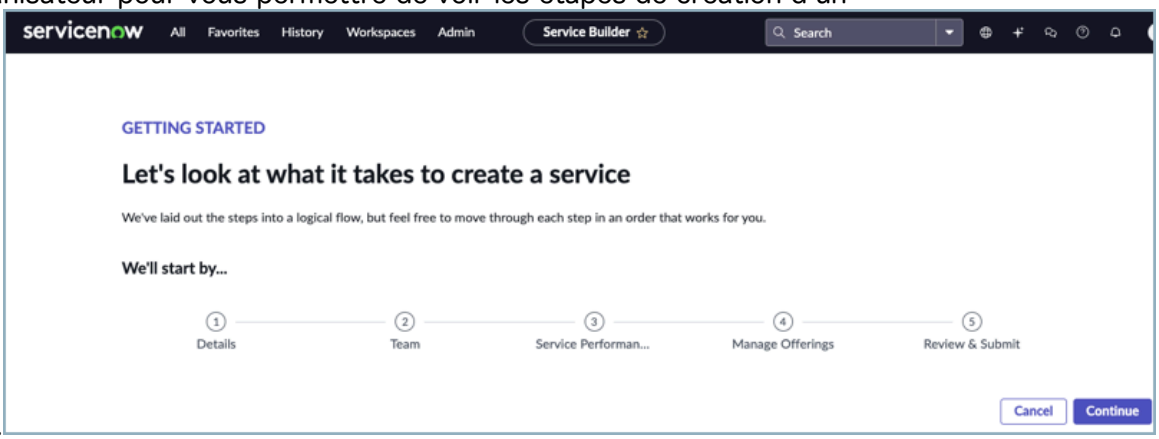
Générateur de services fournit des conseils contextuels pour chaque onglet d'étape lorsque vous créez vos services et offres de service. Dans l'onglet Générateur de services **Tableau de bord**, créez un service en sélectionnant l'une des deux options suivantes :

- **Créer un service d'entreprise**
- **Créer un service technique**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que vous avez sélectionné une option, Générateur de services fournit un organisateur pour vous permettre de voir les étapes de création d'un service.



Sélectionnez **Continuer** pour accéder à chaque étape, en commençant par l'onglet **Détails**, comme décrit dans le tableau des onglets Générateur de services ci-dessous.

Onglets de Générateur de services

Onglet	Définition
Détails	Informations générales sur le service, telles que son nom, son type et sa classification.
Équipe	Informations sur l'équipe de service, y compris le propriétaire, le délégué et les contacts professionnels.
Performances du service	Critères de mesure de la performance de service.
Gérer les offres	Informations générales sur l'offre de service. Cet onglet possède son propre ensemble d'onglets permettant de saisir ou de modifier les détails, l'équipe, les opérations, les finances et les critères de performance de l'offre.
Examiner et soumettre	Vue complète des services et des offres que vous avez créés. Vous pouvez y apporter des modifications, si nécessaire. Après vérification, envoyez pour publication.

Vous pouvez modifier vos services et vos offres à tout moment. Vous pouvez également les dupliquer (en créer une copie) pour modifier les services au besoin, afin de créer rapidement d'autres services et offres. Les conseils contextuels de l'expérience vous guident tout au long de l'exécution de ces tâches.

Après avoir modifié un service ou une offre, la version publiée reste active jusqu'à ce que le brouillon sur lequel vous travaillez soit la nouvelle version publiée. Pour plus d'informations, consultez Flux d'approbation Générateur de services.

Onglets de la page d'accueil de Générateur de services

Onglet de la page d'accueil	Description
Tableau de bord	La page de destination par défaut, à partir de laquelle vous pouvez créer un service d'entreprise ou un service technique. Vous pouvez également afficher les services avec lesquels vous avez interagi au cours des derniers jours à partir de la vue de tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets de la page d'accueil de Générateur de services (suite)

Onglet de la page d'accueil	Description
Services	Liste de tous les services avec leur état, leur classification, leur phase, leur statut et leur propriétaire. Si vous avez l'autorisation de modifier les services et les offres de service, vous pouvez le faire à partir de cet onglet.

Information associée

Flux d'approbation Générateur de services

Créer un service dans Générateur de services

Créer une offre de service dans Générateur de services

Installer Générateur de services

Vous pouvez installer l'application Générateur de services (sn_service_builder) à l'aide du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension connexes qui n'ont pas encore été installés. Elle installe également le module d'extension Générateur de services Components permettant d'activer les composants d'interface utilisateur pour le produit.

Avant de commencer

Vérifiez que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez Générateur de services.
3. Sélectionnez **Installer** et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

   Si l'application ne figure pas dans les résultats de la recherche, demandez-la auprès de ServiceNow Store.

   - Accédez au site Web ServiceNow Store .
   - Recherchez Générateur de services.
   - Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran pour installer l'application.
     - Si la version de **compatibilité** diffère de celle souhaitée, sélectionnez **Other App Versions** (Autres versions de l'application).
     - Ouvrez la version souhaitée, puis sélectionnez **Afficher les détails**.
     - Sélectionnez **Installer** et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

Rôles installés avec Générateur de services

Des rôles sont ajoutés à Générateur de services avec l'activation de ServiceNow® Gestion des portefeuilles de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Rôles de Générateur de services

Rôle	Description
Administrateur de service	Le rôle d'administrateur de service peut créer des services et modifier tous les services, même ceux qu'il n'a pas créés lui-même.
Auteur de service	Le rôle d'auteur de service peut créer des services et modifier les services qu'il a créés lui-même.
Éditeur de service	Le rôle d'éditeur de service peut modifier les services dont il est propriétaire. Il ne peut pas créer de services.

Générateur de services est une fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services. Son module d'extension (sn_service_builder) est activé dans le système de base et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Remarque :
Même si Générateur de services est une fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services, son module d'extension fait partie de la liste des produits Gestion des portefeuilles numériques dans le ServiceNow Store.

Information associée

Installé avec Gestion des portefeuilles de services

Flux d'approbation Générateur de services

Lorsque vous créez et modifiez des services et des offres de service dans Générateur de services, différents états sont affectés et changent en cours de publication (approbation) des services. Les administrateurs activent le flux d'approbation standard et peuvent même le personnaliser à l'aide de l'option de flux secondaire dans Studio de workflow.

Flux d'approbation standard

Par défaut, le flux d'approbation dans Générateur de services est défini pour approuver automatiquement les services.

Lors de la modification d'un service ou d'une offre dans Générateur de services, le flux d'approbation standard est le suivant :

- Lorsque vous modifiez un service ou une offre, il se trouve à l'état **Brouillon**.
- Une fois que vous avez soumis votre service ou votre offre, son état passe à **En attente d'approbation**.
- Une fois votre offre ou votre service approuvé, son état passe à **Publié**.

Vous pouvez modifier (extraire) un service ou une seule offre, un par un. Vous pouvez également modifier un service sans extraire ses offres enfants : les offres restent à l'état **Publié** jusqu'à ce qu'elles soient extraites séparément.

Lorsque vous extrayez une offre pour la modifier, l'offre et son service parent sont tous deux extraits. Les autres offres enfants de ce service parent restent à l'état **Publié** . Une fois que vous avez modifié l'offre, soumettez-la au service parent afin que l'offre puisse être republiée (les offres sont publiées via le service parent).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

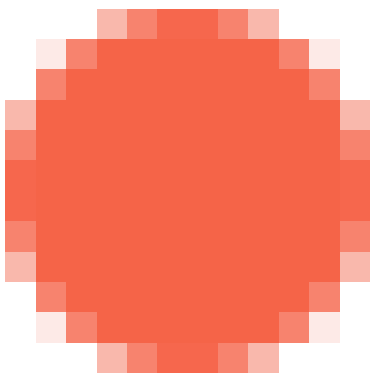
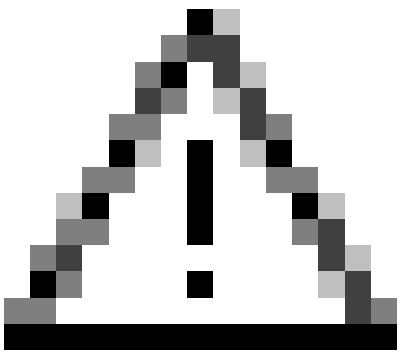
États des services

Consultez la table suivante pour chaque état du flux d'approbation du service standard et de l'offre de service.

État	Description
Publié	Lorsqu'un nouveau service ou une nouvelle offre est créé et soumis dans Générateur de services, l'élément passe par un processus d'approbation avant d'être affecté à l'état **Publié**. L'état **Publié** indique que l'élément est la version utilisée par l'application et disponible aux autres utilisateurs. Lorsque vous modifiez un élément publié, Générateur de services l'extrait automatiquement pour vous et crée une copie sur laquelle vous pouvez travailler. La copie est définie sur l'état **Brouillon**.
Brouillon	Un élément de service est à l'état **Brouillon** dans l'un des scénarios suivants : • Un nouveau service ou une nouvelle offre est en cours de création dans Générateur de services et n'a pas encore été soumis. • Une offre ou un service publié existant a été extrait pour modification dans Générateur de services. ◦ Lorsque l'élément est en cours de modification, Générateur de services extrait l'élément et crée une copie de celui-ci et de ses enregistrements connexes (offres et abonnés). ◦ La copie se trouve à l'état **Brouillon**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Remarque : à l'état **Brouillon** (extrait), l'élément s'affiche à la fois dans Générateur de services et dans Gestion des portefeuilles de services d'une ou plusieurs des façons suivantes : ▪ Le mot [BROUILLON] se trouve devant le nom de l'élément extrait.  ▪ Un point rouge ( ) se trouve en regard de l'élément, ce qui signifie qu'il est en lecture seule. ▪ Un symbole d'avertissement triangulaire clair () se trouve en regard du nom de l'élément, ce qui signifie que la nouvelle copie (BROUILLON) est utilisée. ◦ L'élément publié reste à l'état **Publié** et le champ **Extrait** est défini sur **True**. ◦ Une fois l'élément modifié et soumis, les modifications apportées au brouillon sont fusionnées avec l'élément publié associé, puis la version brouillon est supprimée.
En attente d'approbation	Une fois votre offre de service ou votre service soumis, la soumission passe par un processus d'approbation. Le flux d'approbation de votre organisation confirme que le service est créé conformément aux normes telles que les conventions de dénomination, les descriptions, l'utilisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	appropriée des engagements et les indicateurs clés de performance (KPI). Il active également un contrôle qualité pour s'assurer que les services ne sont pas dupliqués. La liste suivante répertorie les tâches pour chaque profil du flux d'approbation : • Les propriétaires de services créent ou modifient des services et des offres à l'état **Brouillon**, puis les soumettent pour approbation. • Les propriétaires de processus et les propriétaires de portefeuilles examinent et approuvent les services et les offres avant d'en approuver la publication. • Les administrateurs et les propriétaires de processus peuvent accéder au flux secondaire « Publier le générateur de services » dans Studio de workflow pour configurer et modifier le flux d'approbation en fonction des besoins de l'organisation.

Important :

- Vous ne pouvez modifier un élément que lorsqu'il est défini sur l'état **Brouillon**. Vous ne pouvez pas modifier un élément publié qui a été extrait.
- Un élément à l'état **Brouillon** est toujours inactif et n'apparaît pas dans une recherche ou lorsque vous naviguez.
- Vous ne pouvez pas modifier le marqueur **Actif** d'un élément à l'état **Brouillon**.
- Le processus d'approbation est disponible depuis la version Utah. Selon votre organisation, le processus d'approbation peut prendre un certain temps. Contactez votre administrateur en cas de questions à propos de la durée du processus d'approbation.

Activer et personnaliser un flux d'approbation

Les administrateurs activent le flux d'approbation fourni avec le système de base en mettant à jour le flux secondaire « Publier le générateur de services » dans Studio de workflow.

Les administrateurs peuvent également créer le flux d'approbation personnalisé qui répond le mieux aux besoins de votre organisation. Consultez les sections suivantes pour en savoir plus sur ces tâches dans Studio de workflow :

- Edit a flow
- Ask for Approval action
- Create a flow in Workflow Studio

Créer un service dans Générateur de services

Créez un service dans Générateur de services pour modéliser, mapper et documenter vos propres offres et services techniques et d'entreprise associés à vos données dans Gestion des portefeuilles de services.

Avant de commencer
Rôle requis : service_admin, service_author, service_editor, portfolio_admin ou portfolio_editor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le cadre de travail Générateur de services vous offre la possibilité de créer un service d'entreprise ou un service technique. Une fois que vous avez sélectionné le type de service que vous souhaitez créer, le workflow vous guide dans le processus d'ajout d'informations dans un ordre logique :

1. **Détails**
2. **Équipe**
3. **Gérer les offres**
4. **Examiner et publier**

Conseil :
Vous pouvez annuler la création d'un service à tout moment en sélectionnant le bouton **Annuler** (en regard du bouton **Enregistrer**). Pour revenir à la page d'accueil à tout moment lors de la création ou de la modification d'un service, sélectionnez l'icône Accueil .

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Générateur de services**.
2. À partir de la page de destination, sélectionnez le type de service que vous souhaitez créer : **Entreprise** ou **Technique**.
3. Examinez l'écran de Mise en route, puis sélectionnez **Continuer**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Conseil :
lorsque vous extrayez un service qui a déjà été créé (pour le réviser ou le modifier), le mot [BROUILLON] s'affiche devant son nom. Une fois le service réenregistré, le mot [BROUILLON] ne figure plus devant son nom.

Formulaire Détails

Champ	Description
Nom de service	Nom unique qui reflète la nature du service. Le nom doit être agnostique en matière de technologie.
Type de consommateur	Définition des destinataires du service.
Portefeuille	Une catégorisation hiérarchique des services qui vous permet d'organiser vos services et d'en rendre compte à chaque niveau de la taxonomie du portefeuille.
Nœud	Les nœuds de taxonomie vous permettent d'organiser et de catégoriser les services dans votre portefeuille. Les services peuvent uniquement être ajoutés au nœud de taxonomie de plus bas niveau du portefeuille.
État du cycle de vie	Étape et état du service que vous créez. Si vous avez installé le module d'extension Activation de CSDM [com.snc.cmdb.csdm.activation], les champs de cycle de vie conformes à CSDM s'affichent. Si le module d'extension n'est pas installé, les champs de phase et d'état de Gestion des portefeuilles de services hérités s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour en savoir plus sur les différents types de champs, consultez Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles numériques.
Description	Une description succincte de votre service qui soit facile à comprendre pour l'utilisateur final ou le consommateur du service.
Criticité opérationnelle	Criticité opérationnelle pour le service : • **1 – Très critique** • **2 – Assez critique** • **3 – Peu critique** • **4 – Non critique**
Besoin de votre entreprise	Justification commerciale du service. Par exemple : la manière dont il réduit les coûts, la façon dont il augmente la productivité des employés, etc.

5. Sélectionnez l'onglet **Équipe** ou **Continuer vers Équipe**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Équipe à partir de

Champ	Description
Propriété de	Personne responsable du service et pouvant modifier ce service à tout moment. Cette personne est le propriétaire de service. Les propriétaires de services doivent disposer du rôle service_editor.
Délégué	Personne qui peut modifier ce service et agir au nom du propriétaire de service. Les délégués doivent disposer du rôle service_editor.
Responsable de livraison	Personne responsable de la gestion et de la prestation quotidiennes de ce service.
Business Relationship Manager	Personne qui fournit les besoins commerciaux au propriétaire de service. Cette personne aide à définir la vision, la stratégie et les résultats souhaités pour le service. Elle travaille en étroite collaboration avec le propriétaire de service.
Contact professionnel	Personne qui participe aux besoins commerciaux du service ou qui a un intérêt particulier dans les performances de service.
Fournisseur	Fournisseur qui peut aider à fournir et à prendre en charge ce service ou fournir les outils ou la technologie nécessaires pour proposer ce service.
Parties prenantes	Personnes qui ont un intérêt particulier pour ce service.

7. Sélectionnez l'onglet **Gérer les offres** ou sur **Continuer vers Gérer les offres**.
   L'**onglet Gérer les offres** affiche les offres pour lesquelles ce service est fourni et la façon dont il leur est fourni. Vous pouvez y modifier une offre ou en créer une nouvelle. Il contient des onglets pour les détails de l'offre, l'équipe, les opérations, les finances et la performance. Un service doit avoir au moins une offre pour être publié. Sélectionnez une info-bulle ( ) pour obtenir une description des champs de chaque onglet.
8. Sélectionnez **Continuer vers Examiner et soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Faites défiler la page vers le bas pour examiner et, si nécessaire, modifier vos entrées.
10. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer une offre de service dans Générateur de services

Créez une offre de service pour définir et afficher les produits ou applications qui composent votre service Générateur de services.

Avant de commencer

Rôle requis : service_author ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une offre de service représente la façon dont un service est fourni, ainsi que la ou les personnes à qui il s'adresse. Un service doit avoir au moins une offre pour être publié. Le workflow vous guide dans la création d'une offre de service dans un ordre logique :

1. **Détails**
2. **Équipe**
3. **Opérations**
4. **Financials**

Conseil :
Vous pouvez annuler la création d'un service à tout moment en sélectionnant le bouton **Annuler** (en regard du bouton **Enregistrer**). Pour revenir à la page d'accueil à tout moment lors de la création ou de la modification d'un service, sélectionnez l'icône Accueil .

Pour créer un service et une offre de service, le rôle service_author doit vous être attribué. Pour modifier (pas créer) un service ou une offre de service, le rôle service_editor doit vous être attribué.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Générateur de services**.
2. Pour ajouter ou modifier une offre de service, sélectionnez le service, puis sélectionnez l'onglet **Gérer les offres**.
3. Pour ajouter une nouvelle offre de service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails

Champ	Description
Nom de l'offre	Nom unique pour l'offre qui s'associe au service parent.
Type de consommateur	Définition des destinataires de l'offre.
Criticité opérationnelle	Indique l'importance de cette offre pour les opérations business. La valeur de ce champ peut être utilisée pour déclencher une logique métier. Par exemple, vos offres les plus critiques peuvent justifier un traitement spécial pour la récupération d'urgence.
Phase	La phase de l'offre :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• **Pipeline** : l'offre est en cours de conception et un dossier métier est en cours de création. • **Catalogue** : l'offre a été approuvée et est en cours de conception ou opérationnelle. • **Mis hors service** : l'offre ne fait plus partie des opérations.
État	L'état permet un workflow d'état unique qui vous permet de suivre chaque étape du cycle de vie de l'offre de service.
Description	Description succincte de l'offre de service, facile à comprendre pour l'utilisateur final ou le consommateur du service.

5. Sélectionnez l'onglet **Équipe** ou cliquez sur **Continuer vers Équipe**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Équipe

Champ	Description
Propriété de	Personne responsable de l'offre de service et pouvant modifier le service à tout moment. Cette personne est le propriétaire de service. Les propriétaires de services doivent disposer du rôle service_editor.
Délégué	Personne qui peut modifier l'offre de service et agir au nom du propriétaire de service. Les délégués doivent se voir attribuer le rôle de service_editor.
Responsable de livraison	Personne responsable de la gestion quotidienne et de la livraison de l'offre de service.
Groupe de support	Groupe qui fournit une assistance d'expert pour cette offre de service. Il s'agit généralement d'une équipe d'assistance de niveau 2.
Modifier le groupe	Équipe chargée de la gestion du changement pour l'offre de service.
Fournisseur	Fournisseur qui peut aider à fournir et à prendre en charge l'offre de service. Ce champ permet d'afficher et de suivre la responsabilité en matière de fourniture d'offres de services.
Parties prenantes	Personnes qui ont un intérêt particulier pour l'offre de service.

7. Sélectionnez l'onglet **Opérations** ou sélectionnez **Continuer vers Opérations**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Opérations

Champ	Description
Groupes sélectionnés	Groupes d'abonnés qui ont un intérêt pour l'offre de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Départements sélectionnés	Départements qui ont un intérêt pour l'offre de service.
Emplacements sélectionnés	Utilisateurs par site.
Utilisateurs sélectionnés	Personnes concernées par l'offre de service.
Sociétés sélectionnées	Personnes concernées par l'offre de service qui sont définies par la table de société principale. Ces personnes représentent tous les utilisateurs associés à une société donnée. **Remarque :** Si nécessaire, faites défiler le formulaire vers le bas pour voir les autres champs.
Engagements sélectionnés	Sélectionnez des engagements, par exemple des accords sur les niveaux de service et des engagements de disponibilité. Les engagements peuvent être définis dans un contrat pour l'offre de service ou en fonction de normes définies par votre société.
Exigences de niveau de service	Exigences de niveau de service pour l'offre de service.
Contrat actif	Contrat actif pour tenir compte des engagements de service.
Contrats supplémentaires	Sélectionnez les contrats supplémentaires, secondaires ou passés liés à l'offre de service.
Éléments de catalogue sélectionnés	Élément de catalogue pour suivre l'activité de demande pour tous les éléments de catalogue associés à cette offre. Une seule offre peut avoir plusieurs éléments de catalogue.
Offres dont je dépends	Autres offres de service dont dépend votre offre de service. Par exemple, si une panne survient au niveau d'une autre offre, la disponibilité de votre offre peut être impactée ou dégradée en conséquence.
Services d'application dont je dépends	S'applique aux services d'entreprise. Services d'application dont dépend l'offre de service.
Les services d'application qui m'appartiennent	S'applique aux services techniques. Services d'application pris en charge par l'offre.

Traduction automatique

9. Sélectionnez l'onglet **Indicateurs financiers** ou sélectionnez **Continuer vers Indicateurs financiers**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaires Indicateurs financiers

Champ	Description
Modèle de tarification	Tarification de l'offre de service. Votre sélection détermine le champ suivant à afficher.
Unité de tarification	Si le prix est défini sur **Par unité**, saisissez l'unité de tarification dans ce champ. Par exemple, licence ou abonnement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Prix	Si le prix est défini sur **Fixe**, saisissez le prix dans ce champ. Assurez-vous également de saisir le symbole de la devise (par exemple, $ pour le dollar américain).
Description d'unité	Si le prix est défini sur **Par unité**, utilisez ce champ pour décrire ce que comprend l'unité.
Les champs suivants s'affichent sous condition, en fonction de la source de coût sélectionnée dans Gestion des portefeuilles de services. Ces champs sont activés dans le cadre du module d'extension financier facultatif pour Gestion des portefeuilles de services. Pour obtenir les informations sur les indicateurs financiers, le module d'extension requis est com.snc.financial_management_for_spm. Pour obtenir les informations sur les dépenses estimées, le module d'extension requis est com.snc.spm.spend. Les deux modules d'extension nécessitent une référence ITSM Pro.	
Modèle de coût	Modèle de coût qui détermine la méthode de calcul des dépenses estimées.
Coût de l'offre	Si le modèle de coût est défini sur **Fixe**, le coût doit représenter le coût estimé de l'offre par période.
Période	Intervalle selon lequel vous souhaitez suivre les dépenses estimées (**jour**, **mois**, **trimestre**, **année**).
Unité de coût	Si le modèle de coût est défini sur **Par unité**, le coût doit représenter le coût unitaire.
Unités par période	Nombre d'unités par période.
Dépenses estimées	Dépenses estimées pour cet élément.

11. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

ServiceNow® Espace de travail pour l'exploitation des services est un espace de travail configurable qui fournit une expérience unifiée pour plusieurs workflows Gestion des services informatiques et Gestion des opérations informatiques. Configurez votre expérience d'agent à l'aide de l'interface intuitive de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

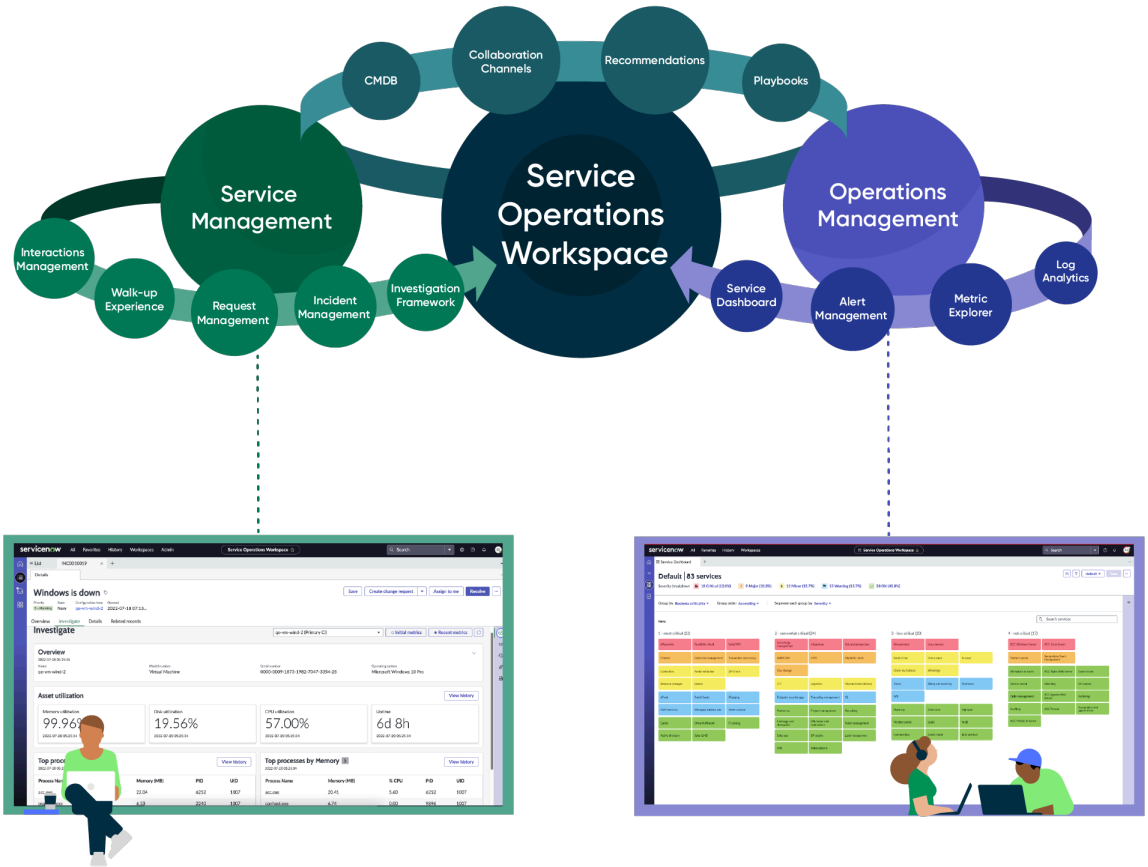
Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Espace de travail pour l'exploitation des services



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer

Découvrez les concepts et fonctionnalités de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

Migrer

Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer

Configurer les paramètres essentiels pour Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Utiliser

Découvrez comment les agents utilisent Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services for ITOM, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM .

Dépannage et demande d'aide

Contact Service et assistance client

Explorer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Vous pouvez gérer le cycle de vie des enregistrements de tâches tels que les incidents, les demandes et les visites dans les workflows Gestion des services informatiques.

Fonctionnalités principales

Page de destination.

Page de destination adaptée pour vos agents de niveau 1 et de niveau 2. Cette page fournit une vue d'ensemble des pannes, des annonces de service et des affectations afin de classer efficacement votre travail par ordre de priorité. Les agents de niveau 1 peuvent afficher et gérer leurs performances et les tâches d'apprentissage affectées par leur gestionnaire.

Gestion des incidents

Les agents peuvent gérer efficacement les incidents avec des informations contextuelles et des actions ciblées. Rationalisez les enquêtes et accélérez la résolution des incidents grâce aux données de mesures collectées à partir d'Agent Client Collector (ACC).

Recommandations personnalisées

Les agents peuvent utiliser les informations provenant d'incidents similaires et d'articles de la base de connaissances pour accélérer la résolution des incidents.

Experts d'astreinte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents peuvent contacter des experts d'astreinte pour les tâches à priorité élevée.

Collaboration sur les incidents

Les agents peuvent collaborer facilement avec le demandeur et des pairs directement à partir de la messagerie instantanée Microsoft Teams.

Gestion des requêtes

Les agents peuvent créer des demandes à partir d'incidents et d'interactions. Ils peuvent également gérer l'ensemble du cycle de vie des demandes.

Expérience de visite

Les agents et les administrateurs peuvent examiner et gérer les interactions de visite, les rendez-vous, les entrepôts et les guichets à l'emplacement du service de visite.

Expérience d'intégration pour les utilisateurs connectés

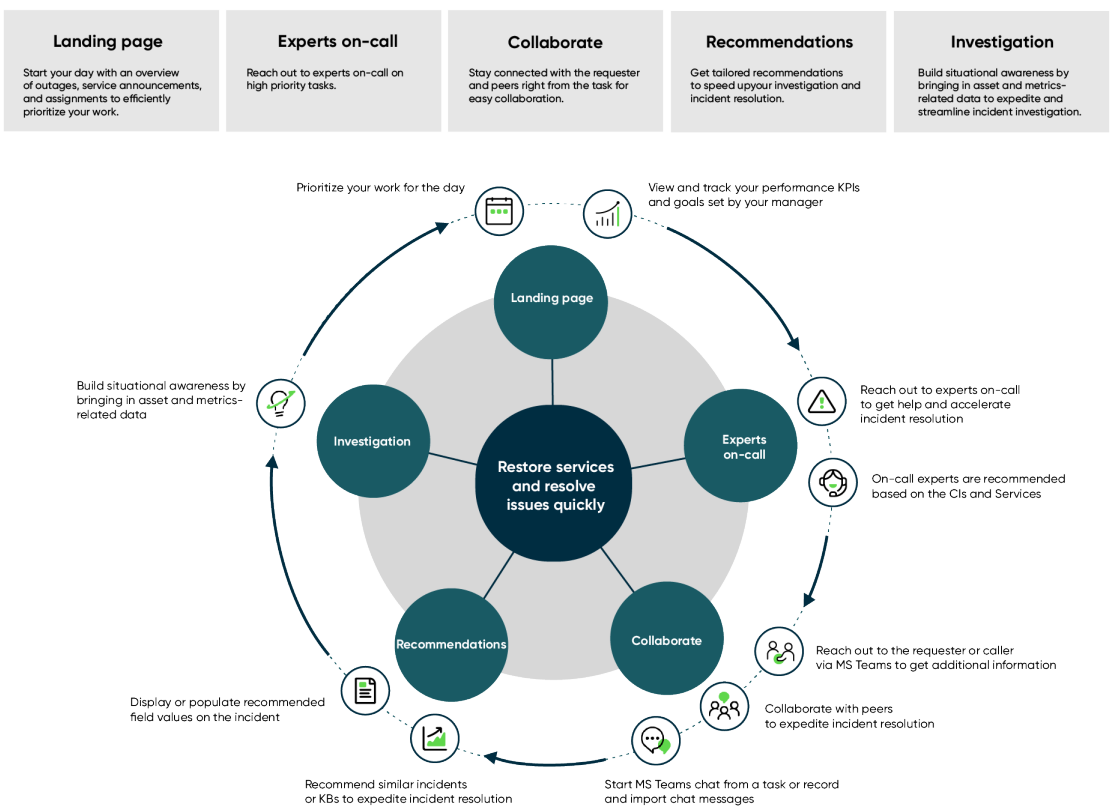
Tous les utilisateurs connectés peuvent afficher les fonctionnalités clés pour démarrer avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Configuration guidée

Les administrateurs peuvent recevoir des instructions guidées sur la configuration initiale de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités principales de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM .

Workflow SOW



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience de l'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

- Un agent peut commencer la journée en examinant une vue d'ensemble des affectations, des pannes et des annonces de service dans Espace de travail pour l'exploitation des services afin de classer les tâches par ordre de priorité en fonction des accords sur les niveaux de service (SLA), du niveau de priorité et de l'urgence.
- L'agent peut créer un incident en fonction du problème signalé. Étant donné que l'agent a accès aux incidents associés et aux interactions récentes, il peut fournir une meilleure assistance plus rapidement. L'agent a également accès à toutes les informations connexes à partir de la page d'enregistrement d'incident.
- L'agent peut résoudre l'incident plus rapidement en utilisant des recommandations personnalisées.
- L'agent peut contacter des experts d'astreinte pour les tâches à priorité élevée.
- L'agent peut collaborer facilement avec le demandeur et ses pairs directement à partir de la tâche.
- L'agent peut créer une demande de changement pour résoudre le problème.

Utiliser des visites guidées pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Utilisez une visite guidée, qui est une séquence d'étapes interactives, pour vous guider à travers un processus ou une tâche spécifique dans SOW. Pour accéder aux visites guidées, sélectionnez l'icône Afficher l'aide dans la barre de navigation et faites défiler vers le bas pour trouver l'option **Suivre une visite guidée** ou **Sélectionner une visite guidée**.

Important :

- Une visite guidée peut ne pas fonctionner si vous personnalisez l'un de ses éléments d'interface utilisateur associés dans votre instance. Assurez-vous donc de mettre à jour vos visites guidées en conséquence. Pour plus d'informations sur la mise à jour des visites guidées, consultez Edit a guided tour .
- L'option **Suivre une visite guidée** ou **Sélectionner une visite guidée** n'est disponible que lorsqu'une visite guidée est disponible pour cette page de l'interface utilisateur.

Utiliser la fonction Configuration guidée pour implémenter Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

La fonction Configuration guidée de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM fournit une séquence de tâches pour vous aider à configurer Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM sur votre instance ServiceNow. Pour utiliser la fonction Configuration guidée de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, accédez à **Tout** > **Services d'adoption** > **Configuration guidée**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Information associée

List of workspaces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interface utilisateur de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Vous pouvez parcourir Espace de travail pour l'exploitation des services pour obtenir une vue d'ensemble de la façon dont un agent peut classer les tâches par ordre de priorité et fournir une résolution.

Accéder à Espace de travail pour l'exploitation des services

Dans le menu **Espaces de travail**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

Page de destination.

Dans le menu **Espaces de travail**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services** et cliquez sur l'icône Page d'accueil ( ).

Un agent peut analyser les affectations, et afficher les annonces et les tâches à venir. Les agents de niveau 1 peuvent également analyser les performances et afficher les cours affectés. Pour en savoir plus sur la page de destination, reportez-vous à la rubrique Page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

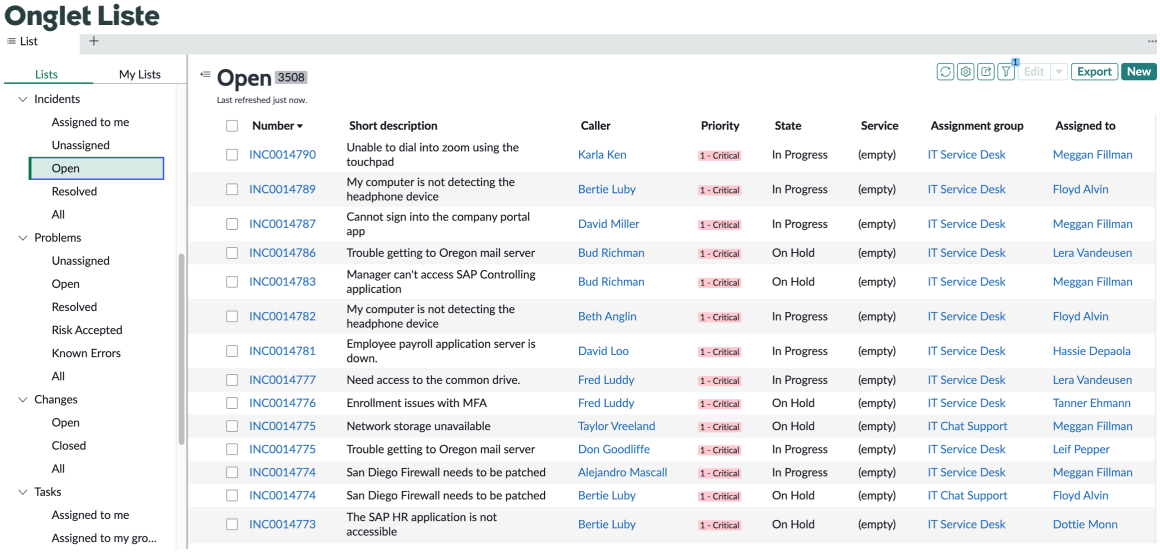
Listes

Dans le menu **Espaces de travail**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services** et cliquez sur l'icône Liste ( ).

Un agent peut analyser les listes individuelles d'incidents, de tâches du catalogue, de demandes, de problèmes, etc., et prendre les mesures appropriées.

À partir de l'onglet **Mes listes**, un agent peut créer une liste distincte ou une autre version de la liste existante. Pour en savoir plus sur la création d'une liste, reportez-vous à la rubrique Créer une liste dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Liste

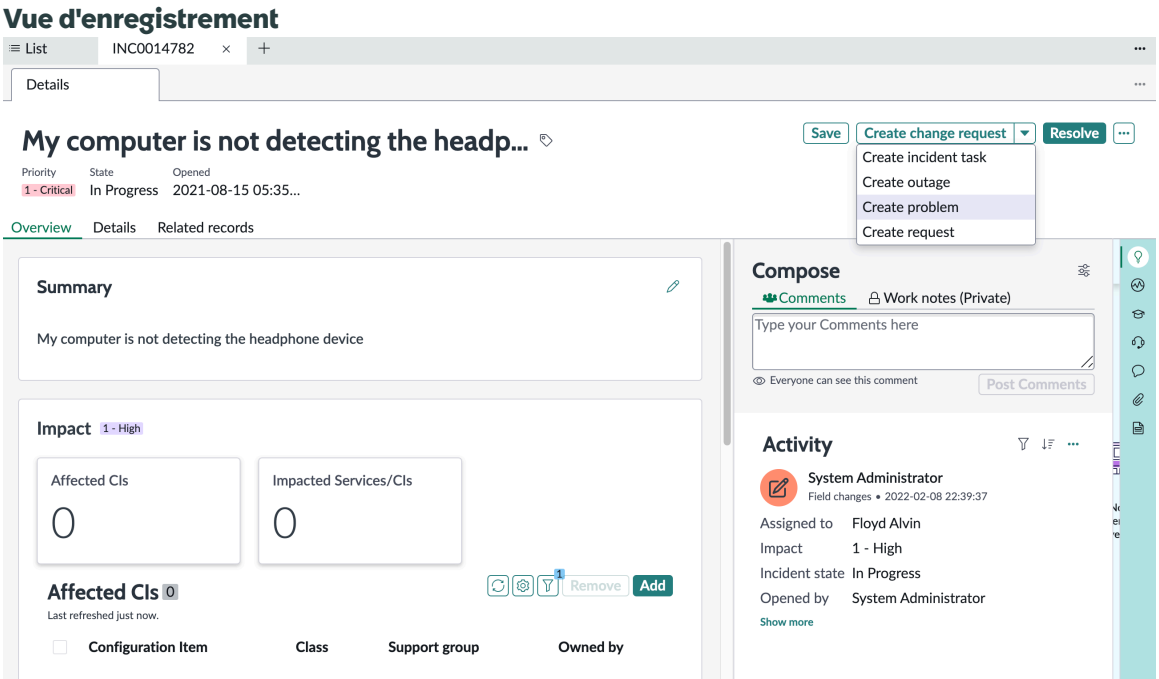


Vue d'enregistrement

Ouvrez n'importe quel enregistrement de tâche pour accéder à sa vue d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Boîte de réception

Les agents peuvent définir l'état sur Disponible ou Absent pour ouvrir ou fermer la boîte de réception des demandes de messagerie instantanée. Lorsqu'un demandeur lance une conversation de messagerie instantanée à partir d'une page Portail de services, l'interaction de messagerie instantanée apparaît dans la boîte de réception de tous les agents configurés en tant que membres du groupe pour la file d'attente de Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus sur la configuration de la boîte de réception, reportez-vous à la rubrique Configurer la boîte de réception dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Les cas de figure suivants peuvent se présenter lors de l'affectation de conversations de messagerie instantanée à un agent :

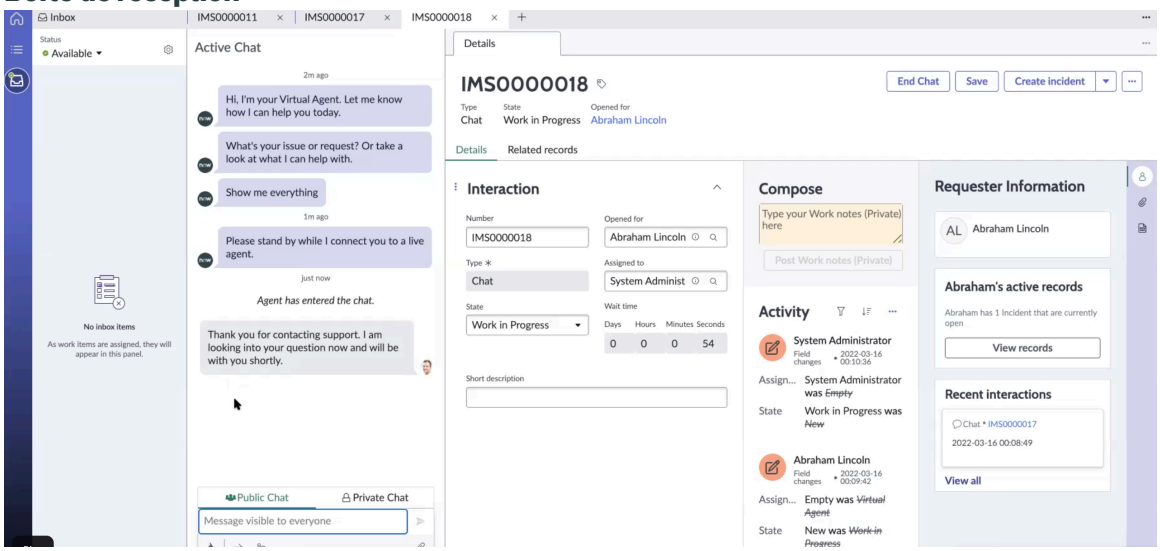
- Lorsque l'affectation automatique de conversations de messagerie instantanée est activée, la conversation de messagerie instantanée est automatiquement affectée à l'agent, un enregistrement d'interaction est créé dans Espace de travail pour l'exploitation des services, et l'agent peut poursuivre la conversation de messagerie instantanée. En fonction des options sélectionnées dans la règle d'affectation Messagerie instantanée - La plupart des capacités, les interactions peuvent s'ouvrir en tant qu'onglets non actifs dans la boîte de réception. Pour plus d'informations sur l'activation de l'affectation automatique de conversations de messagerie instantanée à l'aide de cette règle d'affectation, consultez la rubrique Activer l'affectation automatique des interactions à un agent.
- Si l'affectation automatique de conversations de messagerie instantanée n'est pas activée, l'agent peut approuver ou rejeter la conversation de messagerie instantanée. Lorsque l'agent accepte la conversation de messagerie instantanée, un enregistrement d'interaction est créé dans Espace de travail pour l'exploitation des services et l'agent peut poursuivre la conversation de messagerie instantanée.

Lorsque le demandeur dans Portail de services ou l'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services met fin à la conversation de messagerie instantanée, l'interaction est fermée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Boîte de réception



Page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Un agent peut obtenir une visibilité rapide sur le travail affecté, consulter les annonces et afficher les tâches à venir.

Rôles requis

Un utilisateur doit avoir le rôle itil pour accéder à la page de destination. Un agent de niveau 1 est un utilisateur ITIL qui appartient à un groupe Centre de services. Un agent de niveau 2 est un utilisateur ITIL qui n'appartient pas à un groupe Centre de services. Pour en savoir plus sur la redirection des agents de niveau 1 et de niveau 2 vers la page de destination respective, consultez Rediriger les utilisateurs non-administrateurs vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent cette page de destination, consultez les cas d'utilisation suivants. Sauf indication contraire, les agents de niveau 1 et de niveau 2 ont accès à différentes sections de la page de destination.

Cas d'utilisation de Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisateur	Cas d'utilisation
Agent de niveau 1	• Obtenez une visibilité rapide sur le travail affecté à l'agent ou à l'équipe de l'agent avant de commencer la journée. • Analysez les incidents et les tâches du catalogue à surveiller, et accédez aux enregistrements à traiter. • Surveillez les incidents avec des accords sur les niveaux de service (SLA) qui ont été violés ou en péril, des incidents P1 ouverts ou ceux qui n'ont pas été mis à jour depuis 24 heures. Pour utiliser les fonctionnalités d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, reportez-vous à la section **Explorer les principales fonctionnalités d'***Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation de Espace de travail pour l'exploitation des services (suite)

Utilisateur	Cas d'utilisation
Agent de niveau 2	• obtenir une visibilité rapide sur le travail affecté à l'agent et à l'équipe de l'agent avant de commencer la journée ; • analyser les incidents, les problèmes, les demandes de changement et les tâches à surveiller, et accéder aux enregistrements à traiter ; • afficher les tâches et les annonces à venir ; • accéder aux éléments récemment consultés.

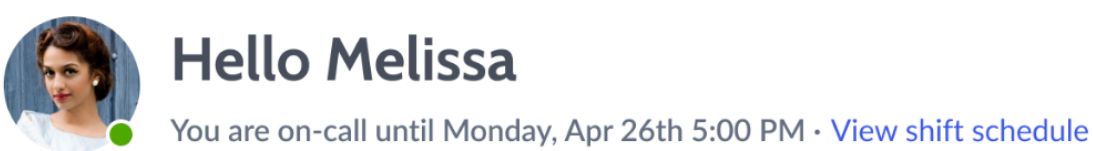
Section d'en-tête

Cette section affiche le texte du message d'accueil et les détails de l'équipe de l'agent. Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Configurer le message d'en-tête de la page de destination.

Section d'en-tête

Remarque :
un agent de niveau 1 disposant du rôle sn_shift_planning.agent peut accéder au calendrier d'équipe lorsque l'application Planification de l'équipe pour l'espace de travail configurable (sn_uib_agent_sp) est activée.

Calendrier d'équipe d'un agent



Section Vue d'ensemble

Dans cette section, un agent peut obtenir une vue d'ensemble des différentes affectations à partir des anneaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Un agent de niveau 1 peut obtenir une vue d'ensemble des tâches du catalogue et des incidents non résolus affectés à l'agent ou au groupe de l'agent.
- Un agent de niveau 2 peut obtenir une vue d'ensemble des problèmes, demandes de changement, tâches du catalogue et incidents non résolus affectés à l'agent ou au groupe de l'agent.
- Un agent de niveau 1 ou de niveau 2 peut afficher les tâches déléguées à l'agent par d'autres utilisateurs.

Lorsqu'un agent sélectionne une partie de l'anneau, les enregistrements associés s'affichent dans une vue de liste. Lorsqu'un agent sélectionne le centre de l'anneau, tous les enregistrements associés à cette carte s'affichent dans une vue de liste. Dans ces vues de listes, vous pouvez prévisualiser et mettre à jour les informations d'enregistrement dans la vue de l'espace de travail pour les enregistrements suivants en plaçant le curseur sur un enregistrement et en sélectionnant l'icône d'aperçu (ⓘ) :

- Incident
- Problème
- Interaction
- Changement
- Demande

Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, voir Configurer les anneaux dans la page de destination de niveau 1.

Section Annonces

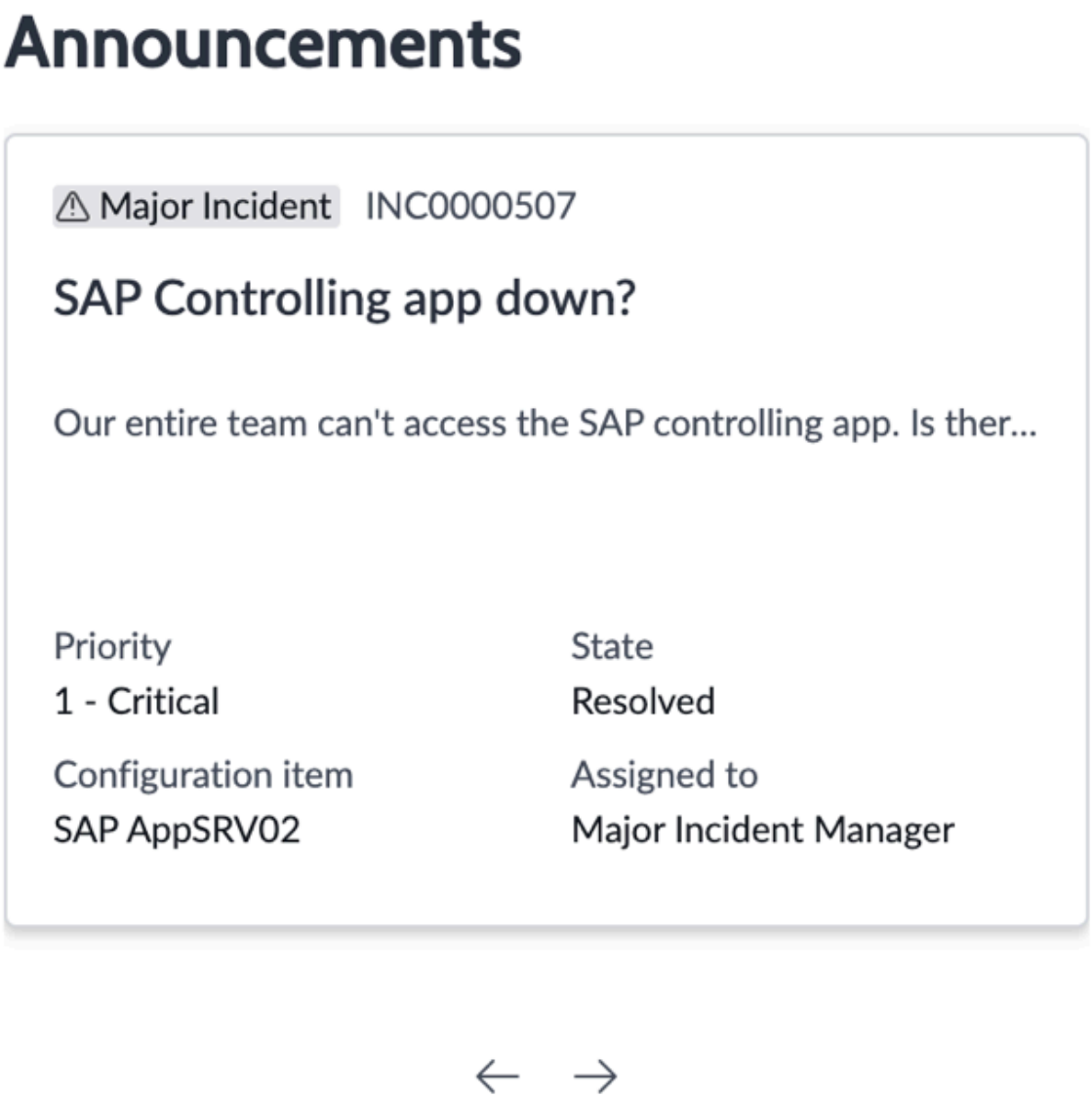
Cette section informe un agent de toute annonce. L'agent peut les afficher dans une vue de liste ou une vue de grille.

Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Configurer la section Annonces sur la page de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Annonces



Section À venir

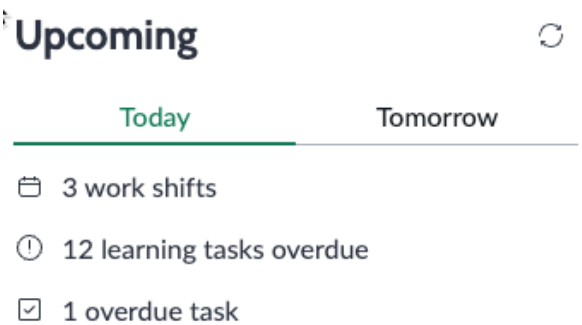
Cette section rappelle aux agents les tâches à venir le jour même et le jour suivant. S'il existe un seul enregistrement pour le type de tâche, cet enregistrement s'ouvre. S'il existe plusieurs enregistrements pour le type de tâche, la liste de tous les enregistrements s'ouvre dans un nouvel onglet.

Remarque :
un agent peut afficher les tâches déléguées à l'agent par d'autres utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail pour l'exploitation des services

Si vous êtes un agent et utilisez Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez consulter les liens vers vos tâches à venir en un coup d'œil dans la section **À venir**. • L'onglet **Aujourd'hui** répertorie les tâches que vous souhaitez peut-être effectuer le jour même. • L'onglet **Demain** répertorie les tâches à venir du lendemain. Vous pouvez sélectionner le lien pour accéder à la tâche.	

Le tableau suivant décrit les tâches affichées dans cette section.

Tâches	Description
Événements	Nombre d'événements tels que la formation et les congés liés à vos équipes. **Remarque :** si vous avez un PTO à venir le lendemain du jour même dans la section **À venir**, la liste **Aujourd'hui** affiche que vous avez un PTO à venir le lendemain. Si vous êtes sur le PTO du jour même, cette liste n'affiche pas que vous avez un PTO.
Équipes	Nombre d'équipes de travail.
Demandes d'examen des compétences	Nombre de demandes d'examen de vos compétences par votre gestionnaire.
Inscriptions d'équipes	Les équipes auxquelles vous pouvez vous inscrire sont dues le jour actuel et le lendemain.

Pour en savoir plus sur Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services : calendriers.

Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Configurer la section À venir sur la page de destination.

Section Liens rapides

Cette section affiche les liens rapides configurés. Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Ajouter un lien rapide propre à l'utilisateur sur la page de destination ITSM.

Traduction automatique

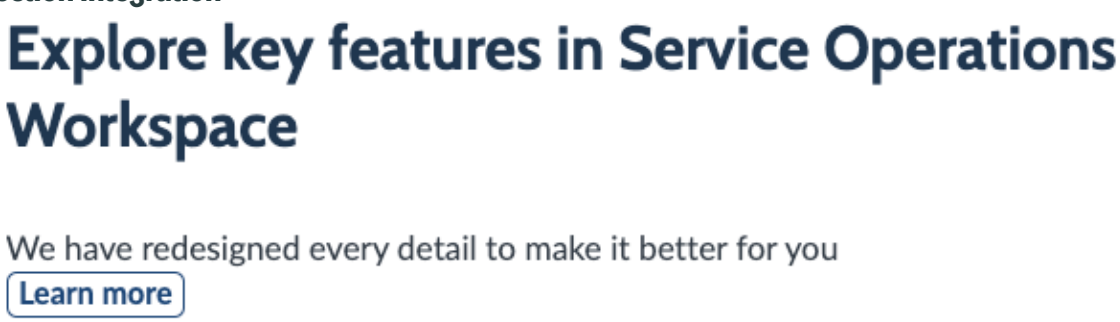
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Liens rapides

Section Explorer les fonctionnalités clés dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Cette section fournit une expérience d'intégration en spécifiant toutes les principales fonctionnalités pour démarrer avec Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

Section Intégration



Explorer les fonctionnalités clés dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Dans Espace de travail pour l'exploitation des services, lorsque le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) est activé, vous pouvez effectuer les tâches répertoriées pour chaque section du tableau ci-dessous.

Section d'Espace de travail pour l'exploitation des services	Description de tâche
À venir	Affichez les tâches du jour et du jour suivant.
Votre dernier applaudissement	Consultez les cinq derniers applaudissements que vous avez donnés ou reçus.
Mes performances	Analysez les cibles de performances définies par votre responsable.
Section Mon apprentissage actif	Surveillez les tâches d'apprentissage que vous devez accomplir.

Section À venir

Cette section rappelle aux agents les tâches à venir le jour même et le jour suivant. S'il existe un seul enregistrement pour le type de tâche, cet enregistrement s'ouvre. S'il existe plusieurs enregistrements pour le type de tâche, la liste de tous les enregistrements s'ouvre dans un nouvel onglet.

Traduction automatique

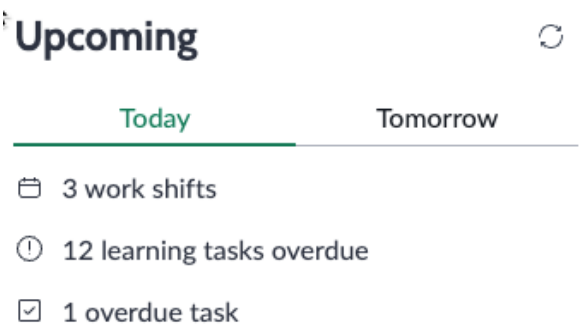
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
un agent peut afficher les tâches déléguées à l'agent par d'autres utilisateurs.

Si vous êtes un agent et utilisez Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez consulter les liens vers vos tâches à venir en un coup d'œil dans la section **À venir**.

- L'onglet **Aujourd'hui** répertorie les tâches que vous souhaitez peut-être effectuer le jour même.
- L'onglet **Demain** répertorie les tâches à venir du lendemain.

Vous pouvez sélectionner le lien pour accéder à la tâche.



Tâches	Description
Événements	Nombre d'événements tels que la formation et les congés liés à vos équipes. **Remarque :** si vous avez un PTO à venir le lendemain du jour même dans la section **À venir**, la liste **Aujourd'hui** affiche que vous avez un PTO à venir le lendemain. Si vous êtes sur le PTO du jour même, cette liste n'affiche pas que vous avez un PTO.
Équipes	Nombre d'équipes de travail.
Demandes d'examen des compétences	Nombre de demandes d'examen de vos compétences par votre gestionnaire.
Inscriptions d'équipes	Les équipes auxquelles vous pouvez vous inscrire sont dues le jour actuel et le lendemain.

Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Configurer la section À venir sur la page de destination.

Pour en savoir plus sur la planification d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services : calendriers.

Votre dernière section d'applaudissement

Si vous êtes agent d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez analyser les cinq derniers applaudissements que vous avez donnés ou reçus.

Important :
si vous avez accès à Espace de travail pour l'exploitation des services et que vous êtes un utilisateur applaudi, vous pouvez utiliser Applaud.

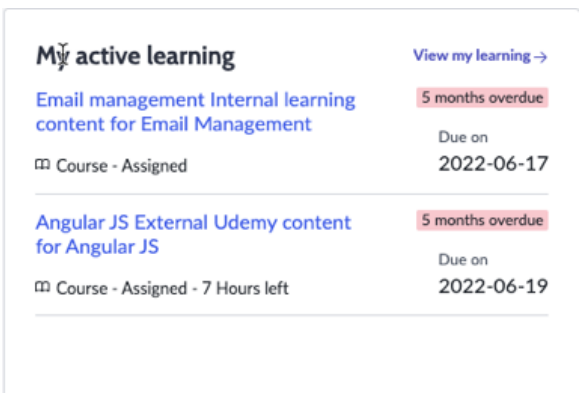
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour accéder à votre page de profil, sélectionnez **Profil de l'espace de travail**.
- Pour accéder aux flux de reconnaissance, sélectionnez **Reconnaissance**.
- Pour applaudir un ou plusieurs coéquipiers, sélectionnez **Applaudir**.

Pour plus d'informations, consultez Applaudir vos coéquipiers dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Section Mon apprentissage actif

La section **Mon apprentissage actif** affiche jusqu'à trois tâches d'apprentissage, qui peuvent inclure des parcours d'apprentissage et des cours qui sont nouveaux, arrivent bientôt à échéance ou sont en retard. Ces tâches sont celles qui vous ont été affectées ou celles que vous avez choisies pour vous inscrire automatiquement. Les tâches sont triées par date d'échéance et sont mises en surbrillance en rouge lorsqu'elles sont en retard. Vous pouvez également voir la durée restante pour accomplir une tâche que vous pouvez sélectionner et terminer.	

Pour en savoir plus, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services : apprentissage.

Explorer Réinitialisation du mot de passe

L'application Réinitialisation du mot de passe pour l'Espace de travail pour l'exploitation des services applique des mots de passe forts et sécurisés en permettant aux utilisateurs finaux de réinitialiser ou de modifier leurs mots de passe à l'aide du processus en libre-service ou en demandant l'agent du centre de services.

Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Actions recommandées pour ITSM vous permet de configurer et d'appliquer des recommandations exploitables en temps réel pour accélérer le processus de triage et résoudre rapidement les problèmes entre différents enregistrements dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâche d'incident , Problème, Tâche de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.

Vue d'ensemble de Actions recommandées pour ITSM

Les recommandations apparaissent de deux manières : sous forme de recommandations exploitables en temps réel dans le panneau latéral et sous forme de recommandations au niveau des champs lors de la mise à jour ou de la création d'enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Remarque :
Les recommandations au niveau du champ ne sont disponibles que pour les incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Les agents peuvent accéder aux actions recommandées dans Espace de travail pour l'exploitation des services en sélectionnant l'icône **Recommandations** ( ) dans le panneau latéral. Ils peuvent également rechercher manuellement des recommandations optimisées par l'IA pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

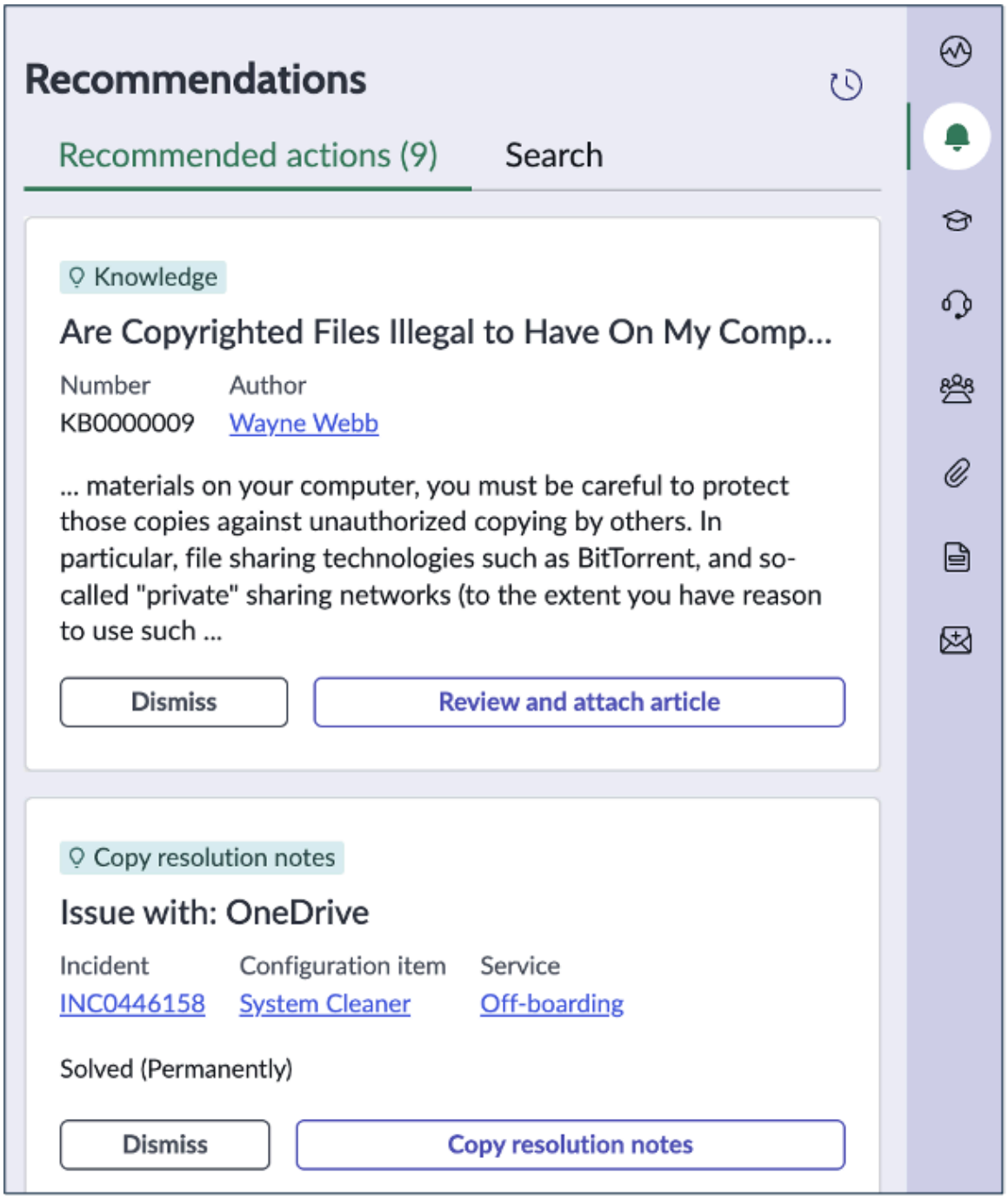
trouver rapidement des solutions. Ces résultats de recherche sont disponibles dans les enregistrements suivants :

- Incident
- Tâche d'incident
- Problème
- Tâche de problème
- Demande de changement
- Tâche de changement
- Interaction
- Demande

Pour les enregistrements d'incidents, cliquez sur l'icône **Recommandations** ( ) pour afficher les sous-onglets **Actions recommandées** et **Rechercher**, comme illustré dans le diagramme suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

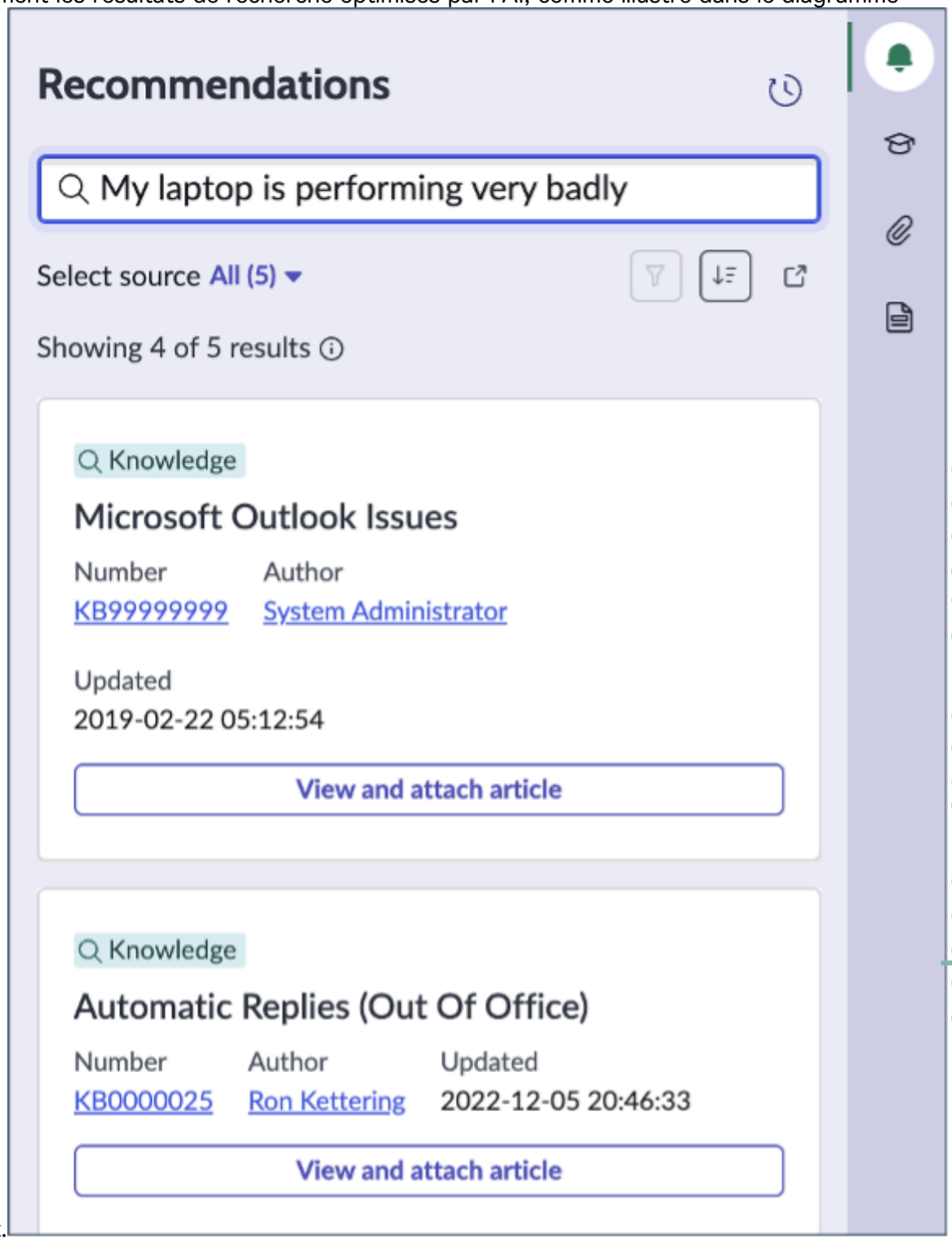


Traduction automatique

Remarque :
Le sous-onglet **Rechercher** vous permet de rechercher manuellement des recommandations optimisées par l'IA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les autres enregistrements, cliquez sur l'icône **Recommandations** ( ) pour afficher uniquement les résultats de recherche optimisés par l'AI, comme illustré dans le diagramme suivant.

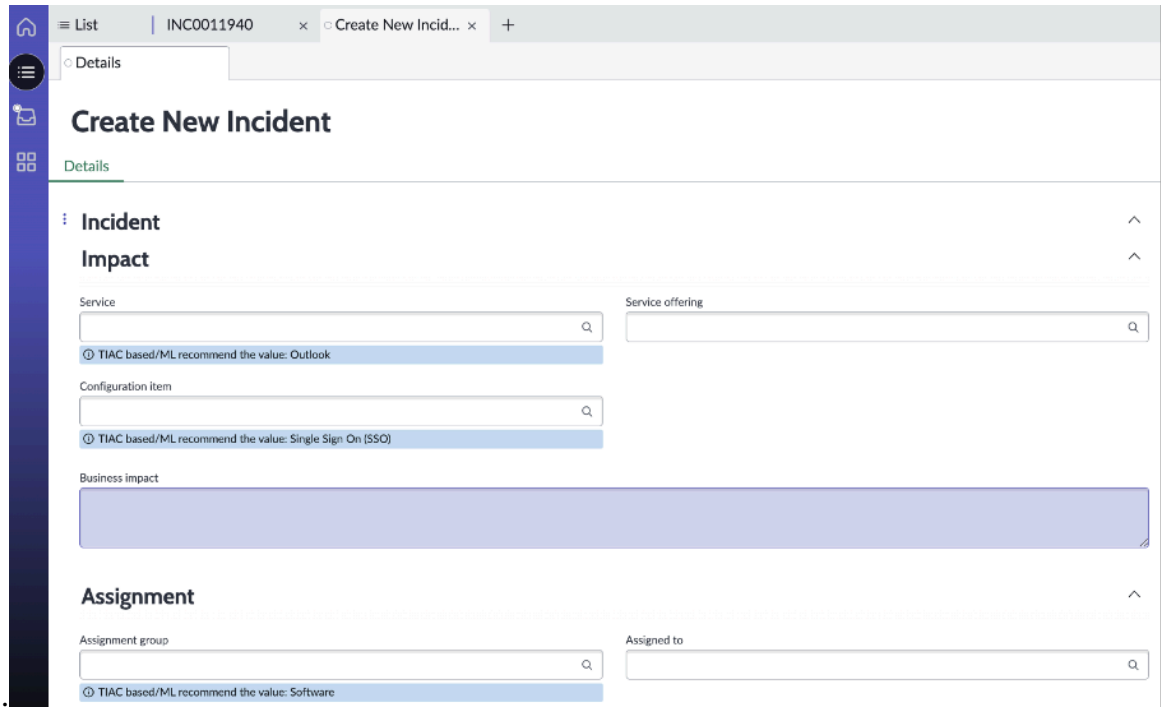


Pour plus d'informations, consultez Obtenir des recommandations basées sur des conseils.

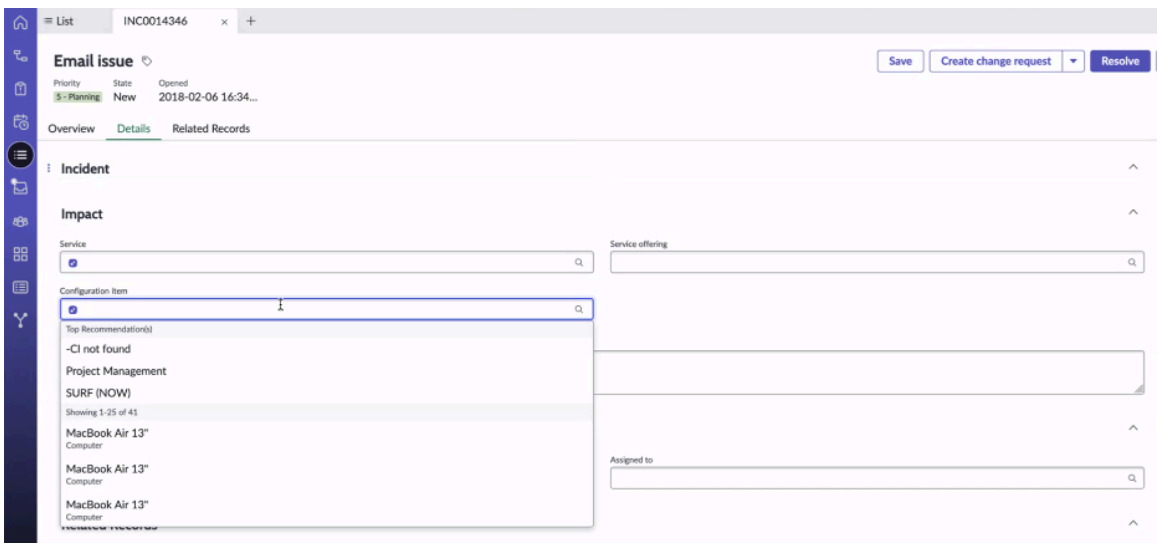
Les agents peuvent afficher des recommandations au niveau des champs dans les champs d'un formulaire d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.2, les recommandations apparaissent comme illustré dans le diagramme suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



À partir de la version 4.2, les recommandations au niveau des champs apparaissent dans une liste déroulante lorsque vous cliquez dans un champ. Pour plus d'informations, consultez Obtenir des recommandations de champ.



Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .

Détails de l'application

Il existe deux versions de Actions recommandées : Standard et Avancé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La version standard de Actions recommandées pour ITSM est fournie en tant que nouvelle fonctionnalité dans Gestion des incidents pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services, qui fait partie de Espace de travail pour l'exploitation des services 3.0.

Les utilisateurs existants qui ont procédé à une mise à niveau vers Espace de travail pour l'exploitation des services 3.0 bénéficient par défaut de la version standard de Actions recommandées pour ITSM en tant que nouvelle fonctionnalité. Les nouveaux utilisateurs obtiennent la version standard de Actions recommandées après l'installation de l'application Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM (sn_sow_itsm_cont) à partir de ServiceNow Store.

Les utilisateurs de Espace de travail pour l'exploitation des services 6.0 recevront le nouveau module d'extension standard, Actions recommandées pour ITSM (sn_itsm_ra), qui inclut toutes les fonctionnalités standard.

Pour obtenir la version avancée, les utilisateurs doivent installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (sn_sow_itsm_ra_advanced) et se procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque :
Pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de se procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Configurer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Workflow

Le workflow pour Actions recommandées pour ITSM comprend les éléments suivants :

1. Contexte d'utilisation : utilisez l'un des contextes suivants pour trouver et utiliser les recommandations dans l'espace de travail pour l'exploitation des services.
   - Incident
   - Tâche d'incident
   - Problème
   - Tâche de problème
   - Demande de changement
   - Tâche de changement
   - Interaction
   - Demande

   Remarque :
   - Pour les incidents, vous pouvez utiliser des recommandations basées sur des conseils dans le sous-onglet **Actions recommandées** ou rechercher manuellement des recommandations pilotées par l'IA dans le sous-onglet **Rechercher**.
   - Les résultats de la recherche optimisée par l'IA sont disponibles dans les huit types d'enregistrements suivants : Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.

2. Définir une règle : configurez les recommandations pour les rôles et conditions requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créer des recommandations : créez des recommandations dans lesquelles vous sélectionnez un générateur de ressources et des types d'actions.
   - Créer un générateur de ressources : les générateurs de ressources fournissent des informations que vous pouvez utiliser en guise d'entrées dans des actions telles que des conseils de recommandations et des recommandations de champs. Les modèles de solutions d'apprentissage machine formés, configurés dans Intelligence prédictive ou Intelligence des tâches pour ITSM sont utilisés comme solutions dans le type de générateur afin d'obtenir les recommandations requises pour les formulaires d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

     Remarque :

     - La **Prédiction de la valeur des champs d'incident (TI)** et les **Incidents similaires (TI)** sont les seules recommandations d'où proviennent le modèle formé de Intelligence des tâches pour ITSM. Pour plus d'informations, consultez Intelligence des tâches pour ITSM.
     - Toutes les recommandations restantes utilisent le modèle formé de Intelligence prédictive. Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des incidents.

   - Créer un type d'action : configurez les actions qu'un agent peut effectuer pour obtenir des conseils Actions recommandées. Mettez à jour les éléments suivants :
     - Entrée : sélectionnez les champs d'entrée.
     - Sortie : sélectionnez les options permettant de choisir l'apparence des recommandations dans les champs d'entrée.
     - Action : sélectionnez les actions présentées à l'agent en matière de conseils.

     Remarque :
     Pour plus d'informations, consultez Configurer Actions recommandées pour ITSM.

4. Bénéficiez de recommandations au niveau des champs ou basés sur des conseils pour les enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Vue d'ensemble de Actions recommandées pour ITSM

Gestion des services informatiques (ITSM) comprend les composants système de base suivants utilisés pour configurer Actions recommandées pour divers enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de demande de changement, Interaction et Demande.

Contextes dans Actions recommandées pour ITSM

Un contexte permet aux agents d'afficher des recommandations pour un type d'enregistrement spécifique lorsque certaines règles sont remplies. Ces recommandations peuvent aider les agents en suggérant des actions à effectuer en fonction du contexte de l'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez Contexts in Recommended Actions .

Le système de base d'ITSM inclut les contextes suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Incident
- Tâche d'incident
- Problème
- Tâche de problème
- Demande de changement
- Tâche de changement
- Interaction
- Demande

Pour en savoir plus sur la description des champs de ce contexte, reportez-vous à Contextes dans Actions recommandées pour ITSM.

Remarque :
pour créer un contexte, reportez-vous à Create a context in Recommended Actions .

Règles dans Actions recommandées pour ITSM

Une règle est un ensemble de conditions qui s'applique à un contexte. Une règle affiche des recommandations aux agents ayant certains rôles pour les enregistrements répondant à certaines conditions. Pour plus d'informations, consultez Rules in Recommended Actions .

Le système de base ITSM inclut les règles suivantes :

- Incident actif
- Incident non-enfant non MI actif
- Recherche IA
- Incident majeur sans enregistrement de problème

Remarque :
Ces règles ne sont disponibles que pour le contexte d'incident.

Pour en savoir plus sur la description des champs de ces règles, reportez-vous à Règles dans Actions recommandées pour ITSM.

Remarque :
pour créer une règle, reportez-vous à Create a rule in Recommended Actions .

Recommandations dans Actions recommandées pour ITSM

Une recommandation est un moyen de suggérer une action utile à un agent. Une recommandation inclut l'action et toutes les ressources et entrées pertinentes. Pour plus d'informations, consultez Recommendations in Recommended Actions .

Pour en savoir plus sur les types de recommandations, reportez-vous à Recommendations in Recommended Actions .

Remarque :
pour créer une recommandation, reportez-vous à Create a recommendation in Recommended Actions .

Le système de base ITSM comprend des recommandations basées sur des conseils et des types de recommandations au niveau des champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandations basées sur des conseils

Le système de base ITSM inclut ces recommandations basées sur des conseils :

- Recommandation de Recherche IA
- Créer un enregistrement de problème pour un incident majeur
- Incidents ouverts (CI et service)
- PRB ouverts (CI et service)
- Incidents similaires (TI)
- Articles similaires de la base de connaissances (similarité)
- Proposer un incident majeur (tendance)
- Incidents majeurs similaires (tendance)
- Incidents ouverts similaires (similarité)
- PRB ouverts similaires (similarité)
- Incidents résolus similaires (CI et service)
- Incidents résolus similaires (similarité)

Pour en savoir plus sur la description des champs de ces recommandations basées sur des conseils, reportez-vous à Recommandations basées sur des conseils dans Actions recommandées pour ITSM.

Recommandations au niveau des champs

Le système de base ITSM inclut les recommandations suivantes au niveau des champs :

- Recommandations basées sur Intelligence prédictive :
  - Groupe d'affectation (classification)
  - Élément de configuration (classification)
  - Service (classification)
- Recommandation basée sur Intelligence des tâches pour ITSM : prédiction de la valeur des champs d'incident (TI)

> **Remarque :**
> toutes les recommandations basées sur Intelligence prédictive incluses dans le système de base ITSM sont inactives par défaut. Pour les activer, accédez à l'écran Recommandations, modifiez la colonne Active correspondant à la recommandation requise **vraie**, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Pour en savoir plus sur les descriptions des champs des recommandations au niveau des champs, consultez Recommandations au niveau des champs dans Actions recommandées pour ITSM.

> **Remarque :**
> pour créer des recommandations basées sur des conseils et au niveau des champs, reportez-vous à Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions .

Générateurs de ressources dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM inclut les générateurs de ressources suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Générateur de ressources pour la recherche IA
- Groupe d'affectation utilisant une classification
- Élément de configuration utilisant une classification
- Prédictions des champs d'incident (TI)
- Incidents ouverts similaires avec le même CI et service
- PRB ouverts utilisant le CI et service
- Proposer un incident majeur utilisant une tendance
- Service utilisant une classification
- Bases de connaissances similaires utilisant une similarité
- Incident majeur similaire utilisant une tendance
- Incidents ouverts similaires utilisant une similarité
- Incidents ouverts similaires avec le même CI et service
- Incidents similaires utilisant une similarité TI
- PRB similaires utilisant une similarité
- Incidents résolus avec le même CI et service
- Incidents résolus similaires utilisant une similarité

Pour en savoir plus sur la description des champs de ces générateurs de ressources, reportez-vous à Générateurs de ressources dans Actions recommandées pour ITSM.

Pour en savoir plus sur les types de générateurs de ressources, consultez Resource generators in Recommended Actions .

Remarque :
pour créer un générateur de ressources, reportez-vous à Create a resource generator in Recommended Actions .

Conseils

Le système de base ITSM inclut les conseils suivants :

- Lier à l'incident majeur
- Proposer un incident majeur
- Examiner et joindre l'article pour l'incident
- Afficher la demande de changement [aucune action]
- Afficher le résultat Genius [aucune action]
- Afficher le problème [aucune action]
- [Incident] Joindre l'article de la base de connaissances
- [Incident] Copier la résolution
- [Incident] Lier l'incident ouvert
- [Incident] Lier le problème ouvert
- [Interaction] Examiner et joindre l'article

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- [Non ML] Copier la résolution
- [Non ML] Créer un problème
- [Non ML] Lier l'incident ouvert
- [Non ML] Lier le problème ouvert
- [Tâche] Lier la demande de changement
- [Tâche] Lier l'incident
- [Tâche] Lier la panne
- [Tâche] Lier le problème
- [Tâche] Commander l'élément

Pour en savoir plus sur la description des champs de ces conseils, reportez-vous à Conseils dans Actions recommandées pour ITSM.

Remarque :
pour créer des conseils, reportez-vous à Create a guidance in Recommended Actions .

Mappages des résultats de la recherche

Les mappages des résultats de la recherche apparaissent dans les résultats de la recherche IA pour divers enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de demande de changement, Interaction et Demande.

Le système de base Gestion des services informatiques inclut les mappages des résultats de recherche suivants en fonction du type de contexte :

- **Incident** : Panne [cmdb_ci_outage], Knowledge [kb_knowledge], Demande de changement [change_request], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Incident [incident] - Résultat Genius pour les utilisateurs Pro plus, Problème [problem]
- **Tâche d'incident** : Knowledge [kb_knowledge], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Problème [problem]
- **Problème** : Panne [cmdb_ci_outage], Knowledge [kb_knowledge], Demande de changement [change_request], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Problème [problem]
- **Tâche de problème** : Knowledge [kb_knowledge]
- **Demande de changement** : Knowledge [kb_knowledge], Demande de changement [change_request], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Problème [problem]
- **Tâche de changement** : Knowledge [kb_knowledge], Demande de changement [change_request], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Problème [problem]
- **Interaction** : Knowledge [kb_knowledge], Élément de catalogue [sc_cat_item]
- **Demande** : Knowledge [kb_knowledge], Élément de catalogue [sc_cat_item]

Configuration de l'application de recherche

Le système de base Gestion des services informatiques inclut l'application **[AIS] Actions recommandées pour la configuration de recherche ITSM**. Cette application prend en charge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la recherche IA pour divers enregistrements dans Service Operations Workspace, y compris Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de demande de changement, Interaction et Demande.

Migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez facilement migrer les personnalisations et configurations courantes pour diverses fonctionnalités de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM à l'aide de l'utilitaire de migration à l'écran. Avec cette migration, vous n'aurez pas à reconstruire ces fonctionnalités dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Pour ces fonctionnalités, vous pouvez migrer un type d'enregistrements et éléments spécifique, ou tous les migrer.

Processus de migration

Important :
Vous devez exécuter la migration dans votre instance de non-production. Si la migration vers SOW pour ITSM fonctionne comme prévu dans l'instance de non-production, vous pouvez déplacer les changements de migration vers une instance de production à l'aide d'un ensemble de mises à jour.

Effectuez les étapes suivantes dans votre instance de non-production.

1. Installez l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services. Consultez Installer l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Si une table personnalisée ITSM doit être migrée, spécifiez la table dans la propriété système *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables* pour migrer la catégorie et les modules de liste associés, les actions de liste, les actions de liste connexes et les éléments de menu Nouvel enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Consultez Configurer la migration d'une table ITSM personnalisée de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
3. Créez une configuration d'authentification de base (sys_auth_profile_basic) pour authentifier l'API de table que l'utilitaire de migration utilise pour créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements. Consultez Créer une configuration d'authentification de base à migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
4. Créez un ensemble de mises à jour pour enregistrer toutes les modifications apportées à Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM pendant la migration. Consultez Create and select an update set as the current set .
5. Migrez de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM à l'aide de l'utilitaire de migration. Consultez Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
6. Si la migration vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM fonctionne comme prévu dans votre instance de non-production, déplacez vos changements de migration vers une instance de production à l'aide de l'ensemble de mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les informations d'identification de l'utilisateur administrateur connecté doivent correspondre aux informations d'identification utilisées pour configurer l'authentification de base afin d'effectuer correctement la migration d'Espace de travail d'agent pour ITSM vers l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Information associée

Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Installer l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous devez disposer du rôle d'administrateur pour installer l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_migration).Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_migration) installe l'utilitaire de migration à l'écran qui facilite le processus de migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

La table Demande de migration de l'espace de travail d'agent (sn_sow_migration_aw_migration_request) est installée avec l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services. Cette table stocke les détails de demande de migration suivants :

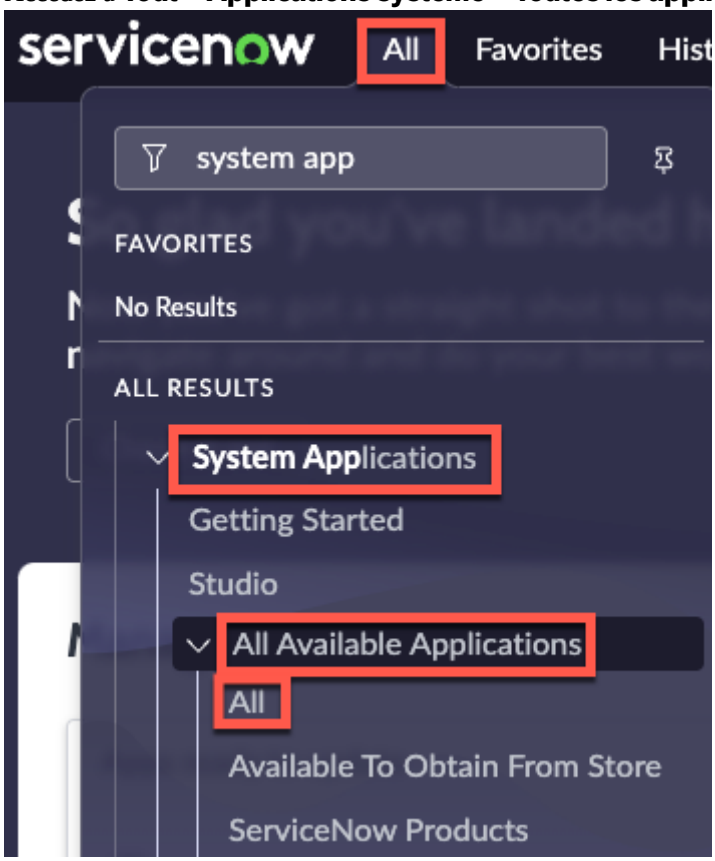
- Personnalisations et configurations sélectionnées pour diverses fonctionnalités
- État de la migration (qu'elle soit terminée ou en cours)
- Résultat de la migration (personnalisations ou configurations correctement migrées ou ayant échoué)
- Tout message postérieur à la migration pour les personnalisations ou configurations sélectionnées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_migration).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la migration d'une table ITSM personnalisée de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Si vous disposez d'une table ITSM personnalisée devant être migrée, vous devez activer la migration des catégories et modules de liste associés, des actions de liste, des actions de liste connexes et des éléments de menu Nouvel enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, saisissez **sys_properties.list** dans le filtre de navigation.
2. Recherchez la propriété système *`sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables`*.
3. Dans le champ **Valeur**, ajoutez l'ID de la table ITSM personnalisée à la liste séparée par des virgules.
   Par défaut, le champ **Valeur** contient toutes les tables ITSM dont les catégories et modules de liste, actions de liste, actions de liste connexes et éléments de menu Nouvel enregistrement doivent être migrés de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer une configuration d'authentification de base à migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Authentifiez l'API de table que l'utilitaire de migration utilise pour créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette configuration doit contenir les informations d'identification d'un utilisateur de compte de service (accès à l'API Web uniquement) disposant du rôle administrateur.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, saisissez **sys_auth_profile_basic.list** dans le filtre de navigation.
2. Sur la page Configuration de l'authentification de base, sélectionnez **Créer**.
3. Dans le formulaire Configuration de l'authentification de base, spécifiez le nom, le nom d'utilisateur et le mot de passe.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Suivez une série d'étapes simples pour migrer rapidement vos fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM, y compris les configurations et personnalisations, vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que le champ d'application est défini sur Espace de travail pour l'exploitation des services Core.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans la section **Configuration initiale**, sélectionnez **Migrer de l'espace de travail d'agent ITSM vers SOW**.
3. Sur la page Migrer de l'espace de travail d'agent ITSM vers SOW, procédez comme suit.

   a. **Facultatif :** Si nécessaire, créez une configuration d'authentification de base en utilisant les informations d'identification d'utilisateur existantes ou en en créant de nouvelles. Pour cela, sélectionnez **Créer des configurations d'authentification de base**.

   Important :
   - Cette configuration doit contenir les informations d'identification d'un utilisateur de compte de service (accès à l'API Web uniquement) disposant du rôle administrateur.
   - Après avoir créé la configuration d'authentification de base, vous pouvez créer un ensemble de mises à jour pour enregistrer toutes les modifications apportées à Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM dans votre instance de non-production pendant la migration. Consultez Create and select an update set as the current set .

   b. Dans la liste déroulante **Sélectionner une configuration d'authentification de base**, sélectionnez la configuration requise.

   c. Sélectionnez **Tester la configuration**.

   d. Passez en revue les directives mentionnées.

   e. Sélectionnez **Démarrer la migration**.

   Remarque :
   Si votre tâche de migration précédente est inachevée, vous pouvez sélectionner **Continuer la migration** sur cette page pour reprendre le processus de migration.

4. Sur la page Fonctionnalités à migrer depuis l'espace de travail d'agent, pour chaque fonctionnalité, sélectionnez les configurations et personnalisations à migrer.
   Pour plus d'informations sur les configurations et personnalisations pouvant être migrées, consultez Configurations et personnalisations pouvant être migrées de l'espace de travail d'agent ITSM vers SOW pour ITSM.
5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Sur la page de confirmation de la migration, examinez les fonctionnalités sélectionnées et sélectionnez **Confirmer la migration**.
   La migration peut être totalement ou partiellement réussie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Migration complète réussie : toutes les configurations et personnalisations des fonctionnalités sélectionnées sont correctement migrées vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et capturées dans les ensembles de mises à jour spécifiés dans l'instance de non-production.
- Migration partielle : toutes les configurations et personnalisations correctement migrées des fonctionnalités sélectionnées sont capturées dans les ensembles de mises à jour spécifiés dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM dans l'instance de non-production.

7. Sélectionnez **Afficher les détails** de la migration pour examiner les informations relatives à la migration.

Que faire ensuite

Effectuez les tâches postérieures à la migration pour chaque configuration ou personnalisation que vous avez migrée. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes.

- Effectuer les tâches post-migration pour les mises en page et actions d'interface utilisateur
- Effectuer les tâches post-migration pour les rubans
- Effectuer les tâches post-migration pour les règles de vue
- Effectuer les tâches post-migration pour les nouveaux enregistrements
- Effectuer les tâches post-migration pour les champs en surbrillance dans les listes et les formulaires
- Effectuer les tâches post-migration pour les actions de liste
- Effectuer les tâches post-migration pour les catégories et modules de liste
- Effectuer les tâches post-migration pour les en-têtes de formulaire
- Effectuer les tâches post-migration pour les configurations de recherche
- Effectuer les tâches post-migration pour la configuration Assistant d'agent
- Effectuer les tâches post-migration pour les actions de formulaire déclaratives de liste connexe
- Effectuer les tâches post-migration pour les actions de formulaire des décorateurs de champ

Configurations et personnalisations pouvant être migrées de l'espace de travail d'agent ITSM vers SOW pour ITSM

Plusieurs configurations et personnalisations liées à diverses fonctionnalités de l'Espace de travail d'agent ITSM qui peuvent être migrées vers SOW pour ITSM.

Migration des actions d'interface utilisateur et des mises en page de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables requises, l'identification des actions d'interface utilisateur et des enregistrements de mise en page éligibles pour les migrations, ainsi que le processus de migration.

Actions d'interface utilisateur

Les actions d'interface utilisateur s'affichent sous la forme de boutons de formulaire ou d'éléments de liste dans le menu Action d'interface utilisateur. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des actions d'interface utilisateur dans Espace de travail d'agent pour ITSM, consultez .

L'en-tête du formulaire affiche un groupe d'actions d'interface utilisateur sous un bouton de menu unique ou un bouton de division.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour regrouper les actions d'interface utilisateur, une mise en page est requise, qui agit comme un conteneur pour le groupe. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des actions d'interface utilisateur de groupe dans l'espace de travail d'agent, consultez .

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
Action d'interface utilisateur [sys_ui_action]	Contient les configurations des mises en page et des actions d'interface utilisateur à migrer.
Mise en page de l'action d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_layout]	Contient un ensemble d'enregistrements (système de base ou personnalisé) associés à l'espace de travail d'agent. L'utilitaire de migration considère ces enregistrements comme éligibles à la migration. Toutes les actions d'interface utilisateur de groupe spécifiées dans l'enregistrement Mise en page de l'action d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_layout] sont migrées.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les actions d'interface utilisateur et les mises en page pour la migration ?

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services identifie l'ensemble éligible d'actions d'interface utilisateur à migrer en fonction des éléments suivants :

- Enregistrements de la table Action d'interface utilisateur [sys_ui_action] mappés sur les enregistrements de la table Actions de formulaire UX [sys_ux_form_action].
- Enregistrements de la table Élément de mise en page d'actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_item] mappés sur les enregistrements de la table Actions de formulaire UX [sys_ux_form_action].
- Enregistrements de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout] mappés sur la table d'entrée.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les actions d'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

1. Il recherche les enregistrements de table Mise en page des actions d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_layout] mappés sur les enregistrements du groupe d'actions d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_group].
2. Il recherche les enregistrements de la table Groupe de mises en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_group] mappés sur les enregistrements de la table Mise en page des actions d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_layout]. L'ensemble des actions d'interface utilisateur et le type de regroupement doivent être identiques pour ces enregistrements.
3. Si aucun enregistrement n'est trouvé, il crée un enregistrement de table pour le groupe de mises en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_group].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des servicesutilise la séquence suivante pour migrer les mises en page de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par le système.

1. Il recherche les enregistrements de table Groupe d'actions d'interface utilisateur [sys_ux_form_action_layout_group] mappés sur les enregistrements de la table Groupe de mises en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_item].
2. Si aucun enregistrement n'est trouvé, il crée un enregistrement de table Groupe de mises en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_item] et les mappe sur l'enregistrement de la table Groupe d'actions d'interface utilisateur [sys_ux_form_action_layout_group].

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les tables d'entrée de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par le système.

1. Il recherche un enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout].
2. Si aucun enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout] n'est trouvé, il effectue la migration et affiche les actions d'interface utilisateur groupées dans la page d'enregistrement en tant qu'actions d'interface utilisateur non groupées.

   Remarque :
   Les actions d'interface utilisateur ne sont regroupées que si un enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout] est trouvé.

3. Si un enregistrement est trouvé, il procède à la migration en suivant la séquence suivante :
   a. Il vérifie si l'enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout] est unifié.

      Pour les enregistrements unifiés, le champ **use_layout_items_only** est sélectionné.

   b. Il procède à la migration si l'enregistrement n'est pas unifié.
   c. Il recherche les enregistrements de la table Élément de mise en page d'actions Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_action_layout_item] mappés sur l'enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout].
   d. Si aucun enregistrement mappé n'est trouvé, il crée un enregistrement de table Élément de mise en page d'actions Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_action_layout_item].

Effectuer les tâches post-migration pour les mises en page et actions d'interface utilisateur

Vérifiez que les mises en page et actions d'interface utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des mises en page et actions d'interface utilisateur migrées dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer
Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Mises en page et actions d'interface utilisateur** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Mises en page et actions d'interface utilisateur** de Gestion des incidents. Pour plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit.

a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

- Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
- Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

b. Dans SOW, ouvrez un enregistrement correspondant à une table dont les mises en page et actions d'interface utilisateur sont migrées.
Par exemple : si vous souhaitez vérifier l'état de migration des mises en page et actions d'interface utilisateur pour un incident, accédez à **Liste** > **Incident** > **Tous**, puis sélectionnez n'importe quel enregistrement d'incident.

c. Passez en revue les mises en page et actions d'interface utilisateur migrées de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW.

d. Si vous souhaitez réorganiser l'ordre des mises en page et actions d'interface utilisateur, accédez à **Tout** > **sys_ux_form_action_layout.list**.

e. Recherchez et sélectionnez la table dont les mises en page et actions d'interface utilisateur doivent être modifiées.
Par exemple, Incident.

f. Modifiez l'enregistrement.

g. Vérifiez si l'enregistrement sys_ux_form_action_layout est unifié pour la table spécifiée.
Si l'enregistrement sys_ux_form_action_layout est unifié, le bouton **Unifier l'action** n'est pas visible. Si l'enregistrement sys_ux_form_action_layout n'est pas unifié, sélectionnez l'option **Unifier l'action** pour unifier l'enregistrement. Une fois les actions d'interface utilisateur unifiées, toutes les actions d'interface utilisateur s'affichent dans la liste connexe Éléments de mise en page de l'action de formulaire UX.

h. Dans la liste connexe Éléments de mise en page de l'action de formulaire UX, modifiez l'ordre des actions d'interface utilisateur selon les besoins pour réorganiser la mise en page sur l'enregistrement de la table ciblée.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

b. Sélectionnez l'icône Accéder aux journaux système (⚠).

c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des rubans de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des rubans de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables requises, l'identification des enregistrements de rubans pour la migration et le processus de migration.

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
Paramètre de ruban [sys_aw_ribbon_setting]	Contient tous les paramètres de ruban.
Configuration du ruban UX [sys_ux_ribbon_config]	Contient la configuration du ruban mappée sur un espace de travail configurable. L'utilitaire de migration utilise la configuration du ruban Espace de travail pour l'exploitation des services.
Paramètre de configuration du ruban [sys_ux_ribbon_config_setting]	Contient des informations de mappage entre les enregistrements de la table Paramètre de ruban [sys_aw_ribbon_setting] et de la table Configuration du ruban UX [sys_ux_ribbon_config]. Ces informations permettent de définir et d'identifier les paramètres de ruban qui s'appliquent à l'espace de travail spécifié.

Limitation

- La largeur combinée des widgets de ruban doit être égale ou inférieure à 12 pour la table et la configuration du ruban spécifiées.
- Il n'est pas possible de créer un enregistrement dans les cas suivants :
  - Les widgets de ruban sont déjà configurés pour la configuration de table et de ruban spécifiée.
  - La largeur du paramètre de ruban mappé sur la configuration du ruban ainsi que les largeurs des paramètres de ruban existants mappés sur la même configuration de ruban sont supérieures à 12.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les rubans pour la migration ?

L'utilitaire de migration recherche tous les paramètres de ruban dont l'**espace de travail** est défini sur Espace de travail d'agent pour ITSM dans la table Paramètres de ruban [sys_aw_ribbon_setting]. Ces paramètres de ruban sont candidats à la migration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les rubans de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

1. Calcule la largeur totale des rubans existants mappés sur la configuration du ruban Espace de travail pour l'exploitation des services, plus les rubans Espace de travail d'agent pour ITSM devant être migrés.
2. Si la somme des largeurs est supérieure à 12, désactivez tous les rubans existants mappés sur la configuration du ruban Espace de travail pour l'exploitation des services.

   Remarque :
   Tous les rubans Espace de travail d'agent pour ITSM sont migrés. L'objectif de l'utilitaire de migration Espace de travail d'agent pour ITSM étant de hiérarchiser la migration des éléments de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ce compromis est acceptable.

3. Crée un mappage entre les paramètres de ruban filtrés et la configuration du ruban Espace de travail pour l'exploitation des services dans la table Paramètre de configuration du ruban [sys_ux_ribbon_config_setting].

Effectuer les tâches post-migration pour les rubans

Vérifiez que les rubans dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérents avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des rubans migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Rubans dans le formulaire d'enregistrement** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Rubans dans le formulaire d'enregistrement** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** >**Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sélectionnez **Listes** dans le volet de navigation pour ouvrir la fenêtre **Listes** dans SOW et Espace de travail d'agent pour ITSM.

c. Ouvrez un enregistrement à partir des listes disponibles pour le comparer dans les deux espaces de travail. Par exemple, sélectionnez un incident en accédant à la liste **Incidents** dans les deux espaces de travail.

d. Comparez les rubans de cet enregistrement dans les enregistrements SOW et Espace de travail d'agent pour ITSM.

e. Pour modifier les paramètres du ruban dans SOW afin qu'ils correspondent aux paramètres de Espace de travail d'agent pour ITSM, à partir de la page d'enregistrement dans SOW, ouvrez la table Paramètres de configuration du ruban [sys_ux_ribbon_config_setting] en accédant à **Tout** > **sys_ux_ribbon_config_setting.list**.
Pour plus d'informations sur la configuration des rubans, voir .

> **Remarque :**
> Vous pouvez désactiver les paramètres de ruban préconfigurés pour SOW après la migration.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des règles de vue de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des règles de vue de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables requises, l'identification des règles de vue pour les migrations et le processus de migration.

Règles des vues

Pour plus d'informations sur les règles de vue, consultez la page https://www.servicenow.com/fr/community/developer-blog/servicenow-view-and-view-rule-servicenow-tutorial-to-understand/ba-p/2333469 .

Pour en savoir plus sur la création d'une règle de vue, consultez Create a view rule .

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
Règle de vue [sysrule_view_workspace]	Contient toutes les règles de vue.
Configuration des règles de vue UX [sys_ux_view_rules_configuration]	Contient la configuration de la règle de vue mappée sur l'espace de travail configurable spécifié. L'utilitaire de migration utilise la configuration des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Description
	règles de vue de Espace de travail pour l'exploitation des services.
Configuration de la règle de vue UX de l'espace de travail Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_workspace_view_rule_ux_view_rule_config]	Contient des informations de mappage entre les règles de vue et la configuration des règles de vue. Ces informations permettent de définir et d'identifier les règles applicables pour un espace de travail.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les règles de vue pour la migration ?

L'utilitaire de migration de Espace de travail pour l'exploitation des services identifie l'ensemble de règles de vue à migrer à l'aide des informations suivantes :

- Enregistrements de la table Règle de vue [sysrule_view_workspace] pour laquelle l'attribut *workspace* correspond à Espace de travail d'agent pour ITSM.
- Toutes les règles de vue spécifiées par la table Règle de vue [sysrule_view_workspace] dans Espace de travail d'agent pour ITSM.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration utilise la séquence suivante pour migrer les actions d'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

1. Il filtre les enregistrements de la table Règle de vue [sysrule_view_workspace] pour laquelle l'attribut *workspace* correspond à Espace de travail d'agent pour ITSM.
2. Il importe toutes les règles de vue spécifiées par la table Règle de vue [sysrule_view_workspace] dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
3. Il filtre les règles de vue qui ne sont mappées sur aucune configuration de règles de vue.
4. Il crée un mappage m2m entre les configurations de règles de vue filtrées et les configurations de règles de vue Espace de travail pour l'exploitation des services afin que les règles de vue soient appliquées dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
5. Il crée une règle de vue de secours avec les valeurs de champ suivantes lors de la migration des règles de vue pour la table spécifiée.
   - *view* correspond à *workspace*.
   - *order* correspond à *99999999*.

   Remarque :
   La règle de vue de secours est créée, car dans l'Espace de travail d'agent pour ITSM, la vue par défaut pour toutes les tables est l'espace de travail.

   Si une règle de vue n'est pas configurée pour une table, la règle de vue Espace de travail pour l'exploitation des services compatible avec l'Espace de travail d'agent pour ITSM est migrée.

Effectuer les tâches post-migration pour les règles de vue

Vérifiez que les règles de vue dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des règles de vue dans SOW en fonction de vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Vues d'espaces de travail (formulaire et liste connexe) et règles des vues** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Vues d'espaces de travail (formulaire et liste connexe)** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit.

a. Ouvrez SOW pour les instances Espace de travail d'agent pour ITSM.

- Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** >**Espace de travail pour l'exploitation des services**.
- Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

b. Sélectionnez **Listes** dans le volet de navigation pour ouvrir la fenêtre **Listes** dans SOW et Espace de travail d'agent pour ITSM.

c. Ouvrez un enregistrement à partir des listes disponibles pour le comparer dans les deux espaces de travail. Par exemple, sélectionnez un incident en accédant à la liste **Incidents** dans les deux espaces de travail.

d. Comparez la vue de l'enregistrement, la mise en page du formulaire, des listes connexes et de la mise en page des listes connexes, SOW et enregistrements Espace de travail d'agent pour ITSM.

e. Vérifiez que les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients de l'enregistrement Espace de travail d'agent pour ITSM fonctionnent dans l'enregistrement SOW.

- Les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients qui s'appliquent à l'enregistrement Espace de travail d'agent pour ITSM fonctionnent également dans l'enregistrement SOW après la migration des vues et des règles de vues.
- Les enregistrements SOW s'ouvrent dans la même vue que les enregistrements Espace de travail d'agent pour ITSM.

f. Pour modifier une règle de vue dans SOW afin qu'elle corresponde aux paramètres de Espace de travail d'agent pour ITSM, à partir de la page d'enregistrement dans SOW, ouvrez la table Règle de vue [sysrule_view_workspace] en accédant à **Tout** > **sysrule_view_workspace.list**.
Pour plus d'informations sur la configuration des règles de vue, voir Create a view rule .

> **Remarque :**
> Vous pouvez désactiver les règles de vue préconfigurées pour SOW après la migration.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des nouveaux éléments de menu d'enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des nouveaux éléments de menu d'enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables obligatoires, l'identification des nouveaux éléments de menu d'enregistrement pour les migrations et le processus de migration.

Propriété système

`sys_property: sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables`

Les enregistrements correspondant uniquement à ces tables sont migrés de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Table utilisée pour la migration

Nouvel élément de menu d'enregistrement [sys_aw_new_menu_item] : contient les enregistrements actifs devant être migrés de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les nouveaux éléments de menu d'enregistrement pour la migration ?

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services identifie les nouveaux éléments de menu d'enregistrement à migrer en fonction des informations suivantes :

- Enregistrements actifs de la table Espace de travail d'agent pour ITSM spécifiée par la table Nouvel élément de menu d'enregistrement [sys_aw_new_menu_item].
- Les enregistrements d'une table déjà mentionnés dans la nouvelle configuration des éléments de menu d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services ne sont pas migrés afin d'éviter les doublons.

L'utilitaire migre uniquement une copie d'un enregistrement actif si des enregistrements actifs en double sont spécifiés dans la table Nouvel élément de menu d'enregistrement [sys_aw_new_menu_item].

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les nouveaux éléments de menu d'enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Il recherche la configuration des nouveaux éléments de menu d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

   Il interroge la table Propriété de la page UX [sys_ux_page_property] concernant les éléments suivants :

   - Page Espace de travail pour l'exploitation des services (*aa881cad73c4301045216238edf6a716* est l'enregistrement de page de *sysId* pour Espace de travail pour l'exploitation des services).
   - *chrome_tab* (nom de l'enregistrement de propriété de la page UX qui stocke un nouvel élément de menu d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services)
2. Il utilise l'enregistrement obtenu à l'étape 1 pour rechercher les tables qui font déjà partie du nouvel élément de menu d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services.
3. Il ignore les tables existantes pendant la migration pour éviter les doublons.
4. Il recherche les enregistrements de la table Nouvel élément de menu d'enregistrement [sys_aw_new_menu_item] dont les valeurs de champ sont définies comme suit :
   - *active* est *true*
   - *workspace* est *Agent Workspace*
   - *table* est l'un des *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables*.

   Pour chaque enregistrement, si le nom de table ne fait pas partie de tables existantes et si le même nom de table n'est pas traité précédemment, l'utilitaire de migration crée un objet JSON.
5. Il crée un objet JSON contenant les données correspondant à chaque enregistrement, comme suit :

```
{
                "label": {
                   "translatable": true,
                   "message": "New " + tableLabel
                },
                "routeInfo": {
                   "route": "record",
                   "fields": {
                      "table": table,
                      "sysId": "-1"
                   },
                   "multiInstField": "sysId"
                },
                "condition": {
                   "tableDescription": {
                      "table": table,
                      "canCreate": true
                   }
                }
};
```

6. Il ajoute le code à la valeur JSON *chrome_tab* existante pour le nouveau menu d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuer les tâches post-migration pour les nouveaux enregistrements

Vérifiez que les nouveaux menus d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont compatibles avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des nouveaux menus d'enregistrement migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Nouveaux enregistrements** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Nouveaux enregistrements** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier la migration.
   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.
      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.
   b. Vérifiez que les éléments de menu sont disponibles dans SOW.

      Par défaut, l'ordre est le même que celui disponible dans Espace de travail d'agent pour ITSM, à l'exception de certains éléments de menu qui sont disponibles dans l'instance SOW prête à l'emploi.
   c. Pour modifier l'ordre d'affichage des éléments de menu sur l'interface utilisateur, accédez à **Tout** > **sys_ux_page_property.list**.
   d. Filtrez le **nom** avec la propriété *chrome_tab*.
   e. Sélectionnez la propriété *chrome_tab* pour Espace de travail pour l'exploitation des services.
   f. Dans le champ **Valeur**, sous *newTabMenu*, organisez l'objet JSON pour les tables selon vos besoins.
2. Si la migration échoue, procédez comme suit.
   a. Accéder à **Tout** > **sys_ux_page_property.list**.
   b. Filtrez le **nom** avec la propriété *chrome_tab*.
   c. Sélectionnez la propriété *chrome_tab* pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Dans le champ **Valeur**, sous *newTabMenu*, ajoutez l'objet JSON pour les tables requises dans l'élément de menu Nouvel enregistrement SOW au format spécifié.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migration des champs en surbrillance dans des listes et des formulaires de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des champs en surbrillance dans des listes et des formulaires de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables obligatoires, l'identification des enregistrements de champs en surbrillance éligibles pour les migrations et le processus de migration.

Champs en surbrillance dans les listes et formulaires

Utilisez des couleurs pour mettre en surbrillance les champs de liste et de formulaire afin d'attirer l'attention d'un agent ou d'un utilisateur.

Pour en savoir plus sur les champs de liste en surbrillance, consultez .

Pour personnaliser les étiquettes en surbrillance dans les champs de formulaire, consultez .

Table utilisée pour la migration

L'utilitaire de migration utilise la table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value] pour la migration.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les champs en surbrillance pour la migration ?

Si la table contient un ensemble d'enregistrements (système de base ou personnalisé) pour le Espace de travail d'agent pour ITSM, l'utilitaire de migration prend en compte la table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value] pour la migration.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les champs en surbrillance dans les listes et les formulaires de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

1. Il recherche les enregistrements de la table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value] mappés sur les enregistrements de la table Configuration des valeurs en surbrillance Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_highlighted_value_config].
2. Si aucun enregistrement de la table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value] n'est trouvé, il crée un enregistrement de table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value].
3. Il mappe l'enregistrement de la table Configuration des valeurs en surbrillance Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_highlighted_value_config].

Effectuer les tâches post-migration pour les champs en surbrillance dans les listes et les formulaires

Vérifiez que les champs en surbrillance dans les listes et les formulaires de Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérents avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les champs en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

surbrillance migrés dans les paramètres des listes et des formulaires de SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Champs en surbrillance dans les listes et formulaires** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Champs en surbrillance dans les listes et formulaires** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier la migration.

a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

- Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
- Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

b. Dans SOW, ouvrez un enregistrement correspondant à la table dont les configurations des champs des listes et des formulaires en surbrillance sont migrées.
Par exemple : si vous souhaitez vérifier l'état de la liste en surbrillance et de la migration des champs de formulaire, accédez à **Liste** > **Incident** > **Tous**, puis sélectionnez n'importe quel enregistrement d'incident.

c. Passez en revue les champs de listes et de formulaires en surbrillance d'une liste d'enregistrements d'incidents pour vous assurer que les valeurs en surbrillance s'affichent comme dans Espace de travail d'agent pour ITSM.

d. Si les valeurs en surbrillance ne fonctionnent pas comme prévu, accédez à **Tout** > **sys_highlighted_value.list**.

e. Recherchez les enregistrements **Table** et **Champ** qui posent problème.
Par exemple, la table est définie sur Incident et le champ sur Priorité.

f. S'il existe plusieurs enregistrements avec la même combinaison de **Table** et de **Champ**, ouvrez les enregistrements pour identifier les enregistrements mappés sur la configuration des valeurs en surbrillance SOW à l'aide de l'enregistrement sys_ux_m2m_highlighted_value_config dans la liste connexe Configurations des valeurs en surbrillance UX.

g. S'il existe plusieurs valeurs sys_highlighted_value liées à la configuration des valeurs en surbrillance SOW pour cette combinaison de table et de champ, passez en revue l'ordre des conditions dans l'enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de liste connexe Condition des valeurs en surbrillance (sys_highlighted_value_condition) pour chaque valeur sys_highlighted_value.
L'enregistrement sys_highlighted_value_condition avec l'ordre le plus bas est prioritaire lors du rendu de la couleur en surbrillance d'un champ dans l'interface utilisateur.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.
   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.
   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).
   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.
   d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables et le processus de migration.

Actions déclaratives de liste

Le cadre de travail Action déclarative intègre les comportements d'interface utilisateur principaux tels que les actions client ou les scripts serveur dans les formulaires, champs et listes de l'espace de travail sans modifier le code.

Pour plus d'informations sur les types d'actions déclaratives et la façon de créer ces actions, consultez les pages https://www.servicenow.com/fr/community/next-experience-articles/introduction-to-declarative-actions/ta-p/2332003 et https://www.servicenow.com/fr/community/developer-blog/declarative-actions-in-servicenow-the-complete-guide/ba-p/2781607 .

Table utilisée pour la migration

Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment] : contient tous les paramètres d'actions de liste.

Conditions de migration

```
Conditions:
Action model = List
workspace = Agent Workspace
table = ITSM tables {ys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd}
 and Global table
view != sow and sow_new_record (As we are assuming sow related view isn't customized in
 ITSM Agent Workspace)
```

Mode de fonctionnement de la migration

Les actions de liste disponibles dans Espace de travail d'agent pour ITSM sont les suivantes :

- Script client
- Script serveur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Action du client
- Composant de l'interface utilisateur

Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez le script client pour migrer les actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Liste. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script client**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans la liste **Actions de liste**.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l'action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez le script serveur pour migrer les actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Liste. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script serveur**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans la liste Actions de liste.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe Configuration de l'action, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste Collection vers la liste Configurations de l'action.
9. Enregistrez la liste **Configurations de l'action** en sélectionnant **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer l'action du client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez les actions du client pour migrer les actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Liste. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Action du client**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans la liste Actions de liste.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur Action du client UXF.
9. Dans la liste connexe Configuration de l'action, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste Collection vers la liste Configurations de l'action.
10. Enregistrez la liste Configurations de l'action en sélectionnant **Enregistrer**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.
12. Si la clé d'action du client est **ITEM_SELECTED** ou **PREVIEW_RECORD**, créez une clé CREATE_NEW_RECORD avec la charge utile du bloc de code pour la table Définition de la charge utile de l'action [sys_declarative_action_payload_definition].

    Cette étape n'est effectuée qu'une seule fois.

```
{
 "route": "record",
 "fields": {
 "table": "{{table}}",
 "sysId": "-1"
 },
 "params": {
 "query": "{{query}}",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
 },
 "parent_table": "{{parentTable}}",
 "additional_data": {
 "query": "{{query}}"
 }
 }
```

13. Modifiez l'action du client créée pour les enregistrements de liste **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD**.

    Lorsque vous modifiez l'action du client, la carte de charge utile dans les attributs d'action doit changer en fonction de la charge utile.

    Les tables suivantes sont utilisées dans le processus de migration :

    - Configuration de l'action UX d'affectation de l'action M2m [sys_ux_m2m_action_assignment_action_config]
    - Définition de la charge utile de l'action [sys_declarative_action_payload_definition]

    Remarque :
    Les actions **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD** fonctionnent dans Espace de travail d'agent pour ITSM, mais pas dans SOW. Par conséquent, une charge utile d'action nommée CREATE_NEW_RECORD a été introduite dans SOW. Bien que d'autres charges utiles d'action puissent ne pas fonctionner correctement, les actions du client du système de base pour la liste continuent de fonctionner efficacement dans SOW après la migration.

Migrer le composant de l'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez le composant de l'interface utilisateur pour migrer les actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Liste. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Composant de l'interface utilisateur**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans la liste Actions de liste.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur Action du client UXF.
9. Dans la liste connexe Configuration de l'action, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers la liste Configurations de l'action.
10. Enregistrez la liste **Configurations de l'action** en sélectionnant **Enregistrer**.

> **Remarque :**
>
> Il n'est pas possible dans ce cas d'ajouter un composant Multiple Record Associator (MRA) ou Intercepteur à la liste. Si vous migrez une personnalisation avec le composant MRA ou Intercepteur, vous devez vérifier le mappage d'événements de complément pour les enregistrements du système de base. Dans le système de base, les mappages d'événements de complément pour les actions déclaratives de la liste ne sont pas spécifiés.

11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

    L'utilitaire de migration prend uniquement en charge les actions déclaratives MRA et Intercepteur du type de composant d'interface utilisateur.

12. Pour MRA, créez une charge utile d'action conformément au bloc de code, puis mettez à jour les valeurs dans les attributs d'action avec les attributs de composant de l'action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM.

    Si aucune valeur n'est spécifiée dans l'enregistrement d'action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM, spécifiez la valeur {{ key }}. Par exemple, si la table des attributs de composant est vide, la valeur doit être {{table}} dans la charge utile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{
"label": "label",
 "extensionPoint": "extensionPoint",
 "userGivenTable": "userGivenTable",
 "hideSelectAll": "hideSelectAll",
 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
 "table": "table",
 "referencedFieldName": "referencedFieldName",
 "type": "type",
 "parentFieldName": "parentFieldName",
 "columns": "columns",
 "view": "view",
 "relatedListName": "relatedListName"
 }
```

13. Pour Intercepteur, créez une charge utile d'action conformément au bloc de code de la table Définition de la charge utile de l'action [sys_declarative_action_payload_definition].

```
{
 "table": "target",
 "sysId": "-1",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
 "referencedFieldName": "",
 "pageTitle": "Create " + tableLabel,
 "pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",
 "useDomain": false
}
```

14. Ajoutez un mappage d'événement de complément à l'action déclarative migrée.

Recherchez l'action déclarative correspondante dans SOW et ajoutez tous les mappages d'événements de complément à l'action déclarative migrée. Procédez comme suit pour localiser l'action déclarative équivalente dans SOW.

a. Accédez à **Tout** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**.

b. Filtrez la table puis, à l'aide du `nom de table` migré et du **mappage de charge utile cible**, recherchez `contains mra` ou `interceptor route`.

c. Si l'enregistrement est trouvé, renvoyez l'action déclarative sys_id.

Itérez à travers tous les mappages d'événements de complément pour les actions déclaratives filtrées et ajoutez-les aux actions déclaratives migrées.

d. Si l'enregistrement est introuvable avec la table, supprimez le filtre de table et recherchez `targetPayload contains route=mra ou interceptor`.
Pour le décorateur **Liste** et **Champ**, vous devez ajouter manuellement les mappages d'événements du complément MRA et Interceptor. Pour plus d'informations, consultez Create a UX add-on event mapping .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

L'enregistrement de l'intercepteur de demande de changement [change_request] dans Espace de travail d'agent pour ITSM existe dans SOW.

Migration des sélecteurs de type d'enregistrement d'espace de l'espace de travail pour le type d'intercepteur de l'action déclarative :

- Table Espace de travail d'agent pour ITSM : Sélecteur de types d'enregistrements d'espace de travail [aw_record_type_selector]
- Table SOW : Sélecteur de type d'enregistrement [sn_sow_interceptor_record_type_selector]

Pour une table de demande de changement [change_request] ayant une valeur standard, l'option Actif est définie sur False lors de la migration des enregistrements de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les actions de liste

Vérifiez que les actions de liste dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des actions de liste migrées dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit.

a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

- Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
- Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

b. Ouvrez les formulaires dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.

Les actions de liste migrées s'affichent dans les formulaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Des actions de liste en double peuvent s'afficher dans le formulaire lorsque vous ne migrez pas la règle de vue. Ainsi, les actions déclaratives du champ SOW s'affichent toujours même après la migration si la vue n'est pas modifiée.

Si la migration réussit et qu'elle n'est pas visible dans l'interface utilisateur ou ne fonctionne pas correctement, recoupez les conditions dans la vue Avancé.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.
   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.
   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).
   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.
   d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Migration des actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Migration des catégories et des modules de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour ITSM comprend l'identification des tables obligatoires, les enregistrements de champ en surbrillance pour les migrations et le processus de migration.

Catégories et modules de liste

Pour plus d'informations sur la configuration des catégories de liste dans Espace de travail d'agent pour ITSM, voir .

Pour plus d'informations sur la configuration des éléments de liste au sein des catégories de liste dans Espace de travail d'agent pour ITSM, voir .

Propriété système associée

Si Espace de travail d'agent pour ITSM contient des modules de liste qui utilisent des applicabilités de liste basées sur des groupes, activez uniquement la propriété `glide.ux.user_criteria_enabled` mentionnée dans la table Propriétés système [sys_properties].

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les catégories et les modules de liste pour la migration ?

L'utilitaire de migration pour SOW identifie les catégories de liste et les modules à migrer en fonction du type de migration.

Mappage des catégories et modules de liste

L'utilitaire de migration gère un mappage entre les catégories de liste et les modules de liste du système de base Espace de travail d'agent pour ITSM et leurs enregistrements correspondants dans le Espace de travail pour l'exploitation des services. Il identifie le mappage en vérifiant la similitude des tables, des conditions et de l'intuitivité des noms.

Critères de migration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'utilitaire de migration utilise différents champs et valeurs en fonction du type de migration (catégories de listes, modules de listes, mise en page de listes, applicabilités de listes et attributs de liste).

- Les catégories de liste qui utilisent des enregistrements de la table Catégorie de liste de l'espace de travail [sys_aw_list_category] et Catégorie de liste UX [sys_ux_list_category].
- Éléments et modules de liste au sein de chaque catégorie qui utilisent des enregistrements de la table Liste d'espace de travail [sys_aw_list] et Liste UX [sys_ux_list].
- Disposition en colonnes des modules de liste
- Applicabilités de liste
- Attributs de liste

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration utilise différents champs, valeurs et étapes de migration en fonction du type de migration. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

Mappage et vérification

1. Il crée et vérifie un mappage complet entre les catégories ou modules de liste Espace de travail d'agent pour ITSM et les catégories ou modules de liste Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Il vérifie le mappage en fonction de la table, des conditions et de l'intuitivité dans le nom des catégories et modules de liste du système de base dans Espace de travail d'agent pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services.

Migration des catégories de liste

1. Il itère sur la table Catégorie de liste de l'espace de travail [sys_aw_list_category] avec la condition de filtre espace de travail = Espace de travail d'agent.
2. Vérifiez le mappage entre Espace de travail d'agent pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services pour chaque élément de liste.
3. Si un mappage est trouvé, mettez à jour les catégories de liste en copiant les champs suivants de l'enregistrement de table actuel Catégorie de liste d'espace de travail Espace de travail d'agent pour ITSM [sys_aw_list_category] sur l'enregistrement de table Catégorie de liste UX Espace de travail pour l'exploitation des services [sys_ux_list_category] mappé :
   - Actif
   - description
   - order
   - Actif
4. Si aucun mappage n'est trouvé, il crée un enregistrement dans la table Catégorie de liste UX [sys_ux_list_category].

   Si le mappage est introuvable, cela signifie que la catégorie spécifiée existe dans Espace de travail d'agent pour ITSM , mais qu'elle est manquante dans Espace de travail pour l'exploitation des services (nouvelle catégorie créée par l'utilisateur).

Migration d'éléments ou de modules de liste pour chaque catégorie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Itère sur la table Liste de l'espace de travail [sys_aw_list] avec la condition de filtre de l'élément ou du module de liste actuel et espace de travail = Espace de travail d'agent.
2. Vérifie le mappage entre Espace de travail d'agent pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services pour chaque élément de liste.
3. Si un mappage est trouvé, met à jour les éléments de liste en copiant les champs suivants de l'enregistrement Liste de l'espace de travail Espace de travail d'agent pour ITSM [sys_aw_list] actuel sur l'enregistrement Liste UX Espace de travail pour l'exploitation des services [sys_ux_list] mappé :
   - Titre
   - order
   - Actif
   - condition
4. Si aucun mappage n'est trouvé, il crée un enregistrement dans la table Liste UX [sys_ux_list].

   Si le mappage est introuvable, cela signifie que l'élément de liste existe dans Espace de travail d'agent pour ITSM, mais que l'élément de liste est manquant dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Dans de tels cas, l'utilitaire de migration crée un enregistrement dans la table Liste UX [sys_ux_list] en définissant les champs suivants à partir de l'enregistrement de liste Espace de travail d'agent pour ITSM actuel et (catégorie = catégorie d'itération actuelle, configuration = Par défaut – SOW et vue = SOW) :

   - Titre
   - order
   - Actif
   - condition
5. Effectue la migration suivante après la migration de l'élément de liste (si le mappage est trouvé) ou après sa création (si le mappage est introuvable) :
   a. Migre l'applicabilité de la liste pour l'élément de liste migré ou créé :
      i. Crée une applicabilité de liste à l'aide de la table Applicabilité de liste [sys_ux_applicability_m2m_list] et des critères d'utilisateur (si des groupes sont spécifiés dans l'élément de liste) avec le module de liste, les rôles et les groupes Espace de travail d'agent pour ITSM correspondants.
      ii. Joint cette applicabilité de liste nouvellement créée à l'élément de liste Espace de travail pour l'exploitation des services migré ou créé.

      L'utilitaire de migration ne supprime aucune applicabilité de liste existante associée à la liste migrée.

   b. Migre la disposition en colonnes de l'élément de liste migré ou créé :
      i. Unifie la disposition en colonnes dans Espace de travail pour l'exploitation des services en fonction de la disposition du module de liste avec un élément de liste d'ordre inférieur dans la table Espace de travail d'agent pour ITSM spécifiée.
      ii. Recherchez les enregistrements avec les conditions suivantes dans la table Liste [sys_ui_list] pour définir la disposition en colonnes dans Espace de travail pour l'exploitation des services :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- conditions = table (à laquelle cet élément de liste est associé)
- liste parente = null

Pour cet enregistrement, l'utilitaire de migration met à jour la table Élément de liste [sys_ui_list_element] pour insérer ou mettre à jour l'ordre et les colonnes appropriés.

c. Migre les attributs de liste pour les éléments de liste migrés ou créés :

Espace de travail d'agent pour ITSM utilise les attributs de liste *`Omit Count`* et *`Disable Highlighted Values`*. Ces attributs sont associés à la table Attribut de liste d'espace de travail [sys_aw_list_attribute]. Pour l'enregistrement d'élément de liste actuel, l'utilitaire de migration :

i. itère sur la table Attribut de liste d'espace de travail [sys_aw_list_attribute_list] pour identifier les attributs de liste associés à l'enregistrement spécifié ;

ii. définit les attributs correspondants dans la table Liste UX [sys_ux_list].

Effectuer les tâches post-migration pour les catégories et modules de liste

Vérifiez que les catégories et les modules de liste dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérents avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des catégories et modules de liste migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Catégories et modules de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Catégories et modules de liste** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier que les catégories et modules de liste sont similaires dans Espace de travail d'agent pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services.

a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

- Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
- Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

b. Comparez les catégories et modules de liste dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.

Assurez-vous que la disposition en colonnes et les applicabilités des listes sont correctement appliquées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les catégories de liste SOW existantes doivent être mises à jour et de nouvelles catégories doivent être créées si Espace de travail d'agent pour ITSM contient des catégories supplémentaires. L'utilitaire de migration ne supprime aucune catégorie existante ou prête à l'emploi de Espace de travail pour l'exploitation des services.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.
   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.
   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).
   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.
   d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Migration des catégories et des modules de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Migration des en-têtes de formulaire de Espace de travail d'agent pour ITSM vers pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM

La migration des en-têtes de formulaire de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) comprend l'identification des tables requises, des enregistrements d'en-tête de formulaire éligibles pour les migrations et du processus de migration. Les en-têtes de formulaire fournissent une vue d'ensemble de l'enregistrement.

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
sys_aw_form_header	Table contenant tous les en-têtes de formulaire.
sys_ux_header_config	Table contenant toutes les configurations d'en-tête de formulaire mappées à un espace de travail configurable particulier, notamment la configuration d'en-tête SOW.
sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config	Table contenant les informations de mappage qui existent entre les tables sys_aw_form_header et sys_ux_header_config. Cela vous permet de définir et d'identifier les en-têtes de formulaire applicables à un espace de travail particulier.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les en-têtes de formulaire pour la migration ?

L'utilitaire de migration SOW identifie l'ensemble éligible d'en-têtes de formulaire à migrer en fonction de la séquence suivante :

1. Il filtre tous les enregistrements d'en-tête de formulaire dont **l'espace de travail** est défini sur **Espace de travail d'agent** à partir de la table sys_aw_form_header.
2. Il filtre tous les enregistrements d'en-tête de formulaire mappés à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW de la table sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. En fonction des enregistrements filtrés ci-dessus, tous les enregistrements d'en-tête de formulaire dont l'**espace de travail** est défini sur **Espace de travail d'agent** et qui ne sont pas mappés à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW sont identifiés comme éligibles à la migration.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration SOW utilise la séquence suivante pour migrer les en-têtes de formulaire de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW :

1. Il crée un mappage entre les enregistrements d'en-tête de formulaire filtrés et l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW dans la table sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config.
2. Il recherche l'en-tête du formulaire dont l'**espace de travail** est défini comme **Espace de travail d'agent** et qui possède la valeur d'ordre la moins élevée. L'en-tête du formulaire ayant la valeur d'ordre la moins élevée est appliqué lors de l'exécution de Espace de travail d'agent pour ITSM.
3. Il recherche l'en-tête de formulaire mappé à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW et possédant la valeur d'ordre la moins élevée.
4. Si la valeur d'ordre de l'en-tête de formulaire mappé à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW est inférieure à la valeur d'ordre de l'en-tête du formulaire dont l'**espace de travail** est défini comme **Espace de travail d'agent**, mettez à jour la valeur d'ordre de l'en-tête de formulaire mappé à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW avec une valeur d'ordre inférieure (par exemple, réduisez la valeur d'ordre de 10).

   Cela permet de s'assurer que l'en-tête de formulaire qui est déjà applicable à Espace de travail d'agent pour ITSM pendant l'exécution est également appliqué à SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les en-têtes de formulaire

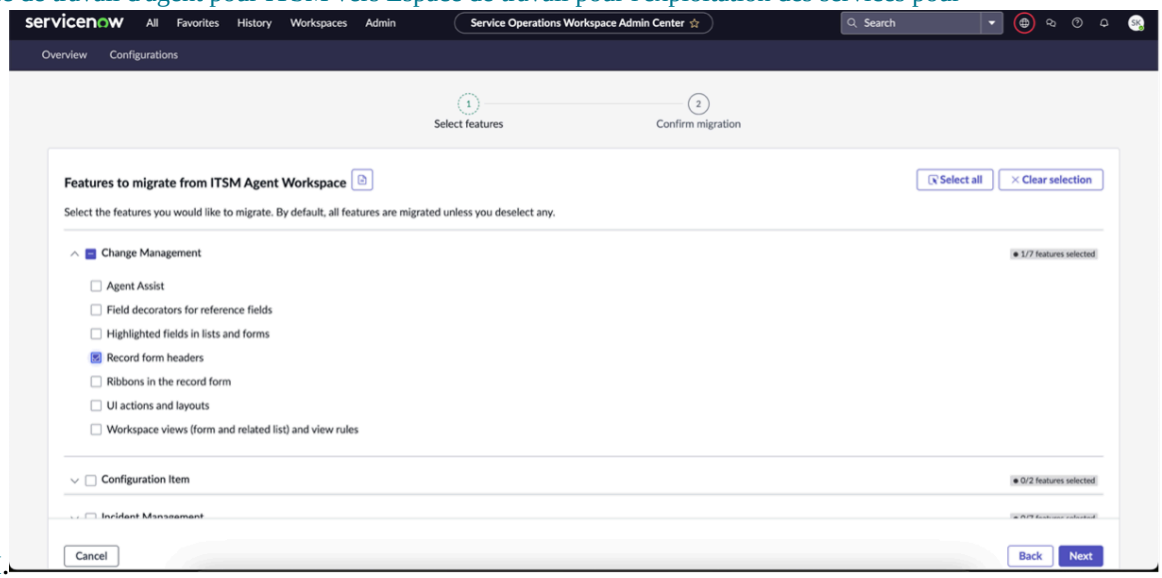
Vérifiez que les en-têtes de formulaire dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérents avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres d'en-tête de formulaire migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer
Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **En-têtes du formulaire d'enregistrement** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **En-têtes du formulaire d'enregistrement** pour Gestion des changements. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.



Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier la migration.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Ouvrez un enregistrement dans SOW correspondant à une table dont les en-têtes de formulaire sont migrés. Par exemple : si vous souhaitez vérifier l'état de la migration d'un en-tête de formulaire d'incident, accédez à **Liste** > **Incident** > **Tous**, puis sélectionnez n'importe quel enregistrement d'incident.

   c. Examinez l'en-tête du formulaire dans l'enregistrement.

   Vous pouvez également afficher l'enregistrement de l'en-tête de formulaire dans sys_aw_form_header et les données de mappage dans la table sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config pour vérifier les données migrées.

   d. Si la migration réussit et que l'en-tête de formulaire présent dans Espace de travail d'agent pour ITSM ne s'affiche pas dans l'enregistrement SOW, vérifiez la valeur d'ordre de l'en-tête de formulaire dans la table sys_aw_form_header pour vous assurer que la valeur d'ordre la moins élevée est spécifiée.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des configurations de recherche de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration de la configuration de recherche de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) inclut l'identification des enregistrements d'en-tête de formulaire éligibles et le processus de migration.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il la configuration de recherche pour la migration ?

L'utilitaire de migration de SOW identifie l'ensemble éligible d'enregistrements de configuration de recherche à migrer en fonction de la séquence suivante :

1. Filtre les enregistrements sources de recherche d'application (sys_search_source) mappés sur l'enregistrement de configuration principal Espace de travail d'agent pour ITSM à l'aide de la table m2m_search_context_config_search_source.
2. Vérifie les sources de recherche d'application mappées sur l'enregistrement de configuration de contexte SOW.
3. Recherche chaque enregistrement filtré mappé sur l'enregistrement de configuration principal Espace de travail d'agent pour ITSM et vérifie si cet enregistrement n'est pas mappé sur l'enregistrement de configuration de contexte SOW afin d'identifier les sources de recherche propres à Espace de travail d'agent pour ITSM et non mappées sur l'enregistrement de configuration de contexte SOW.
4. Pour tous les enregistrements de recherche uniques mappés sur Espace de travail d'agent pour ITSM, l'utilitaire de migration SOW crée un mappage similaire à l'enregistrement de configuration de contexte SOW dans la table m2m_search_context_config_search_source.
5. Si des sources de recherche communes mappées entre Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW sont détectées et que l'ordre du mappage dans SOW diffère de celui de Espace de travail d'agent pour ITSM, l'utilitaire de migration SOW met à jour l'ordre du mappage Espace de travail d'agent pour ITSM en fonction du mappage SOW.
6. Migre les valeurs de l'enregistrement de configuration de vue de recherche Espace de travail d'agent pour ITSM vers l'enregistrement de configuration de vue de recherche SOW.
7. Lorsque la configuration de vue de recherche et les sources de recherche sont mappées sur SOW à partir de Espace de travail d'agent pour ITSM, l'utilitaire de migration SOW met à jour la propriété de page `globalSearchDataConfigIdSOW` pour refléter l'enregistrement de configuration de contexte SOW disponible dans le système de base.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration SOW utilise la séquence suivante pour migrer les enregistrements de configuration de recherche de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Il recherche dans l'enregistrement de référence la configuration des données de recherche globale et la configuration de la vue de recherche globale à l'aide de la table sys_aw_master_config dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
2. Il détermine le type de moteur de recherche dans l'enregistrement de configuration des données de recherche globale. Si le moteur de recherche est zing, la migration se poursuit. Sinon, le processus de migration s'arrête.
3. À l'aide de l'enregistrement de configuration des données de recherche globale, une requête est exécutée sur la table Sources de recherche d'application (m2m_search_context_config_search_source) pour récupérer toutes les sources de recherche.
4. À l'aide de la configuration du contexte de recherche SOW disponible dans le système de base, une requête est exécutée sur la table Sources de recherche d'application (m2m_search_context_config_search_source) pour récupérer toutes les sources de recherche.

   La configuration du contexte de recherche SOW existe sous la forme d'un enregistrement dans la table sys_search_context_config et le sys_id se trouve dans la propriété de la page SOW appelée `globalSearchDataConfigId`.
5. Il compare les sources de recherche en exécutant une requête sur la table Sources de recherche d'application (m2m_search_context_config_search_source) à l'aide de l'enregistrement de configuration des données de recherche globale (sources de recherche de l'espace de travail d'agent ITSM) et de l'enregistrement de configuration du contexte de recherche SOW (sources de recherche SOW), afin de trouver des sources de recherche uniques mappées sur l'espace de travail d'agent ITSM, mais pas sur SOW.
6. Si la valeur d'ordre d'une source de recherche SOW est différente de la valeur d'ordre de la source de recherche Espace de travail d'agent pour ITSM dans la table Sources de recherche d'application, l'utilitaire de migration SOW met à jour la source de recherche SOW avec la même valeur d'ordre que celle mappée dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
7. Il crée un enregistrement dans la table Sources de recherche d'application (m2m_search_context_config_search_source) avec l'enregistrement de configuration de contexte SOW disponible dans le système de base et il recherche les sources uniques trouvées en comparant les sources de recherche de l'espace de travail d'agent ITSM et les sources de recherche de SOW.
8. Il ouvre l'enregistrement de référence de la configuration de vue de la recherche globale récupéré à l'aide de la table sys_aw_master_config dans Espace de travail d'agent pour ITSM et il copie toutes les valeurs dans l'enregistrement de configuration de vue de SOW (propriété de la page SOW avec le nom global_search_configurations). L'enregistrement de configuration de vue SOW est disponible dans le système de base.
9. Il met à jour la propriété de page SOW `globalSearchDataConfigId` pour disposer d'un enregistrement de configuration de contexte OOB de SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les configurations de recherche

Vérifiez que les configurations de recherche dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des configurations de recherche migrées dans SOW en fonction de vos besoins.

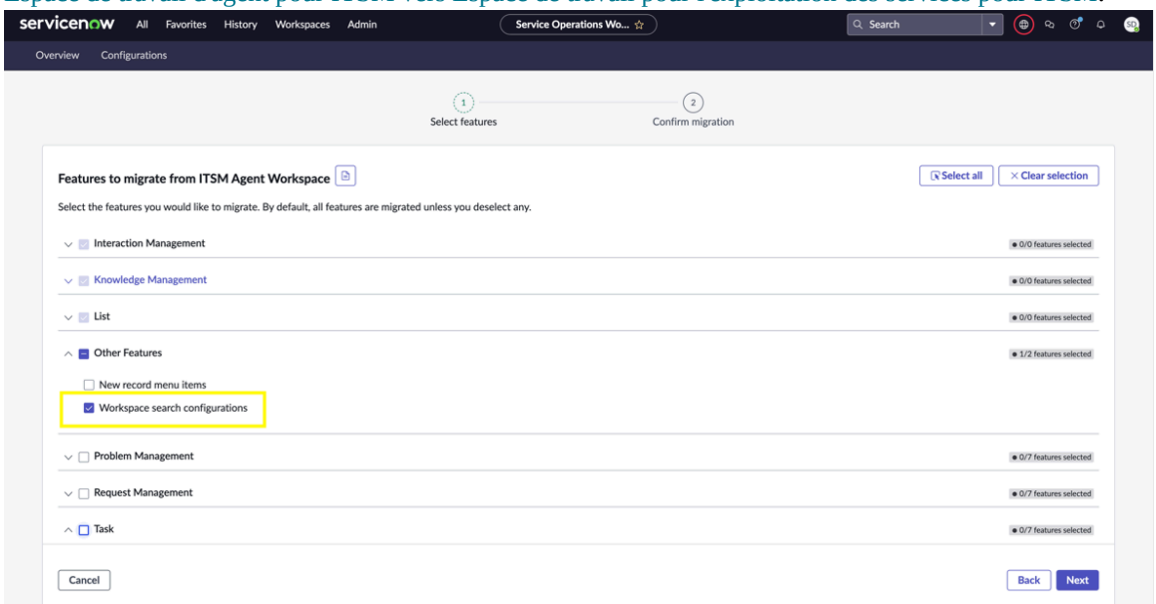
Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Configurations de recherche de l'espace de travail** pour d'autres fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.



Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Lors de la migration de la configuration de recherche de Espace de travail d'agent pour ITSM vers *globalSearchDataConfigId*, la propriété de page SOW est mise à jour avec l'enregistrement de configuration de contexte SOW sys_id disponible dans le système de base.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier les données de migration.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

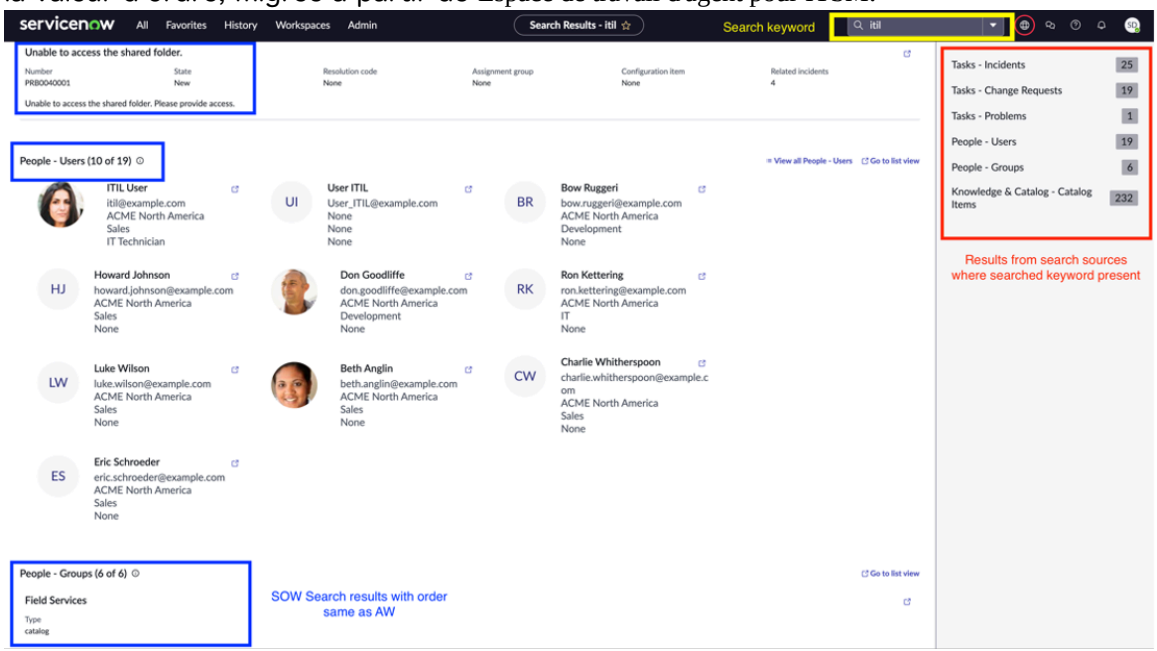
   b. Utilisez la recherche globale sur la page de destination (accueil) SOW pour rechercher tous les types d'enregistrements, notamment Incident, Utilisateur ou Connaissances.

   Les résultats de la recherche affichent les enregistrements dans l'ordre spécifié dans la table de configuration de recherche SOW qui contient toutes les sources de recherche d'applications ainsi que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la valeur d'ordre, migrée à partir de Espace de travail d'agent pour ITSM.

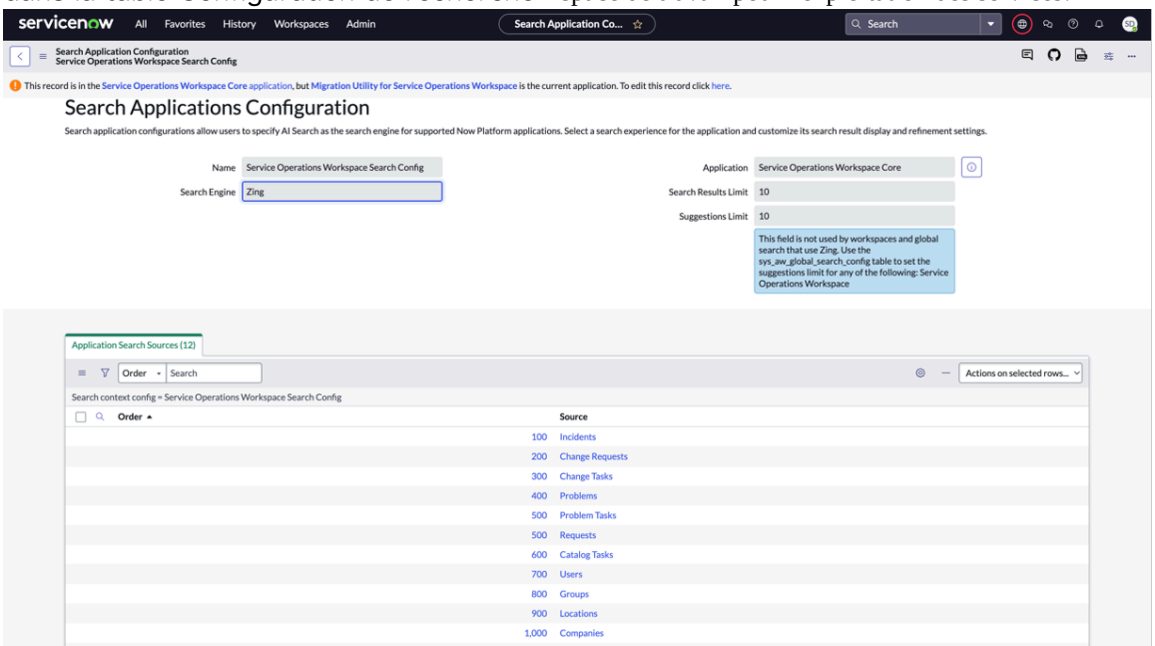


Vous pouvez également accéder à **Tout** > **sow_search_config.list** pour comparer les sources de recherche d'applications et la valeur d'ordre dans la table Configuration de recherche de l'espace de travail pour l'exploitation des services à la table Configuration de recherche de l'espace de travail d'agent pour déterminer si la migration réussit. Les captures d'écran suivantes présentent les deux sources de recherche d'applications dans la table Configuration de recherche Espace de travail pour l'exploitation des services et la table Configuration de recherche de l'espace de travail d'agent.

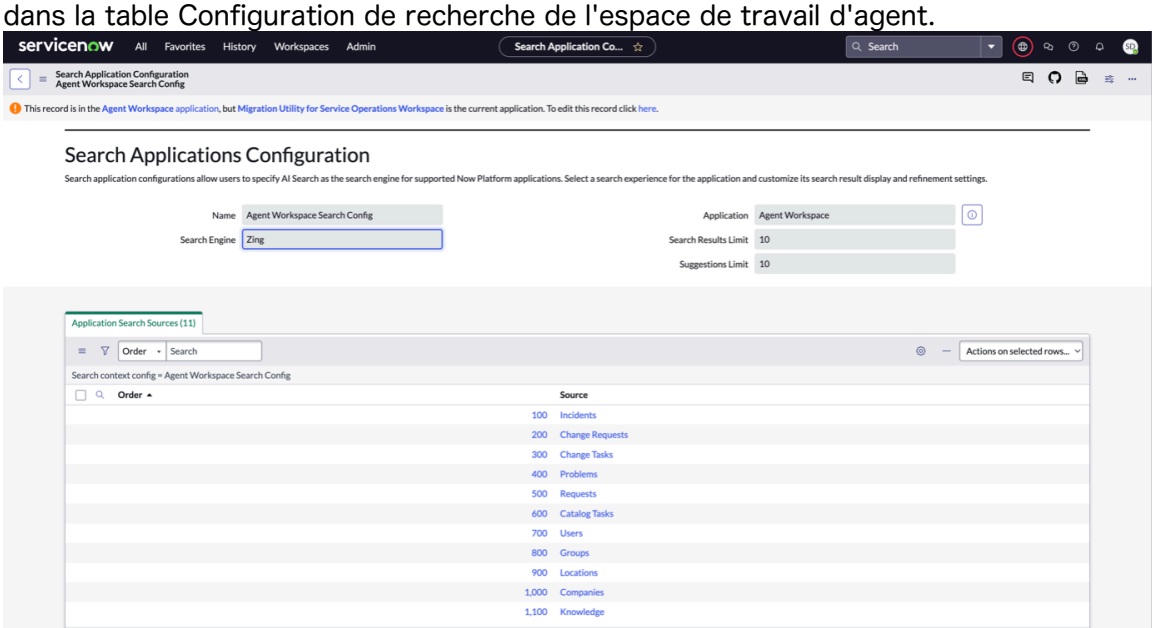
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La capture d'écran suivante présente les sources de recherche d'applications dans la table Configuration de recherche Espace de travail pour l'exploitation des services.



La capture d'écran suivante présente les sources de recherche d'applications dans la table Configuration de recherche de l'espace de travail d'agent.



2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migration de Assistant d'agent de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration de Assistant d'agent de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) comprend l'identification des tables requises, des enregistrements d'en-tête de formulaire éligibles pour les migrations et du processus de migration.

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
cxs_table_config	Table contenant toutes les configurations Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.
declarative_action_assignment	Table contenant le sys_id de l'enregistrement cxs_table_config dans les attributs du composant avec le nom de la clé cxsTableConfig dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
sys_ux_screen	Tables contenant le sys_id de l'enregistrement cxs_table_config dans le champ **Configuration de macroponent** de l'enregistrement SNC d'assistant d'agent (468f70f443b47110cc25ff53e9b8f296). Cet enregistrement est disponible dans le système de base.

Limitations

Lors de la migration des configurations de l'assistant d'agent de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW, l'un des problèmes suivants peut se produire :

- Si le client a configuré plusieurs configurations Assistant d'agent sur la même table, la configuration la plus récente est migrée.
- La migration de Assistant d'agent à partir de Espace de travail d'agent pour ITSM remplace tous les changements préexistants dans SOW.

Configuration de Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW

Vous pouvez configurer Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW à l'aide des tables suivantes :

- Pour Espace de travail d'agent pour ITSM, les données de configuration de l'assistant d'agent existent dans les tables suivantes où les données de configuration sont stockées :
  - Assistant d'agent est configuré sur une table particulière à l'aide d'une action déclarative avec le composant d'interface utilisateur now-agent-assist.
  - La configuration est stockée dans la table cxs_table_config.
  - L'action déclarative sur la table stocke le sys_id de l'enregistrement cxs_table_config dans les attributs du composant avec le nom de la clé cxsTableConfig.
- Pour SOW, les données de configuration de Assistant d'agent se trouvent dans les tables suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'enregistrement de configuration de cxs_table_config est stocké dans l'enregistrement SNC de l'assistant d'agent de sys_ux_screen.
- Dans SOW, un champ nommé Configuration de macroponent contient le mappage de chaque table individuelle avec son sys_id de l'enregistrement cxs_table_config configuré.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il Assistant d'agent pour la migration ?

L'utilitaire de migration SOW identifie les enregistrements de configuration de l'assistant d'agent éligibles pour la migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW uniquement si les enregistrements de configuration répondent aux conditions suivantes :

- Le champ **Espace de travail** est défini sur **Espace de travail d'agent**.
- Le champ **ui_component** a la valeur **now-agent-assist**.
- Le champ **Table** est défini sur une valeur (table) pour laquelle la migration doit être effectuée.
- La case à cocher **Actif** est sélectionnée.

Mode de fonctionnement de la migration

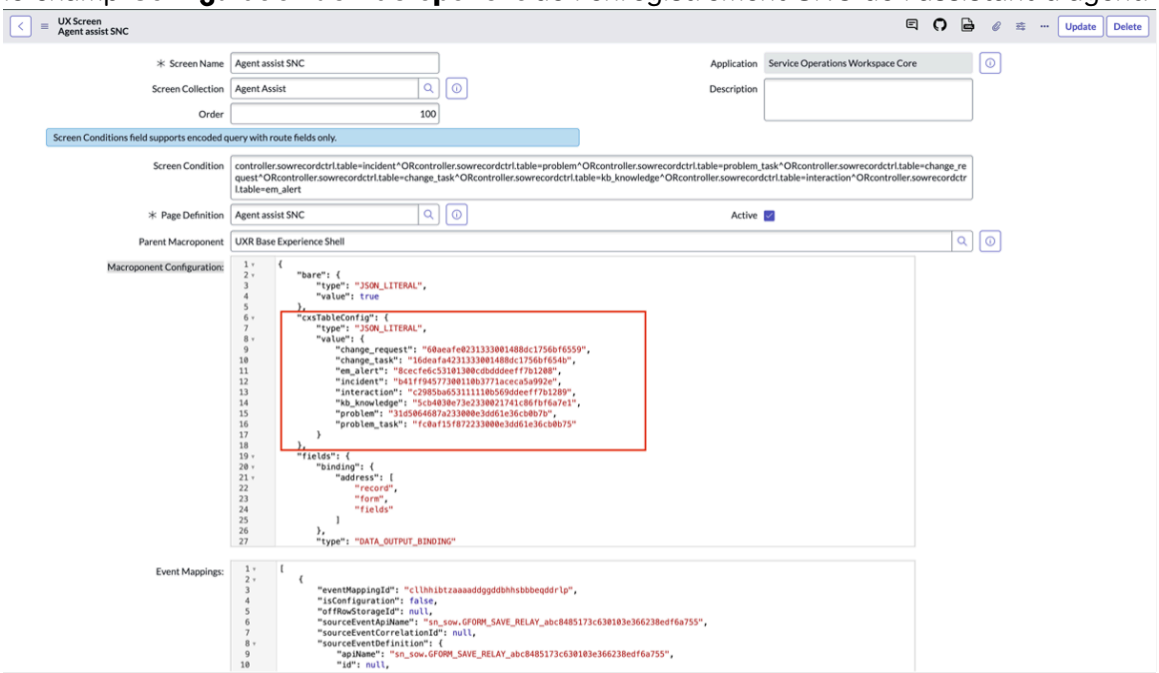
L'utilitaire de migration SOW utilise la séquence suivante pour migrer Assistant d'agent de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW :

1. Il recherche la table sys_declarative_action_assignment avec les conditions suivantes et récupère uniquement l'enregistrement récemment mis à jour.
   - Le champ **Espace de travail** est défini sur **Espace de travail d'agent**.
   - Le champ **ui_component** a la valeur **now-agent-assist**.
   - Le champ **Table** est défini sur une valeur (table) pour laquelle la migration doit être effectuée.
   - La case à cocher **Actif** est sélectionnée.
2. S'il trouve l'enregistrement sys_declarative_action_assignment avec les conditions, la valeur dans cxsTableConfig est copiée dans l'enregistrement SNC Assistant d'agent à partir de sys_ux_screen par rapport à sa clé de table correspondante.

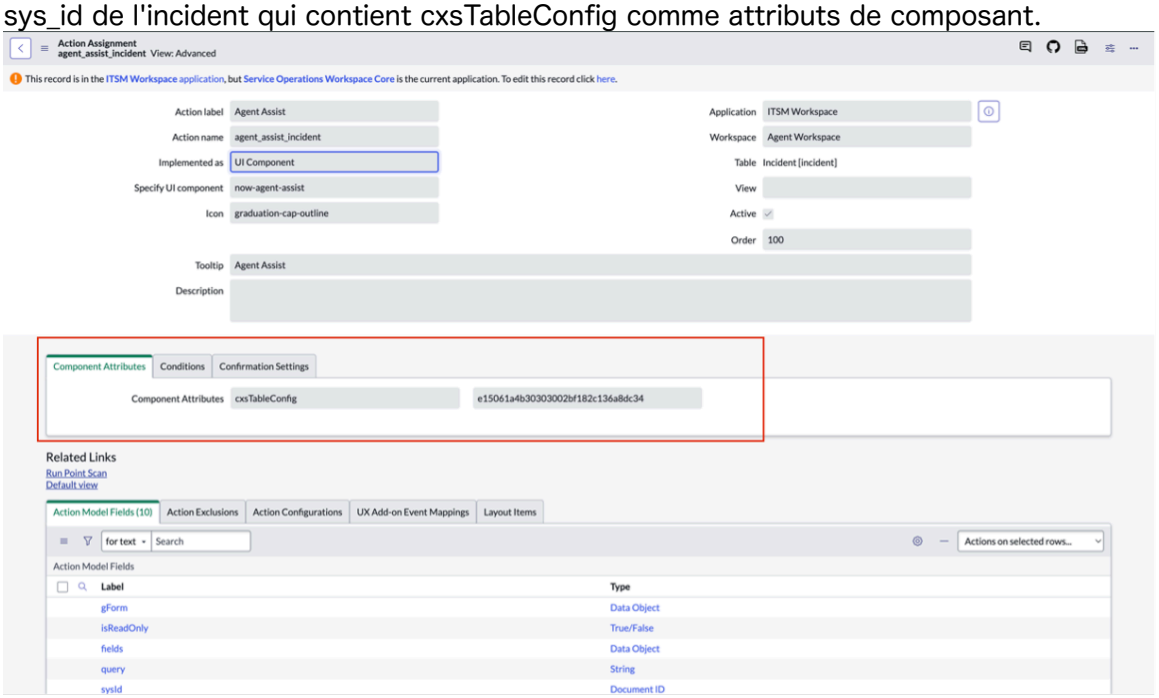
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La capture d'écran suivante présente le sys_id de tous les types d'enregistrements dans le champ **Configuration de macroponent** de l'enregistrement SNC de l'assistant d'agent.



La capture d'écran suivante montre l'assistant d'agent pour l'enregistrement du sys_id de l'incident qui contient cxsTableConfig comme attributs de composant.



3. S'il existe plusieurs configurations pour la même table, l'utilitaire de migration SOW migre celle qui a été mise à jour le plus récemment.
4. Si aucune configuration active n'est trouvée dans la table, la configuration SOW reste la même et n'est pas mise à jour.

Effectuer les tâches post-migration pour la configuration Assistant d'agent

Vérifiez que les configurations Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(ITSM AW) et qu'elles sont prêtes à être utilisées dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres de configuration Assistant d'agent migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Configuration d'Assistant d'agent** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Configuration d'Assistant d'agent** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier la configuration Assistant d'agent.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Ouvrez un enregistrement dans SOW correspondant à une table pour laquelle la configuration Assistant d'agent est migrée.
   Par exemple : si vous souhaitez vérifier l'état de la migration de la configuration Assistant d'agent pour un incident, accédez à **Liste** > **Incident** > **Tous**, puis sélectionnez n'importe quel enregistrement d'incident.

   c. Sélectionnez l'icône **Assistant d'agent** ( ) dans le panneau latéral contextuel.

   d. Passez en revue le panneau latéral Assistant d'agent pour vérifier que les configurations d'assistant d'agent pour toutes les tables sélectionnées sont disponibles dans SOW comme dans Espace de travail d'agent pour ITSM.

   e. Accédez à **Tout** > **sys_ux_screen.list** et assurez-vous que le champ Configuration du macroponent et les mappages sont appliqués à l'enregistrement SNC Assistant d'agent.

   f. Effectuez des tests approfondis pour confirmer que toutes les configurations migrées fonctionnent comme prévu dans SOW.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure mentionnée dans la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des actions déclaratives de la liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Migration des actions déclaratives de la liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services, qui inclut l'identification des tables et le processus de migration.

Le cadre de travail Action déclarative est utilisé pour intégrer des comportements de l'interface utilisateur de base tels que des actions client ou des scripts serveur dans des formulaires, des champs, des listes et des listes connexes de l'espace de travail sans avoir besoin de modifier le code.

Tables utilisées pour la migration

Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment] : contient tous les paramètres déclaratifs.

Conditions de migration

```
Conditions:
Action model = Related List
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global
 table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global table. The mapping the
 related list to ITSM table can be found in sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent Workspace)
```

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration SOW utilise les éléments suivants pour migrer les actions déclaratives de la liste connexe ainsi que le type disponible dans Espace de travail d'agent pour ITSM pour SOW :

- Script client
- Script serveur
- Action du client
- Composant de l'interface utilisateur

Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le script client pour migrer les actions déclaratives de liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste connexe**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script client**.
3. Affichez le journal de l’enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l’enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l’enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l’action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le script serveur pour migrer les actions déclaratives de liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste connexe**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script serveur**.
3. Affichez le journal de l’enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l’enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l’enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l’action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer l'action client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les actions client pour migrer les actions déclaratives de la liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste connexe**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Action du client**.
3. Affichez le journal de l’enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l’enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l’enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur Action du client UXF.
9. Dans la liste connexe **Configuration de l’action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.
12. Si la clé d’action du client spécifiée est **ITEM_SELECTED** ou **PREVIEW_RECORD**, créez la clé CREATE_NEW_RECORD avec la charge utile mentionnée ci-dessous dans le bloc de code de la table sys_declarative_action_payload_definition.

    Cette étape n’est effectuée qu’une seule fois.

```
{
"route": "record",
"fields": {
"table": "{{table}}",
"sysId": "-1"
},
"params": {
"query": "{{query}}",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
},
"parent_table": "{{parentTable}}",
"additional_data": {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"query": "{{query}}"

}

}
```

13. Modifiez l’action du client créée pour les enregistrements d’actions déclaratives **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD**.

    Lorsque vous modifiez l'action de client spécifique, la carte de charge utile dans les attributs d'action doit changer en fonction de la charge utile.

    Les tables suivantes sont utilisées dans le processus de migration :

    - sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
    - sys_declarative_action_payload_definition

    Remarque :
    Les actions **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD** fonctionnent dans Espace de travail d'agent pour ITSM, mais pas dans SOW. Par conséquent, une nouvelle charge utile d’action nommée « CREATE_NEW_RECORD » a été introduite dans SOW. Bien que d’autres charges utiles d’action puissent ne pas fonctionner correctement, les actions du client du système de base pour la liste continuent de fonctionner efficacement dans SOW après la migration.

Migrer le composant de l'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le composant de l'interface utilisateur pour migrer les actions déclaratives de liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste connexe**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Composant de l'interface utilisateur**.
3. Affichez le journal de l’enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l’enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l’enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur Action du client UXF.
9. Dans la liste connexe **Configuration de l’action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’utilitaire de migration prend uniquement en charge les actions déclaratives de MRA et d'intercepteur du type Composant de l’interface utilisateur.

12. Pour MRA, créez une charge utile d’action en suivant les instructions ci-dessous, puis mettez à jour les valeurs dans les attributs d’action avec des attributs de composant d’action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM.

Si aucune valeur n’est spécifiée dans l’enregistrement d’action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM, spécifiez la valeur {{ key }}. Par exemple, si la table des attributs du composant est vide, la valeur de charge utile doit être {{table}}.

```
{
"label": "label",
 "extensionPoint": "extensionPoint",
 "userGivenTable": "userGivenTable",
 "hideSelectAll": "hideSelectAll",
 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
 "table": "table",
 "referencedFieldName": "referencedFieldName",
 "type": "type",
 "parentFieldName": "parentFieldName",
 "columns": "columns",
 "view": "view",
 "relatedListName": "relatedListName"
 }
```

13. Pour l’intercepteur, créez une charge utile d’action en suivant les instructions ci-dessous dans la table sys_declarative_action_payload_definition.

```
{
 "table": "target",
 "sysId": "-1",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
 "referencedFieldName": "",
 "pageTitle": "Create " + tableLabel,
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",

"useDomain": false

}
```

14. Ajoutez un mappage d'événement de complément à l'action déclarative migrée.

    Recherchez l'action déclarative correspondante dans SOW et ajoutez tous les mappages d'événements de complément à l'action déclarative migrée. Procédez comme suit pour localiser l'action déclarative équivalente dans SOW.

    a. Accédez à **Tout** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**.

    b. Filtrez la table puis, à l'aide du nom de table migré et du **mappage de charge utile cible**, recherchez contains mra ou interceptor route.

    c. Si l'enregistrement est trouvé, renvoyez l'action déclarative sys_id.

    Itérez à travers tous les mappages d'événements de complément du DA trouvé et ajoutez-les au DA migré.

    d. Si l'enregistrement est introuvable avec la table, supprimez le filtre de table et recherchez targetPayload contains route=mra ou interceptor.
    Pour le décorateur **Liste** et **Champ**, vous devez ajouter manuellement les mappages d'événements du complément MRA et Interceptor. Pour plus d'informations, consultez Create a UX add-on event mapping .

    Remarque :

    L'enregistrement de l'intercepteur Change_request dans Espace de travail d'agent pour ITSM existe dans SOW.

    Migration du sélecteur de type d'enregistrement d'espace de l'espace de travail pour le type d'intercepteur de l'action déclarative :

    - Table Espace de travail d'agent pour ITSM : aw_record_type_selector
    - Table SOW : sn_sow_interceptor_record_type_selector

    Pour une table change_request qui a une valeur standard, Actif est défini sur False lors de la migration des enregistrements de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les actions de formulaire déclaratives de liste connexe

Vérifiez que les actions de formulaire déclaratives de liste connexe dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des actions de formulaire déclaratives de liste connexe migrées dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer
Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de formulaire déclaratives de liste connexe** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de formulaire déclaratives de liste connexe** pour Gestion des incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier que les actions de liste connexe sont visibles sur les formulaires.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Ouvrez les formulaires dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.

   Les actions de liste connexe migrées s'affichent dans les formulaires.

   Des actions de liste connexe en double peuvent s'afficher dans le formulaire lorsque vous ne migrez pas la règle de vue. Ainsi, les actions déclaratives du champ SOW s'affichent toujours même après la migration si la vue n'est pas modifiée.

   Si la migration réussit et qu'elle n'est pas visible dans l'interface utilisateur ou ne fonctionne pas correctement, recoupez les conditions dans la vue Avancé.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

   d. En fonction de chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure mentionnée dans les rubriques ci-dessous.

   - Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services
   - Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Migrer l'action client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services
- Migrer le composant de l'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Migration des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Migration des actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services, qui inclut l'identification des tables et le processus de migration.

Le cadre de travail Action déclarative est utilisé pour intégrer des comportements de l'interface utilisateur de base tels que des actions client ou des scripts serveur dans des formulaires, des champs, des listes et des listes connexes de l'espace de travail sans avoir besoin de modifier le code.

Tables utilisées pour la migration

Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment] : contient tous les paramètres déclaratifs.

Conditions de migration

```
Conditions:
Action model = Field
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global
 table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global table. The mapping the
 related list to ITSM table can be found in sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent Workspace)
```

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration SOW utilise les éléments suivants pour migrer les actions du décorateur de champ ainsi que le type disponible dans Espace de travail d'agent pour ITSM pour SOW :

- Script client
- Script serveur
- Action du client
- Composant de l'interface utilisateur

Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Configurez le script client pour migrer les actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Décorateurs de champ**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script client**.
3. Affichez le journal de l’enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l’enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l’enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l’action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Configurez le script serveur pour migrer les actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Décorateurs de champ**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script serveur**.
3. Affichez le journal de l’enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l’enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l’enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l’action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer l'action du client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Configurez les actions du client pour migrer les actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Décorateurs de champ**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant que** sur **Action du client**.
3. Affichez le journal de l’enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l’enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l’enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur Action du client UXF.
9. Dans la liste connexe **Configuration de l’action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.
12. Si la clé d’action du client spécifiée est **ITEM_SELECTED** ou **PREVIEW_RECORD**, créez la clé CREATE_NEW_RECORD avec la charge utile mentionnée ci-dessous dans le bloc de code de la table sys_declarative_action_payload_definition.

    Cette étape n’est effectuée qu’une seule fois.

```
{
"route": "record",
"fields": {
"table": "{{table}}",
"sysId": "-1"
},
"params": {
"query": "{{query}}",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
},
"parent_table": "{{parentTable}}",
"additional_data": {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"query": "{{query}}"

}

}
```

13. Modifiez l'action du client créée pour les enregistrements d'actions déclaratives **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD**.

    Lorsque vous modifiez l'action du client, les attributs de la carte de la charge utile dans l'action doivent changer en fonction de la charge utile.

    Les tables suivantes sont utilisées dans le processus de migration :

    - sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
    - sys_declarative_action_payload_definition

    Remarque :
    Les actions **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD** fonctionnent dans Espace de travail d'agent pour ITSM, mais pas dans SOW. Par conséquent, une nouvelle charge utile d'action nommée « CREATE_NEW_RECORD » a été introduite dans SOW. Bien que d'autres charges utiles d'action puissent ne pas fonctionner correctement, les actions du client du système de base pour la liste continuent de fonctionner efficacement dans SOW après la migration.

Migrer le composant d'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Configurez le composant d'interface utilisateur pour migrer les actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Décorateurs de champ**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Composant de l'interface utilisateur**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur Action du client UXF.
9. Dans la liste connexe **Configuration de l'action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'ajout de MRA ou e l'intercepteur au champ n'est pas un scénario valide. S'il existe encore une personnalisation, vous devez vérifier le mappage d'événements de complément dans le système de base. Dans le système de base, les mappages d'événements de complément pour l'action déclarative de champ ne sont pas disponibles.

11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

    L'utilitaire de migration prend uniquement en charge les actions déclaratives de MRA et d'intercepteur du type Composant de l'interface utilisateur.

12. Pour MRA, créez une charge utile d'action en suivant les instructions ci-dessous, puis mettez à jour les valeurs dans les attributs d'action avec des attributs de composant d'action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM.

    Si aucune valeur n'est spécifiée dans l'enregistrement d'action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM, spécifiez la valeur {{ key }}. Par exemple, si la table des attributs du composant est vide, la valeur de charge utile doit être {{table}}.

```
{
"label": "label",
"extensionPoint": "extensionPoint",
"userGivenTable": "userGivenTable",
"hideSelectAll": "hideSelectAll",
"parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
"table": "table",
"referencedFieldName": "referencedFieldName",
"type": "type",
"parentFieldName": "parentFieldName",
"columns": "columns",
"view": "view",
"relatedListName": "relatedListName"
}
```

13. Pour l'intercepteur, créez une charge utile d'action en suivant les instructions ci-dessous dans la table sys_declarative_action_payload_definition.

```
{
"table": "target",
"sysId": "-1",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
"referencedFieldName": "",
"pageTitle": "Create " + tableLabel,
"pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",
"useDomain": false
}
```

14. Ajoutez un mappage d'événement de complément à l'action déclarative migrée.

Recherchez l'action déclarative correspondante dans SOW et ajoutez tous les mappages d'événements de complément à l'action déclarative migrée. Procédez comme suit pour localiser l'action déclarative équivalente dans SOW.

a. Accédez à **Tout** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**.

b. Filtrez la table puis, à l'aide du `nom de table` migré et du **mappage de charge utile cible**, recherchez contains `mra` ou `interceptor route`.

c. Si l'enregistrement est trouvé, renvoyez l'action déclarative sys_id.

Itérez à travers tous les mappages d'événements de complément du DA trouvé et ajoutez-les au DA migré.

d. Si l'enregistrement est introuvable avec la table, supprimez le filtre de table et recherchez targetPayload contains route=mra ou interceptor.
Pour le décorateur **Liste** et **Champ**, vous devez ajouter manuellement les mappages d'événements du complément mra et interceptor. Pour plus d'informations, consultez Create a UX add-on event mapping .

Remarque :

L'enregistrement de l'intercepteur Change_request dans Espace de travail d'agent pour ITSM existe dans SOW.

Migration du sélecteur de type d'enregistrement d'espace de l'espace de travail pour le type d'intercepteur de l'action déclarative :

- Table Espace de travail d'agent pour ITSM : aw_record_type_selector
- Table SOW : sn_sow_interceptor_record_type_selector

Pour une table change_request qui a une valeur standard, Actif est défini sur False lors de la migration des enregistrements de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les actions de formulaire des décorateurs de champ

Vérifiez que les actions de formulaire des décorateurs de champ dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec les actions de formulaire déclaratives de champ dans Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) et qu'elles sont prêtes à être

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisées dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des actions de formulaire déclaratives du champ migré dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions du formulaire Décorateurs de champ** pour les entités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions du formulaire Décorateurs de champ** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier que les décorateurs de champ sont visibles sur les formulaires.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Ouvrez les formulaires dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.

      Les actions du décorateur de champ migrées s'affichent sur les formulaires.

      Les actions du décorateur de champ en double peuvent s'afficher sur le formulaire lorsque vous ne migrez pas la règle de vue. Ainsi, les actions déclaratives du champ SOW s'affichent toujours même après la migration si la vue n'est pas modifiée.

      Si la migration réussit et qu'elle n'est pas visible dans l'interface utilisateur ou ne fonctionne pas correctement, recoupez les conditions dans la vue Avancé.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

   d. En fonction de chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure mentionnée dans les rubriques ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ
- Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ
- Migrer l'action du client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ
- Migrer le composant d'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Découvrez rapidement comment implémenter la configuration essentielle pour commencer à utiliser Espace de travail pour l'exploitation des services.

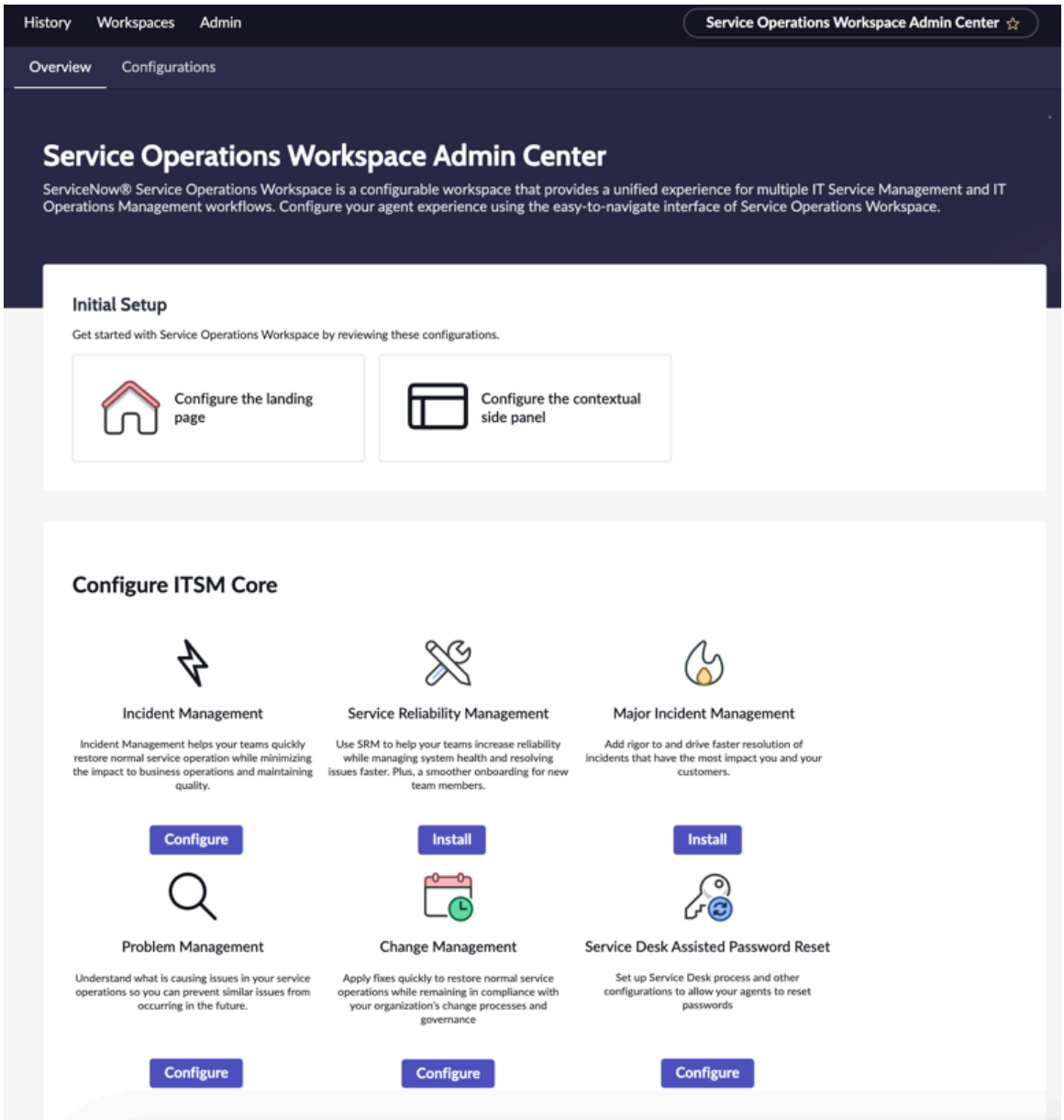
Procurez-vous la licence ITSM Standard ou une licence supérieure pour les applications ServiceNow Gestion des services informatiques.

Centre d'administration Espace de travail pour l'exploitation des services

Il fournit un accès simple et rapide pour gérer la plupart des configurations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour Gestion des services informatiques (ITSM). Il fournit également aux administrateurs un contrôle centralisé de l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez configurer l'accès utilisateur pour les pages Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) à l'aide de différents rôles.

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Rôle	Description	Rôles hérités
itil	Permet d'accéder à toutes les pages SOW.	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_user	Permet d'accéder à SOW. Par défaut, le rôle itil contient le rôle sn_sow.sow_user. Si un utilisateur possède des rôles autres qu'itil, assurez-vous que le rôle sn_sow.sow_user	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (suite)

Rôle	Description	Rôles hérités
	est affecté à l'utilisateur pour accéder à SOW.	
sn_sow.sow_home	Permet d'accéder à la page de destination de SOW.	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_list	Permet d'accéder aux pages de liste SOW.	sn_sow.sow_user
administrateur	Permet d'accéder à toutes les pages de SOW, y compris à SOW Admin Center. Un administrateur disposant de ce rôle peut effectuer des configurations pour tous les modules dans SOW Admin Center.	Aucun
sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user	Permet d'accéder aux pages de SOW Admin Center pour configurer SOW. Un utilisateur disposant de ce rôle peut effectuer des configurations liées à la gestion des incidents uniquement.	Aucun
awa_agent	Permet d'accéder à la boîte de réception de SOW.	Aucun
sn_sow.it_agent_dashboard_user	Permet d'accéder au tableau de bord de l'agent IT.	Aucun
Gestion des incidents		
sn_incident_read	Permet d'accéder en lecture aux pages d'enregistrement d'incident.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_incident_read peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
sn_incident_write	Permet d'accéder en écriture aux pages d'enregistrement d'incident.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_incident_write peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
Gestion des problèmes		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (suite)

Rôle	Description	Rôles hérités
problem_task_analyst	Travaille sur une tâche de problème et la gère tout au long de son cycle de vie.	Aucun
problem_coordinator	Travaille sur un problème ou une tâche de problème et le gère tout au long de son cycle de vie.	itil et problem_task_analyst
problem_manager	Responsable du processus global de Gestion des problèmes et peut configurer les paramètres de Gestion des problèmes et agir en tant que coordinateur de problème.	problem_coordinator
problem_admin	Gestionnaire des problèmes qui peut également supprimer des problèmes et des tâches de problèmes.	problem_manager
sn_problem_read	Permet d'accéder en lecture aux pages d'enregistrement de problème.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list permettent aux utilisateurs disposant du rôle sn_problem_read d'accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
sn_problem_write	Permet d'accéder en écriture aux pages d'enregistrement de problème.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list permettent aux utilisateurs disposant du rôle sn_problem_write d'accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
Gestion des changements		
sn_change_read	Permet d'accéder en lecture aux pages d'enregistrement d'un changement.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_change_read peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
sn_change_write	Permet d'accéder en écriture aux pages d'enregistrement d'un changement.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_change_write peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
change_manager	Permet d'accéder aux configurations associées à la gestion des changements dans SOW Admin Center.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (suite)

Rôle	Description	Rôles hérités
sn_devops.viewer	Permet d'afficher ou d'ajouter des données DevOps à une demande de changement.	Aucun
Gestion des requêtes		
sn_request_read	Permet d'accéder en lecture aux pages d'enregistrement de demande.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_request_read peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
sn_request_write	Permet d'accéder en écriture aux pages d'enregistrement de demande.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_request_read peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
Planification d'astreinte		
oc_read	Permet d'accéder en lecture à la page Calendriers.	Les utilisateurs disposant du rôle oc_read peuvent accéder aux planifications d'astreinte, aux experts d'astreinte, au suivi d'escalade et à d'autres fonctionnalités d'astreinte de l'espace de travail pour l'exploitation des services.

Utilisateurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Les utilisateurs peuvent accéder à différentes pages de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM en fonction des rôles affectés et des groupes et audiences du centre de services associés.

Utilisateurs dans SOW

Utilisateur	Description
Agent de niveau 1	Utilisateur disposant du rôle itil ou sn_sow.sow_home et appartenant à un groupe du centre de services. Principalement axé sur le cycle de vie des enregistrements suivants : • Interaction • Incident • Demande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs dans SOW (suite)

Utilisateur	Description
Agent de niveau 2	Utilisateur disposant du rôle itil. Principalement axé sur le cycle de vie des enregistrements suivants : • Incident • Demande • Changement • Problème • Incident majeur

Configurer le thème dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez l'expérience visuelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM pour vos utilisateurs, en mettant à jour l'apparence en fonction de l'image de marque de votre société.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Installez l'application Générateur de thèmes.
   a. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extensions**.
   b. Recherchez l'application Générateur de thèmes (sn_theme_builder) et installez-la.
2. Créez un thème à l'aide du générateur de thèmes en vous reportant à la section Create a theme with Theme Builder .
   Polaris est le thème par défaut pour Next Experience ; vous ne pouvez pas copier ce thème. Vous devez donc créer un thème et le publier pour l'utiliser.
3. Utilisez l'aperçu de l'expérience pour prévisualiser le thème dans l'espace de travail.
4. Sélectionnez **Appliquer le thème** dans la liste déroulante située dans le coin supérieur droit.
   Le thème est déployé au niveau de l'instance.
5. Sélectionnez **Afficher les problèmes** pour examiner les problèmes d'accessibilité si le thème ne répond pas aux exigences d'accessibilité.
   Par exemple, les problèmes de contraste entre les couleurs et le texte pour les arrière-plans et les boutons.
6. Sélectionnez **Appliquer**.

Contrôles des accès dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez déterminer les utilisateurs qui peuvent accéder à Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM après s'être connectés à l'instance ServiceNow ou avoir accédé à la page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Pour un utilisateur, l'accès à Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM est basé sur les critères suivants :

Traduction automatique

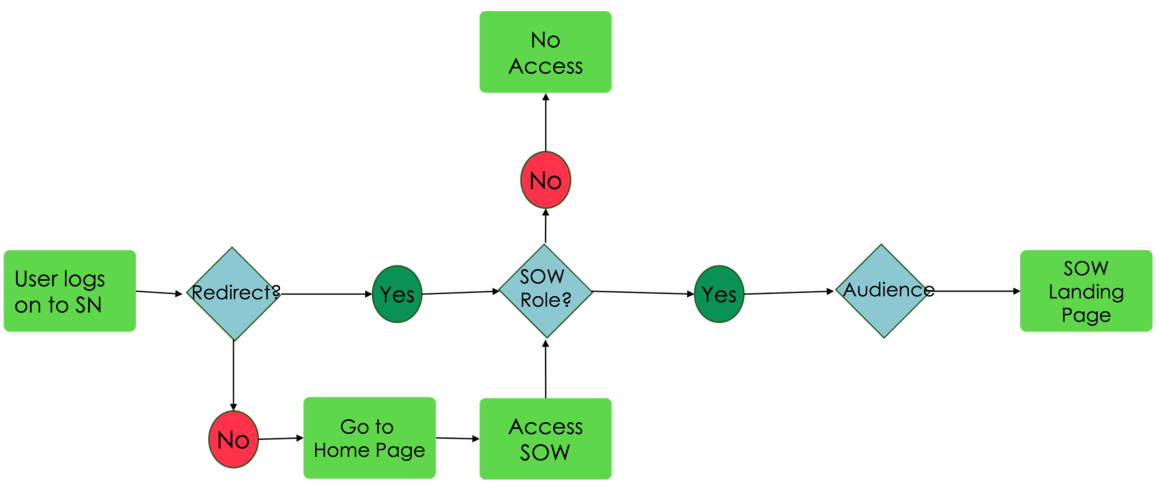
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La redirection lors de la connexion est activée vers la page de destination d'Espace de travail pour l'exploitation des services.
- L'utilisateur dispose du rôle sn_sow.sow_user pour accéder à SOW manuellement ou lorsqu'il est redirigé lors de la connexion.

Remarque :

  - Le rôle itil contient le rôle sn_sow.sow_user. Toutefois, si l'utilisateur dispose de rôles personnalisés ou granulaires autres qu'itil, le rôle sn_sow.sow_user doit lui être attribué et les audiences doivent être mises à jour avec les rôles personnalisés.
  - Les rôles personnalisés nécessitent des mises à jour des ACL (listes de contrôle d'accès) qui restreignent l'accès à certaines fonctionnalités.

- Première audience à laquelle l'utilisateur appartient.



Types de pages de destination dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Les pages de destination fournissent à un agent une visibilité rapide sur le travail affecté, les annonces, les tâches à venir, etc.

Les pages de destination suivantes sont disponibles par défaut pour l'application de l'espace de travail pour l'exploitation des services des applications (sn_sow_itsm_cont).

- Page de destination de niveau 1
- Page de destination de niveau 2

D'autres pages de destination sont disponibles si les modules d'extension correspondants sont installés, par exemple, Espace de travail pour l'exploitation des services ITOM Apps (sn_sow_itom_cont).

Important :

- L'accès d'un utilisateur à la page de destination dépend de l'audience associée à cette page. Configurez les audiences avec les groupes du Centre de services requis afin de permettre aux utilisateurs qui font partie de ces groupes d'accéder à la page de destination. Pour plus d'informations sur les audiences, consultez Learn about audiences .
- Lorsque plusieurs audiences sont disponibles pour la page de destination, l'audience avec l'ordre le plus faible est prise en compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Critères d'accès à la page de destination de niveau 1

Tout utilisateur qui répond à l'un des critères d'audience suivants est redirigé par défaut vers la page de destination de niveau 1.

Critère d'audience pour la page de destination de niveau 1

Audience	Rôle	Inclusion des critères d'utilisateur
Audience commune SOW	administrateur	Aucun
Audience granulaire du centre de services SOW	sn_incident_write	L'utilisateur doit appartenir à un groupe d'utilisateurs inclus dans l'inclusion *`Service Desk Group Inclusion`* des critères d'utilisateur de l'audience.
Audience du centre de services SOW	itil	L'utilisateur doit appartenir à un groupe d'utilisateurs inclus dans l'inclusion *`Service Desk Group Inclusion`* des critères d'utilisateur de l'audience.

Critères d'accès à la page de destination de niveau 2

Tout utilisateur qui répond aux critères d'audience suivants est redirigé par défaut vers la page de destination de niveau 2.

Critères d'audience pour la page de destination de niveau 2

Audience	Rôle	Inclusion des critères d'utilisateur
Audience de la page de destination SOW de niveau 2/3	itil	Aucun

Configurer l'audience de la page de destination SOW

Déterminez qui peut accéder à vos pages de destination SOW. Vous pouvez cibler des expériences pour diverses audiences telles que les agents et les gestionnaires.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer les audiences qui déterminent qui peut accéder aux pages de destination SOW. Pour plus d'informations sur les audiences, voir Learn about audiences .

Par défaut, la page de destination SOW est associée aux audiences suivantes. Pour accéder à SOW, un utilisateur doit respecter les critères suivants.

- L'utilisateur dispose du rôle d'administrateur
- L'utilisateur dispose du rôle sn_incident_write et appartient au groupe d'utilisateurs Centre de services.
- L'utilisateur dispose du rôle itil et appartient au groupe d'utilisateurs Centre de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. **Facultatif :** Créez une audience si nécessaire.

   a. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Blocs de construction** > **Audiences**.

   b. Sur la page Audiences, sélectionnez **Nouveau**.

   c. Spécifiez les données requises.
   Par exemple, spécifiez les éléments suivants :
   - Nom : Centre de services SOW T1
   - Rôles : itil
   - Inclusions des critères d'utilisateur. Pour cela, ajoutez un critère d'utilisateur, puis ajoutez-y des groupes d'utilisateurs.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

2. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
3. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
4. Dans la section **Pages et variantes**, sélectionnez **Paramètres** dans le champ **Page de destination**.
5. Sur la page Variante : page SNC de destination du Centre de services, accédez à la section **Pages et variantes**, puis sélectionnez **Page SNC de destination du Centre de services**.
6. Modifiez le périmètre de l'application sur Gestion des incidents dans l'espace de travail pour l'exploitation des services.
7. Dans la section **Audiences**, sélectionnez **Modifier toutes les audiences**.
8. Dans la fenêtre Modifier les audiences, sélectionnez **Ajouter**.
9. Recherchez votre audience et sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les groupes du centre de services de manière à qu'ils aient accès à la page de destination de l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Assurez-vous que les utilisateurs appropriés ont accès à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'accès à la page de destination dépend de l'audience associée à cette page. Configurez les audiences avec les groupes du centre de services requis pour permettre aux utilisateurs qui font partie de ces groupes du centre de services d'accéder à la page de destination. Si vous souhaitez que les utilisateurs de plusieurs groupes du centre de services accèdent à la page de destination, vous devez configurer l'audience de la page de destination avec tous ces groupes du centre de services.

Cette tâche ne s'applique qu'à une instance dotée de la version 1.1 de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, mise à niveau vers Xanadu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Configurez la propriété système pour l'accès à la page de destination en procédant comme suit.
   a. À partir du menu **Tout**, accédez à **sys_properties.list**.
   b. Pour vous assurer que les enregistrements de critères d'utilisateur sont utilisés au lieu de rôles pour accéder à la page de destination, définissez la propriété `glide.ux.user_criteria_enabled` sur `true`.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Ajoutez les groupes du centre de services de l'utilisateur aux critères d'utilisateur de l'audience en procédant comme suit.
   a. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Blocs de construction** > **Audiences**.
   b. Sélectionnez une audience, par exemple **Audience du centre de services SOW**, puis procédez comme suit.
      i. Dans la liste connexe **Inclusions de critères d'utilisateur**, ouvrez l'audience, par exemple **Inclusion du groupe du Centre de services**.
      ii. Pour le champ **Groupes**, ajoutez le groupe Centre de services requis dont l'utilisateur fait partie.
      iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Redirection de la page de destination dans SOW pour ITSM

La redirection vous permet d'acheminer automatiquement les utilisateurs vers la page de destination SOW lors de la connexion.

La redirection de la page de destination peut être configurée de l'une des façons suivantes :

- Conditionnelle, basée sur les critères d'utilisateur, par exemple, les groupes du Centre de services.
- Couverture. Tous les utilisateurs sont d'abord redirigés vers la page d'accueil SOW et la configuration de l'audience détermine la page de destination à utiliser.
- Facultatif. Dans ce cas, les utilisateurs peuvent désactiver la redirection.

Rediriger les utilisateurs non-administrateurs vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez à un utilisateur non-administrateur de commencer à classer rapidement les tâches par ordre de priorité en le redirigeant vers Espace de travail pour l'exploitation des services après s'être connecté à l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous que Next Experience est activé sur votre instance. Pour en savoir plus sur son activation, consultez Considérations relatives à l'activation de Next Experience .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Sélectionnez **Configurations de la page de destination** > **Redirection de la page de destination**.
4. Configurez la propriété de redirection SOW.
   a. Dans la section **Règle de destination de la page d'accueil**, sélectionnez **Configurer** en regard de la page de destination SOW.
   b. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. **Facultatif :** Si nécessaire, configurez les autres propriétés de redirection de la page de destination SOW.
   a. Dans la section **Propriétés système**, sélectionnez **Configurer** en regard de la propriété requise.
      - glide.login.home : si cette valeur est définie sur true, la page d'accueil par défaut s'affiche lors de la connexion. Si vous laissez ce champ vide, la dernière page consultée est utilisée. Cette propriété est remplacée par la règle de destination de la page d'accueil pour la page de destination SOW.
      - glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled : définit la préférence de la page de destination sélectionnée par l'utilisateur sur true.
      - glide.ux.user_criteria_enabled : active l'utilisation des enregistrements de critères d'utilisateur à la place des champs **Rôles** pour les variantes Cadre de travail UX.
   b. Modifiez la propriété et sélectionnez **Mettre à jour**.

Rediriger les agents d'un groupe spécifique vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez uniquement aux agents de groupes d'utilisateurs spécifiques d'être automatiquement redirigés vers Espace de travail pour l'exploitation des services après s'être connectés à l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seuls les agents qui font partie des groupes d'utilisateurs spécifiés sont redirigés vers Espace de travail pour l'exploitation des services. Tous les autres agents sont redirigés vers la page de destination configurée par un agent ou la page de destination Now Platform.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, accédez à **user_criteria.list**.
2. Sélectionnez l'enregistrement des critères d'utilisateur **non-administrateur ITIL**.
3. Pour le champ **Groupes**, sélectionnez les groupes d'utilisateurs requis dont les agents doivent accéder à Espace de travail pour l'exploitation des services.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Assurez-vous que le rôle itil est affecté à chaque agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**, puis ouvrez l'enregistrement utilisateur de l'agent.

b. Dans la liste **Rôles**, assurez-vous que le rôle **itil** est ajouté et actif.

c. Si le rôle itil n'est pas déjà ajouté à l'enregistrement utilisateur, procédez comme suit pour l'ajouter.

i. Dans la liste **Rôles**, sélectionnez **Modifier**.

ii. Dans le formulaire **Modifier les membres**, ajoutez le rôle itil de la liste **Collection** à la liste **Liste des rôles**.

iii. Sélectionnez **Enregistrer**.

Désactiver la redirection automatique de tous les agents vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Vérifiez qu'aucun agent n'est automatiquement redirigé vers l'Espace de travail pour l'exploitation des services après s'être connecté à l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Depuis le menu **Tout**, accédez à sys_homepage_destination_rule.list.
2. Sélectionnez l'enregistrement **Page de destination SOW**.
3. Décochez la case **Actif**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Videz le cache du navigateur en procédant comme suit :

a. Saisissez `<nom-instance>.service-now.com/cache.do` dans le navigateur Web.

b. Sélectionnez **Effacer le cache**.

La page du navigateur est actualisée.

c. Sélectionnez **Effacer tous les caches du navigateur**.

La page du navigateur affiche le message Cache unifié effacé.

Remarque :

Si la table Règles de destination de la page d'accueil [sys_homepage_destination_rule] contient d'autres enregistrements qui redirigent vers SOW, procédez comme suit pour décocher la case **Actif** de chaque enregistrement.

Configurations de la page de destination dans SOW pour ITSM

Vous pouvez configurer les données de la page de destination à partir de l'Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la création d'enregistrement à partir du nouveau menu d'onglet dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Personnalisez les enregistrements qui peuvent être créés à partir du nouveau menu d'onglet dans toutes les pages de Espace de travail pour l'exploitation des services.

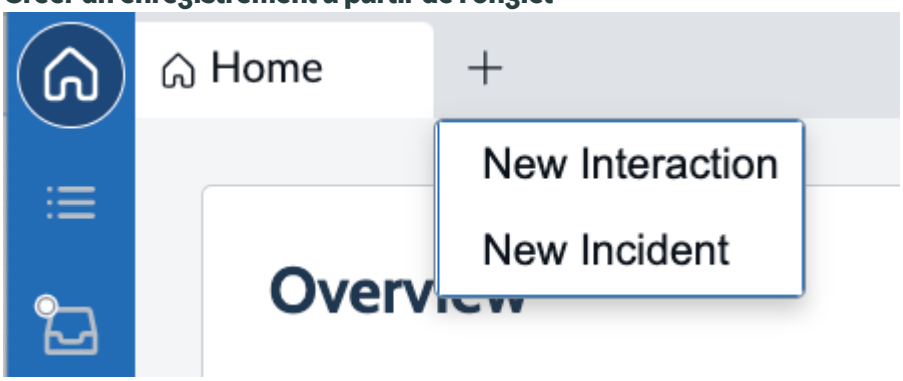
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, un enregistrement d'interaction ou d'incident peut être créé à partir du nouveau menu d'onglet dans toutes les pages de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer un enregistrement à partir de l'onglet



Vous pouvez personnaliser la valeur JSON pour fournir différentes options. Par exemple, utilisez cette méthode pour créer un article de la base de connaissances à partir du menu du nouvel onglet. Pour en savoir plus sur la création d'articles de la base de connaissances, consultez Gestion des connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Now Experience Framework** > **Expériences**.
2. Dans la liste Applications UX, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la liste connexe Propriétés de la page UX du formulaire Application UX, sélectionnez la propriété *chrome_tab*.
4. Sur la page Propriété de page UX, lorsque le champ **Type** est défini sur **JSON**, modifiez le champ **Valeur**, par exemple pour ajouter ou supprimer un routage ou des tables.
   Pour ajouter une nouvelle option, par exemple, pour créer un article de la base de connaissances, ajoutez un nouvel objet JSON à l'intérieur de l'objet *newTabMenu*. Fournissez le nom et l'action exécutée lorsque vous sélectionnez l'option sous forme de paire clé-valeur à l'intérieur de l'objet *newTabMenu*. Voici un exemple de création d'un problème.

```
"label": {
"translatable": true,
"message": "New Problem"
},
"routeInfo": {
"route": "record",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"fields": {
"table": "problem",
"sysId": "-1"
},
"multiInstField": "sysId"
},
"condition": {
"tableDescription": {
"table": "problem",
"canCreate": true
}
}
},
```

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Restaurer la bannière d'accueil sur la page de destination

Si la bannière d'accueil est fermée, restaurez-la pour afficher les informations sur l'équipe de l'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Dans la liste des préférences utilisateur, ouvrez **sow.incident.landing_page_header_collapsed**.
3. Assurez-vous que le champ **Utilisateur** spécifie l'utilisateur pour lequel vous souhaitez restaurer la bannière.
4. Dans le champ **Valeur**, saisissez **false**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le message d'en-tête de la page de destination

Configurez le message d'en-tête faisant partie du texte du message d'accueil sur la page de destination. Par exemple, Vous êtes d'astreinte jusqu'au lundi 21 mars.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le script de serveur de courtier en données Obtenir l'équipe de l'agent du Centre de services appelle l'Includes de script SOWServiceDeskAgentShift pour afficher les informations de l'équipe dans le texte du message d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bien que vous puissiez personnaliser le texte d'affichage de la page de destination par défaut, vous devez créer une copie de la page de destination pour modifier le style visuel du texte.

Section d'en-tête

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Dans le formulaire Page de destination, sélectionnez **Configurer** en regard de **Messages d'accueil**. Le formulaire Includes de script s'affiche pour SOWServiceDeskAgentShift, qui appelle en interne SOWServiceDeskAgentShiftSNC.
4. Copiez la valeur **Script** de SOWServiceDeskAgentShiftSNC.
   a. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
   b. Dans la liste Includes de script, ouvrez SOWServiceDeskAgentShiftSNC.
   c. Copiez la valeur du champ **Script**.
5. Modifiez le script SOWServiceDeskAgentShift.
   a. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
   b. Dans la liste Includes de script, ouvrez SOWServiceDeskAgentShift.
   c. Collez la valeur du champ **Script** que vous avez copiée à partir de SOWServiceDeskAgentShiftSNC.

```
initialize: function() {
  this.PLUGINS = {
    ON_CALL: "com.snc.on_call_rotation",
    SHIFT_PLANNING: "com.sn_shift_planning"
  };
  this.DAYS_AHEAD = gs.getProperty('com.snc.on_call_rotation.upcoming_rota_days', 30);
  this.DATE_FORMAT = gs.getDateFormat();
  this.TIME_FORMAT = gs.getTimeFormat();
  this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER = 'readInTimezone';
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER = 'oncallAPIReadInTimezone';

  this.WEEK_DAY_FORMAT = 'EEEE';

  this.FORMAT = {

    SERVICE_DESK_HEADER: 'SERVICE_DESK_HEADER'

  };

  this.DATE_TIME_FORMAT_FULL = "full";

 },



 getUpcomingShift: function(userId, outputFormat, wfoShift) {

  var upcomingShifts, gd = new GlideDate();

  var from = gd.getDisplayValueInternal();

  gd.addDaysLocalTime(this.DAYS_AHEAD);

  var to = gd.getDisplayValueInternal();

  var mayBeWFOUser = userId == gs.getUserID() ?
gs.hasRole("sn_shift_planning.agent") : true;

  if (GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.SHIFT_PLANNING) && mayBeWFOUser
&& wfoShift)

    upcomingShifts = this.getWFOShifts(from, to, userId);

  var isWFOResponseValid = Array.isArray(upcomingShifts) && upcomingShifts.length >
0;

  if (!isWFOResponseValid && GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.ON_CALL))

    upcomingShifts = this.getOnCallShifts(from, to, userId);

  return this.getFormattedShift(upcomingShifts, outputFormat);

 },



 getWFOShifts: function(from, to, userId) {

  var smUtil = new sn_shift_planning.ScheduleManagerUtil();

  var defaultEventCategories = [

    smUtil.WORK_CATEGORY_SYS_ID,

    smUtil.ON_CALL_CATEGORY_SYS_ID
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  ];

  var params = {

    "assignmentGroups": "",

    "individualAgents": userId,

    "startDate": from,

    "endDate": to,

    "published": true,

    "eventCategories": defaultEventCategories,

    "filter": {

      "sn_shift_planning_agent_schedule": {

        "event": ["8d03fd9b0f310010717cc562ff767e4a",
"936319993bd02010e81a4ee1f3efc419"]

      }

    }

  };

  var upcomingShifts = [];

  try {

    var agentScheduleRESTAPIUtils = new
sn_shift_planning.AgentScheduleRESTAPIUtils();

    var spans = agentScheduleRESTAPIUtils.retrieveAgentSchedulesFromParams(params);

    if (spans && spans.shiftData && spans.shiftData.user && spans.shiftData.user.data &&
spans.shiftData.user.data.length > 0 && spans.shiftData.user.data[0].schedules) {

      var schedules = spans.shiftData.user.data[0].schedules,

        arrayUtil = new global.ArrayUtil();

      for (var schedule in schedules)

        upcomingShifts = arrayUtil.union(upcomingShifts, schedules[schedule]);

    }

  } catch (e) {

    gs.error("SOWServiceDeskAgentShiftSNC: Error fetching WFO shifts");

  }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  return upcomingShifts;
 },

 getOnCallShifts: function(from, to, userId) {
  var onCallCommon = new global.OnCallCommon();
  var onCallGroups = onCallCommon.getMyGroups();
  var spans = new global.OCRotationV2(null,
global.OCRotationV2.DEFAULT_FORMAT_OPTION).setStartDate(from).setEndDate(to).set
UserIds(userId).setGroupIds(onCallGroups).getSpans();
  var upcomingShifts = [];
  for (var i = 0; i < spans.length; i++)
   if ((spans[i].type == "roster" || spans[i].type == "override") && spans[i].user_id ==
userId)
    upcomingShifts.push(spans[i]);
  return upcomingShifts;
 },

 getFormattedShift: function(upcomingShifts, outputFormat) {
  if (gs.nil(upcomingShifts))
   return;
  switch (outputFormat) {
   case this.FORMAT.SERVICE_DESK_HEADER:
    return this.getServiceDeskFormattedShift(upcomingShifts);
   default:
    return upcomingShifts;
  }
 },

 getServiceDeskFormattedShift: function(upcomingShifts) {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  var response = {

    shiftText: "",

    nearestShift: {}

  };

  var startAttr = "start",

    endAttr = "end",

    isOnCall = true;

  var dateFormat = 'EEEE, MMM dd',

    timeFormat = 'hh:mm a';

  var isWFOSchema = Array.isArray(upcomingShifts) && upcomingShifts.length > 0 &&
this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER in upcomingShifts[0];

  if (isWFOSchema)

    startAttr = "scheduledStartTime", endAttr = "scheduledEndTime";

  response.nearestShift = this.getNearestShift(upcomingShifts, startAttr, endAttr);

  if (response.nearestShift) {

    if (isWFOSchema) {

      if (response.nearestShift.schedule && !(this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER in
response.nearestShift.schedule))

        isOnCall = false;

    }

    if (isOnCall) {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}
as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else {

        if (response.nearestShift.roster_name)
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on
{0} as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

      else

        response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

    }

  } else {

    if (response.nearestShift.isCurrent) {

      response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

    } else

      response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

  }

 }



 return response;

},



getNearestShift: function(upcomingShifts, startAttr, endAttr) {

 if (gs.nil(upcomingShifts) || gs.nil(startAttr) || gs.nil(endAttr))

  return;

 var nearestShift;

 upcomingShifts.sort(function(shift_1, shift_2) {

  var gdt1 = new GlideDateTime();

  gdt1.setDisplayValueInternal(shift_1[startAttr]);

  var gdt2 = new GlideDateTime();

  gdt2.setDisplayValueInternal(shift_2[startAttr]);

  return GlideDateTime.subtract(gdt2, gdt1).getNumericValue();

 });
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  var currentDateTime = new GlideDateTime(),
    startDateTime = new GlideDateTime(),
    endDateTime = new GlideDateTime();
  for (var i = 0; i < upcomingShifts.length; i++) {
    startDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][startAttr] + "");
    endDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][endAttr] + "");
    if (currentDateTime.onOrBefore(endDateTime)) {
      nearestShift = upcomingShifts[i];
      if (currentDateTime.onOrAfter(startDateTime))
        nearestShift.isCurrent = true;
      else
        nearestShift.isCurrent = false;
      break;
    }
  }
  return nearestShift;
},


getFormattedDateSpan: function(date, dateFormat, timeFormat) {
  var formattedDate = this.getFormattedDate(date, dateFormat);
  var dateAmPmTime = this.getFormattedTime(date, timeFormat);
  return formattedDate + " " + dateAmPmTime;
},


getFormattedDate: function(inputDate, format) {
  var date = new GlideDateTime();
  date.setDisplayValueInternal(inputDate);
  format = !format ? this.DATE_FORMAT : format;
  var gd = date.getLocalDate();
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  return gd.getByFormat(format);
 },

 getFormattedTime: function(inputDate, format) {
  var date = new GlideDateTime();
  date.setDisplayValueInternal(inputDate);
  format = !format ? this.TIME_FORMAT : format;
  var gt = date.getLocalTime();
  return gt.getByFormat(format);
 },

 getFormattedDateTime: function(date) {
  var dateTime = new GlideDateTime();
  dateTime.setDisplayValueInternal(date);
  return dateTime.getDisplayValueLang(this.DATE_TIME_FORMAT_FULL);
 },

 endsToday: function(inputDate) {
  var inputGdt = new GlideDateTime();
  inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);
  return new GlideDateTime().getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();
 },

 endingTomorrow: function(inputDate) {
  var inputGdt = new GlideDateTime();
  inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);
  var tomorrowDateTime = new GlideDateTime();
  tomorrowDateTime.addDaysLocalTime(1);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  return tomorrowDateTime.getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();

 },
```

d. Modifiez la partie suivante du script, comme indiqué.

```
    if (isOnCall) {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}
as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on
{0} as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

      }

    } else {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else

        response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

    }
```

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer l'image de l'astronaute sur la page de destination

Remplacez image de l'astronaute par une image de votre choix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, accédez à **db_image.list**.
2. Recherchez sow_banner.svg.
3. Remplacez l'image par une image de votre choix.
   Assurez-vous que les dimensions de l'image sont de 700 x 160 pixels.

Configurer la couleur de l'anneau dans la section Vue d'ensemble

Créez une meilleure expérience visuelle pour les anneaux de la section **Vue d'ensemble**.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les couleurs des zones de l'anneau dépendent de l'élément par lequel l'anneau est regroupé.

- Page de destination de niveau 1
  - Dans la carte **Incidents qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des incidents.
  - Dans la carte **Incidents non affectés**, l'anneau est regroupé par la priorité des incidents.
  - Dans la carte **Tâches du catalogue qui me sont affectées**, l'anneau est regroupé par l'état des tâches du catalogue.
  - Dans la carte **SLA d'incidents**, l'anneau est regroupé par le temps restant, après lequel les incidents violeront le SLA.
- Page de destination de niveau 2
  - Dans la carte **Incidents qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des incidents.
  - Dans la carte **Problèmes qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des problèmes.
  - Dans la carte **Changements qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des demandes de changement.
  - Dans la carte **Tâches qui me sont affectées**, l'anneau est regroupé par l'état des tâches du catalogue.

Procédure

1. Pour changer les couleurs de la zone d'anneau pour les cartes suivantes sur la page de destination de niveau 1, procédez comme suit.
   - Incidents qui me sont affectés
   - Incidents non affectés
   - Tâches du catalogue qui me sont affectées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à **Rapports** > **Administration** > **Couleurs des graphiques**

b. Dans la liste Couleurs des graphiques, filtrez les enregistrements en fonction de la carte que vous souhaitez personnaliser et sélectionnez un enregistrement.

i. Pour personnaliser la couleur de la carte **Incidents qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **incident** et le champ **Élément** défini sur **état**.

ii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Incidents non affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **incident** et le champ **Élément** défini sur **priorité**.

iii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Tâches du catalogue qui me sont affectées**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **sc_task** et le champ **Élément** défini sur **état**.

c. Dans le formulaire Couleurs des graphiques, sélectionnez la couleur requise dans le champ **Nom de la couleur**.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Pour changer la couleur de la zone d'anneau pour la carte SLA d'incidents sur la page de destination de niveau 1, procédez comme suit.

a. Accédez à **Rapports** > **Administration** > **Plages de rapport**.

b. Dans la liste Plages, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **task_sla** et le champ **Élément** défini sur **time_left**.

c. Sélectionnez l'enregistrement requis.

d. Dans le formulaire Plage, sélectionnez la couleur requise dans le champ **Nom de la couleur**.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

3. Pour changer les couleurs de la zone d'anneau pour la page de destination de niveau 2, procédez comme suit.

a. Accédez à **Rapports** > **Administration** > **Couleurs des graphiques**

b. Dans la liste Couleurs des graphiques, filtrez les enregistrements en fonction de la carte que vous souhaitez personnaliser et sélectionnez un enregistrement.

i. Pour personnaliser la couleur de la carte **Incidents qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **incident** et le champ **Élément** défini sur **état**.

ii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Problèmes qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **problème** et le champ **Élément** défini sur **état**.

iii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Changements qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **change_request** et le champ **Élément** défini sur **état**.

iv. Pour personnaliser la couleur de la carte **Tâches qui me sont affectées**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **sc_task** et le champ **Élément** défini sur **état**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le formulaire Couleurs des graphiques, sélectionnez la couleur requise dans le champ **Nom de la couleur**.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les anneaux dans la page de destination de niveau 1

Configurez les données affichées dans les anneaux dans la section **Vue d'ensemble** de la page de destination de niveau 1.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser l'étiquette d'en-tête, la source de données, la mesure, le champ Grouper par et viewAllQuery pour tous les anneaux. Par exemple, anneau Problèmes qui me sont affectés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Dans le formulaire Page de destination, sous la section **Niveau 1**, sélectionnez **Configurer** en regard de **Configurations en anneau**.
   La définition de l'include de script client SowIncidentLandingPageUtils s'affiche.
4. Modifiez le champ **Script**, puis ajoutez le code à l'intérieur de la classe *`ServiceDeskLandingPageUtils`*.

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {

        const evamDef = this.getEvamDef();

        const visualizationConfig = [{

            "id": "incident_assigned",

            "tableName": "incident",

            "tableDisplayValue": "Incident",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assigned_toISNOTEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad
2572f2b47744",

            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Incidents assigned to
you") : await helpers.translate("Incidents assigned to your team"),
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                "groupByField": "state",

                "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            },

            {

                "id": "incident_sla",

                "tableName": "task_sla",

                "tableDisplayValue": "Task SLA",

                "myWorkQuery":
 "task.sys_class_name=incident^task.assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b4
 77fe^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=true^time_left<=1970-01-08
 00:00:00",

                "myTeamQuery":
 "task.sys_class_name=incident^task.assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
 2f2b47744^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=true^time_left<=1970-0
 1-08 00:00:00",

                "listView": 'sow_landing_page',

                "header": await helpers.translate("Incident SLAs"),

                "groupByField": "time_left",

                "evamId": evamDef['incidentSlaEvamDefinitionId'],

                "updated_on": "^ORDERBYtime_left",

            },

            {

                "id": "unassigned_incidents",

                "tableName": "incident",

                "tableDisplayValue": "Incident",

                "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
 2f2b47744",

                "myTeamQuery":
 "active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
 2f2b47744",

                "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
 "sow_landing_page",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                "header": await helpers.translate("Unassigned incidents"),

                "groupByField": "priority",

                "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            },

            {

                "id": "catalog_tasks",

                "tableName": "sc_task",

                "tableDisplayValue": "Catalog Task",

                "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "listView": 'sow_landing_page',

                "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Catalog tasks assigned
to you") : await helpers.translate("Catalog tasks assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                "evamId": evamDef["catalogTaskEvamDefinitionId"],

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            }

        ];

        return visualizationConfig;

    }
```

Par exemple, pour ajouter un anneau Problème, ajoutez ce qui suit au script pour permettre au nouvel anneau d'interagir avec la liste sur la page de destination. Ces éléments sont copiés à partir de SowIncidentLandingPageUtilsSNC, mais problem_task a été ajoutée.

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false, elementId) {

        if (table === "task") {

            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['sys_class_name'], groupMode,
elementId);

        }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'], groupMode, elementId);
    }


static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId) {
        if (selectedField == undefined) {
            selectedField = 'all';
        }
        const labelMap = {
            'incident': {
                '1': 'New incidents',
                '2': 'In Progress incidents',
                '3': 'On Hold incidents',
                '6': 'Resolved incidents',
                'all': 'Incidents'
            },
            'change_request': {
                '0': 'In Review changes',
                '-1': 'Implement changes',
                '-2': 'Scheduled changes',
                '-3': 'Authorize changes',
                '-4': 'Assess changes',
                '-5': 'New changes',
                'all': 'Changes'
            },
            'problem_task': {
                '151': 'New',
                '154': 'Work in Progress',
                '152': 'Assess',
                '157': 'Closed',
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            'all': 'Problem Tasks'
        },
        'problem': {
            '101': 'New problems',
            '102': 'Assess problems',
            '106': 'Resolved problems',
            '104': 'Fix in Progress problems',
            '103': 'Root Cause Analysis problems',
            'all': 'Problems'
        },
        'task': {
            'incident_task': 'Incident tasks',
            'problem_task': 'Problem tasks',
            'change_task': 'Change tasks',
            'sc_task': 'Catalog tasks',
            'incident': 'Incidents',
            'problem': 'Problems',
            'change_request': 'Change requests',
            'all': 'Tasks'
        }
    };
    if (elementId === 'delegated_task')
        return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to you';
    if (groupMode)
        return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to your team';
    return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';
}
```

Ajoutez le code suivant comme anneau supplémentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{

            "id": "problem_task_assigned",

            "tableName": "problem_task",

            "tableDisplayValue": "Problem Tasks",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problem Tasks assigned
to you") : await helpers.translate("Problem Tasks assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            //  "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

 },
```

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les anneaux dans la page de destination de niveau 2

Configurez les données qui s'affichent dans les anneaux de la section **Vue d'ensemble** de la page de destination de niveau 2.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser l'étiquette d'en-tête, la source de données, la mesure, le champ Grouper par et viewAllQuery pour tous les anneaux. Par exemple, anneau Tâches du catalogue qui me sont affectées.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Dans le formulaire Page de destination, sous la section **Niveau 1**, sélectionnez **Configurer** en regard de **Configurations en anneau**.
   La définition de l'include de script du client SOWLandingPageTier2Utils s'affiche.
4. Modifiez le champ **Script**, puis ajoutez le code à l'intérieur de la classe *`SOWLandingPageTier2Utils`*.

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        const visualizationConfig = [{

            "id": "incidentAssigned",

            "tableName": "incident",

            "tableDisplayValue": "Incident",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Incidents assigned to
you") : await helpers.translate("Incidents assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": "01a404e8b7203010e69dbc16de11a93f",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "problemsAssigned",

            "tableName": "problem",

            "tableDisplayValue": "Problem",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problems assigned to
you") : await helpers.translate("Problems assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": "5f0697b8f49bc510f8773ad5bd0ae292",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "changesAssigned",

            "tableName": "change_request",

            "tableDisplayValue": "Change Request",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Changes assigned to
you") : await helpers.translate("Changes assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": "e1f06c4194130110f87765e94545da91",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "taskAssigned",

            "tableName": "task",

            "tableDisplayValue": "Task",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=i
ncident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=change_task^ORsys_cla
ss_name=sc_task",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744^sys_class_n
ame=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=change_task^OR
sys_class_name=sc_task",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Tasks assigned to you") :
await helpers.translate("Tasks assigned to your team"),

            "groupByField": "sys_class_name",

            "evamId": "615d205d94df0110f87765e94545da03",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        }];

        return visualizationConfig;

    }
```

Par exemple, pour ajouter un anneau Problème, ajoutez ce qui suit au script pour permettre au nouvel anneau d'interagir avec la liste sur la page de destination. Ces éléments sont copiés à partir de SOWLandingPageTier2UtilsSNC, mais problem_task a été ajoutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false, elementId) {
        if (table === "task") {
            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['sys_class_name'], groupMode,
 elementId);
        }
        return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'], groupMode, elementId);
    }


static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId) {
        if (selectedField == undefined) {
            selectedField = 'all';
        }
        const labelMap = {
            'incident': {
                '1': 'New incidents',
                '2': 'In Progress incidents',
                '3': 'On Hold incidents',
                '6': 'Resolved incidents',
                'all': 'Incidents'
            },
            'change_request': {
                '0': 'In Review changes',
                '-1': 'Implement changes',
                '-2': 'Scheduled changes',
                '-3': 'Authorize changes',
                '-4': 'Assess changes',
                '-5': 'New changes',
                'all': 'Changes'
            },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            'problem_task': {
                '151': 'New',
                '154': 'Work in Progress',
                '152': 'Assess',
                '157': 'Closed',
                'all': 'Problem Tasks'
            },
            'problem': {
                '101': 'New problems',
                '102': 'Assess problems',
                '106': 'Resolved problems',
                '104': 'Fix in Progress problems',
                '103': 'Root Cause Analysis problems',
                'all': 'Problems'
            },
            'task': {
                'incident_task': 'Incident tasks',
                'problem_task': 'Problem tasks',
                'change_task': 'Change tasks',
                'sc_task': 'Catalog tasks',
                'incident': 'Incidents',
                'problem': 'Problems',
                'change_request': 'Change requests',
                'all': 'Tasks'
            }
        };
        if (elementId === 'delegated_task')
            return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to you';
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        if (groupMode)

            return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to your team';

        return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';

    }
```

Ajoutez le code suivant comme anneau supplémentaire.

```
{

            "id": "problem_task_assigned",

            "tableName": "problem_task",

            "tableDisplayValue": "Problem Tasks",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problem Tasks assigned
to you") : await helpers.translate("Problem Tasks assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            //  "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

 },
```

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la visibilité des sections de page de destination

Indiquez si vous souhaitez afficher ou masquer certaines sections de la page de destination. Par exemple, les sections **Liens rapides** et **À venir**.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire Page de destination, utilisez le bouton bascule pour afficher ou masquer la section de page de destination requise.
   Un bouton bascule s'affiche en regard de chaque section que vous pouvez afficher ou masquer. Par exemple, **Liens rapides**, **À venir**, **Annonces**, etc.

Configurer la section Annonces sur la page de destination

Personnalisez une annonce existante ou ajoutez une annonce pour des tables supplémentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez personnaliser la configuration du composant EVAM (Entity View Action Mapper) pour la section **Annonces**. Bien que vous puissiez personnaliser les données de la page de destination par défaut, vous devez créer une copie de la page de destination pour modifier le style visuel. Dans le système de base, les annonces et les sources de données correspondantes sont définies pour les tables suivantes :

- Panne [cmdb_ci_outage]
- Annonce de bannière [sys_ux_banner_announcement]
- Incident [incident]

Vous pouvez ajouter des annonces pour des tables supplémentaires en définissant des sources de données supplémentaires dans la définition EVAM.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Dans le formulaire Page de destination, sous la section **Niveau 1** ou **Niveau 2**, sélectionnez **Configurer** en regard de l'option **Annonces**.
   La définition SOW - Annonces EVAM s'affiche. Pour en savoir plus sur la définition EVAM, consultez Créer une définition EVAM .
4. Accédez à **Tout** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Définitions EVAM**.
5. Pour modifier la source de données d'une annonce, accédez à la liste connexe Sources de données EVAM M2Ms et modifiez la source de données requise.
   Pour en savoir plus sur la source de données, consultez Définir une source de données .
6. Pour créer une annonce pour une table supplémentaire, ajoutez une source de données pour cette table.
   Pour en savoir plus sur la source de données, reportez-vous à la rubrique Définir une source de données. Pour en savoir plus sur la définition d'une source de données, consultez Définir une source de données .
7. **Facultatif :** Pour insérer des annonces personnalisées dans la section **Annonces**, créez une configuration d'annonce de bannière supplémentaire pour la table Annonce de bannière [sys_ux_banner_announcement] en procédant comme suit.

   a. Créez une configuration d'annonce de bannière et les annonces de bannières correspondantes.
      Pour en savoir plus sur la création d'une configuration d'annonce de bannière, consultez Annonces de bannières Next Experience .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Associez la configuration de l'annonce de bannière à la propriété *sn_sow.banner_announcements_config_id*.

i. Accédez à sys_properties.list.

ii. Sélectionnez la propriété *sn_sow.banner_announcements_config_id*.

iii. Sur le formulaire Propriété système, spécifiez le sys_id de la configuration de la bannière comme valeur de propriété.

8. Pour configurer l'affichage d'une annonce pour une source de données, modifiez la configuration et le modèle d'une vue EVAM en effectuant les étapes suivantes.

a. Accédez à la liste connexe Ensemble de configuration de vue EVAM M2M et sélectionnez l'ensemble de configuration requis.

b. Dans le formulaire Ensemble de configuration de vue EVAM, accédez à la liste connexe Configurations de vue EVAM et sélectionnez une configuration pour la source de données requise.

c. Dans le formulaire Configuration de vue EVAM, ouvrez le modèle à partir du champ **Modèle de vue**.

d. Dans le formulaire Afficher le modèle, modifiez le champ **Modèle**.
Pour en savoir plus sur la modification d'un modèle, consultez Définir un modèle de vue EVAM .

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la section À venir sur la page de destination

Configurez les données qui s'affichent dans la section **À venir**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide d'un point d'extension, vous pouvez appeler les scripts personnalisés pour étendre les fonctionnalités de la section **À venir** et intégrer facilement les personnalisations sans avoir à modifier le code de base. Pour en savoir plus sur les points d'extension, consultez Créer et ajouter un point d'extension scripté .

Points d'extension scriptés pour la section À venir dans le système de base

Point d'extension	Description
sn_sow.UpcomingLinkProvider	Permet d'obtenir la liste des enregistrements de tâches à venir (changements, incident, demandes et tâches en retard) pour le jour même et le jour suivant.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.

2. Dans la liste Points d'extension, sélectionnez **sn_sow.UpcomingLinkProvider**.

3. Créez une implémentation à l'aide du lien connexe **Créer une implémentation** ou modifiez une implémentation à partir de la liste connexe Implémentations.

Voici un exemple de la façon d'ajouter un nouveau type d'annonce pour les tâches de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom : MyCustomUpcomingLinkProvider_ChangeTask
- Script :

```
var PREFIX_QUERY = 'active=true^' + assignToQuery;

  var TODAY_QUERY =
'^planned_start_dateONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfTod
ay()';

  var TOMORROW_QUERY =
'^splanned_start_dateONTomorrow@javascript:gs.beginningOfTomorrow()@javascript:gs.e
ndOfTomorrow()';

  var encodedQuery = null;

  var listTitle = gs.getMessage("Change_Task");

  if ('beginningOfToday' == request.from && 'endOfToday' == request.to) {

    encodedQuery = PREFIX_QUERY + TODAY_QUERY;

  } else if ('beginningOfTomorrow' == request.from && 'endOfTomorrow' == request.to) {

    encodedQuery = PREFIX_QUERY + TOMORROW_QUERY;

  } else {

    throw gs.getMessage("Unsupported date range");

  }

  var LIMIT = 10;

  var changeTaskGr = new GlideRecordSecure('change_task');

  changeTaskGr.addEncodedQuery(encodedQuery);

  changeTaskGr.setLimit(LIMIT + 1);

  changeTaskGr.query();

  var count = changeTaskGr.next() ? changeTaskGr.getRowCount() : 0;

  var items = [];

  if (count > 0) {

    var msg = null;

    if (1 == count) {

      msg = gs.getMessage("{0} change task", [count]) + "";

    } else {

      if (count > LIMIT) {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      msg = gs.getMessage("More than {0} change task(s)", [LIMIT.toString()]) + "";
    } else {
      msg = gs.getMessage("{0} change task(s)", [count]) + "";
    }
  }
  var route = {
    route: 'simplelist',
    fields: {
      table: changeTaskGr.getTableName()
    },
    params: {
      listTitle: listTitle,
      query: changeTaskGr.getEncodedQuery()
    }
  };
  if (1 == count) {
    route = {
      route: 'record',
      fields: {
        table: changeTaskGr.getTableName(),
        sysId: changeTaskGr.getUniqueValue()
      }
    };
  }
  var item = {
    label: msg,
    type: 'route',
    value: route,
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      "startsWith": {
        "icon": "change-outline",
        "align": "center"
      },
      "opensWindow": false,
      "configAria": {},
      "download": false
    };
    items.push(item);
  }
  return items;
```

4. Sélectionnez **Mettre à jour** et sauvegardez l'enregistrement d'include de script.
5. Créez une tâche pour vérifier si elle s'affiche comme tâche à venir.
   Par exemple, créez une tâche de changement.

   a. Dans le menu **Tout**, accédez à **change_task.list**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs requis.
      - Description brève
      - Description
      - Date de début prévue. Vous pouvez spécifier la date du jour.
      - Affecté à. Spécifiez l'utilisateur pour lequel la tâche à venir doit s'afficher.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

   e. Vérifiez que la tâche figure dans la section **À venir** de la page de destination de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour l'utilisateur sélectionné.

Configurations de la page des enregistrements dans SOW pour ITSM

Vous pouvez configurer les données disponibles dans les pages d'enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Configurer la page d'enregistrement d'incident dans SOW pour ITSM

Configurez les données affichées dans différents onglets d'incident tels que les onglets **Vue d'ensemble** et **Détails**.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez l'option **Gestion des incidents**.
3. Sélectionnez **Enregistrement d'incident**, puis **Configurer** pour configurer l'un des onglets suivants.
   - Vue d'ensemble : configurez l'une des options suivantes pour l'onglet **Vue d'ensemble**.
     - Visibilité de l'onglet pour les agents de niveau 1 : configurez les paramètres de visibilité pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble** pour les agents de niveau 1. Vous pouvez également configurer les critères d'utilisateur pour inclure ou exclure des utilisateurs disposant d'autres rôles et groupes d'utilisateurs.

       Remarque :
       - Par défaut, l'onglet **Vue d'ensemble** s'affiche pour les agents de niveau 1.
       - Lorsque vous choisissez de masquer l'onglet **Vue d'ensemble** pour les agents de niveau 1, l'onglet **Détails** s'ouvre par défaut.
       - Cette option n'est disponible que si la propriété *glide.ux.user_criteria_enabled* est définie sur **true**. Pour plus d'informations, consultez Enable the user criteria property .
     - Résumé : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Résumé de l'onglet **Vue d'ensemble**.
     - Impact : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Impact de l'onglet **Vue d'ensemble**.
     - Cause : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Cause de l'onglet **Vue d'ensemble**.
     - Résolution : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Résolution de l'onglet **Vue d'ensemble**.
   - Détails : configurez l'une des options suivantes pour l'onglet **Détails**.
     - Enregistrement : fournit des détails supplémentaires sur l'enregistrement d'incident. Configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles de l'onglet **Détails** à l'aide du générateur de formulaires.
     - Nouvel enregistrement : cette disposition est disponible lorsqu'un agent crée un enregistrement d'incident. Configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles de l'onglet **Détails** à l'aide du générateur de formulaires.

     Pour en savoir plus sur la configuration de la disposition des champs, des éléments d'interface utilisateur et du contenu des données visibles à l'aide du générateur de formulaires, voir Customize forms within a form component .

Configurer la page Enregistrement d'un changement dans SOW pour ITSM

Configurez les données affichées dans différents onglets de la page Enregistrement d'un changement, notamment les onglets **Vue d'ensemble** et **Détails**.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez l'option **Gestion des changements**.
3. Sélectionnez **Enregistrement d'un changement**, puis **Configurer** pour configurer l'un des onglets suivants.
   - Vue d'ensemble : configurez l'une des options suivantes pour l'onglet **Vue d'ensemble**.
     - Conteneurs : définit le mode de rendu de la page de vue d'ensemble dynamique tout au long du cycle de vie du changement. Cela inclut la visibilité et l'ordre des sections dans la page de vue d'ensemble et indique s'il faut inclure la barre de flux d'activité.
     - Champs de section : définissez les champs qui s'affichent pour chaque section dans la vue d'ensemble du changement.
   - Détails : définit la vue de formulaire qui permet aux utilisateurs d'afficher tous les détails liés au changement.

   Pour en savoir plus sur la configuration de la mise en page des champs, des éléments d'interface utilisateur et du contenu des données visibles à l'aide du concepteur de formulaires, consultez Customize forms within a form component .

Configurations du panneau latéral contextuel dans SOW pour ITSM

Vous pouvez configurer les onglets disponibles du panneau latéral contextuel dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Configurer les onglets du panneau latéral contextuel dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez ou supprimez des onglets du panneau latéral contextuel disponible dans toutes les pages d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

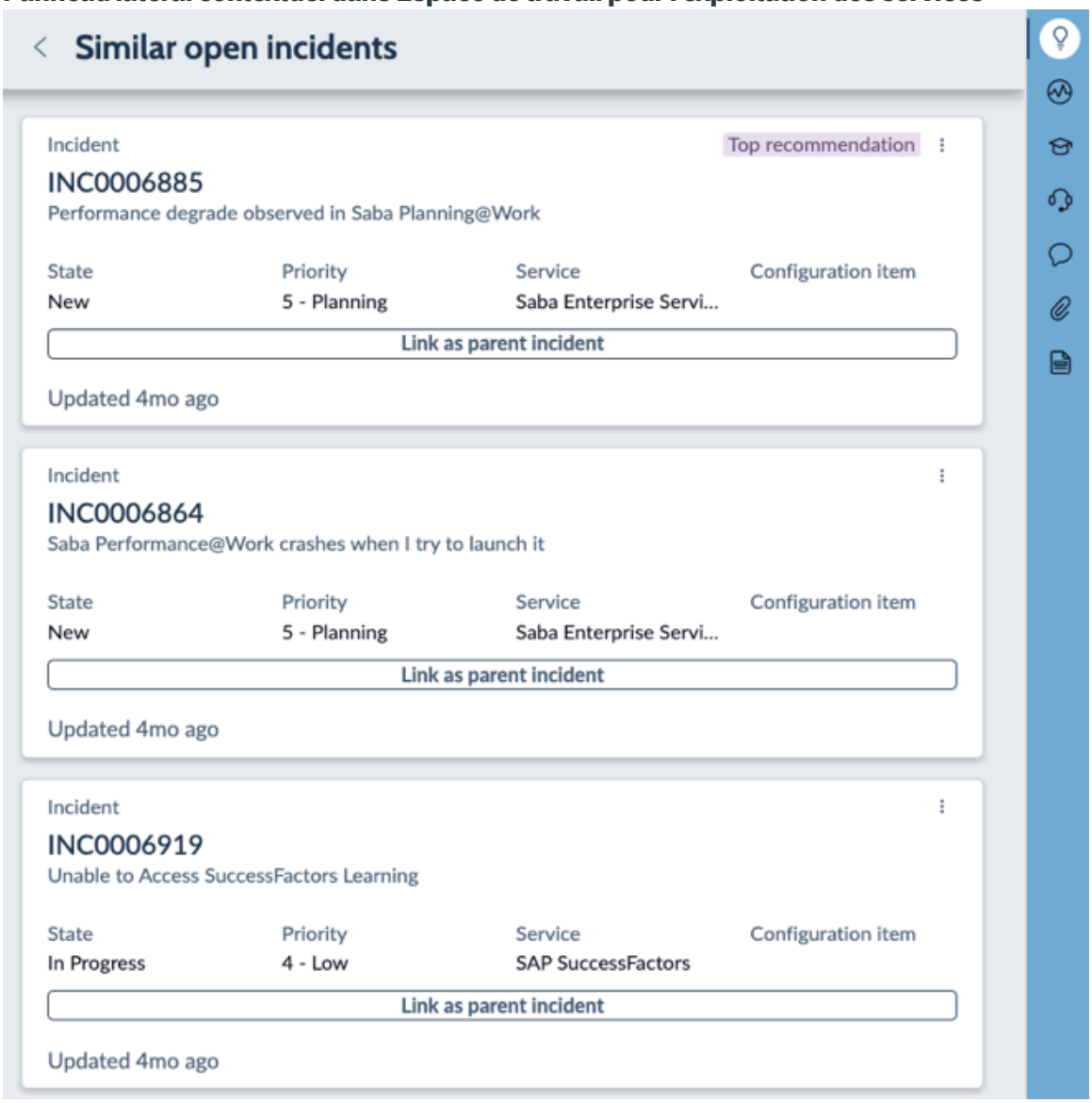
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, toutes les pages d'enregistrement, notamment les pages d'enregistrement d'incident et d'interaction, disposent d'un panneau latéral contextuel avec plusieurs onglets dans Espace de travail pour l'exploitation des services. À partir de ces onglets, vous pouvez effectuer plusieurs tâches, par exemple afficher les informations de l'enregistrement, collaborer via Microsoft Teams, afficher des recommandations, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau latéral contextuel dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la liste Pages et variantes, sélectionnez **Enregistrement SRP**.
4. À gauche de la zone Générateur d'IU, accédez à **Corps** > **Volets redimensionnables** > **droite**et sélectionnez **Tab sidebar** (Barre latérale d'onglets).
5. À droite du Générateur d'IU, accédez à **Configuration** > **Onglets** et sélectionnez **SOW : onglets de barre latérale en haut**.
6. Sélectionnez l'icône pour ouvrir la configuration de l'onglet.
   Les pages et variantes associées à la barre latérale contextuelle apparaissent. Par exemple, sélectionnez Assistant d'agent SNC pour ajouter l'option Assistant d'agent sur la barre latérale.
7. Modifiez la condition d'écran relative à l'écran UX.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. À gauche de la page, sélectionnez ☰ et accédez à **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de variantes**.

b. Dans le formulaire Écran UX, modifiez le champ **Condition d'écran** pour ajouter ou supprimer des enregistrements afin de placer l'onglet à la position requise.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Vous êtes redirigé vers la page Tableaux de bord.

8. Modifiez le script de condition d'écran pour l'écran UX en procédant comme suit.

a. Sélectionnez l'onglet précédemment ouvert de la page Générateur d'IU, par exemple, la page de l'onglet Assistant d'agent SNC.

b. À gauche de la page, sélectionnez ☰ et accédez à **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de variantes**.

c. Dans la liste connexe Conditions de l'écran UX du formulaire Écran UX, ouvrez l'enregistrement associé.

d. Modifiez le champ **Script** pour ajouter des conditions pour les enregistrements dans lesquels vous souhaitez que l'onglet soit disponible ou pour les supprimer.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez à un agent de travailler sur les recommandations pertinentes fournies par Actions recommandées pour ITSM.

La version standard de Actions recommandées pour ITSM est fournie en tant que nouvelle fonctionnalité dans Gestion des incidents pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services qui fait partie de Espace de travail pour l'exploitation des services 3.0.

Les utilisateurs existants qui procèdent à une mise à niveau vers Espace de travail pour l'exploitation des services 3.0 bénéficient par défaut de la version standard de Actions recommandées pour ITSM en tant que nouvelle fonctionnalité. Les nouveaux utilisateurs obtiennent la version standard de Actions recommandées pour ITSM après l'installation de l'application Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) à partir de ServiceNow Store.

Les utilisateurs de Espace de travail pour l'exploitation des services 6.0 recevront le nouveau module d'extension standard, Actions recommandées pour ITSM (sn_itsm_ra), qui inclut ses fonctionnalités standard.

Pour plus d'informations, consultez Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Ce module d'extension active les actions recommandées standard et propose les recommandations suivantes :

- Incidents ouverts (CI et service)
- Incidents résolus similaires (CI et service)
- PRB ouverts (CI et service)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Recommandation de Recherche IA

> **Remarque :**
> La recommandation de Recherche IA est disponible pour les utilisateurs utilisant Espace de travail pour l'exploitation des services 5.0 et les versions supérieures.

Pour obtenir la version avancée de Actions recommandées pour ITSM, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (sn_sow_itsm_ra_adv) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

> **Remarque :**
> pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Ce module d'extension fournit deux recommandations basées sur l'intelligence des tâches pour les incidents : **Prédiction de la valeur des champs d'incident (TI)** et **Incidents similaires (TI)**.

> **Remarque :**
> Les modules d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (sn_sow_itsm_ra_adv) et Console d'administration d'intelligence des tâches (com.sn_ti_admin) sont installés en tant que dépendances.

En outre, pour obtenir des recommandations basées sur Intelligence prédictive, installez les modules d'extension suivants :

- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Incident (com.snc.incident.ml) pour installer la définition de la solution des problèmes pertinents - PRB ouverts similaires (Similarité). Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Incident.
- Installez le module d'extension Gestion des problèmes pour Espace de travail pour l'exploitation des services (**com.snc.uib.sow_problem**) pour installer la définition de solution - Créer un problème pour un incident majeur.
- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim.ml_solution) pour installer les définitions de solutions Gestion des services informatiques suivantes.
  - Proposer un incident majeur (tendance)
  - Incident majeur similaire (tendance)

  Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs.
- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des incidents (com.snc.incident.ml_solution) pour installer les définitions de solutions Gestion des services informatiques suivantes.
  - Groupe d'affectation (classification)
  - Élément de configuration (classification)
  - Service (classification)
  - Incidents ouverts similaires (similarité)
  - Articles similaires de la base de connaissances (similarité)
  - Incidents résolus similaires (similarité)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Incidents similaires (TI)

  Remarque :
  La recommandation d'incidents similaires (TI) n'est disponible qu'à partir de Espace de travail pour l'exploitation des services 6.0.

Pour plus d'informations, consultez Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents.

Formez les définitions de solutions pour prédire les recommandations pour un incident. Pour en savoir plus sur les définitions des solutions de formation, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des incidents

Pour en savoir plus sur la définition de la solution de formation à la prédiction de la valeur des champs d'incident (TI), consultez Intelligence des tâches pour ITSM.

Dépréciation de Cadre de travail des recommandations

Cadre de travail des recommandations est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Actions recommandées pour ITSM assure la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque :
pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer Actions recommandées pour ITSM

Configurez des actions recommandées pour afficher des recommandations pertinentes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez une règle dans Actions recommandées pour ITSM.
   ITSM vous permet de créer des règles. Pour plus d'informations, consultez Create a rule in Recommended Actions .
2. Créez une recommandation.

   ITSM vous permet de créer des recommandations. Pour plus d'informations, consultez Create a recommendation in Recommended Actions .
3. Créez un générateur de ressources.

   ITSM vous permet de créer des générateurs de ressources. Pour plus d'informations, consultez Create a resource generator in Recommended Actions .
4. Créez des conseils et des recommandations de champ.
   ITSM vous permet de configurer ou de créer des conseils et des recommandations de champ. Pour plus d'informations, consultez Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'onglet Assistant d'agent dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez ou désactivez l'onglet Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel pour le type d'enregistrement requis.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
L'administrateur doit se trouver dans le domaine global pour modifier les configurations des tables de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez ou supprimez une table d'enregistrement à partir de la condition d'écran et mettez à jour le sys_id de l'enregistrement pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent relatif à cette table.

Important :
Utilisez ce processus si vous utilisez une version de SOW antérieure à la version 4.0. Si vous utilisez une version ultérieure à la version 4.0, vous pouvez utiliser la collection de pages **SOW : onglets de barre latérale en haut** pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la Page d'enregistrement standard.

Procédure

1. Accédez à **Tout**.
2. Dans la zone de recherche, saisissez `sys_ux_screen_type.list` et appuyez sur Entrée.
3. Sélectionnez l'icône de filtre ( ), saisissez **[Name] [contains] [Agent Assist]** et **[Application] [is] [Service Operations Workspace]** et cliquez sur **Exécuter**.
4. Sélectionnez le lien **Assistant d'agent**.
5. Dans l'onglet **Écrans UX**, sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.
6. Pour mettre à jour la condition d'écran et le sys_id, procédez comme suit :
   a. Dans le formulaire Écran UX, modifiez le champ **Condition d'écran** et ajoutez les tables d'enregistrement dans lesquelles vous souhaitez que l'onglet apparaisse.
   Par exemple, vous pouvez ajouter le code suivant pour l'enregistrement d'interaction.

```
controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Si vous souhaitez activer l'onglet Assistant d'agent, ajoutez le sys_id de la configuration de la table dans **Configuration du macroponent**.

Pour plus d'informations, consultez Modifier la configuration de table de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

7. Pour désactiver l'onglet Assistant d'agent associé à une table d'enregistrement, supprimez la table d'enregistrement du champ **Condition d'écran** et le sys_id de la configuration de la table dans le champ **Configuration du macroponent**, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier la configuration de table de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Modifiez la configuration de table de l'Assistant d'agent pour afficher les résultats de recherche requis sous l'onglet Assistant d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
L'administrateur doit se trouver dans le domaine global pour modifier les configurations de table de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mettez à jour la configuration de table pour obtenir les résultats de recherche requis.

Pour créer une configuration de table, consultez Configure table for a contextual search .

Important :
Utilisez ce processus si vous utilisez une version de SOW antérieure à la version 4.0. Si vous utilisez une version ultérieure à la version 4.0, vous pouvez utiliser la collection de pages **SOW : onglets de barre latérale en haut** pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent. Pour plus d'informations, consultez Modifier la configuration des tables pour Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la page d'enregistrement standard.

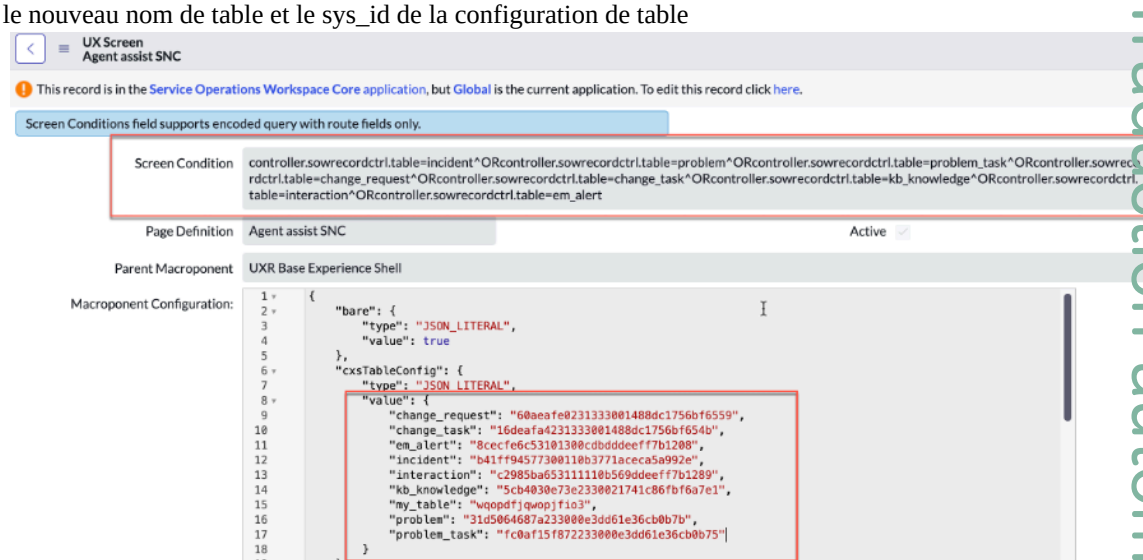
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout**.
2. Dans la zone de recherche, saisissez `sys_ux_screen_type.list` et appuyez sur Entrée.
3. Sélectionnez l'icône de filtre ( ), saisissez **[Name] [contains] [Agent Assist]** et **[Application] [is] [Service Operations Workspace]** et cliquez sur **Exécuter**.
4. Recherchez le nom contenant : **Assistant d'agent** et Application est le nom de l'espace de travail : **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
5. Sélectionnez le lien **Assistant d'agent**.
6. Dans l'onglet **Écrans UX**, sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.
7. Pour ajouter la propriété et l'ID système pertinent de la configuration de table dans la **Configuration du macroponent**, procédez comme suit :

   a. Entrez le nouveau nom de table et le sys_id de la configuration de table requise.



   > **Remarque :**
   > Pour copier le sys_id, accédez à **Recherche contextuelle** >**Configuration de table**. Cliquez ensuite avec le bouton droit sur la configuration de table requise et sélectionnez **Copy_sysid**.

   b. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent, consultez Configurer l'onglet Assistant d'agent dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Personnaliser les recommandations du groupe de support d'astreinte

Configurez les recommandations du groupe de support qui doivent être affichées dans le panneau **Experts d'astreinte** d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la liste Includes de script, sélectionnez **OnCallUtilsSow**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour configurer les recommandations du groupe de support, modifiez le champ **Script**.
   Pour en savoir plus sur la disponibilité de ces groupes pour un incident, reportez-vous à la rubrique Experts d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

```
getRecommendedGroups: function(table, sysId, fieldWatchList) {
 if(!table || !sysId) {
  return {};
 }

 var recommendedGroups = {};
 var gr = new GlideRecord(table);
 if (gr.get(sysId)) {
  var self = this;

  if (table == this.TABLES.INCIDENT) {
   fieldWatchList.forEach(function(watchField) {
    if (watchField.field == "assignment_group" && !recommendedGroups[watchField.value +
""] && self._isOnCallDefinedForTheGroup(watchField.value)) {
     recommendedGroups[watchField.value + ""] = gs.getMessage("Recommended based on
assignment group");
    } else if (watchField.field == "cmdb_ci") {
     var cmdbCiGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI);
     if (cmdbCiGr.get(watchField.value + "")) {
      if (cmdbCiGr.support_group && !recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(cmdbCiGr.support_group + "")) {
       recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] = gs.getMessage("Recommended
based on affected CI");
      }
     }
    } else if (watchField.field == "business_service") {
     var businessServiceGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI_SERVICE);
     if (businessServiceGr.get(watchField.value + "")) {
      if (businessServiceGr.support_group
&& !recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(businessServiceGr.support_group + "")) {
       recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on impacted service");
      }
     }
    }
   });
  }
 }

 return recommendedGroups;
}
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer des notifications dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Personnalisez les notifications qui sont envoyées à un agent pour l'informer de différents changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

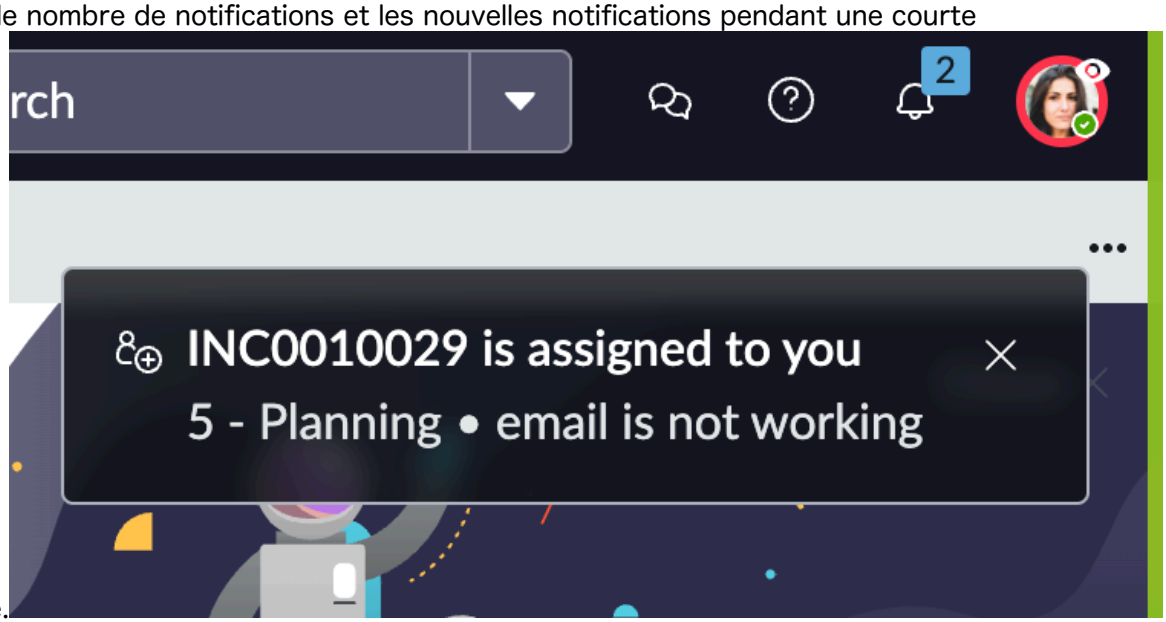
Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, notification_provider_admin ou admin

Pour les notifications de délégation, le module d'extension Notification Provider for Next Experience (com.glide.notification.provider.next.experience) doit être installé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un agent est notifié dans les cas suivants :

- Une demande de changement, un incident ou un problème affecté à un agent comporte des mises à jour.
- Une tâche est déléguée à l'agent.

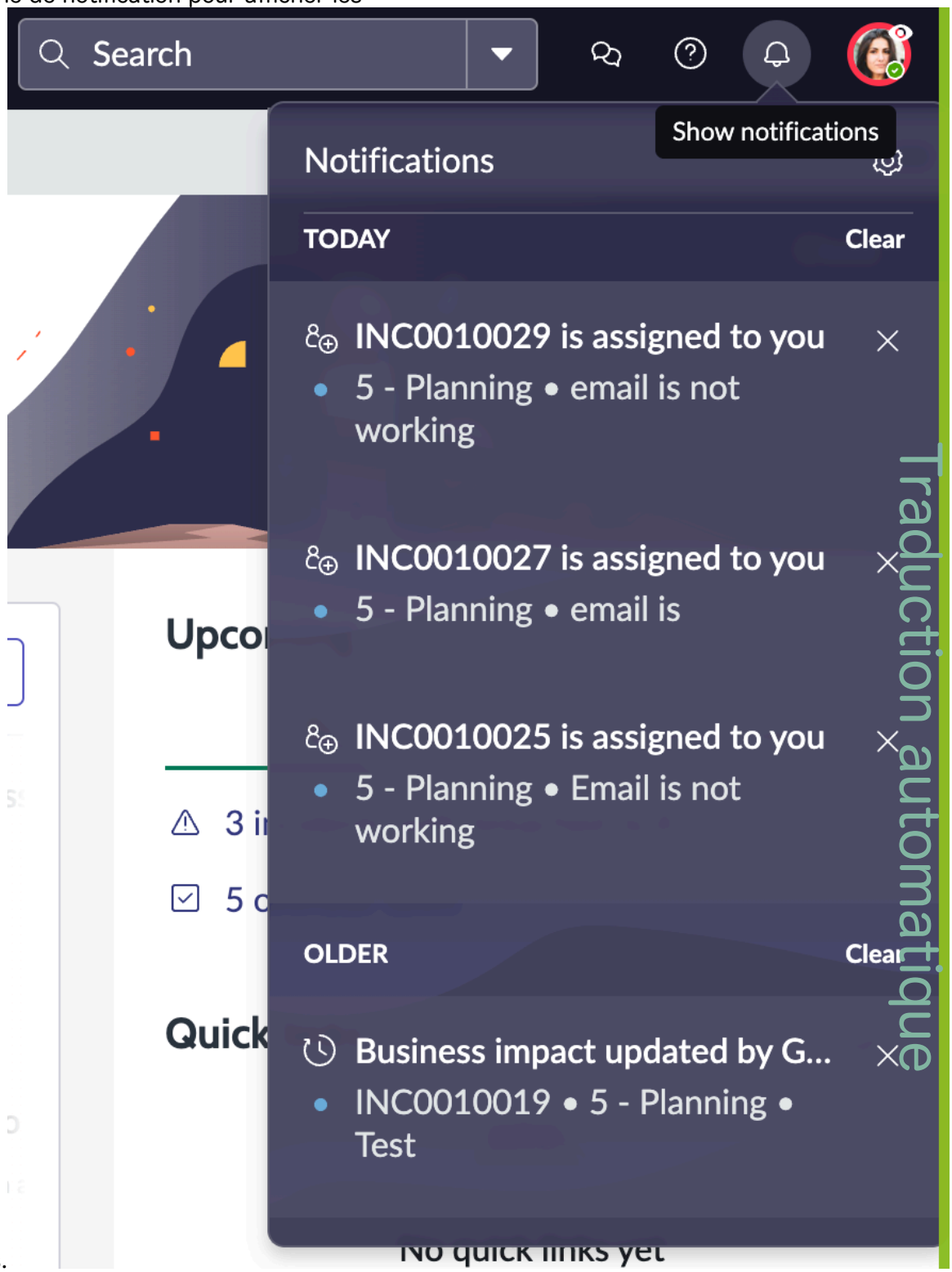
L'icône de notification affiche les alertes de notification. L'icône affiche un badge avec le nombre de notifications et les nouvelles notifications pendant une courte durée.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez l'icône de notification pour afficher les



notifications.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Déclencheurs de notification**.
2. Pour modifier les notifications de mises à jour d'incidents, de problèmes et de changements, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste des déclencheurs de notification, sélectionnez l'une des options suivantes :

- Notification d'incident
- Notification de problème
- Notification de changement

Pour en savoir plus sur les formats de notification par défaut, consultez Formats de notification par défaut.

b. Modifiez les informations requises, telles que la catégorie de notification, le destinataire et la date de l'envoi.

Les onglets **À qui envoyer** et **Quand recevoir** contiennent les paramètres de notification.

Remarque :
Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous modifiez ces notifications :

- Vous ne pouvez pas modifier l'en-tête de la notification.
- Le champ **Catégorie** de chaque type de notification doit correspondre à ce type de notification afin que les notifications soient correctement classées pour les agents. Par exemple, le champ **Catégorie** doit être **Incident** pour les notifications d'incident. Cette étape permet de vérifier que la notification est classée dans les préférences de notification et que les agents peuvent facilement activer et désactiver toutes les notifications classées dans une catégorie.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Pour modifier la notification de délégation, procédez comme suit :

a. Dans la liste des déclencheurs de notification, sélectionnez **Notification de délégation**.

b. Modifiez les informations de notification requises, telles que le destinataire, la date d'envoi, l'en-tête et le contenu de la notification.
Les onglets **À qui envoyer** et **Quand recevoir** contiennent les paramètres de notification.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Dans les notifications par e-mail, vous pouvez décider où rediriger le lien vers un enregistrement. Plutôt que d'ouvrir un enregistrement automatiquement dans l'interface UI16 classique, vous pouvez l'ouvrir dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW). Le module d'extension ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) est installé et activé automatiquement pour prendre en charge ce comportement. Le lien d'enregistrement dans une notification par e-mail s'ouvre dans SOW uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- La propriété système **Rediriger la notification par e-mail SOW** (*sow_email_notification_redirect*) est définie sur true.
- L'utilisateur qui sélectionne le lien d'enregistrement d'incident dispose du rôle sn_sow_user.

Cette fonctionnalité s'applique aux types d'enregistrement suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Incident
- Problème
- Changement
- Demande

Configurer des ressources de recherche pour une interaction

Vous pouvez configurer des ressources de recherche supplémentaires pour une interaction afin d'aider les agents à proposer une résolution rapide.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou interaction_agent

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche** > **Interaction (SOW)**.
2. Modifiez l'enregistrement d'interaction (SOW) correspondant au contexte de recherche.
   a. Recherchez une ressource ou une combinaison de ressources dans le champ **Module de recherche** et sélectionnez la ressource de recherche que vous souhaitez ajouter.
   b. Mettez à jour le champ de texte Module de recherche avec le nom que vous souhaitez donner à la ressource de recherche.
   c. Enregistrez ou mettez à jour l'enregistrement.
   La ressource de recherche nouvellement ajoutée peut être sélectionnée à partir du filtre Ressource de recherche de la fenêtre Assistant d'agent.

Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez Gestion des incidents majeurs (MIM) pour gérer les incidents majeurs à partir de la page des enregistrements d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Un incident majeur (IM) est un incident qui entraîne une interruption substantielle des activités et a un impact élevé sur l'entreprise.

Un incident majeur exige une intervention au-delà du processus de gestion des incidents de routine. Les incidents majeurs présentent une procédure distincte avec des délais plus courts et une priorité élevée afin d'accélérer le processus de résolution des incidents ayant un impact élevé sur l'entreprise.

Vue d'ensemble de la configuration

La configuration de Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services implique l'installation de Gestion des incidents majeurs avec Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit aux administrateurs un contrôle centralisé de l'instance. Il offre un accès rapide à la gestion de toutes les personnalisations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour Gestion des services informatiques (ITSM), ainsi que des modules d'extension supplémentaires qui étendent les options Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Pour plus d'informations sur les Admin Center, voir Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez le module d'extension Gestion des incidents majeurs (app-sow-mim) dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de Admin Center.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Dans l'onglet Admin Center **Vue d'ensemble**, accédez à la section Configurer ITSM Core, puis sélectionnez le bouton **Installer** sous Gestion des incidents majeurs.
3. Dans la fenêtre contextuelle qui répertorie les modules d'extension à installer, sélectionnez **Démarrer l'installation**.

Que faire ensuite
Après avoir activé Gestion des incidents majeurs, vous pouvez configurer les fonctionnalités disponibles en sélectionnant l'option Configurer, qui vous redirige vers l'onglet **Configuration** de l'Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les fonctionnalités dans Gestion des incidents majeurs pour utiliser et gérer les incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Vue d'ensemble de la configuration

Admin Center vous permet de configurer les fonctionnalités suivantes dans Gestion des incidents majeurs :

- Rôles de gestionnaire des incidents majeurs
- Règles de déclencheur d'incidents majeurs
- Modèles et plans de communication
- Playbooks
- Notifications par e-mail
- Configurations de chronologie pour un rapport post-incident

Configurer des règles de déclencheur d'incidents majeurs

Créez et configurez des règles de déclencheur pour un incident majeur en vue de définir les conditions dans lesquelles une action de déclencheur est exécutée. Vous pouvez créer des règles de déclencheur d'incident majeur pour définir des conditions dans lesquelles un incident est automatiquement considéré comme un candidat aux incidents majeurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les règles de déclencheur d'incident majeur sont évaluées de façon asynchrone chaque fois qu'un incident majeur est créé ou promu depuis un incident, à condition que les conditions suivantes soient respectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'incident parent n'est pas renseigné pour l'enregistrement d'incident, ce qui signifie que l'incident actuel n'est pas un incident enfant.
- L'incident majeur n'est ni proposé ni accepté.
- L'incident est actif.

Vous pouvez également configurer des règles de déclencheur d'incident majeur pour créer directement un incident majeur, en ignorant l'étape candidate.

Remarque :
Des règles de déclencheur du système de base sont disponibles.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , sélectionnez le bouton **Configurer** dans la section Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs. Dans la section Règles de déclencheur, vous pouvez afficher le nombre de règles de déclencheur configurées et actuellement actives.
3. Dans la section Règle de déclencheur, sélectionnez **Configurer**.
   La page Règles de déclencheur contient une liste des règles de déclencheur disponibles. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle règle de déclencheur disponible et sélectionner les actions suivantes :
   - Activer : active la règle de déclencheur sélectionnée. Les règles de déclencheur d'incidents majeurs dans le système de base sont inactives par défaut.
   - Supprimer : supprime la règle de déclencheur sélectionnée.
   - Désactiver : désactive la règle de déclencheur active sélectionnée.
   - Copier : copie la règle de déclencheur avec les informations. Cette option permet de créer une règle de déclencheur à l'aide des données d'une règle de déclencheur existante.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règles de déclencheur

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de déclencheur.
Nom de la table	Table dans laquelle la règle de déclencheur est exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mesure à prendre	Mesure prise sur l'incident lorsque la règle de déclencheur est exécutée. Valeurs possibles : ○ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs lorsque la règle de déclencheur est exécutée. Une fois approuvé, l'incident est promu au rang d'incident majeur. ○ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : l'incident est promu directement au rang d'incident majeur lorsque la règle de déclencheur est exécutée. **Remarque :** La propriété système **Créer un incident majeur à partir d'un candidat** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major*) crée différents comportements en fonction des options sélectionnées. Lorsque la propriété système est définie sur **Créer**, les comportements suivants se produisent en lien avec les valeurs du champ **Mesure à prendre** : ○ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs. Une fois approuvé, un nouvel incident majeur est créé et l'incident existant est marqué comme son enfant. ○ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : un nouvel incident est créé et promu au rang d'incident majeur. L'incident existant est marqué comme son enfant. Lorsque la propriété système est définie sur **Promouvoir**, les comportements suivants se produisent en lien avec les valeurs de la **Mesure à prendre** : ○ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs. Une fois approuvé, l'incident est promu au rang d'incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : l'incident existant est promu au rang d'incident majeur.
Application	Champ d'application de la règle de déclencheur. La règle de déclencheur est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Ordre d'exécution	Séquence dans laquelle les règles sont déclenchées. La règle présentant l'ordre d'exécution le plus bas est déclenchée en premier. Par exemple, une règle dont l'ordre est de 100 est exécutée en premier, suivie de la règle dont l'ordre est de 200, et ainsi de suite. **Remarque :** si l'une ou l'autre des conditions actuelles de règle de déclencheur est remplie, l'incident est considéré comme un candidat aux incidents majeurs. La vérification des règles restantes n'est alors pas requise. Dans le cas contraire, toutes les règles sont vérifiées en fonction de l'ordre d'exécution.
Actif	Option pour activer la règle de déclencheur.
Conditions	Générateur de conditions permettant de définir les conditions devant être remplies pour exécuter la règle de déclencheur.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La règle de déclencheur est créée et ajoutée à la liste des règles de déclencheur disponibles.

Configurer des modèles et des plans de communication dans Gestion des incidents majeurs

Configurez les modèles et les plans de communication dans Gestion des incidents majeurs pour réduire les efforts et le temps consacrés à la création et à la rédaction de la communication aux différentes étapes d'un incident majeur. Une communication efficace avec les personnes concernées facilite la résolution des incidents majeurs.

Configurer un modèle de communication pour les e-mails dans Gestion des incidents majeurs

Configurez des modèles de communication pour les e-mails dans Gestion des incidents majeurs afin de réduire les efforts et le temps consacrés à la création et à la rédaction d'e-mails de communication.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs.
3. Dans la section **Modèle de communication**, sélectionnez **Configurer l'e-mail** pour afficher une liste des modèles d'e-mails de communication disponibles.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Configurer un formulaire d'e-mail

Champ	Description
Nom	Donnez un nom au modèle d'e-mail.
Table	Table à laquelle le modèle d'e-mail s'applique. **Remarque :** Par défaut, il s'agit de la table Tâche de communication des incidents [incident_alert_task].
Application	Périmètre de l'application du modèle d'e-mail. Le modèle d'e-mail est disponible pour toutes les applications ou pour les applications incluses dans le périmètre.
Ordre d'exécution	Séquence dans laquelle les modèles sont appliqués. Le modèle avec l'ordre d'exécution le plus bas est appliqué en premier. Par exemple, un modèle dont l'ordre d'exécution est de 100 est appliqué en premier, suivi du modèle dont l'ordre d'exécution est de 200, et ainsi de suite.
Condition	Générateur de conditions qui définit les conditions à respecter pour appliquer le modèle d'e-mail lors de la rédaction de communications par e-mail.
Contenu	
Objet	Ligne d'objet de l'e-mail.
Type de contenu	Type de contenu de l'e-mail. Valeurs possibles : ○ **HTML** : vous permet d'ajouter des liens, du contenu multimédia et d'autres contenus HTML à l'e-mail. ○ **Texte brut** : vous permet d'ajouter uniquement du texte et d'autres

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	fonctionnalités liées au texte, par exemple des caractères en gras ou en italique.
Corps	Contenu du corps de l'e-mail. **Remarque :** En fonction de l'option choisie dans le champ **Type de contenu**, le champ **Corps** vous permet d'ajouter du texte ou du contenu HTML.
Sélectionner des variables	Ajoutez des variables de champ au **corps**.
Destinataires	
À	Liste des utilisateurs ou des destinataires à ajouter dans la section **À** de l'e-mail.
Cc	Liste des utilisateurs ou des destinataires à ajouter dans la section **Cc** de l'e-mail.
Cci	Liste des utilisateurs ou des destinataires à ajouter dans la section **Cci** de l'e-mail.
Configuration de l'expéditeur	
Type de génération de l'adresse d'expédition	Type de génération de l'e-mail envoyé. Cette valeur fournit des informations sur l'expéditeur de l'e-mail, qui s'affichent dans la section **De** de l'e-mail. Valeurs possibles : ○ **Compte de messagerie SMTP** : l'e-mail est généré et envoyé à l'aide du compte de messagerie SMTP de l'expéditeur. La section **De** de l'e-mail envoyé affiche le compte de messagerie SMTP de l'expéditeur. ○ **Sélectionner dans la liste** : la section **De** de l'e-mail envoyé affiche la liste des adresses e-mail spécifiées dans le champ **Adresse d'expédition de Client de messagerie**. ○ **Script** : l'e-mail est généré et envoyé à l'aide du script spécifié dans le champ **Script de l'expéditeur**. La section De de l'e-mail envoyé affiche le nom de l'expéditeur en fonction du script. ○ **Texte** : la section De de l'e-mail affiche la valeur spécifiée dans le champ **De**. ○ **Aucune** : la section **De** de l'e-mail envoyé n'affiche aucune valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Adresse d'expédition de Client de messagerie	Adresse e-mail qui s'affiche dans la section **De** de l'e-mail. vous pouvez ajouter plusieurs adresses e-mail **Remarque :** Ce champ n'est visible que si l'option **Type de génération de l'adresse d'expédition** est définie sur **Sélectionner dans la liste**.
Script de l'adresse d'expédition	Script chargé de la création et de l'envoi de l'e-mail. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si l'option **Type de génération de l'adresse d'expédition** est définie sur **Sélectionner dans la liste**.
De	Nom ou utilisateur affiché qui s'affiche dans la section **De** de l'e-mail. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si l'option **Type de génération de l'adresse d'expédition** est définie sur **Sélectionner dans la liste**.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer un modèle de communication pour les SMS dans Gestion des incidents majeurs

Configurez un modèle de communication pour SMS dans Gestion des incidents majeurs afin de réduire les efforts et le temps consacrés à la création et à la rédaction de SMS de communication.

Avant de commencer

Vous devez au préalable installer et activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
- Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs.

3. Dans la section **Modèle de communication**, sélectionnez **Configurer SMS**.

   La page Modèle de SMS de notification affiche une liste des modèles de SMS de communication disponibles. Pour plus d'informations sur les Notification, voir Notify.

4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration du SMS

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de SMS.
Table	Table sur laquelle le modèle de SMS est utilisé. **Remarque :** Par défaut, il s'agit de la table Tâche de communication des incidents [incident_alert_task].
Modèle	Contenu ajouté dans le corps du SMS.
Sélectionner des variables	Variables de champ ajoutées au **modèle**.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement du modèle de SMS est ajouté à la liste des modèles de SMS de communication disponibles.

Configurer un plan de communication dans Gestion des incidents majeurs

Configurez un plan et des tâches de communication pour assurer une communication efficace avec les personnes concernées au sujet de la progression, des jalons et des problèmes liés aux différentes étapes d'un enregistrement d'incident majeur.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs. Dans la sous-section Plan de communication de la section Communications, vous pouvez afficher le nombre de plans de communication configurés et de plans de communication actifs.

3. Dans la section Plan de communication, sélectionnez **Configurer**.
   La page Plan de communication contient une liste des définitions de plan de communication disponibles. Vous pouvez sélectionner n'importe quel plan de communication disponible, puis sélectionner l'une des actions suivantes :
   - **Activer** : active les plans de communication sélectionnés.
   - **Supprimer** : supprime le plan de communication sélectionné.
   - **Désactiver** : désactive le plan de communication actif sélectionné.
   - **Copier** : copie les plans de communication ainsi que les informations sur la tâche. Cette option est utile lors de la création d'un plan de communication à l'aide des données d'un plan de communication existant.

   S'il n'existe aucun plan de communication, l'option **Créer un plan de communication** s'affiche.
4. Sélectionnez **Créer** pour créer une définition de plan de communication.

   Pour plus d'informations sur la création d'un plan de communication, consultez Define a communication plan .

   Après avoir créé une définition de plan de communication, les listes connexes suivantes s'affichent dans l'enregistrement de définition du plan de communication :
   - Définitions de tâches de communication
   - Définitions de contacts de communication
5. Sélectionnez la liste connexe Définitions de tâches de communication, puis sélectionnez **Créer** pour créer une tâche de communication.

   Pour plus d'informations sur la création d'une tâche de communication, consultez Define a communication task .
6. Sur l'enregistrement de tâche de communication, sélectionnez le lien connexe du canal de communication requis et définissez le canal de communication.

   Pour plus d'informations sur la création d'un canal de communication, consultezDefine a communication channel .
7. Dans l'enregistrement de définition du plan de communication, sélectionnez la liste connexe Définition du contact de communication.
8. Sélectionnez **Créer** pour créer une définition de contact de communication.

   Pour plus d'informations sur la création d'une définition de contact de communication, consultez Define a communication contact .

Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs

Configurez et affectez des playbooks pour gérer le processus d'incidents majeurs.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des incidents majeurs (MIM) dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs. Dans la section Playbook, vous pouvez afficher le nombre de playbooks affectés.
3. Sélectionnez **Configurer**.
   La page Playbook affiche les onglets suivants :
   - **Playbooks affectés** : liste des playbooks affectés à Gestion des incidents majeurs.

     Si aucun playbook n'est affecté, l'option **Affecter un playbook** est disponible afin que vous puissiez affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.
   - **Playbooks disponibles** : liste des playbooks qui peuvent être affectés à Gestion des incidents majeurs.
4. Sur la page de configuration, vous pouvez utiliser les options suivantes pour affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

Option	Description
Playbooks recommandés	La section Playbooks recommandés affiche les deux playbooks du système de base suivants fournis avec Gestion des incidents majeurs : ○ **Playbook MI** : fournit une interface simple et concise pour la communication et la collaboration, ainsi que pour les fonctionnalités de communication ou de collaboration non planifiées dans des sections distinctes d'une vue axée sur les tâches. Ce playbook est suggéré pour les clients de mise à niveau. ○ **Playbook MI avancé** : fournit une interface similaire au playbook MI, mais dispose d'options avancées et configurables pour la communication et la collaboration, ainsi que pour la communication ou la collaboration non planifiées placées dans une seule section. Vous pouvez configurer la section de communication non planifiée ou de collaboration du playbook pour créer, ajouter et configurer les plans de communication, les tâches, les canaux de collaboration et des types de canaux selon vos besoins à l'aide de Playbooks. Pour plus d'informations, voir Concevoir un playbook pour les incidents majeurs. Playbooks vous permet de faciliter l'utilisation de l'option Playbook MI avancé. Ce playbook est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	suggéré pour les nouveaux clients ou les clients zBoot. Pour plus d'informations, consultez Gérer les incidents majeurs à l'aide de playbooks. Vous pouvez affecter et utiliser l'un ou l'autre des playbooks (ou les deux) avec Gestion des incidents majeurs en fonction de vos besoins et de votre utilisation. Utilisez la propriété *sn_sow_mim_playbook_ids* pour ajouter le sys_id du playbook que vous souhaitez afficher sous la section Playbook et utiliser pour Gestion des incidents majeurs. Sélectionnez **Afficher les détails** pour afficher les informations du playbook, puis sélectionnez **Affecter à MIM** pour affecter le playbook à Gestion des incidents majeurs.
Playbooks disponibles	Sélectionnez l'onglet **Playbooks disponibles**, puis sélectionnez **Playbook** et **Affecter**. Le playbook sélectionné est affecté à Gestion des incidents majeurs et ajouté à la liste des playbooks affectés.
Créer un nouveau playbook	Sélectionnez le lien **Concepteur d'automatisation de processus** dans la section Créer un nouveau playbook du panneau latéral pour créer un playbook ou configurer un playbook existant. Pour plus d'informations, consultez Concevoir un playbook pour les incidents majeurs.

Concevoir un playbook pour les incidents majeurs

Utilisez Playbooks pour créer votre propre playbook en créant des flux personnalisés, puis configurez des règles de déclenchement afin d'activer le playbook pour Gestion des incidents majeurs.

Sélectionnez le lien **Concepteur d'automatisation de processus** dans la section Créer un playbook de la page Affecter un playbook dans Admin Center pour ouvrir la page Playbooks. Pour en savoir plus sur la façon d'attribuer un playbook, consultez Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

La page d'accueil Playbooks affiche une liste des processus disponibles, y compris les playbooks suivants, disponibles dans le système de base :

- **Playbook MI** : ce playbook est disponible à l'état **Publié**.
- **Playbook MI avancé** : ce playbook est disponible à l'état **Brouillon**. Vous pouvez sélectionner le playbook, puis sélectionner **Activer** pour modifier l'état du playbook.

Vous pouvez sélectionner **Nouveau** pour créer un playbook ou sélectionner un playbook existant, tel que le playbook MI avancé, pour ajouter et configurer les flux, l'activité et les règles de déclenchement. Vous pouvez effectuer les actions suivantes à l'aide de Playbooks :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Règles de déclenchement : sélectionnez **Déclencher** pour définir les conditions de déclenchement dans le générateur de conditions en vertu desquelles un playbook est joint à un incident majeur.
- Flux et mise en page de l'interface utilisateur : utilisez les options du panneau latéral pour définir les propriétés, créer des tâches et des activités d'automatisation, ajouter des détails et des flux, et configurer la mise en page de l'interface utilisateur du playbook.
- Activité : ajoutez des activités au playbook, telles que des étapes de communication ou de collaboration non planifiées. Utilisez l'activité personnalisée livrée dans le cadre du système de base pour ajouter et configurer des activités.
- Activer : activez le playbook sur l'instance.
- Test : testez le playbook sur l'instance.

Configurer les notifications par e-mail dans Gestion des incidents majeurs

Configurez les alertes de notification par e-mail automatisées qui sont envoyées aux gestionnaires d'incidents majeurs au cours des différentes étapes du processus d'incident majeur. Ces étapes comprennent un changement d'état, d'affectation ou de groupe d'utilisateurs pour un incident majeur.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Tenez compte des aspects suivants lorsque vous créez ou mettez à jour une notification :

- Les destinataires des notifications doivent être des utilisateurs actifs et avoir une adresse e-mail valide définie.

  Les membres de groupes ou les utilisateurs ServiceNow® doivent être définis en tant qu'utilisateurs actifs dans la table Utilisateur [sys_user]. Ils doivent également disposer d'une adresse e-mail valide définie pour leur appareil principal dans la table Récepteur de notification [cmn_notif_device]. Si les utilisateurs n'ont pas de profil actif ni d'adresse e-mail valide, ils ne reçoivent pas de notifications.

- Les destinataires des notifications doivent avoir les préférences de notification appropriées activées.

  Chaque utilisateur ou membre du groupe doit avoir la possibilité de s'abonner à la notification. Cette option doit être activée dans les préférences de notification de l'utilisateur ainsi que sur les appareils sur lesquels il souhaite recevoir la notification. Les administrateurs peuvent emprunter l'identité des utilisateurs pour examiner et configurer leurs préférences de notification. Pour plus d'informations, voir Setting notification preferences in Core UI.

- Pour que votre notification par e-mail soit également envoyée sous forme de notification par SMS, les destinataires doivent s'abonner à la notification sur un canal SMS. Pour plus d'informations sur la création d'un canal SMS, consultez Create notification channels.
- Après avoir créé ou mis à jour la notification, utilisez l'option **Afficher l'aperçu de la notification** pour l'examiner. Par exemple, vous pouvez tester des liens que vous avez ajoutés et vérifier les destinataires des notifications. Pour plus de détails, voir Preview email notifications.

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les onglets suivants du formulaire Notification pour configurer une notification par e-mail :

- Quand envoyer : conditions requises pour envoyer la notification.
- Qui recevra : destinataires de la notification.
- Ce qu'il contiendra : contenu de la notification.
- Ce que le résumé contiendra : contenu des synthèses d'e-mail si la notification peut être transmise dans une synthèse. Pour plus d'informations, consultez Email digests .

Remarque :
Si tous les champs ne sont pas disponibles sur le formulaire, sélectionnez l'option d'affichage **avancée** dans la section de lien connexe.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs. Dans la section Notifications par e-mail, vous pouvez afficher le nombre de notifications par e-mail configurées et à l'état actif.
3. Dans la section Notification par e-mail, sélectionnez **Configurer** pour afficher la liste des notifications par e-mail disponibles.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire de notification.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Create an email notification .
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Utilisez l'option **Afficher l'aperçu de la notification** pour obtenir un aperçu de l'apparence des notifications avant d'activer l'instance pour les envoyer. Par exemple, vous pouvez voir :

- le mode d'affichage des champs **Objet** et **Message** ;
- les utilisateurs qui reçoivent ou non la notification, y compris les raisons pour lesquelles ils ne la reçoivent pas.

Pour plus d'informations, consultez Preview email notifications .

Configurer les événements de chronologie pour un rapport post-incident

Configurez les informations d'incident qui s'affichent en tant qu'événement dans le rapport post-incident généré après la résolution d'un incident majeur. Vous pouvez configurer les informations qu'un rapport post-incident doit contenir et la façon dont les informations sont organisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs.
3. Dans la section Configuration de la chronologie, sélectionnez **Configurer**.
4. Sur la page de configuration de la chronologie, configurez les options.

   Passez en revue les exemples d'événements de chronologie affichés dans la section Vue d'ensemble (exemple de chronologie). En fonction des données, vous pouvez utiliser les options suivantes pour modifier les paramètres par défaut de la chronologie.

Configuration de la chronologie

Option	Description
Jalons d'incident	Option permettant d'inclure les jalons d'incident critique suivants dans les événements de chronologie du rapport post-incident : ○ Incident accepté comme incident majeur par un gestionnaire MI ○ Incident marqué comme résolu
Ordre des événements	Option permettant d'organiser l'ordre des événements d'incident dans un rapport post-incident. Options disponibles : ○ Croissant : ordre des événements où le premier événement est placé en haut du rapport post-incident et le dernier s'affiche en bas du rapport post-incident. ○ Décroissant : ordre des événements où le dernier événement est placé en haut du rapport post-incident et le premier événement en bas du rapport post-incident. **Remarque :** Le premier et le dernier événement affichent la date ainsi que l'heure.
Regroupement d'événements	Option permettant de regrouper les événements qui se trouvent dans un intervalle de temps court.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Cette option vous permet de générer un rapport post-incident plus concis.
Regrouper des événements au sein de	Durée pendant laquelle les événements existants doivent être regroupés.

Configurer Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les fonctionnalités de Gestion des problèmes pour gérer les problèmes et les tâches de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Vue d'ensemble de la configuration

Vous pouvez configurer l'onglet de vue d'ensemble de l'enregistrement de problème et ses éléments d'interface utilisateur dans le Espace de travail pour l'exploitation des services Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Gérer les personnalisations dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Pour toutes les autres options de configuration, consultez les rubriques associées.

Configurer la mise en page du formulaire de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le formulaire de problème de sorte que les informations qu'il recueille soient pertinentes pour les processus de votre organisation. Vous pouvez facilement modifier le formulaire pour afficher uniquement les champs, les listes connexes et les autres éléments dont vous avez besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur ou personalize_form

Procédure

1. Accédez à **Tout** > > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer**, puis **Générateur de formulaire**.
3. Dans la liste Vue par défaut, sélectionnez l'une des options suivantes.
   - Pour personnaliser la mise en page des formulaires de problème existants, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour personnaliser la mise en page des nouveaux formulaires de problème, sélectionnez **Nouvel enregistrement de l'Espace de travail pour l'exploitation des services**.
4. Si le formulaire se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'application d'origine** avant de procéder à la modification.

Configurer la mise en page du formulaire de tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le formulaire de tâche de problème de sorte que les informations qu'il recueille soient pertinentes pour les processus de votre organisation. Vous pouvez facilement modifier le formulaire pour afficher uniquement les champs, les listes connexes et les autres éléments dont vous avez besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur ou personalize_form

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer**, puis **Générateur de formulaire**.
3. Dans la liste Problème, sélectionnez **Tâche de problème**.
4. Dans la liste Vue par défaut, sélectionnez l'une des options suivantes.
   - Pour personnaliser les mises en page des formulaires de tâches de problème existants, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour personnaliser la mise en page des nouveaux formulaires de tâches de problème, sélectionnez **Nouvel enregistrement de l'Espace de travail pour l'exploitation des services**.
5. Si le formulaire se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'application d'origine** avant de procéder à la modification.

Configurer les fenêtres modales de problème qui s'affichent pendant les transitions d'états

Ajoutez les champs facultatifs et obligatoires nécessaires pour faire avancer un enregistrement de problème tout au long de son cycle de vie à l'aide du Form Builder.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer**, puis **Générateur de formulaire**.
3. Dans la liste Vue par défaut, sélectionnez l'une des options suivantes.

4. Si le formulaire se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'application d'origine** avant de procéder à la modification.

Configurer les fenêtres modales de tâches de problème qui s'affichent pendant les transitions d'états

Ajoutez les champs facultatifs et obligatoires nécessaires pour faire avancer un enregistrement de tâche de problème tout au long de son cycle de vie à l'aide du Form Builder.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer**, puis **Générateur de formulaire**.
3. Dans la liste Problème, sélectionnez **Tâche de problème**.
4. Dans la liste Vue par défaut, sélectionnez l’une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Si le formulaire se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'application d'origine** avant de procéder à la modification.

Configurer les propriétés de Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les propriétés utilisées pour contrôler des fonctionnalités de processus telles que la création d'une tâche de problème pour un problème fermé et la nouvelle analyse d'un problème fermé ou annulé.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur ou problem_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Administration** > **Propriétés du problème**.
2. Ajustez les propriétés selon vos besoins.
   Pour plus d'informations sur les options disponibles, voir Propriétés de Gestion des problèmes.

Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez un type de tâche qui peut être utilisé lors de la création d'un problème ou d'un changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous étendez la tâche de problème ou la tâche de changement pour ajouter votre propre type de tâche, vous pouvez définir l'enfant de la tâche de problème ou de changement comme table cible. Selon les valeurs par défaut que vous définissez dans l'enfant de la tâche de problème ou de la tâche de changement, vous n'avez pas besoin de transmettre de valeurs.

Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list`.
2. Dans la liste Sélecteurs de types d'enregistrement, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Sélecteur de type d'enregistrement.

Formulaire Sélecteur de type d'enregistrement

Champ	Description
S'applique à	Table à laquelle la tâche s'applique. Sélectionnez Tâche de problème [problem_task] ou Tâche de changement [change_task].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Ordre du type de tâche dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème ou Créer une tâche de changement.
Application	Périmètre de l'application.
Actifs	Option permettant d'activer le type de tâche.
Titre	Titre de la carte affichée dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème ou Créer une tâche de changement.
Description	Description de la carte.
Table cible	Table dans laquelle l'enregistrement doit être créé lors de l'utilisation de ce type de tâche. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible si la table sélectionnée dans le champ **S'applique à** n'a pas de tables enfants.
Valeurs	Valeurs par défaut renseignées lors de la création d'un enregistrement à l'aide de ce type de tâche.

Définir des règles de recherche de priorités pour Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Définissez l'impact et l'urgence du problème pour calculer sa priorité. Utilisez le calcul de priorité pour classer votre travail par ordre de priorité et gérer les accords de niveau de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Politique système** > **Règles** > **Règles de recherche de priorités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs disponibles, consultez Recherche de données pour le classement des problèmes par ordre de priorité.

Activer les modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez la propriété système Modèles Gestion des problèmes afin de pouvoir créer et utiliser des modèles personnalisés.

Avant de commencer

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation et à la désactivation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Dans la colonne Nom, recherchez *modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez la propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled*.
4. Définissez le champ **Valeur** sur **True**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les modèles Gestion des problèmes sont activés.

Créer un modèle de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez des modèles Gestion des problèmes personnalisés avec des états et des transitions adaptés à vos cas d'utilisation.

Avant de commencer

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Activez la propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled*. Pour plus d'informations, consultez Activer les modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Ouvrez la table Modèles de problèmes de l'une des façons suivantes.
   - Dans le filtre de navigation, saisissez `prb_model.list`.
   - Accédez à **Tout** > **Problème** > **Administration** > **Modèles de problèmes**.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation des éléments de menu pour les modèles Gestion des problèmes, voir Enable or disable an application menu or module .

2. Créez un modèle de problème.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire Modèle de problème.

   Pour plus d'informations, consultez Formulaire de modèle de problème.

3. Choisissez les états de votre modèle personnalisé en sélectionnant **Enregistrer** via l'icône du menu contextuel du formulaire ( ).
   a. Dans le menu contextuel États de modèle qui s'affiche, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire État de modèle.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque état que vous choisissez.

4. Appliquez une transition à chaque état du modèle en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (icône).

a. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Transitions d'états du modèle.

Formulaire Transitions d'états du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel l'enregistrement de problème est déplacé.
À	État vers lequel l'enregistrement de problème est déplacé.
Transition automatique	Option permettant d'activer la transition automatique vers l'enregistrement de problème lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pouvez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans l'enregistrement de problème.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque transition d'état de modèle que vous ajoutez.

5. Facultatif : Appliquez les conditions de transition en sélectionnant l'une de vos transitions d'états de modèle.

a. Dans le menu contextuel Conditions de transition, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Condition de transition d'état du modèle.

(Optional) Pour plus d'informations, consultez Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque condition de transition que vous ajoutez.

Résultats

Si vous avez sélectionné l'option **Modèle de problème par défaut** dans le formulaire Modèle de problème, votre modèle de problème personnalisé est utilisé lorsque de nouveaux problèmes sont créés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle de tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez des modèles Gestion des problèmes personnalisés avec des états et des transitions adaptés à vos cas d'utilisation.

Avant de commencer

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Activez la propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled*. Pour plus d'informations, consultez Activer les modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Ouvrez la table Modèles de tâches de problèmes de l'une des façons suivantes.

- Dans le filtre de navigation, saisissez prb_task_model.list.
- Accédez à **Tout** > **Problème** > **Administration** > **Modèles de tâches de problème**.

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur l'activation des éléments de menu pour les modèles Gestion des problèmes, voir Enable or disable an application menu or module .

2. Créez un modèle de tâche.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Modèle de tâche de problème.

Pour plus d'informations, consultez Formulaire de modèle de tâche de problème.

3. Choisissez les états de votre modèle personnalisé en sélectionnant **Enregistrer** via l'icône du menu contextuel du formulaire ( ).

a. Dans le menu contextuel États de modèle qui s'affiche, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire État de modèle.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque état que vous choisissez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Appliquez une transition à chaque état du modèle en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (icône ▶).

   a. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Transitions d'états du modèle.

Formulaire Transitions d'états du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel l'enregistrement de tâche de problème est déplacé.
À	État vers lequel l'enregistrement de tâche de problème est déplacé.
Transition automatique	Option permettant d'activer la transition automatique vers l'enregistrement de tâche de problème lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pouvez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans l'enregistrement de tâche de problème.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque transition d'état de modèle que vous ajoutez.

5. **Facultatif :** Appliquez les conditions de transition en sélectionnant l'une de vos transitions d'états de modèle.

   a. Dans le menu contextuel Conditions de transition, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Condition de transition d'état du modèle.

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque condition de transition que vous ajoutez.

6. Créez un intercepteur pour votre modèle en saisissant `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list` dans le filtre de navigation.

   a. Dans la colonne S'applique à, recherchez `=problem_task`.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire Sélecteur de type d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Sélecteur de type d'enregistrement

Champ	Description
Concerne	Sélectionnez **Tâche de problème [problem-task]** pour créer des modèles de tâches de problème.
Ordre	Ordre dans lequel s'affiche le modèle associé.
Titre	Nom du modèle affiché sur le bouton lors de la création des tâches de problème.
Description	Description du modèle affichée sur le bouton lors de la création de la tâche de problème.
Actif	Option permettant d'activer le sélecteur de type d'enregistrement.

d. Dans la liste déroulante **Valeurs**, sélectionnez **Modèle**.

e. Sélectionnez l'icône de recherche ( ) et sélectionnez votre modèle de tâche de problème personnalisé dans la liste.

f. Dans la liste Condition, sélectionnez **Afficher les champs connexes** en bas de la liste.

g. Dans la liste Condition des champs connexes, sélectionnez **Problème → champs de problème**.

h. Dans la liste Condition des champs **Problème → champs de problème**, sélectionnez **Modèle**.

i. Dans la liste des opérateurs Condition, sélectionnez **n'est pas vide**.

j. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Votre modèle de tâche de problème personnalisé est disponible dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour que les rôles spécifiés dans votre modèle puissent le sélectionner.

Afficher les détails du SLA pour les problèmes

Affichez les détails du SLA d'un problème dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail pour l'exploitation des services, afin que vous puissiez classer le problème par ordre de priorité et le résoudre dans la chronologie SLA définie.

Avant de commencer

Vous devez configurer l'accord sur les niveaux de service (SLA) pour Gestion des problèmes. Sélectionnez l'une des configurations de **Résolution de problème** et **Réponse aux problèmes** existantes, ou créez la vôtre. Pour plus d'informations, consultez Configurer le minuteur SLA et Créer une définition de SLA.

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Configuration de l'espace de travail** > **Barre latérale contextuelle**.
2. Sur la ligne **SLA et délais**, définissez la valeur de la colonne Actif sur **true**.

Résultats

La carte **SLA et délais** est visible dans **Informations d'enregistrement** dans la barre latérale contextuelle de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer le tableau de bord de l'agent du service informatique dans SOW pour ITSM

Configurez le tableau de bord qui fournit des mesures de performances au fil du temps pour l'utilisateur connecté et ses groupes.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services et sélectionnez **Tableau de bord de l'agent du service informatique**.
2. Dupliquez le tableau de bord.
3. Sélectionnez **Modifier** pour modifier le tableau de bord.
4. Sélectionnez **Ajouter un onglet**.
   Par exemple, onglet Démo.
5. Accédez à l'onglet **Vos tâches**.
6. Sélectionnez **Délai de résolution moyen**.
7. Dupliquez la visualisation des données.
8. Faites défiler l'écran vers le bas jusqu'au widget dupliqué et sélectionnez **Déplacer vers un autre onglet**.
9. Sélectionnez l'onglet que vous avez créé, par exemple, l'onglet Démo.
10. Dans le panneau latéral de configuration, sélectionnez les sources de données.
    L'écran Modifier la source de données s'affiche ; vous pouvez y modifier les données de ce widget.
11. Dans les sources de recherche, saisissez « problème », puis sélectionnez la table de problèmes.
12. Dans Filtres, sélectionnez le filtre prédéfini.
    Le filtre prédéfini est PA. Source.Problems.Open.Notupdated90d.
13. Sélectionnez **Appliquer**.
14. Mettez à jour la mesure à compter.
15. Mettez à jour l'en-tête et la description sur « Problèmes non mis à jour dans les 90 jours ».
16. Enregistrez le tableau de bord et partagez-le.

Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Configurez Espace de travail pour l'exploitation des services afin que les agents puissent gérer plus efficacement le volume de traitement informatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la configuration de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM .

Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Admin Center fournit aux administrateurs un contrôle centralisé de l'instance. Il offre un accès rapide et sans effort à la gestion de toutes les personnalisations dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour Gestion des services informatiques (ITSM), ainsi que des modules d'extension supplémentaires qui étendent les options Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Admin Center propose une page unique sur laquelle un administrateur peut accéder à toutes les options de la plateforme, aux applications, aux modules d'extension et à l'aide. Il contient les onglets suivants :

- **Vue d'ensemble** : permet d'accéder à toutes les personnalisations disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
- **Configurations** : permet d'accéder aux personnalisations liées à la page disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Par exemple, la page de destination, la page d'enregistrement d'incident, la page de gestion des changements.

Gérer les personnalisations dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Une même page vous permet d'accéder rapidement à toutes les personnalisations de l'Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour ITSM, de les gérer, d'accéder à des modules d'extension supplémentaires qui étendent les options de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, et d'accéder à l'aide de ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user, administrateur, change_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Admin Center contient les onglets suivants :

- **Vue d'ensemble** : permet d'accéder à toutes les personnalisations disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
- **Configurations** : permet d'accéder aux personnalisations liées à la page disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Par exemple, la page de destination, la page d'enregistrement d'incident et la page de gestion des changements modernes.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. **Facultatif :** Si certaines applications telles que Gestion des incidents ne sont pas déjà installées, installez-les dans la section **Configurer ITSM Core**.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Vous pouvez personnaliser les données affichées dans les sous-pages de la page de destination qui sont disponibles dans le système de base. Pour tout changement de style visuel, vous devez créer une copie de cette page de destination et la modifier.

Créer une copie de la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services

Modifiez le style visuel des sous-pages de la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Accueil**, pointez sur **Service desk landing page SNC** (Page de destination du Centre de services SNC) et sélectionnez l' ⋮ .
4. Sélectionnez **Dupliquer la variante** .
   - Une copie de la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services, ainsi que ses sous-pages, est créée sous la section **Variantes**.
   - La copie de la page de destination est créée dans le champ d'application de l'utilisateur actuellement connecté.
5. Pour modifier la page ou l'une de ses sous-pages, personnalisez ses composants.
   Pour en savoir plus sur les composants, consultez Travailler avec des composants .

Configurer la page de destination de l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Modifiez la page de destination de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour permettre aux clients de consulter la page qu'ils utilisent régulièrement

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Now Experience Framework** > **Expériences**.
2. Dans la liste Applications UX, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Pour le champ Panneau d'administration, sélectionnez l'icône ⓘ.
4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur la page Configuration d'application UX de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, modifiez le champ **Chemin d'accès de destination** pour modifier la page de destination.
   Pour rediriger l'utilisateur vers la page d'accueil de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, saisissez la valeur `home`. Pour rediriger l'utilisateur vers la page de liste de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, saisissez la valeur `list`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réorganiser les modules du volet de navigation dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Accédez rapidement aux modules du volet de navigation dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Par exemple, Accueil, Liste, Boîte de réception, etc.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Sur la page Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez **Paramètres** dans la partie supérieure.
4. Sur la page Paramètres de l'expérience : Espace de travail pour l'exploitation des services, accédez à la section **Navigation latérale**.
   Cette section affiche tous les modules du volet de navigation de gauche dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
5. Réorganisez les modules en les faisant glisser.

Configurer un onglet de page d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez l'ordre d'affichage d'un onglet de page d'enregistrement dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pages d'enregistrement (incident, problème, changement, etc.) de l'Espace de travail pour l'exploitation des services comportent plusieurs onglets. Certains onglets, comme l'onglet **Vue d'ensemble** de la page d'enregistrement d'incident sont propres à une page d'enregistrement. D'autres, comme l'onglet **Détails**, sont communs à différentes pages d'enregistrement de différents espaces de travail. L'onglet Détails est associé aux pages d'enregistrement d'incident, de changement, de problème et autres de différents espaces de travail.

Lorsque vous modifiez l'ordre d'un onglet commun à différentes pages d'enregistrement et différents espaces de travail, les changements s'appliquent à tous ces enregistrements et espaces de travail.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, accédez à **sys_ux_app_route.list**.
2. Dans la liste Chemins des applications UX, sélectionnez l'enregistrement d'onglet que vous souhaitez modifier.
   - Pour modifier l'ordre d'un onglet commun. Par exemple, pour l'onglet **Détails**, sélectionnez **Onglet Détails de l'enregistrement**. Tous les changements que vous apportez s'appliquent à l'onglet **Détails** de toutes les pages d'enregistrement associées dans plusieurs espaces de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour modifier l'ordre d'un onglet propre à la page d'enregistrement. Par exemple, pour l'onglet **Vue d'ensemble** de la page d'enregistrement d'incident dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez la **Vue d'ensemble** dont la **Configuration d'application** est **Espace de travail pour l'exploitation des services** et le **Macroponent parent** est **Onglets de la page d'enregistrement**. Tous les changements apportés ne sont applicables qu'à l'onglet **Vue d'ensemble** de la page d'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Sur le formulaire Chemin de l'application UX, modifiez le champ **Ordre**.
   Si le formulaire Chemin de l'application UX ne contient pas le champ Ordre, ajoutez-le. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un champ au formulaire, consultez Show or hide fields on a form .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services en modifiant la mise en page du formulaire ou les listes connexes à partir de l'interface utilisateur classique de Now Platform.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un enregistrement de tâche, par exemple, un problème ou un incident, comporte les vues modifiables suivantes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- La vue lors de la création de l'enregistrement.
- Vue de l'onglet **Détails** une fois l'enregistrement enregistré.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de tâche, par exemple à partir d'un incident ou d'un problème, dans l'interface utilisateur classique de Now Platform.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

3. Sur le formulaire d'enregistrement de la tâche, par exemple sur un formulaire d'incident, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) et effectuez l'une des actions suivantes.

4. Déplacez les champs requis et les listes connexes de la liste **Disponible** à la liste **Sélectionné**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer la boîte de réception dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez à un agent de recevoir des conversations de messagerie instantanée initiées à partir de Portail de services et d'y répondre.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Installez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa).
2. Installez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).
3. Configurez la Messagerie instantanée d'agent.
   Par exemple, pour ajouter des groupes d'agents qui peuvent gérer les conversations de messagerie instantanée entrantes. Pour en savoir plus sur la configuration des files d'attente, consultez Files d'attente des éléments de travail et Configurer la Messagerie instantanée d'agent.

Activer l'affectation automatique des interactions à un agent

Acceptez automatiquement les conversations de messagerie instantanée pour un agent sans avoir à les accepter ou les rejeter dans la boîte de réception.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Règles d'affectation**.
2. Sélectionnez la règle d'affectation Messagerie instantanée - Plus grande capacité.
   Pour en savoir plus sur les règles d'affectation AWA, consultez Configurer les règles d'affectation d'agent.
3. Dans la liste connexe Gestion de l'affectation automatique, procédez comme suit.

   a. Cochez la case **Activer l'affectation automatique des éléments de travail**.

   b. Dans la liste **Options d'affichage**, sélectionnez la valeur requise.

   - Carte de boîte de réception : accepte les interactions et les ajoute à la boîte de réception de l'agent. L'agent peut ouvrir l'interaction acceptée à partir de la boîte de réception.
   - Carte de boîte de réception et onglet de l'espace de travail : accepte les interactions et ouvre un onglet pour chaque interaction acceptée.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Recherche IA dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Les fonctionnalités de requêtes intelligentes vous permettent de trouver rapidement les réponses dont vous avez besoin. Le champ Navigation unifiée Next Experience vous permet de rechercher plusieurs types d'enregistrements et de basculer entre les résultats de recherche globale et les résultats des applications de l'espace de travail auxquelles vous pouvez accéder.

Pour en savoir plus sur Recherche IA, consultez Recherche IA.

Pour en savoir plus sur l'installation et la configuration de Recherche IA dans Next Experience, consultez Installer Recherche IA pour Next Experience.

Les configurations suivantes sont ajoutées pour l'expérience Recherche IA dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configuration d'application de recherche, [AIS]. Pour en savoir plus sur les configurations d'application de recherche, consultez Configurations d'application de recherche. Pour modifier la mise en page de la carte des résultats Recherche IA, vous pouvez modifier sa définition EVAM, Recherche IA pour Next Experience. Recherchez et ajoutez un ensemble de configuration EVAM. Pour en savoir plus sur la définition EVAM, consultez Configurer une définition EVAM.
- Profil de recherche. Pour en savoir plus sur les profils de recherche, consultez Profils de recherche IA.

  Remarque :

  - L'expérience Recherche IA est disponible dans Espace de travail pour l'exploitation des services à partir de la version 1.3.
  - Recherche IA pour Espace de travail pour l'exploitation des services version 1.3 est compatible avec le SR - PlatformX - Recherche - Recherche IA pour Next Experience Bundle - v2.0. Pour tous les scénarios de mise à niveau, utilisez le module Configuration guidée pour la migration de Zing vers Recherche IA et assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies :
    - Les nouvelles sources de recherche doivent être indexées.
    - Le profil de recherche doit être publié.
    - Recherche IA doit être activée.

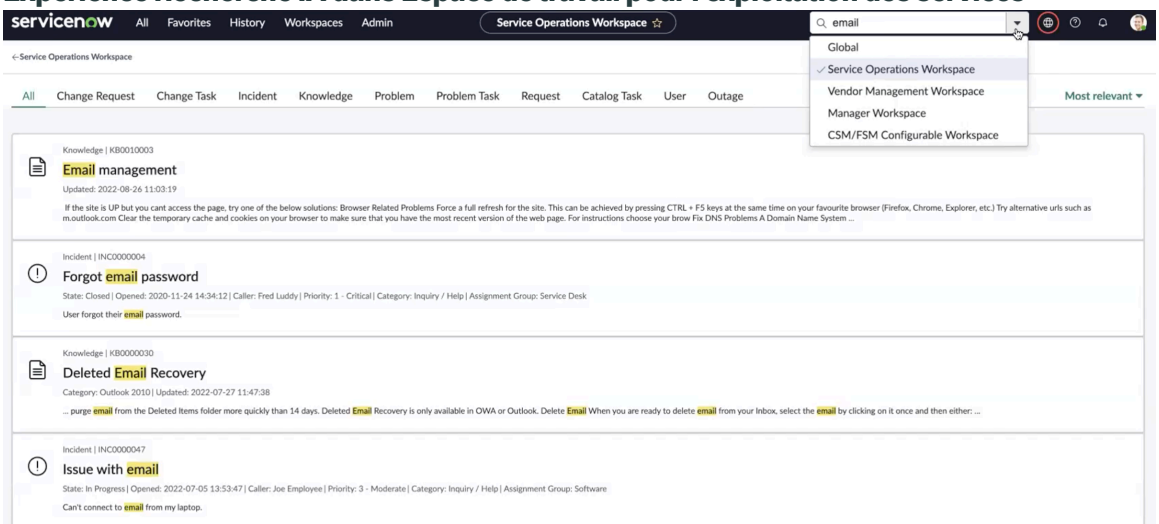
    Pour en savoir plus sur l'utilisation du module Configuration guidée pour la migration de Zing vers Recherche IA, consultez Configurer Recherche IA pour Next Experience.
  - Assurez-vous que le moteur de recherche est défini sur Recherche IA. Pour définir Recherche IA, assurez-vous que la valeur de la propriété de la page UX `globalSearchDataConfigId` est définie sur sys_id pour Recherche IA, `6fcaa8d770a45110f877edb72a2fbd2f`.

- Les résultats Genius affichent les informations et les actions les plus pertinentes pour une requête de recherche utilisant des cartes de résultats Genius. Les cartes de résultats Genius s'affichent en regard des résultats de recherche habituels. Pour en savoir plus sur les résultats Genius, consultez Genius Results. Par défaut, Espace de travail pour l'exploitation des services prend en charge la configuration des résultats Genius pour les questions-réponses. Si elle n'est pas active, vérifiez ce qui suit :
  - Assurez-vous que la version de Recherche IA pour Next Experience est la version 3.0 ou ultérieure.
  - Assurez-vous que la configuration des résultats Genius pour les questions-réponses est active. Pour en savoir plus sur les configurations des résultats Genius pour les questions-réponses, consultez Q&A Genius Results.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience Recherche IA dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Vous pouvez personnaliser l'expérience Recherche IA, par exemple en ajoutant une source de données ou en modifiant un profil de recherche, à l'aide de Configuration guidée Recherche IA. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette configuration guidée, consultez Configurer Recherche IA .

Configurer une page d'enregistrement standard dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez des pages d'enregistrement individuelles pour afficher des informations et faciliter la mise à jour de la personnalisation.

Une page d'enregistrement standard (SRP) est le format de base de l'affichage des enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Ces pages d'enregistrement présentent des conteneurs, des composants, des modaux et d'autres mises en page qui affichent les informations d'enregistrement.

Espace de travail pour l'exploitation des services contient des incidents, des tickets et des tâches nécessaires à un agent pour effectuer son travail quotidien. Une page SRP fournit une structure de base qui affiche des informations d'enregistrement, telles qu'une interface de communication et des suggestions de résolution. Elle fournit les constructions suivantes qui facilitent la personnalisation :

- Paramètres prédéfinis : les paramètres prédéfinis sont les mappages préconfigurés à l'intérieur des pages d'enregistrement. Lorsque vous ajoutez un nouveau composant à la page d'enregistrement, les paramètres prédéfinis associés à ce composant sont également ajoutés à la page d'enregistrement. Vous pouvez configurer des paramètres prédéfinis pour des composants en sélectionnant l'icône de verrouillage d'une configuration. Une copie ou un doublon du composant contient ces valeurs prédéfinies.
- Contrôleurs : les contrôleurs sont les scripts de base qui aident à implémenter la fonctionnalité d'une page d'enregistrement. Lorsque vous créez une copie ou un doublon de la page d'enregistrement, la page SRP établit une référence au contrôleur d'origine. Vous ne pouvez pas modifier la fonctionnalité de base de la page d'enregistrement. Toutefois, vous pouvez modifier la page d'enregistrement à l'aide des scripts et des états en fonction de vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si vous utilisez une version antérieure à 4.0, vous pouvez modifier la page d'enregistrement d'incident dans le champ **Enregistrer SNC** de l'Générateur d'IU.
- ServiceNow ne recommande pas de personnaliser la page d'enregistrement d'incident à l'aide des méthodes **Enregistrer SNC** ou **Enregistrement SRP**. Par conséquent, aucune prise en charge n'est assurée pour les personnalisations de la page d'enregistrement.

Ajouter des actions déclaratives sur la Page d'enregistrement standard

Ajoutez des actions déclaratives sur la page d'incident et dans les onglets situés à l'intérieur de la page d'enregistrement d'incident à l'aide de la Page d'enregistrement standard (SRP) de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les actions déclaratives vous permettent de modifier les actions de liste, les actions de liste connexe et les décorateurs de champ disponibles dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus sur la création d'actions déclaratives et leur utilisation, consultez Declarative actions .

Outre les personnalisations des actions déclaratives, la Page d'enregistrement standard (SRP) modifie également les événements liés aux compléments dans les enregistrements d'incident et les onglets situés à l'intérieur des enregistrements.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**.
2. Dans la liste Mappages d'événements du complément UX, accédez au mappage d'événements requis. Vous pouvez ajouter deux types de mappages d'actions déclaratives.
   - Mappages d'actions déclaratives n'utilisant pas le macroponent parent. Cette option utilise les contrôleurs pour les mappages.
   - Mappages d'actions déclaratives utilisant l'ID de l'élément source et le macroponent parent. Cette option n'utilise pas les contrôleurs.

   Par exemple, pour modifier l'action déclarative du formulaire afin de créer un changement, accédez à la **tâche de création de changement du formulaire** pour laquelle le **macroponent parent** est vide. De même, vous pouvez ajouter l'action déclarative pour les onglets inclus à l'intérieur d'un incident. Par exemple, pour ajouter une action déclarative en vue d'ajouter une demande de changement à la liste Enregistrements connexes, accédez à la **demande de changement à ajouter à la liste des enregistrements connexes SOW** pour laquelle le **macroponent parent** est vide.

   Remarque :
   Pour ajouter des actions déclaratives aux onglets de la collection de pages, tels que Vue d'ensemble, ajoutez des événements gérés dans le Générateur d'IU. Mappez cet événement à l'événement de la liste Mappages d'événements du complément UX à l'aide de l'ID de l'élément source.

3. Ajoutez les informations suivantes pour modifier l'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Composant source	Composant qui émet l'événement source. Par exemple, la barre d'actions.
Action déclarative source	Action déclarative utilisée comme événement source.
Contrôleur	Contrôleur qui gère l'événement cible. Par exemple, Formulaire.
Événement cible	Événement géré pour le mappage dans des cibles `Target Payload mapping`.
Mappage de la charge utile cible	Liaison du conteneur et type de l'événement.

Migration modale personnalisée dans une page d'enregistrement standard

Modifiez les conteneurs modaux d'une page d'enregistrement dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'enregistrement standard (SRP) fournit des options permettant de modifier les différents modaux utilisés dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez dupliquer les modaux de la collection de pages et les modifier selon vos besoins.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque :
   Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous pouvez modifier l'onglet **Vue d'ensemble** d'une page d'enregistrement d'incident sous **Enregistrement SNC** dans le **Générateur d'IU**.

4. À gauche du Générateur d'IU, accédez à **Modaux et popovers** > **Modaux**, puis sélectionnez **Conteneur modal (Viewport)**.
5. À droite du Générateur d'IU, accédez à **Configurations** > **Collection de pages**.
   Deux options sont disponibles sous Collections de pages.
   - Modaux de la page d'enregistrement : sélectionnez cette option pour modifier les modaux dans toutes les expériences.
   - Modaux de la page d'enregistrement SOW : sélectionnez cette option pour modifier les modaux utilisés dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.
6. Sélectionnez l'icône pour ouvrir les variantes fournies.
7. Sélectionnez l'icône pour créer une page ou ajouter une nouvelle variante à une page.
   Pour en savoir plus sur la création d'une page et d'une variante, consultez Learn UI Builder by example .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier la page d'enregistrement de l'Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la Page d'enregistrement standard

Configurez le numéro d'ordre et les conditions d'écran d'une page d'enregistrement à l'aide de la Page d'enregistrement standard (SRP) de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque page d'enregistrement contient un numéro d'ordre, qui peut être actif ou inactif. Une page d'enregistrement par défaut doit être active et posséder le numéro d'ordre le plus bas. L'Espace de travail pour l'exploitation des services affiche l'enregistrement doté du numéro d'ordre actif le plus bas comme page d'enregistrement par défaut.

SRP permet également d'ajouter des mappages de conditions d'écran lorsqu'une page apparaît.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque :
   Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous pouvez modifier une page d'enregistrement sous **Enregistrement SNC** dans le **Générateur d'IU**.

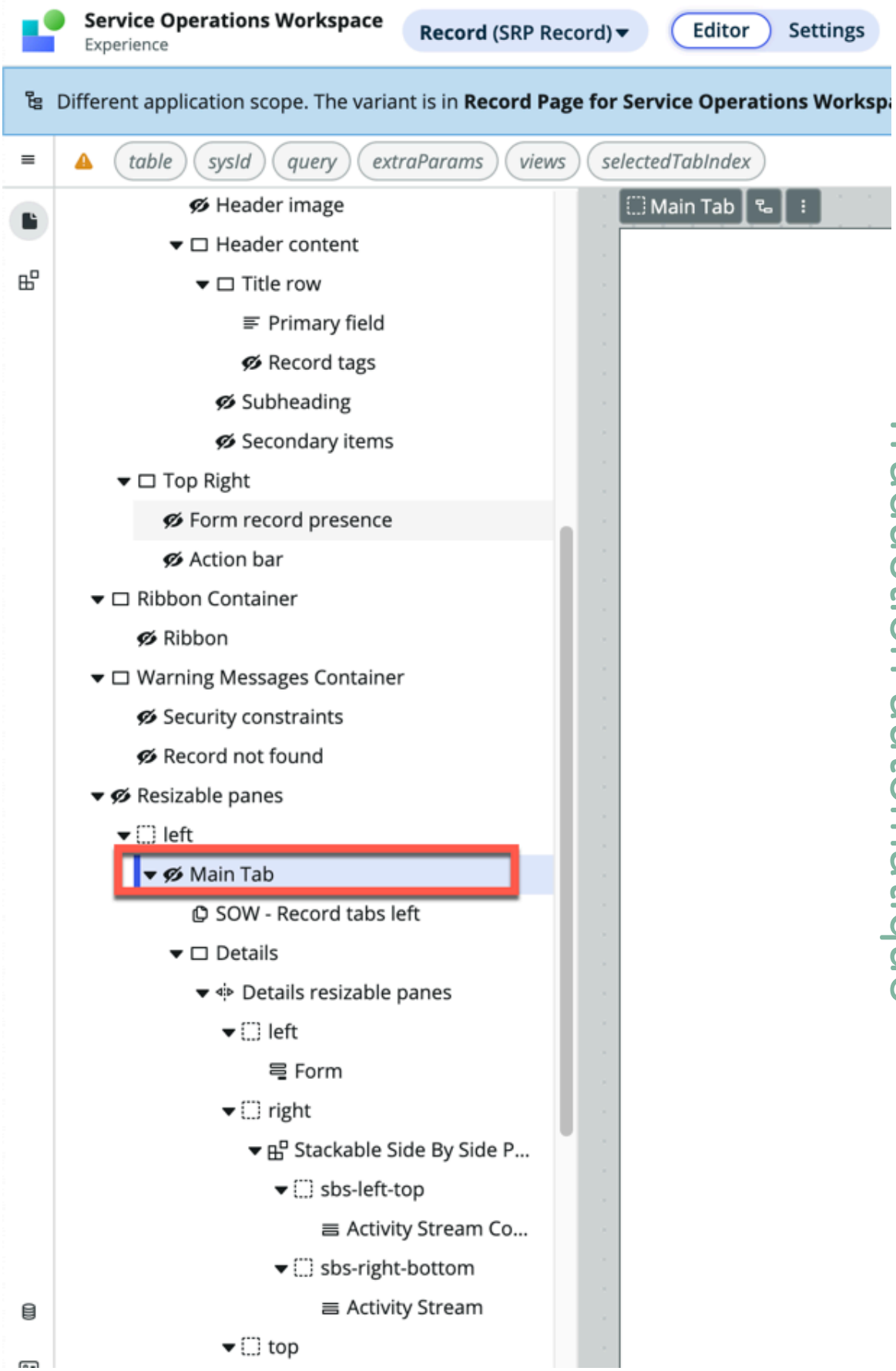
4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Onglet principal**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Onglet principal



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de modifier.

6. À droite de la page, accédez à **Configuration** > **Onglets**.
   L'enregistrement SRP comporte quatre types d'onglets à personnaliser.
   - Collection de pages : contient les pages et les variantes associées à la page d'enregistrement.
   - Inline tabs (Onglets inclus) : les onglets inclus et l'onglet Collection de pages contiennent le code associé à une page.
   - Liste connexe : contient les détails des enregistrements associés à l'enregistrement. La liste connexe est un onglet statique dont vous ne pouvez pas modifier l'ordre.
   - Onglets répéteurs : contient les détails des onglets qui se répètent dans la page. L'onglet répéteur est un onglet statique dont vous ne pouvez pas modifier l'ordre.

   Ces onglets permettent de modifier la mise en page. Par exemple, si vous souhaitez ajouter un onglet avant l'onglet **Détails**, vous pouvez modifier **SOW : onglets d'enregistrement à gauche**. De même, pour ajouter un onglet après l'onglet **Détails**, vous pouvez modifier **SOW : onglets d'enregistrement au milieu**.

7. Pour modifier et afficher les pages et les variantes au sein de chaque onglet, sélectionnez l'.
8. Sous la liste Pages et variantes, sélectionnez la page requise.
   Par exemple, dans l'onglet Collection de pages, sélectionnez Vue d'ensemble des incidents SNC.

   Remarque :
   Les données, les événements et les mappages contenus dans les onglets **Config** (Configuration) et **Events** (Événements) ne peuvent pas être modifiés.

9. En haut de la page, sélectionnez l'icône de menu d'ouverture ≡.
10. Pour modifier l'ordre de l'enregistrement, procédez comme suit.

    a. Sélectionnez l'onglet **Settings** (Paramètres)

    (Éditeur et Paramètres).

    b. Pour modifier l'ordre d'affichage de l'enregistrement, modifiez la valeur du paramètre **Ordre** .
    La variante dotée du numéro d'ordre le plus bas est considérée comme la configuration par défaut.

11. Pour modifier l'ordre de la variante, procédez comme suit.

    a. Accédez à **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de collection de variantes**.

    b. Sous la liste Écrans UX, modifiez le champ `Order`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La variante par défaut comporte la valeur d'ordre la plus basse.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

12. Pour modifier les **Conditions d'écran** de la page d'enregistrement, procédez comme suit.

a. Accédez à **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de variantes**.
Les conditions d'écran apparaissent dans le champ *`Screen Condition`*.

b. Pour modifier ou ajouter une condition d'écran UX, accédez à la liste des conditions d'écrans UX.

c. Sélectionnez la condition d'écran.

d. Activez le champ *`Scripted Condition`*.

e. Modifiez les champs *`Script`* et *`Parameter Mapping`* pour définir les conditions d'écran en fonction de vos besoins.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la Page d'enregistrement standard

Activez ou désactivez l'onglet Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel pour le type d'enregistrement requis à l'aide de la Page d'enregistrement standard (SRP) dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
L'administrateur doit se trouver dans le domaine global pour modifier les configurations des tables de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez ou supprimez une table d'enregistrement à partir de la condition d'écran, mettez à jour le sys_id de l'enregistrement et mettez à jour les conditions de script pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent relatif à cette table.

Important :
Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, consultez Configurer l'onglet Assistant d'agent dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Collections de pages, sélectionnez **SOW : onglets de barre latérale en haut**.

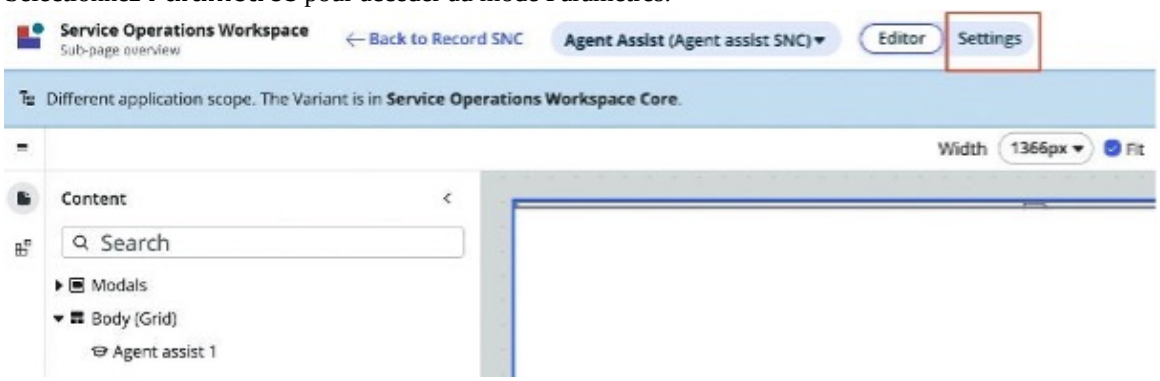
Remarque :
La collection de pages **SOW : onglets de barre latérale en haut** est utilisée sur la page d'enregistrement SRP de Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Dans la liste Pages et variantes de la section Enregistrement, sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Paramètres** pour accéder au mode Paramètres.



5. Pour mettre à jour les conditions de script, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez l'icône **Conditions d'écran scriptées** ( ) pour ouvrir les conditions de script.

   b. Dans la colonne **Actives**, sélectionnez **Vrai**.

   c. Si vous souhaitez activer l'onglet Assistant d'agent pour une table d'enregistrement, ajoutez le script requis au champ **Script** et sélectionnez **Mettre à jour**.

   d. Si vous souhaitez désactiver l'onglet Assistant d'agent pour une table d'enregistrement, supprimez le script du champ **Script** et sélectionnez **Mettre à jour**.

6. Pour mettre à jour les conditions d'écran et le sys_id, procédez comme suit :

   a. Dans la liste déroulante **Ouvrir des enregistrements**, sélectionnez **Enregistrement de variantes**.

   b. Dans le formulaire Écran UX, modifiez le champ **Condition d'écran** et ajoutez les tables d'enregistrement dans lesquelles vous souhaitez que l'onglet apparaisse.
   Par exemple, vous pouvez ajouter le code suivant pour l'enregistrement d'interaction.

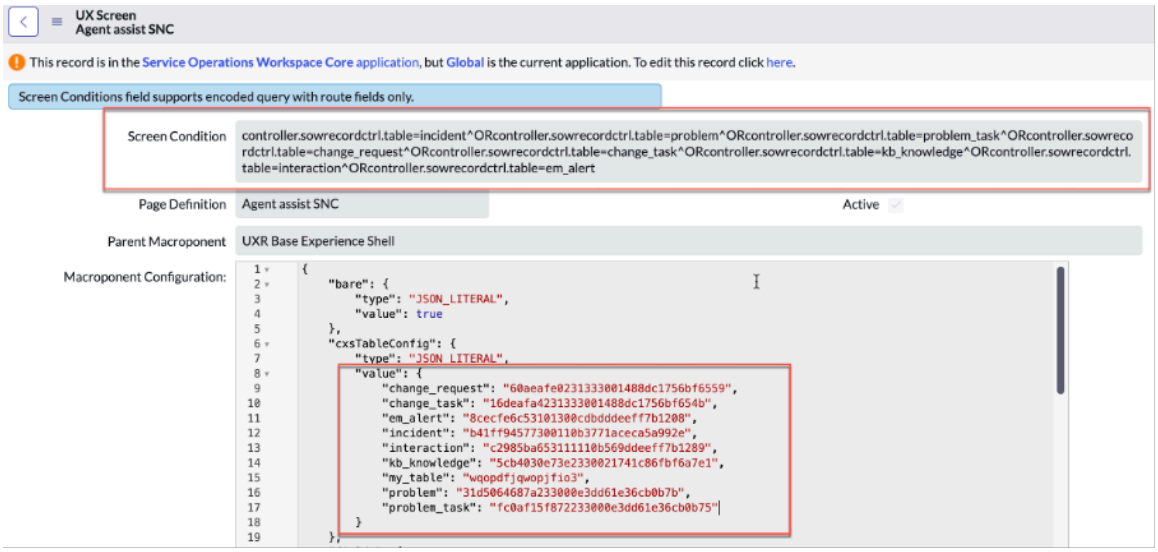
```
controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
```

   c. Si vous souhaitez activer l'onglet Assistant d'agent, ajoutez le sys_id de la configuration de la table dans **Configuration du macroponent**.
   Pour plus d'informations, consultez Modifier la configuration des tables pour Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la page d'enregistrement standard.

   d. Si vous souhaitez désactiver l'onglet Assistant d'agent, supprimez le sys_id de la configuration de la table dans **Configuration du macroponent**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier la configuration des tables pour Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la page d'enregistrement standard

Modifiez la configuration des tables pour Assistant d'agent afin d'afficher les résultats de recherche requis dans l'onglet Assistant d'agent à l'aide de la page d'enregistrement standard dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mettez à jour la configuration des tables pour obtenir les résultats de recherche requis.

Pour créer une configuration de table, consultez Configure table for a contextual search .

> **Important :**
> Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, Modifier la configuration de table de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

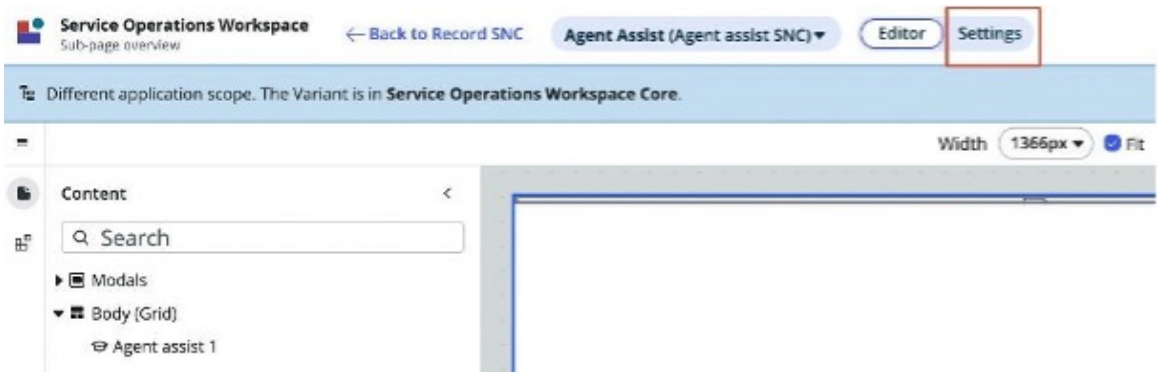
1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Collections de pages, sélectionnez **SOW : onglets de barre latérale en haut**.

> **Remarque :**
> La collection de pages **SOW : onglets de barre latérale en haut** est utilisée sur la page d'enregistrement SRP de Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Dans la liste Pages et variantes de la section Enregistrement, sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.
4. Sélectionnez **Paramètres** pour accéder au mode Paramètres.

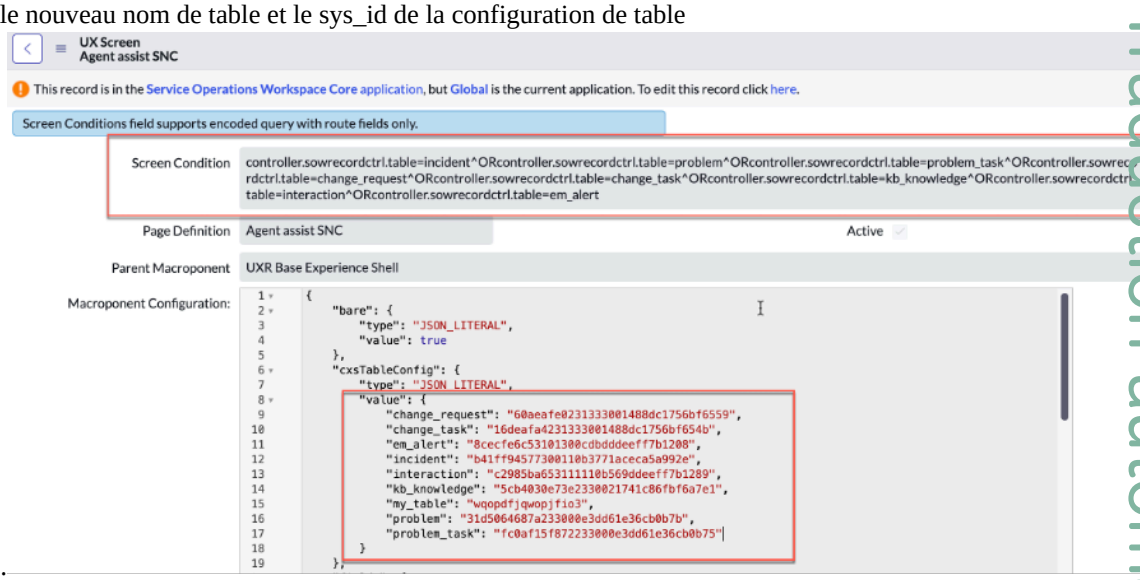
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans la liste déroulante Ouvrir des enregistrements, sélectionnez **Enregistrement de variantes**.
6. Dans le formulaire Écran UX, ajoutez la propriété et l'ID système dans l'onglet **Configuration du macroponent**.

   a. Entrez le nouveau nom de table et le sys_id de la configuration de table requise.



   > **Remarque :**
   > Pour copier le sys_id, accédez à **Recherche contextuelle** >**Configuration de table**. Cliquez ensuite avec le bouton droit sur la configuration de table requise et sélectionnez **Copy_sysid**.

   b. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   > **Remarque :**
   > Pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent, consultez Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la Page d'enregistrement standard.

Personnaliser la page d'enregistrement d'incident

Vous pouvez personnaliser l'onglet **Vue d'ensemble** et le panneau latéral contextuel d'un incident.

Personnaliser l'onglet Vue d'ensemble pour un incident

Modifiez l'onglet **Vue d'ensemble** d'une page d'enregistrement d'incident afin d'afficher le résumé et d'autres informations relatives à l'incident pour un agent.

Avant de commencer
Les données de démonstration doivent être installées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez personnaliser les champs affichés dans les différentes sections, telles que Résumé, Cause et Résolution, dans l'onglet **Vue d'ensemble**. Personnalisez les champs en configurant la vue **SOW-Incident-Overview** du formulaire Incident à l'aide de la fonctionnalité de mise en page ou de conception de formulaire de Now Platform.

Remarque :
Vous ne devez configurer que les champs de la vue **SOW-Incident-Overview** qui sont également disponibles dans la vue **Espace de travail pour l'exploitation des services** sur le formulaire Incident de Now Platform.

Pour une personnalisation avancée de l'onglet **Vue d'ensemble** avec l'enregistrement SRP, procédez comme suit.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section Pages et variantes, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque :
   Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous devez accéder à **Enregistrement SNC** dans Générateur d'IU pour personnaliser l'onglet **Vue d'ensemble** d'une page d'enregistrement d'incident.

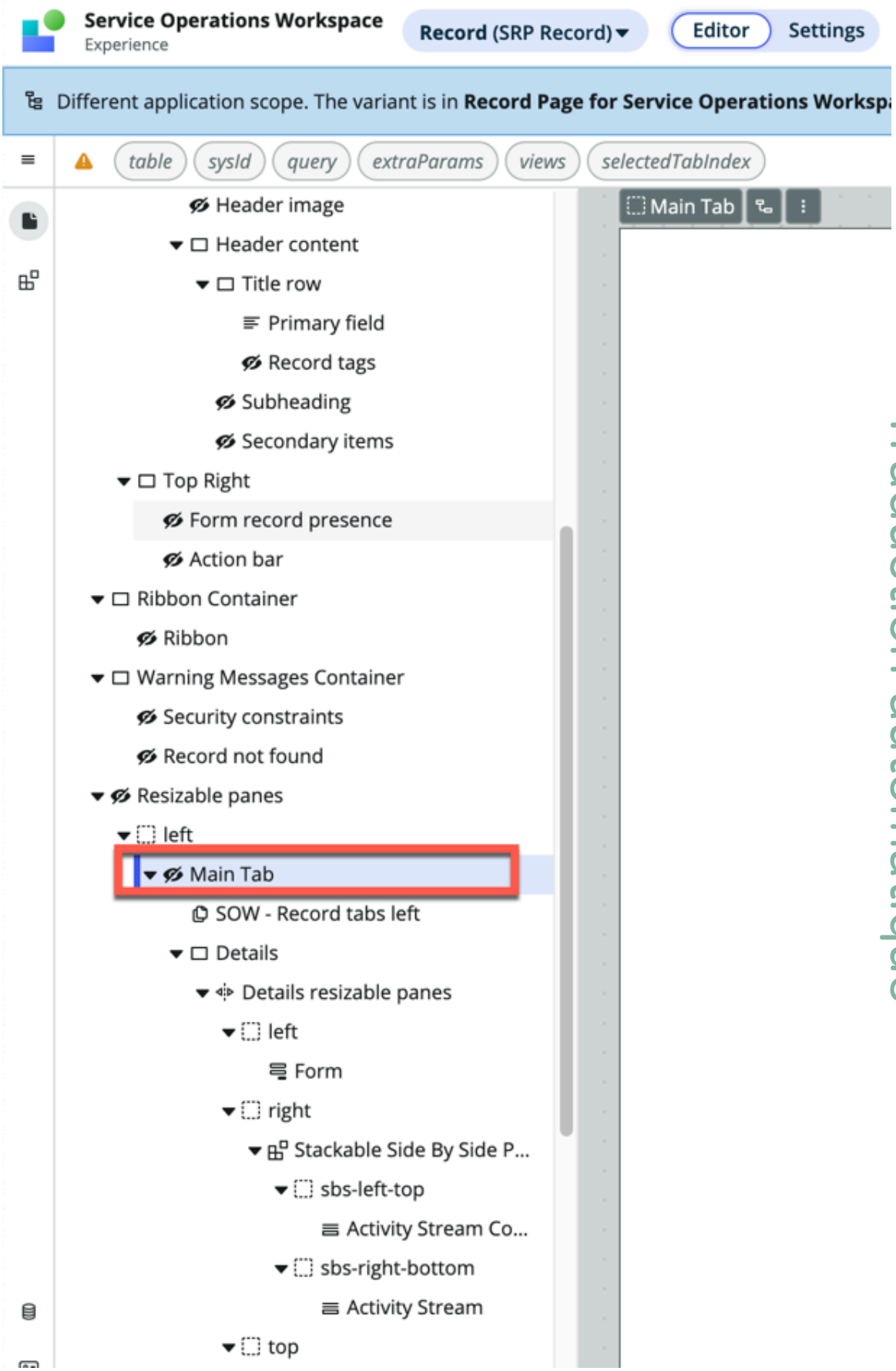
4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Onglet principal**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Onglet principal

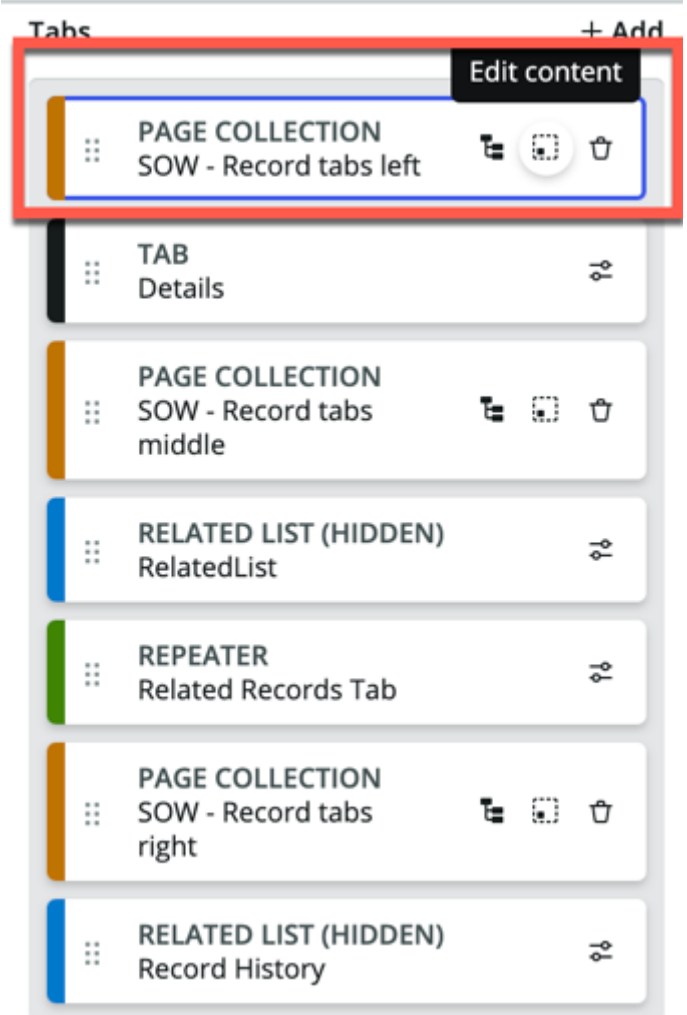


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.

5. Dans la section Configuration, sous Onglets, pointez sur l'onglet **SOW : onglets d'enregistrement à gauche** et sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).



6. Sous **Vue d'ensemble**, pointez sur la variante **Vue d'ensemble des incidents SNC** et sélectionnez l'icône Options ( ).

7. Sélectionnez l'icône Dupliquer la variante ( ).
La page Variant creation (Création de variantes) s'affiche.

8. Dans le champ Nom, saisissez `Vue d'ensemble des incidents SNC - Copie`.

Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :

   a. Fermez la page Variant creation (Création de variantes).

   b. Sous **Vue d'ensemble**, pointez sur la variante **Vue d'ensemble des incidents SNC**, sélectionnez l'icône Options (⋮), puis sélectionnez **Visualiser les paramètres**.

   c. Sélectionnez **Ouvrir des enregistrements**, puis **Enregistrement de variantes**.
   L'enregistrement Vue d'ensemble des incidents SNC s'affiche.

   d. Modifiez l'enregistrement, copiez et enregistrez les informations contenues dans le champ **Condition d'écran**, puis supprimez-les.
   Vous utiliserez les informations du champ **Condition d'écran** ultérieurement.

   e. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

   f. Répétez les étapes 6 à 9.
   Aucune erreur ne s'affiche pour le champ **Conditions**.

   g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement Vue d'ensemble des incidents SNC.

   h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations du champ **Condition d'écran** copiées précédemment.

   i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

10. Sur la page Variant creation (Création de variantes), sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
    Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
11. Pour modifier l'ordre d'affichage des variantes, modifiez la valeur **Ordre**.
    La variante dotée du numéro le plus bas correspond à la configuration par défaut.
12. **Facultatif :** Ajoutez les critères d'affichage d'une page ou d'un onglet dans **Conditions de la variante**.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.
14. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de la page afin de personnaliser l'onglet **Vue d'ensemble**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** en regard de la zone de page principale de Générateur d'IU.

b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des pages, consultez Utiliser des pages .

Personnaliser l'onglet Examiner pour un incident

Modifiez l'onglet **Examiner** d'une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Les données de démonstration doivent être installées.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque :
   Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous devez accéder à **Enregistrement SNC** dans le **Générateur d'IU** pour personnaliser l'onglet **Examiner** d'une page d'enregistrement d'incident.

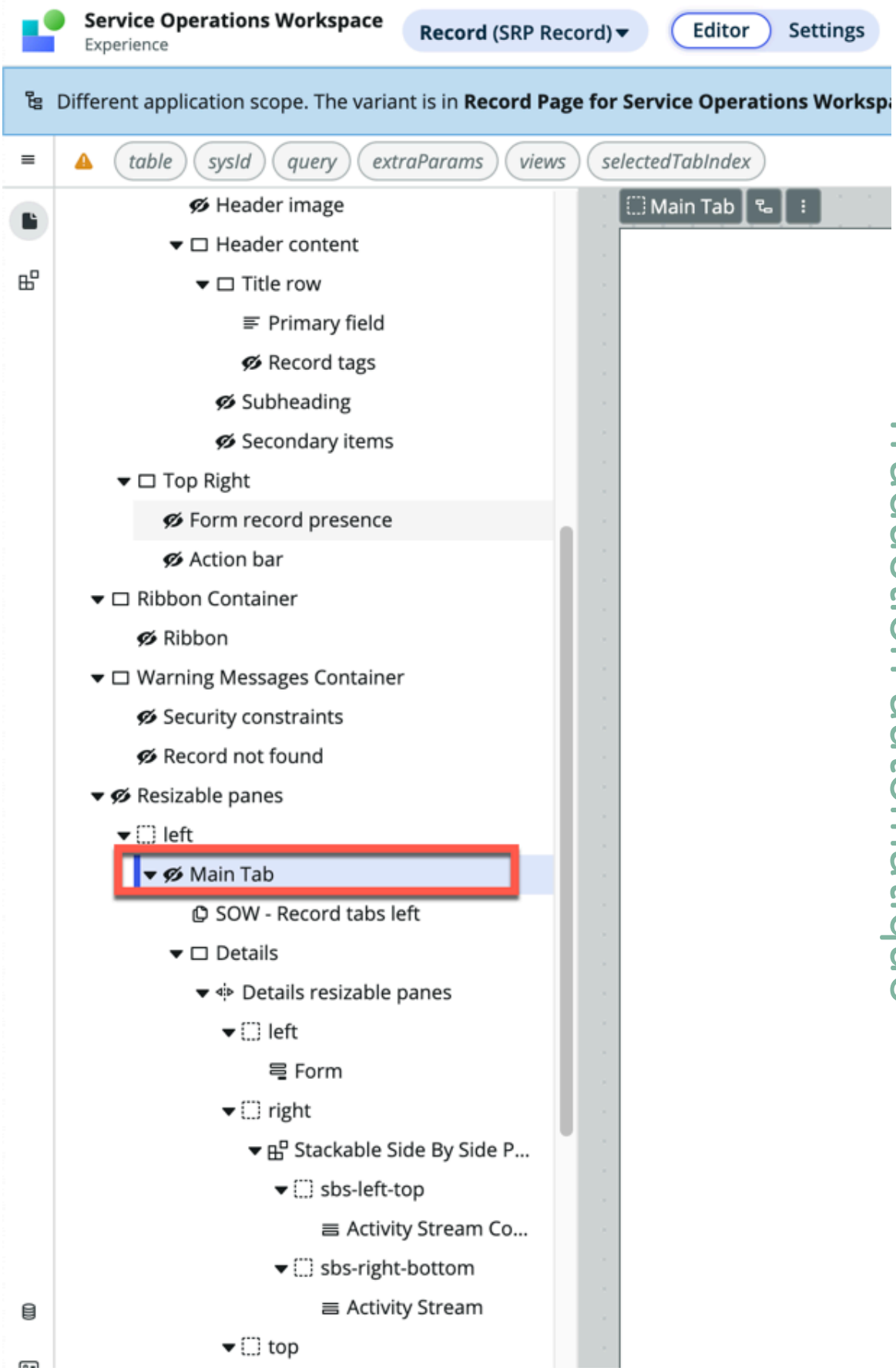
4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Onglet principal**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

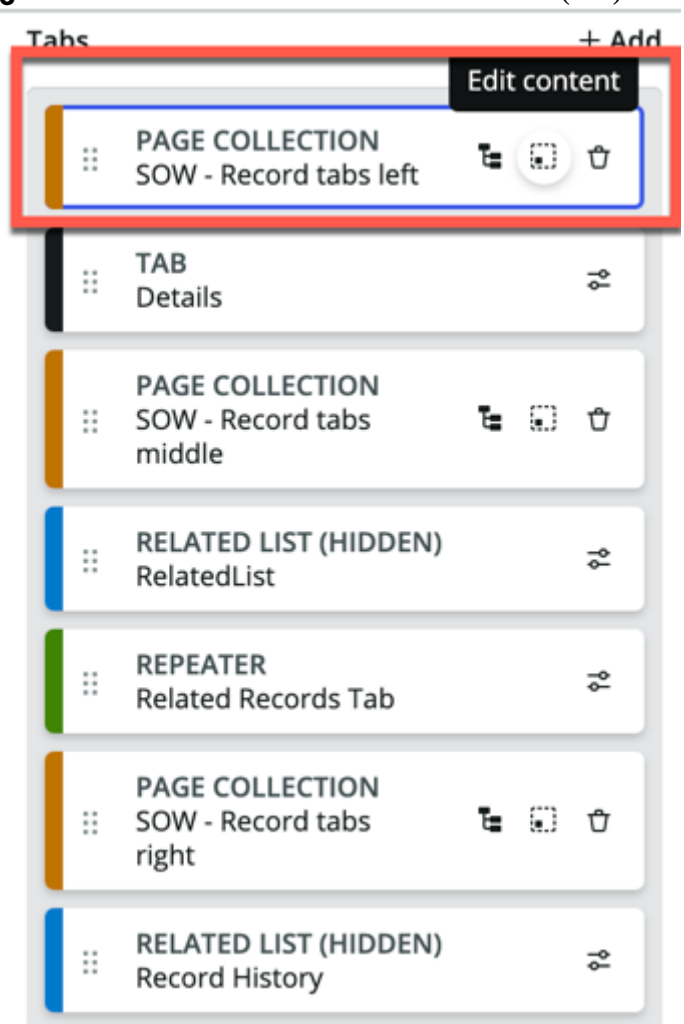
Onglet principal



Traduction automatique

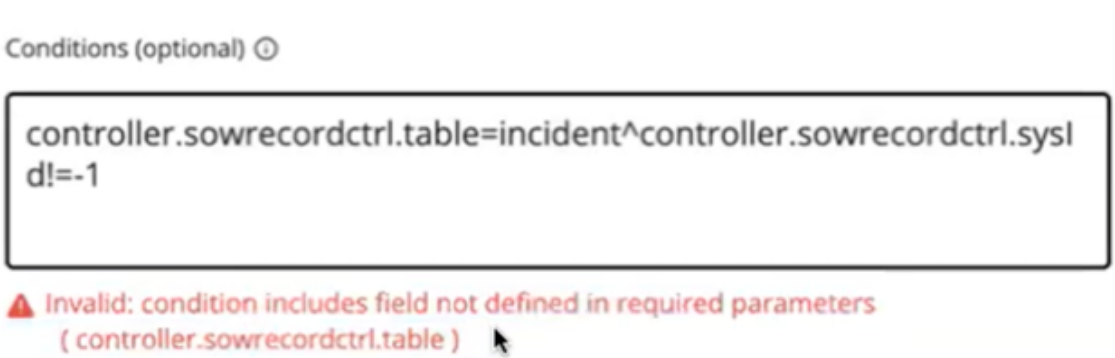
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez le bouton **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
6. Dans la section Configuration, sous Onglets, pointez sur l'onglet **SOW : onglets d'enregistrement à gauche** et sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).



7. Sous **Examiner**, pointez sur la variante **Enquête SOW SNC** et sélectionnez l'icône Options ( ).
8. Sélectionnez l'icône **Dupliquer la variante** ( ).
   La page Variant creation (Création de variantes) s'affiche.
9. Dans le champ **Nom**, saisissez `Enquête SOW SNC - Copie`.

   Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :

    a. Fermez la page Variant creation (Création de variantes).

    b. Sous **Examiner**, pointez sur la variante **Enquête SOW SNC**, sélectionnez l'icône Options (⋮), puis sélectionnez **Visualiser les paramètres**.

    c. Sélectionnez **Ouvrir des enregistrements**, puis **Enregistrement de variantes**.
    L'enregistrement Enquête SOW SNC s'affiche.

    d. Modifiez l'enregistrement, copiez et enregistrez les informations contenues dans le champ **Condition d'écran**, puis supprimez-les.
    Vous utiliserez les informations du champ **Condition d'écran** ultérieurement.

    e. Sélectionnez **Enregistrer**.

    f. Répétez les étapes 6 à 9.
    Aucune erreur ne s'affiche pour le champ **Conditions**.

    g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement Enquête SOW SNC.

    h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations du champ **Condition d'écran** copiées précédemment.

    i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

11. Sur la page Variant creation (Création de variantes), sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
12. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
13. Pour modifier l'ordre d'affichage des variantes, modifiez la valeur du paramètre **Ordre**.
    La variante dotée du numéro le plus bas correspond à la configuration par défaut.
14. **Facultatif :** Ajoutez les critères d'affichage d'une page ou d'un onglet dans **Conditions de la variante**.
15. Sélectionnez **Enregistrer**.
16. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de la page afin de personnaliser l'onglet **Examiner**.

    a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** à gauche de la zone de page principale du Générateur d'IU.

    b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des pages, consultez Utiliser des pages .

Personnaliser le playbook des actions de rattrapage pour un incident

Personnalisez le playbook des actions de rattrapage affiché sur le panneau latéral contextuel d'une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Les données de démonstration doivent être installées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

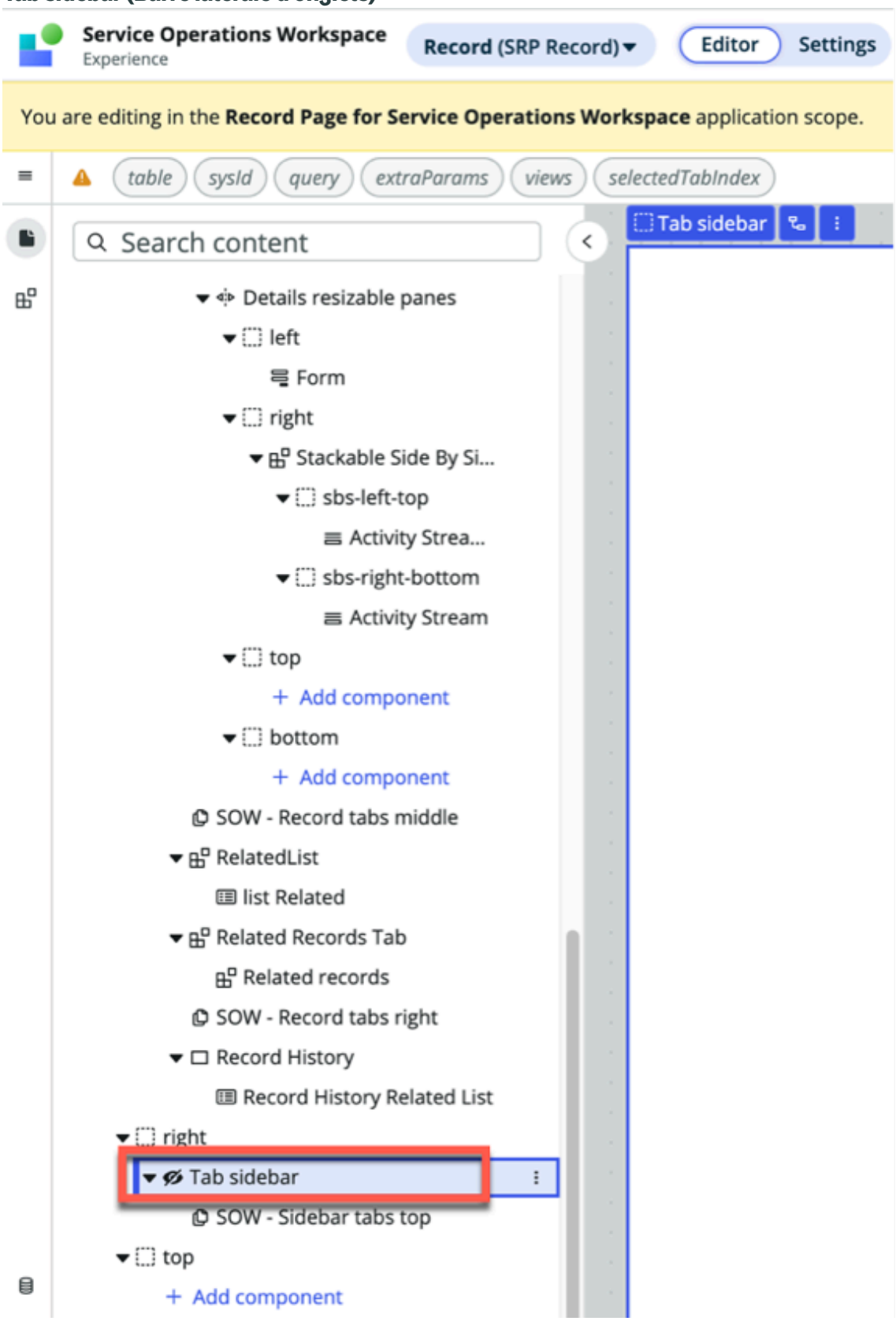
   Remarque :
   Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous devez accéder à **Enregistrement SNC** dans le **Générateur d'IU** pour personnaliser le playbook des actions de rattrapage.

4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Tab sidebar** (Barre latérale d'onglets).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tab sidebar (Barre latérale d'onglets)

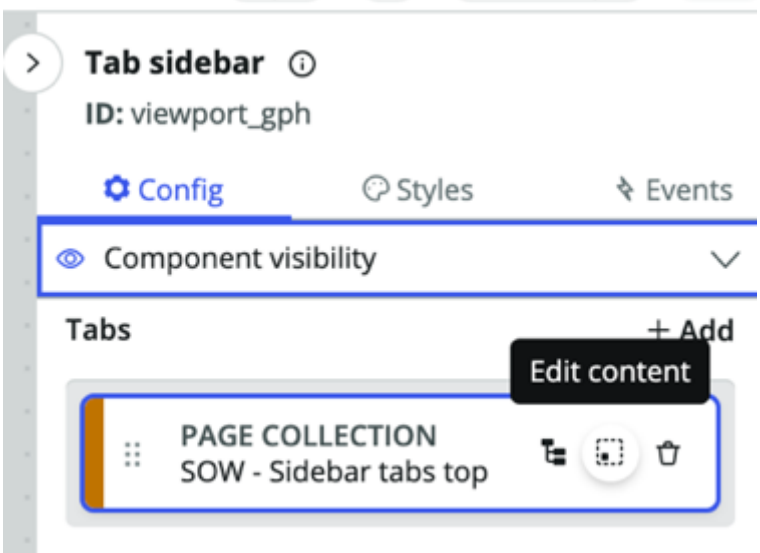


5. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez le bouton **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la section Configuration, sous Onglets, pointez sur l'onglet **Collections de pages - SOW : onglets de barre latérale en haut** et sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).

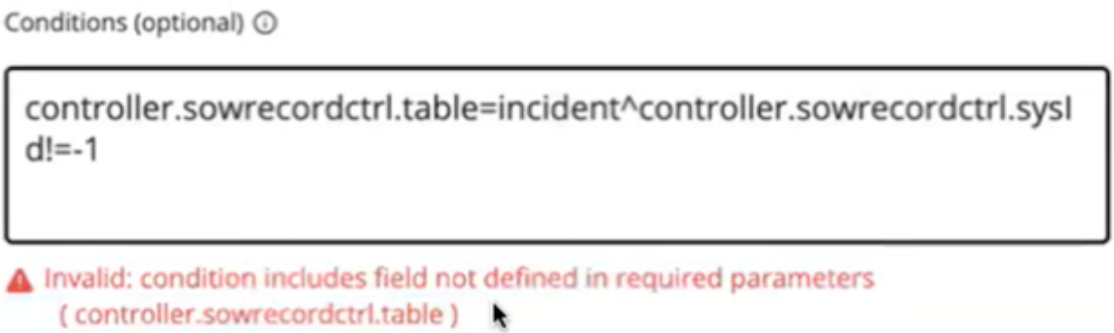


7. Sous **Playbook**, pointez sur la variante **Playbook SNC** et sélectionnez l'icône Options ( ).

8. Sélectionnez l'icône **Dupliquer la variante** ( ).
   La page Variant creation (Création de variantes) s'affiche.

9. Dans le champ **Nom**, saisissez `Playbook SNC - Copie`.

   Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions**.



10. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :

    a. Fermez la page Variant creation (Création de variantes).

    b. Sous **Playbook**, pointez sur la variante **Playbook SNC**, sélectionnez l'icône Options ( ), puis sélectionnez **Visualiser les paramètres**.

    c. Sélectionnez **Ouvrir des enregistrements**, puis **Enregistrement de variantes**.
    L'enregistrement Playbook SNC s'affiche.

    d. Modifiez l'enregistrement, copiez et enregistrez les informations contenues dans le champ **Condition d'écran**, puis supprimez-les.
    Vous utiliserez les informations du champ **Condition d'écran** ultérieurement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

f. Répétez les étapes 6 à 9.
Aucune erreur ne s'affiche pour le champ **Conditions**.

g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement Playbook SNC.

h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations du champ **Condition d'écran** copiées précédemment.

i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

11. Sur la page Variant creation (Création de variantes), sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
12. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez le bouton **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
13. Pour modifier l'ordre d'affichage des variantes, modifiez la valeur **Ordre**.
La variante dotée du numéro le plus bas correspond à la configuration par défaut.
14. **Facultatif :** Ajoutez les critères d'affichage d'une page ou d'un onglet dans **Conditions de la variante**.
15. Sélectionnez **Enregistrer**.
16. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de la page afin de personnaliser le playbook des actions de rattrapage.
    a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** à gauche de la zone de page principale du Générateur d'IU.
    b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des pages, consultez Utiliser des pages .

Personnaliser les informations d'enregistrement d'incident dans le panneau latéral contextuel

Modifiez les informations d'enregistrement d'incident affichées sur le panneau latéral contextuel d'une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Les données de démonstration doivent être installées.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section Pages et variantes, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

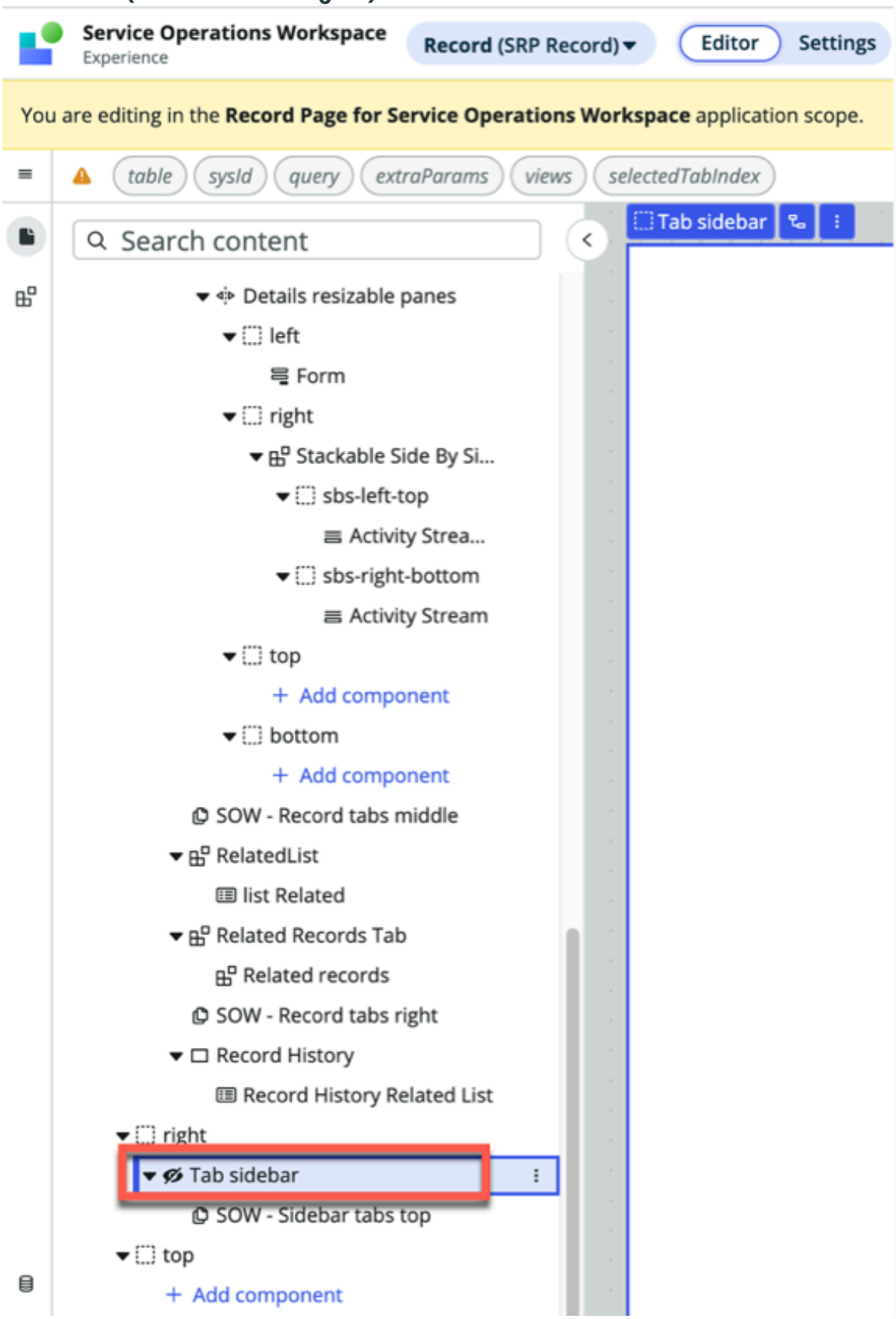
> **Remarque :**
> Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous devez accéder à **Enregistrement SNC** dans Générateur d'IU pour personnaliser les informations d'enregistrement d'incident.

4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Tab sidebar** (Barre latérale d'onglets).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tab sidebar (Barre latérale d'onglets)

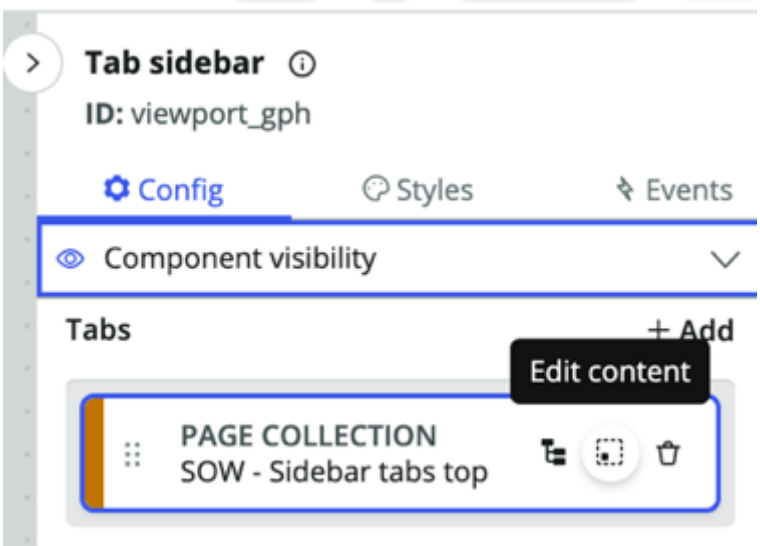


Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la section Configuration, sous Onglets, pointez sur l'onglet **Collections de pages - SOW : onglets de barre latérale en haut** et sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).

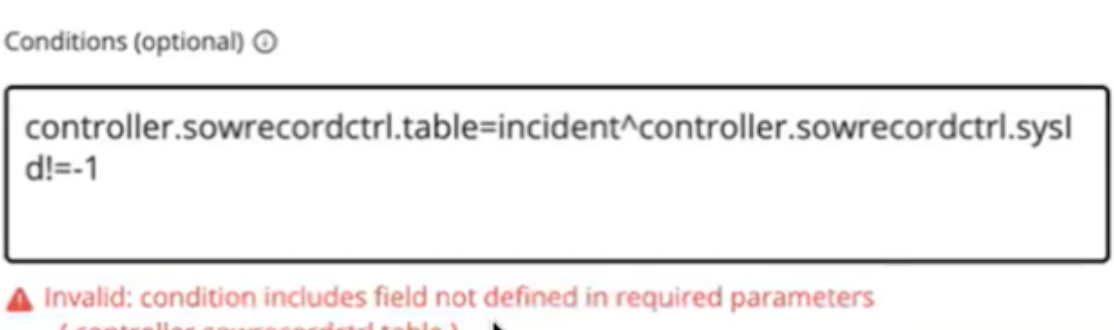


6. Sous **Informations d'enregistrement**, pointez sur la variante **Informations d'enregistrement SNC** et sélectionnez l'icône Options ( ).

7. Sélectionnez l'icône Dupliquer la variante ( ).
La page Variant creation (Création de variantes) s'affiche.

8. Dans le champ Nom, saisissez `Informations d'enregistrement SNC - Copie`.

Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions**.



9. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :

   a. Fermez la page Variant creation (Création de variantes).

   b. Sous **Informations d'enregistrement**, pointez sur la variante **Informations d'enregistrement SNC**, sélectionnez l'icône Options ( ), puis sélectionnez **Visualiser les paramètres**.

   c. Sélectionnez **Ouvrir des enregistrements**, puis **Enregistrement de variantes**.
   L'enregistrement Informations d'enregistrement SNC s'affiche.

   d. Modifiez l'enregistrement, copiez et enregistrez les informations contenues dans le champ **Condition d'écran**, puis supprimez-les.
   Vous utiliserez les informations du champ **Condition d'écran** ultérieurement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

f. Répétez les étapes 6 à 9.
Aucune erreur ne s'affiche pour le champ **Conditions**.

g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement Informations d'enregistrement SNC.

h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations du champ **Condition d'écran** copiées précédemment.

i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

10. Sur la page Variant creation (Création de variantes), sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
11. Pour modifier l'ordre d'affichage des variantes, modifiez la valeur **Ordre**.
La variante dotée du numéro le plus bas est considérée comme la configuration par défaut.
12. **Facultatif :** Ajoutez les critères d'affichage d'une page ou d'un onglet dans **Conditions de la variante**.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.
14. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de la page afin de personnaliser les informations d'incident dans le panneau latéral contextuel.
    a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** en regard de la zone de page principale de Générateur d'IU.
    b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des pages, consultez Utiliser des pages .

Personnaliser l'affichage des accords sur les niveaux de service pour un incident

Configurez l'affichage des informations de l'accord sur les niveaux de service (SLA) dans la page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les configurations du minuteur SLA suivantes affichent le SLA de réponse et de résolution pour un incident.

- Réponse aux incidents
- Résolution de l'incident

Vous devez configurer les mappages de configuration du minuteur SLA pour ces configurations de minuteur. Pour en savoir plus sur la configuration de ces mappages, reportez-vous à la rubrique Configurer le minuteur SLA.

Procédure

1. Accédez à **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la liste Includes de script, sélectionnez **SOWIncidentInfo**.
3. Dans le champ **Script**, modifiez les informations d'affichage pour les SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
getSLAConfig: function() {
      var config = [{
            "configId": "af871ab3532730102d05ddeeff7b124f",
            "slaTimerLabel": gs.getMessage("Response SLA"),
            "timeLabel": gs.getMessage("Time to respond")
         },
         {
            "configId": "aca7d6b3532730102d05ddeeff7b12ec",
            "slaTimerLabel": gs.getMessage("Resolution SLA"),
            "timeLabel": gs.getMessage("Time to resolve")
         }
      ];
      return config;
   },
```

Pour en savoir plus sur la façon dont les informations de SLA sont affichées pour un incident, reportez-vous à la rubrique Afficher les informations sur l'accord sur les niveaux de service pour un incident.

Activer la modification en ligne pour les listes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activer les mises à jour rapides pour les valeurs de champ dans une liste dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp) est installé, vous devez activer la modification des listes en ligne pour spécifier les actions d'actifs pour un élément de configuration (CI) à partir de la liste connexe CI affectés d'un incident.

Procédure

1. À partir du menu **Tout**, accédez à **sys_properties.list**.
2. Définissez le champ **Valeur** de la propriété `glide.lists.inline_editing_enabled` sur true.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Personnaliser l'onglet Examiner

Personnalisez le mode d'affichage des informations sur les mesures associées au CI dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : script_include_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez cette tâche afin de personnaliser et configurer l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident pour effectuer les actions suivantes :

- Ajoutez, supprimez ou personnalisez l'affichage des informations relatives aux mesures de CI dans l'onglet Examiner. Par exemple, vous pouvez supprimer les mesures d'utilisation des actifs ou ajoutez une nouvelle mesure à l'onglet Examiner.
- Modifiez les valeurs de seuil (Avertissement ou Critique) des mesures.

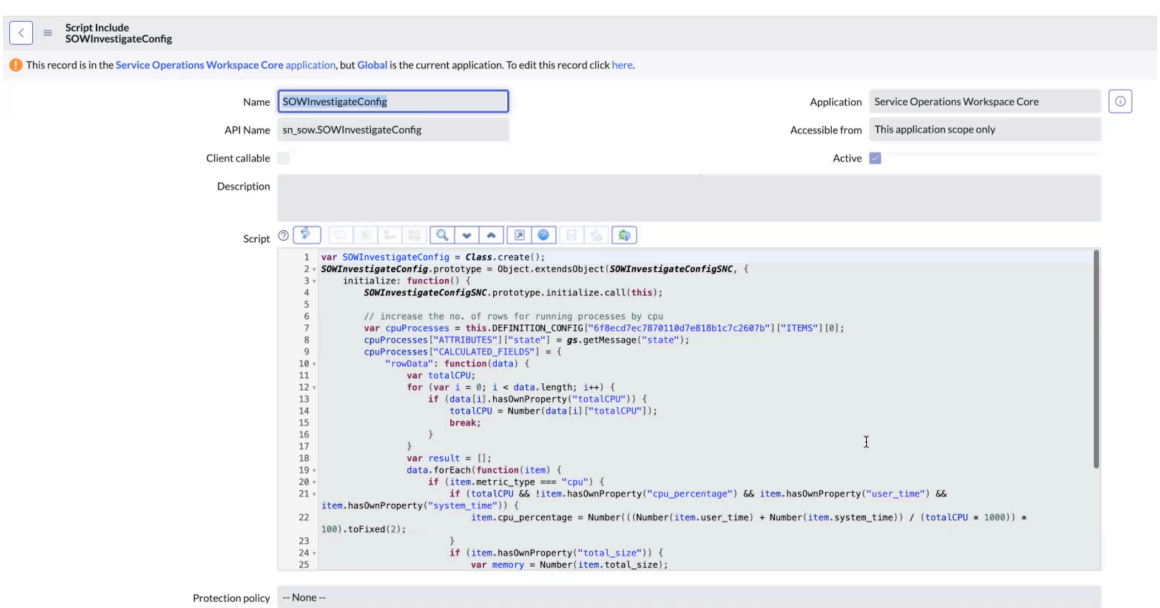
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modifiez les noms des étiquettes des mesures.
- Changez les unités dans lesquelles les valeurs des mesures sont affichées.
- Ajoutez ou supprimez des lignes et des colonnes sur les cartes d'informations sur les mesures.
- Ajoutez, supprimez ou renommez les étiquettes d'action de rattrapage.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la liste Includes de script, sélectionnez **sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC**.
3. Copiez la fonction requise à partir du champ **Script**.
4. Dans la liste Includes de script, sélectionnez **sn_sow.SOWInvestigateConfig**.
   Par exemple, reportez-vous à la capture d'écran de l'enregistrement d'include de script sn_sow.SOWInvestigateConfig.



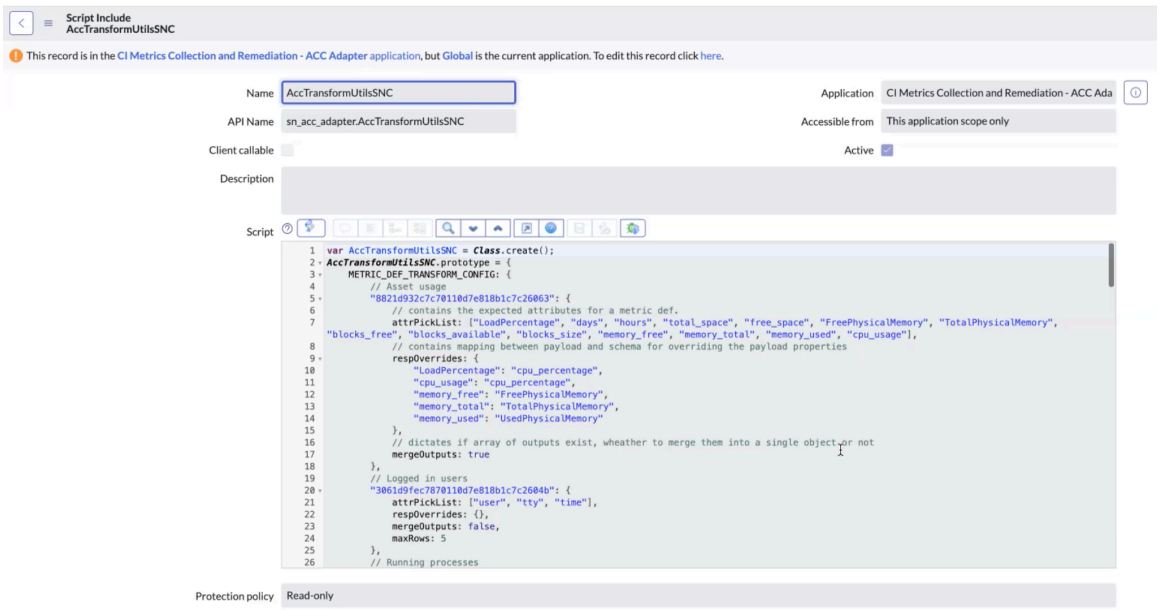
5. Dans le champ **Script**, collez la fonction requise et apportez les modifications nécessaires pour personnaliser les éléments de l'interface utilisateur affichés dans les différentes sections de l'onglet **Examiner**.
   L'enregistrement d'Includes de script sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC contient la configuration requise pour afficher l'interface utilisateur de l'onglet Examiner. Utilisez cet enregistrement de l'include de script comme référence pour remplacer la configuration au besoin, à l'aide de l'enregistrement de l'include de script sn_sow.SOWInvestigateConfig.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Dans la liste Includes de script, sélectionnez l'enregistrement SNC d'include de script propre au fournisseur.
   - **sn_acc_adapter. AccTransformUtilsSNC** pour Agent Client Collector pour enquête (ACC).
   - **sn_mecm_adapter. MecmTransformUtilsSNC** pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).
8. Copiez la fonction requise à partir du champ **Script**.
9. Dans la liste Includes de script, sélectionnez l'enregistrement d'include de script propre au fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **sn_acc_adapter.AccTransformUtils** pour Agent Client Collector pour enquête (ACC).
- **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtils** pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Par exemple, reportez-vous à la capture d'écran de l'enregistrement d'include de script sn_acc_adapter.AccTransformUtils.



10. Dans le champ **Script**, collez et modifiez le script pour configurer l'affichage des informations de mesures sur l'interface utilisateur personnalisée de l'onglet **Examiner**.
    L'enregistrement d'Includes de script sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC contient la configuration, telle que les données à stocker et la quantité de données à afficher dans l'interface utilisateur de l'onglet Examiner. Utilisez cet enregistrement de l'include de script comme référence pour remplacer la configuration au besoin, à l'aide de l'enregistrement de l'include de script sn_acc_adapter.AccTransformUtils.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident de Espace de travail pour l'exploitation des services, cliquez sur l'icône Obtenir les dernières mesures ( ) pour actualiser et afficher les personnalisations. Pour plus d'informations, consultez Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les règles de collecte pour l'onglet Examiner

Configurez les règles de collecte et mappez les règles sur les définitions de mesures dans le module Investigate Framework. Cette configuration vous permet de définir quand les informations de mesures associées au CI sont automatiquement récupérées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Il est nécessaire d'installer Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter) et Infrastructure d'enquête (sn_invest_fwk) sur l'instance pour afficher le module Investigate Framework. Pour plus d'informations, consultez Installer Agent Client Collector pour enquête.

Vous devez installer le module d'extension Cadre de travail d'Agent Client Collector (sn_agent) sur l'instance et Agent Client Collector sur le CI affecté. Ces installations sont nécessaires pour afficher l'onglet **Examiner** sur l'enregistrement d'incident et les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations de mesures associées au CI sur l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident. Pour en savoir plus sur le module d'extension Cadre de travail d'Agent Client Collector et son installation, consultez Agent Client Collector Framework et Installation d'Agent Client Collector .

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin ou sn_invest_fwk.sn_investigate_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI** > **Administration** > **Règles de collecte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Les conditions de déclenchement sont des conditions dans lesquelles la règle de collecte est activée. Ces conditions déclenchent la récupération automatique des informations sur les mesures associées au CI dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

Formulaire Règle de collecte

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de collecte.
Actif	Option pour activer la règle de collecte. Cette option est sélectionnée par défaut.
Conditions de déclenchement	
Table source	Table à laquelle la règle de collecte s'applique. Pour cette tâche, sélectionnez **Incident**.
Champ CI	Type de CI applicable à la table source. Pour cette tâche, sélectionnez **Élément de configuration**.
Conditions de la table	Créateur de conditions pour définir les critères des champs associés aux incidents sous lesquels la règle de collecte est déclenchée.
Classe CI	Classe du CI affecté associé à l'incident.
Conditions de CI	Créateur de conditions pour définir les critères des champs associés au CI sous lesquels la règle de collecte est déclenchée.
Autoriser les extensions de CI correspondantes	Option permettant d'activer la sélection des classes CI enfants associées à la classe CI sélectionnée. Par exemple, si la **classe CI** est définie sur **cmbi_ci_computer** et que l'option **Autoriser les extensions de CI correspondantes** est sélectionnée, vous pouvez sélectionner des classes CI telles que le serveur cmbi_ci_computer, qui est un CI enfant de cmbi_ci_computer.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La règle de collecte est créée.
5. Cliquez sur l'enregistrement de règle de collecte.
6. Dans la liste connexe Associations de mesures de règle de collecte, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la liste connexe Associations de mesures de règle de collecte pour associer et mapper la règle de collecte sur la définition de mesure (informations).

7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Associations de mesures de règles de collecte

Champ	Description
Règle de collecte	Règle de collecte que vous souhaitez mapper sur la définition de mesure.
Définition de métrique	Définition de mesure que vous souhaitez mapper sur la règle de collecte. La définition de mesure correspond aux informations sur les mesures associées au CI pour lesquelles vous souhaitez implémenter la règle de collecte.

Remarque :
Vous pouvez configurer plusieurs règles de collecte avec plusieurs définitions de mesures.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La règle de collecte est créée et mappée sur la définition de mesure. Lorsque la règle de collecte est déclenchée, la définition de mesure mappée est récupérée et affichée dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident. La règle de collecte configurée n'est déclenchée que lorsque le champ **Élément de configuration** est modifié sur l'enregistrement d'incident.

Configurer Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour activer l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet **Enquête** des enregistrements d'incidents.

Configurer Infrastructure d'enquête à l'aide d'Agent Client Collector pour enquête

Configurez Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de l'adaptateur Agent Client Collector pour enquête pour activer l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet **Enquête** des enregistrements d'incidents.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- L'installation de l'application Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (sn_sow_itsm_cont) est terminée et configurée conformément à vos besoins. Pour plus d'informations, voir Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
- Installez l'application Agent Client Collector pour enquête. Pour plus d'informations, consultez Installer Agent Client Collector pour enquête.

Remarque :
pour installer l'application Agent Client Collector pour enquête, un abonnement au package ITSM Pro est nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Agent Client Collector pour enquête

Installez l'application Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter) si vous disposez du rôle d'administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Passez en revue la liste des applications de Espace de travail pour l'exploitation des services pour applications ITSM dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, la gestion des licences ou les exigences d'abonnements, et la compatibilité des versions.
- Pour installer l'application Agent Client Collector pour enquête, un abonnement au package ITSM Pro est nécessaire.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Agent Client Collector pour enquête vous permet de récupérer et d'afficher les informations de mesures de CI pour les CI affectés avec la classe ci_computer ou ci_server. Vous pouvez personnaliser et configurer l'affichage des données de mesures de CI à l'aide du module Investigate Framework, qui est installé avec cette application. Les informations sur les mesures de CI des CI affectés vous aident à analyser et à résoudre le problème.

Les éléments suivants sont installés avec l'application Agent Client Collector pour enquête :

- Applications de stockage
- Rôles

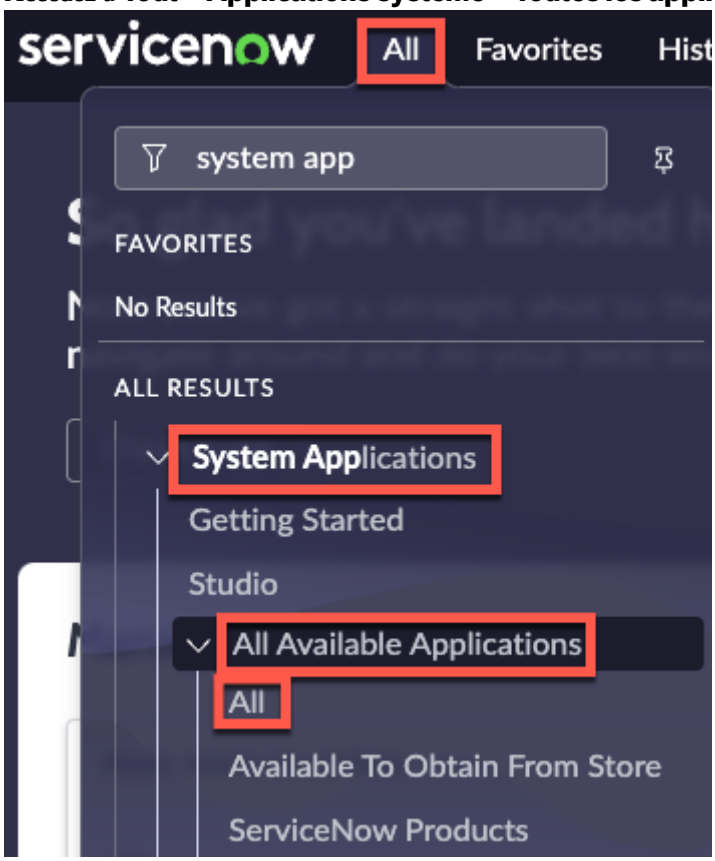
Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Agent Client Collector pour enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   > **Important :**
   > Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Infrastructure d'enquête à l'aide de Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation

Configurez Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation pour activer l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet **Enquête** des enregistrements d'incidents.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- L'installation de l'application Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (sn_sow_itsm_cont) est terminée et configurée conformément à vos besoins. Pour plus d'informations, voir Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
- Installez et configurez l'application Spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager (sn_ms_epcfgmgr_spk). Pour en savoir plus, consultez Spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager et Intégration de Microsoft SCCM .
- Installez l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

  Pour plus d'informations, consultez Installer Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Installer Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation

Pour installer l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter), vous devez disposer du rôle d'administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Passez en revue la liste des applications ITSM de Espace de travail pour l'exploitation des services pour applications ITSM dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, la gestion des licences ou les exigences d'abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) vous permet de récupérer et d'afficher les informations relatives aux mesures de CI pour les CI affectés qui possèdent la classe ci_computer ou ci_server dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident. Vous pouvez configurer l'affichage des données de mesures de CI à l'aide du module Infrastructure d'enquête, qui est installé avec cette application. Les informations sur les mesures de CI des CI affectés vous aident à analyser et à résoudre le problème.

Les éléments suivants sont installés avec l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) :

- Applications de stockage
- Rôles

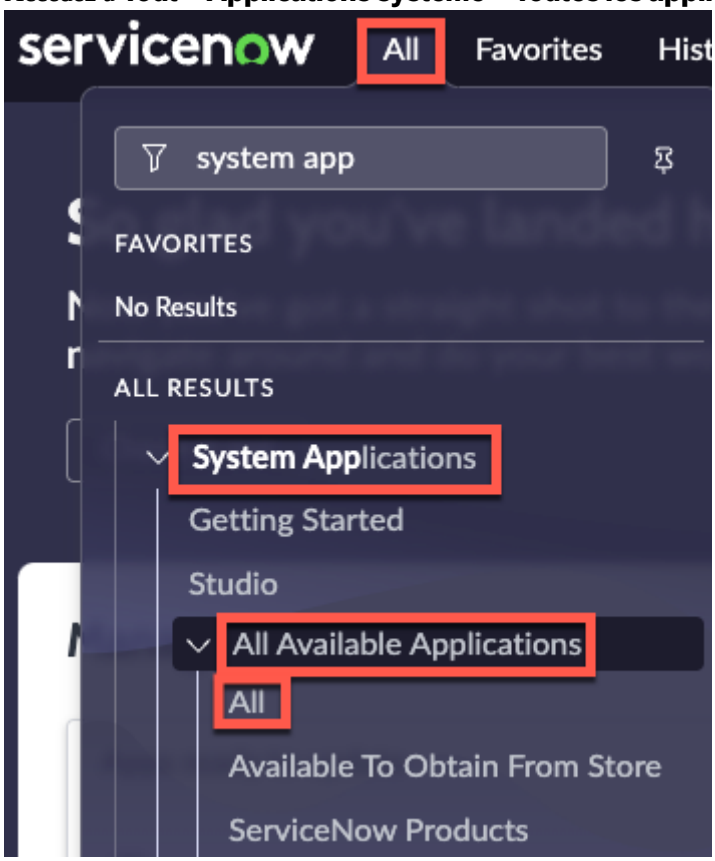
Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les mesures de CI pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation

Configurez l'affichage des mesures pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- L'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) doit être installée avec les applications d'infrastructure d'enquête. Pour plus d'informations, consultez Installer Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation et Composants installés avec Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
- Le spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager [sn_ms_epcfgmgr_spk] doit être installé et configuré. Pour en savoir plus, consultez Spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager et Intégration de Microsoft SCCM .
- Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

Remarque :
Vous pouvez utiliser la propriété **pour configurer le délai, en millisecondes, à respecter entre deux requêtes consécutives de Microsoft Endpoint Configuration Manager soumises au serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager pour extraire et afficher les mesures. Spécifiez le délai, en millisecondes, à respecter entre deux soumissions de requêtes MECM** (*sn_mecm_adapter.request_query_delay*). La valeur par défaut est 10000.

Configurer les mesures de vue d'ensemble du système à l'aide de la commande msinfo32

Utilisez la commande msinfo32 pour configurer les mesures de vue d'ensemble du système dans Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé createMSInfo32File.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#invoke msinfo32 and save data into file
msinfo32 /report $filePath;
```

4. Créez un script MECM intitulé checkMsInfo32FileExist.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
5. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
```

Traduction automatique

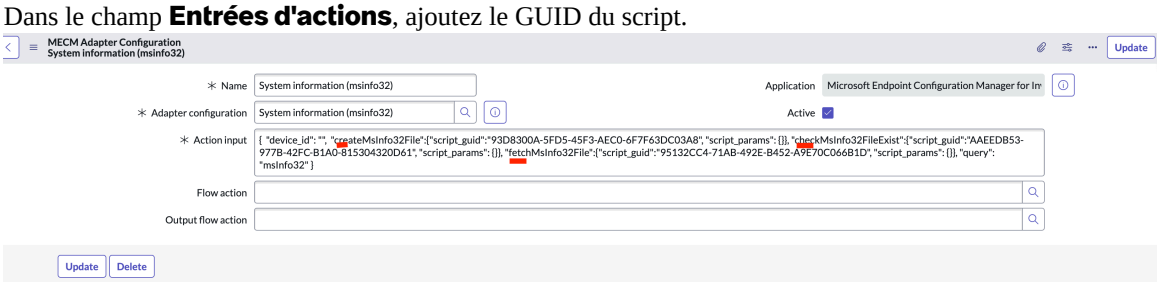
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
   Write-Host "True"
}else {
   Write-Host "False";
}
```

6. Créez un script MECM intitulé `fetchMsInfo32File`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
7. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
   Get-Content $filePath;
   Remove-Item $filePath
}else {
   Write-Host "File doesn't exist";
}
```

8. Récupérez et copiez le GUID du script.
9. Ouvrez la table Configuration de l'adaptateur MECM [sn_mecm_adapter_config].
   La table Configuration de l'adaptateur MECM affiche la liste des configurations de l'adaptateur.
10. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Informations système (msinfo32)**.
11. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.



12. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les mesures de vue d'ensemble du système à l'aide de la commande dsregcmd

Utilisez la commande dsregcmd pour configurer les mesures de vue d'ensemble du système dans Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer

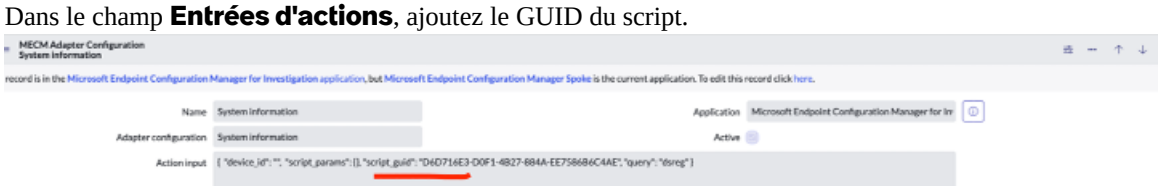
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé `dsregcmd`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

   ```
   dsregcmd /status
   ```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'adaptateur MECM [sn_mecm_adapter_config].
   La table Configuration de l'adaptateur MECM affiche la liste des configurations de l'adaptateur.
6. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Informations système**.
7. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.



8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les mesures d'utilisation des actifs

Configurez l'affichage des mesures d'utilisation des actifs pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil d'intégration continue (CI) requis, puis vérifiez les entités et attributs CMPivot.
   Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.
3. Configurez les mesures d'utilisation du disque en vérifiant que l'entité CMPivot **Disk** existe et qu'elle possède les attributs **Size** et **Free Space**.
4. Configurez les mesures d'utilisation de la mémoire.
   a. Vérifiez que l'entité CMPivot **Memory** existe et qu'elle possède l'attribut **TotalPhysicalMemory**.
   b. Vérifiez que l'entité CMPivot **OS** existe et qu'elle possède l'attribut **FreePhysicalMemory**.
5. Configurez les mesures d'utilisation du processeur en vérifiant que l'entité CMPivot **Processor** existe et qu'elle possède l'attribut **LoadPercentage**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'entité CMPivot **Processor** n'existe pas, vous devez l'ajouter à l'inventaire matériel. Pour plus d'informations, consultez Étendre l'inventaire matériel.

6. Configurez les mesures de durée d'activité en vérifiant que l'entité CMPivot **OperatingSystem** existe et qu'elle possède l'attribut **LastBootUpTime**.

Résultats

Les mesures d'utilisation des actifs sont présentées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures des processus

Configurez les mesures des principaux processus par processeur et des principaux processus par mémoire pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Avant de commencer

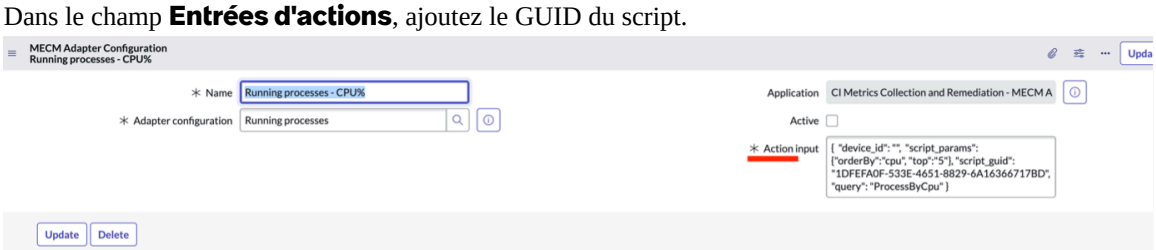
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé `GetProcess`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$orderBy,
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$top
)

$processes = get-process

$Total = 0;
ForEach ($process in $processes) {
   $Total += $process.cpu;
}

$processes | Sort-Object $orderBy -Descending | select processname,id,ws,cpu -First $top |
 select processname,id, @{l="mem"; e={$_.ws}}, @{l="cpu"; e={($_.cpu / $Total) * 100}};
```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'adaptateur MECM [sn_mecm_adapter_config].
   La table Configuration de l'adaptateur MECM affiche la liste des configurations de l'adaptateur.
6. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Running processes - CPU%** (Exécution des processus - % du processeur).
7. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Running processes - MEM** (Exécution des processus - Mémoire).
10. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Les mesures des principaux processus par processeur et des principaux processus par mémoire sont présentées sous l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures des services

Configurez les mesures des services pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil d'intégration continue (CI) requis, puis vérifiez les entités et attributs CMPivot. Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.
3. Configurez les mesures des services en vérifiant que l'entité CMPivot **Services** existe et qu'elle possède les attributs **Name**, **DisplayName**, **State** et **ProcessId**.

Résultats

Les mesures des services sont présentées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures des utilisateurs connectés

Configurez l'affichage des mesures des utilisateurs connectés pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil d'intégration continue (CI) requis, puis vérifiez les entités et attributs CMPivot. Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.
3. Vérifiez que l'entité CMPivot **LogonSession** existe et qu'elle possède les attributs **LogonId**, **LogonType** et **StartTime**.
4. Vérifiez que l'entité CMPivot **LoggedOnUser** existe et qu'elle possède les attributs **Antecedent** et **Dependent**.

> **Remarque :**
> Si les entités CMPivot **LogonSession** ou **LoggedOnUser** ne sont pas disponibles, vous devez les ajouter à l'inventaire matériel. Pour en savoir plus, consultez Étendre l'inventaire matériel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les mesures des utilisateurs connectés sont présentées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures des applications installées

Configurez l'affichage des mesures des applications installées pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil d'intégration continue (CI) requis, puis vérifiez les entités et attributs CMPivot.
   Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.
3. Vérifiez que l'entité CMPivot **InstalledSoftware** existe et qu'elle possède les attributs **ProductName**, **ProductVersion** et **Publisher**.

   Remarque :
   Si l'entité CMPivot **InstalledSoftware** n'est pas disponible, vous devez l'ajouter à l'inventaire matériel. Pour plus d'informations, consultez Étendre l'inventaire matériel.

Résultats
Les mesures des applications installées sont présentées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer l'action de rattrapage Redémarrer le service

Configurez l'action de rattrapage Redémarrer le service pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

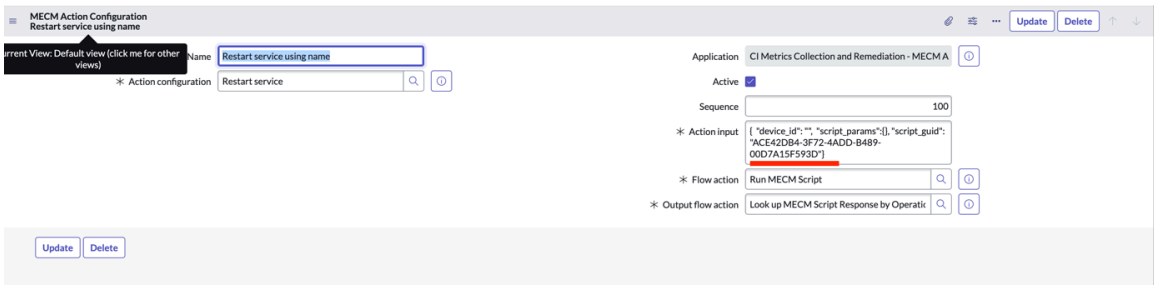
1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé `RestartService`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$service_name
)
Restart-Service -Force -Name $service_name -PassThru
```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'action MECM [sn_mecm_action_config].
   La table Configuration de l'action MECM affiche la liste des configurations d'action.
6. Dans la liste des configurations, sélectionnez **Redémarrer le service en utilisant le nom** et modifiez le nom.
7. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer l'action de rattrapage Terminer le processus

Configurez l'action de rattrapage Terminer le processus pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer

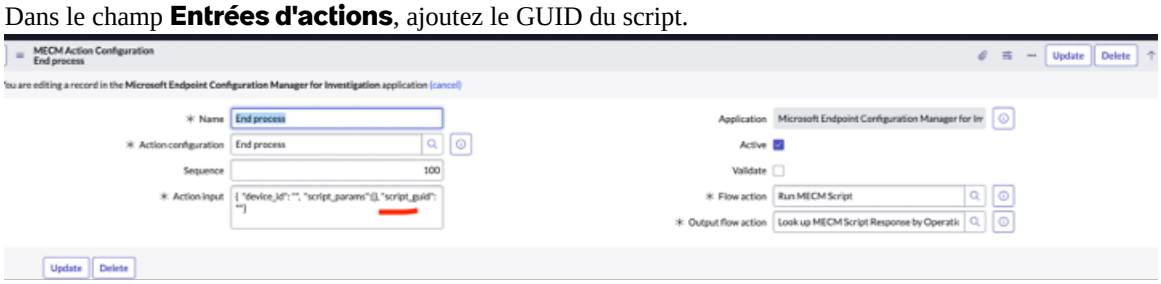
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé EndProcess.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$process_id
)
Get-Process -Id $process_id | Stop-Process -Force -PassThru
```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'action MECM [sn_mecm_action_config].
   La table Configuration de l'action MECM affiche la liste des configurations d'action.
6. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Terminer le processus**.
7. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager

Créez un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager pour configurer l'affichage des mesures liées aux processus sous l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

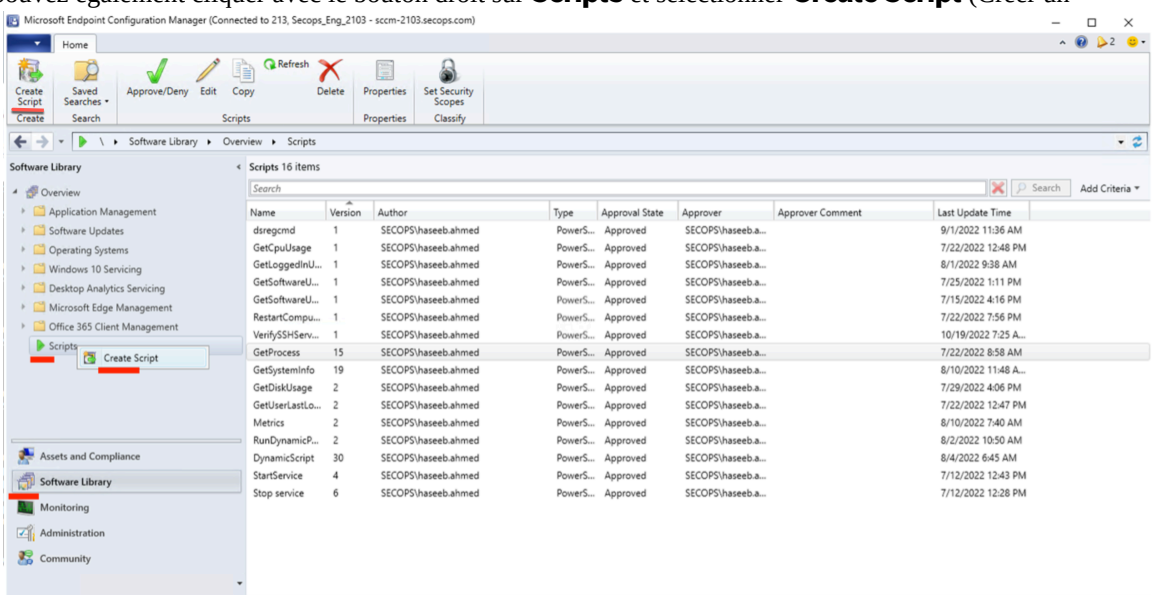
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Procédure

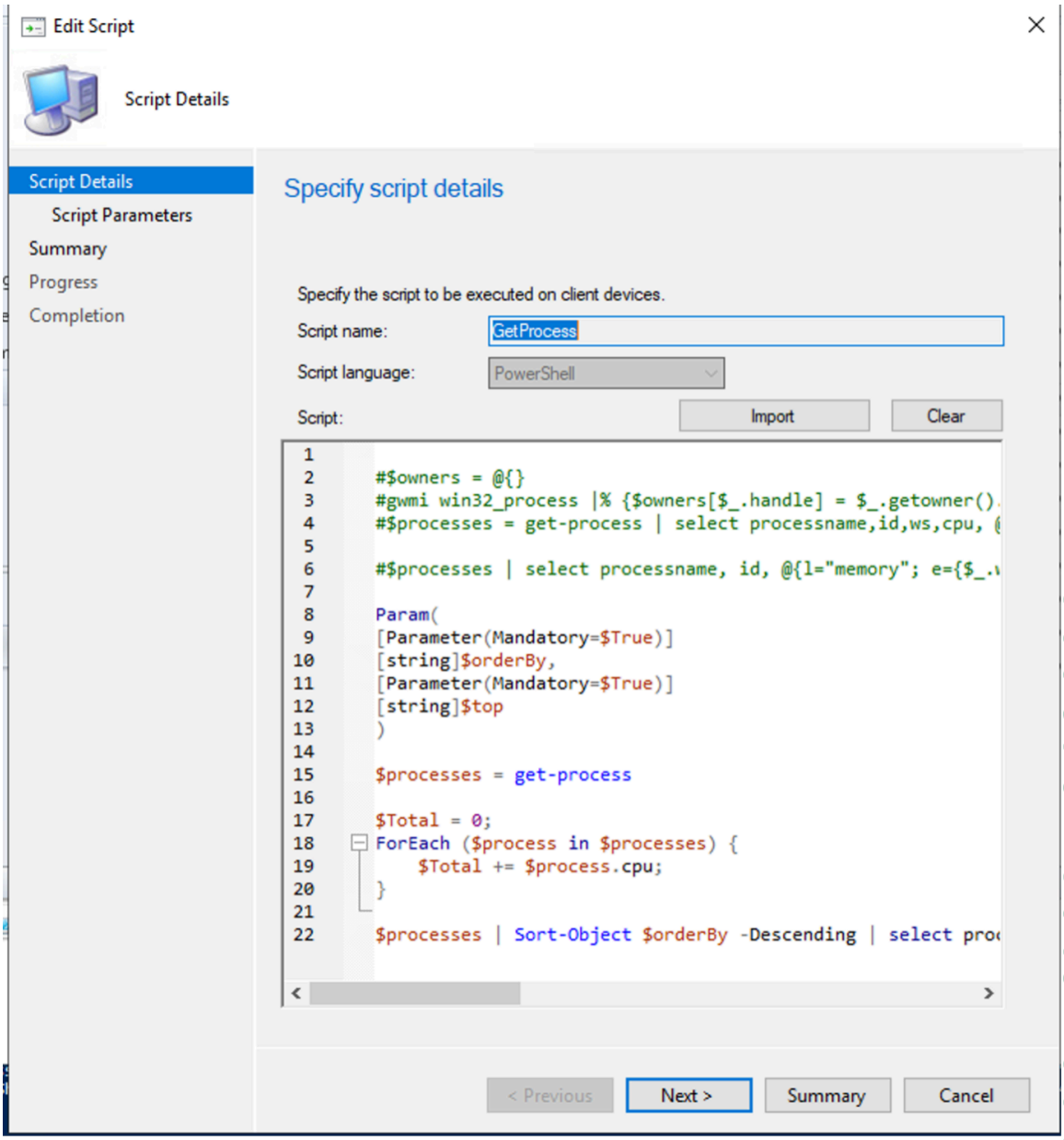
1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Dans Microsoft Endpoint Configuration Manager, sélectionnez **Software Library** (Bibliothèque de logiciels).
3. Dans la section Software Library (Bibliothèque de logiciels), sélectionnez **Scripts** et cliquez sur **Create Script** (Créer un script).
   Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur **Scripts** et sélectionner **Create Script** (Créer un script).



4. Spécifiez le **nom du script**.
5. Ajoutez le script dans le champ de script (bloc).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

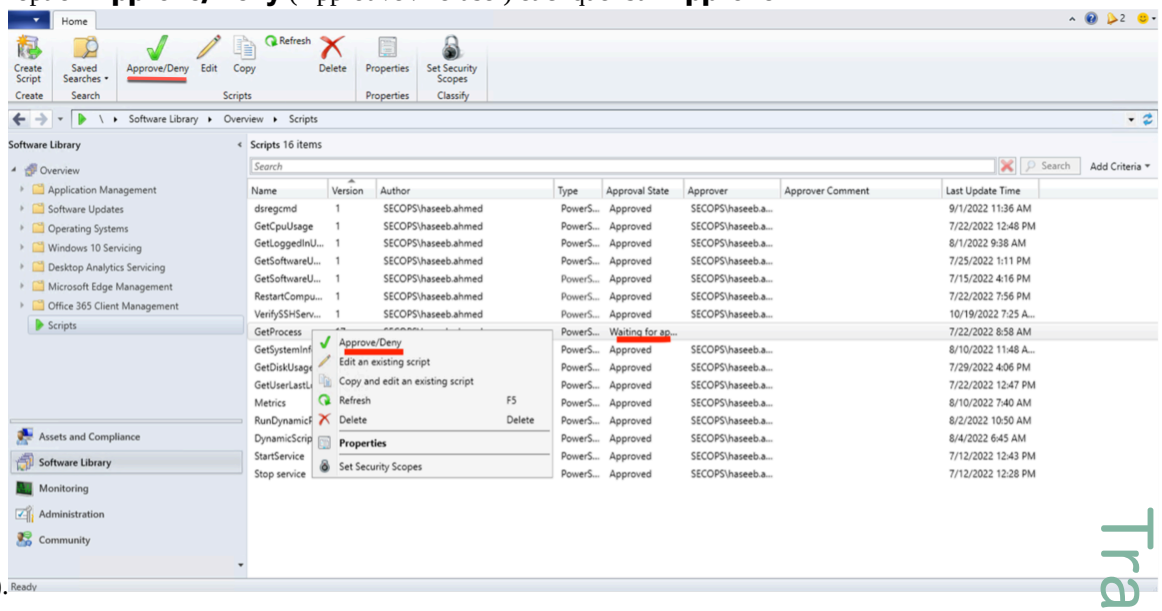


Traduction automatique

6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Cliquez sur **Next & Close** (Suivant et Fermer).
   Un enregistrement de script est créé et son **état d'approbation** est défini sur **Waiting for Approval** (En attente d'approbation).
8. Sélectionnez l'enregistrement de script.
9. Sélectionnez l'option **Approve/Deny** (Approuver/Refuser), puis cliquez sur **Approve** (Approuver) pour approuver le script.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur l'enregistrement de script créé, sélectionner l'option **Approve/Deny** (Approuver/Refuser) et cliquer sur **Approve** (Approuver).

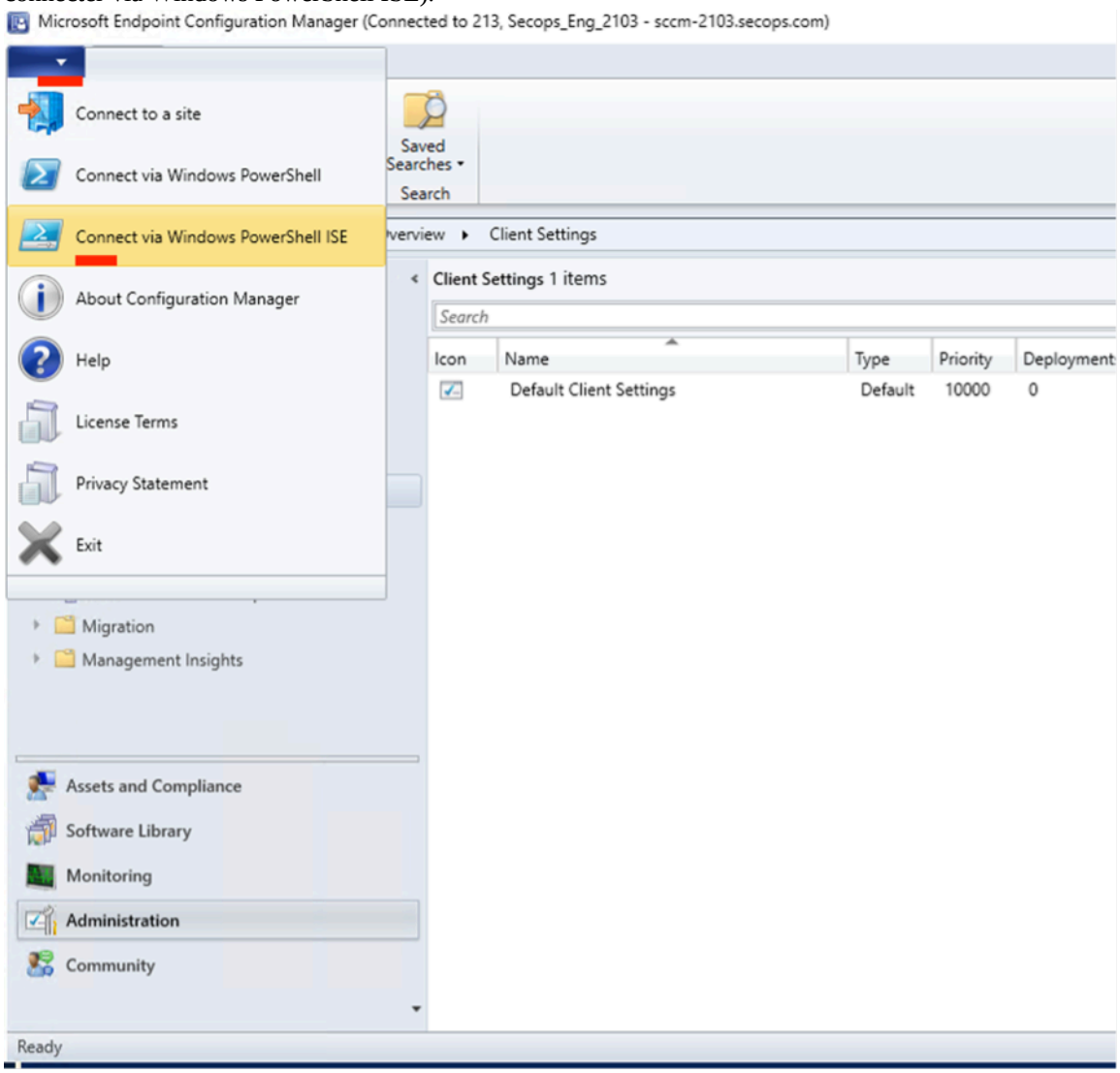


10. Procurez-vous le GUID du script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

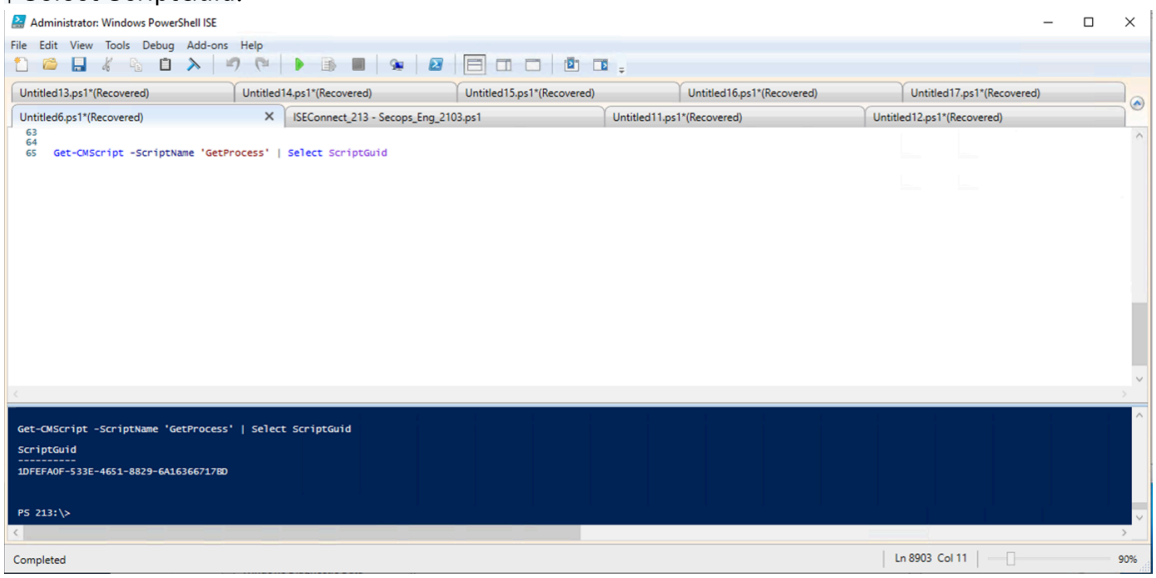
a. Ouvrez la console Power Shell en sélectionnant **Connect via Windows PowerShell ISE** (Se connecter via Windows PowerShell ISE).



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Procurez-vous le GUID du script en exécutant la commande `Get-CMScript -ScriptName 'GetProcess' | Select ScriptGuid`.



Étendre l'inventaire matériel

Étendez l'inventaire matériel pour ajouter l'entité CMPivot à la liste des entités CMPivot dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.

Avant de commencer

Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

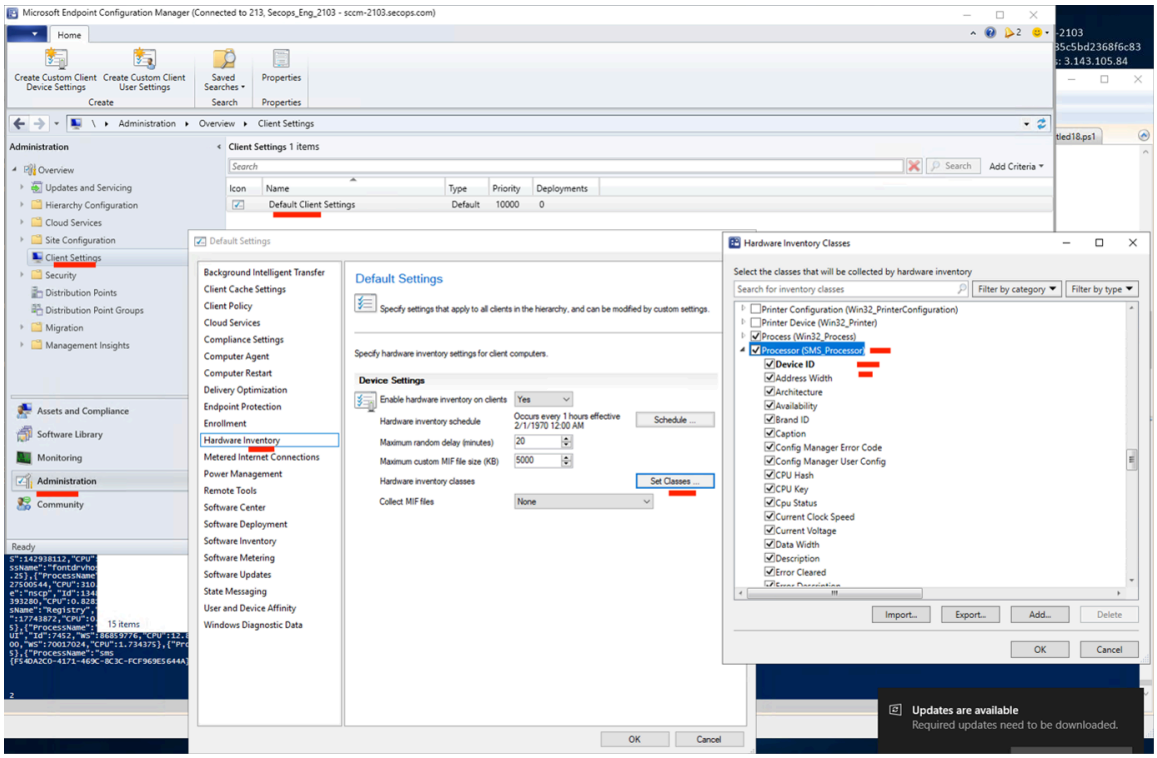
Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Dans Microsoft Endpoint Configuration Manager, sélectionnez **Administration**.
3. Dans la section Administration, cliquez sur **Client Settings** (Paramètres du client).
4. Double-cliquez sur l'option **Default Client Settings** (Paramètres du client par défaut) qui s'affiche dans le volet droit de la fenêtre.
   La fenêtre contextuelle Paramètres par défaut s'affiche.
5. Dans la fenêtre Paramètres par défaut, sélectionnez **Hardware Inventory** (Inventaire matériel).
6. Cliquez sur **Set Classes** (Définir les classes).
   Une fenêtre contextuelle Hardware Inventory Classes (Classes d'inventaire matériel) contenant la liste des classes d'inventaire matériel s'affiche.
7. Dans la fenêtre Hardware Inventory Classes (Classes d'inventaire matériel), sélectionnez l'entité et les attributs requis dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Cliquez sur **OK**.

Résultats

L'inventaire matériel ajouté est affiché dans la liste des entités CMPivot afin de vérifier les attributs requis. Pour en savoir plus sur la vérification de l'entité CMPivot et des attributs requis, consultez Vérifier une entité CMPivot.

Vérifier une entité CMPivot

Vérifiez une entité CMPivot et ses attributs pour configurer l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet Examiner de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

Rôle requis : admin

Procédure

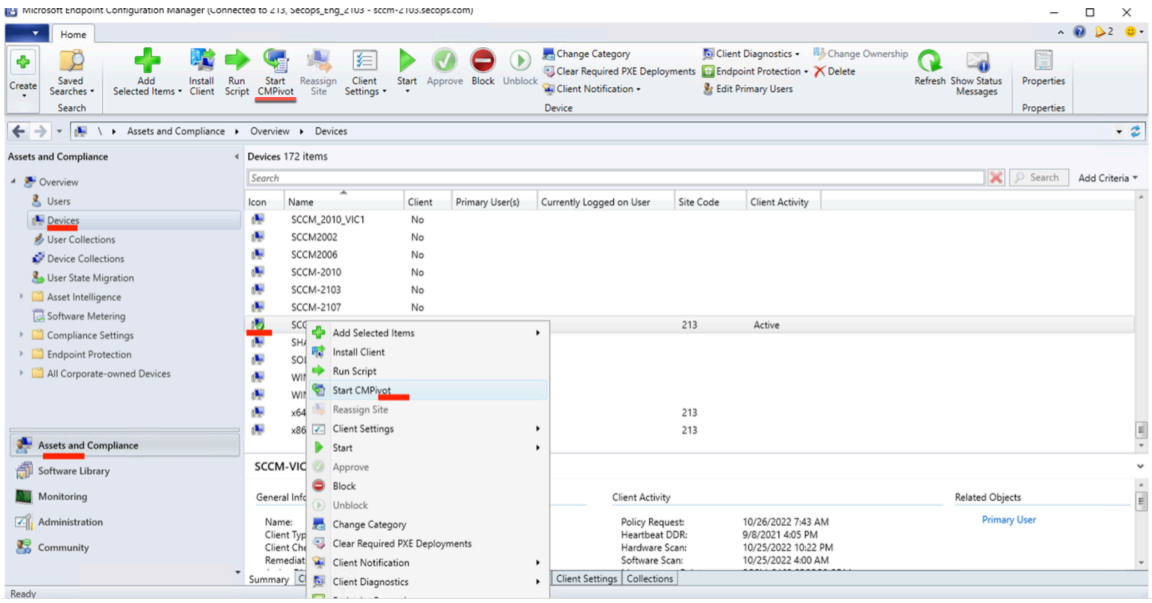
1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Dans Microsoft Endpoint Configuration Manager, sélectionnez **Ressources et conformité**.
3. Dans la section Ressources et conformité, sélectionnez **Appareils**.
   La liste des appareils s'affiche dans le volet droit de la fenêtre.
4. Sélectionnez l'appareil CI requis dans la liste.

> **Remarque :**
> L'appareil CI sélectionné doit être actif.
>
> Si l'entité CMPivot requise ne figure pas dans la liste, étendez l'inventaire matériel pour ajouter l'entité CMPivot à la liste. Pour plus d'informations, consultez Étendre l'inventaire matériel.

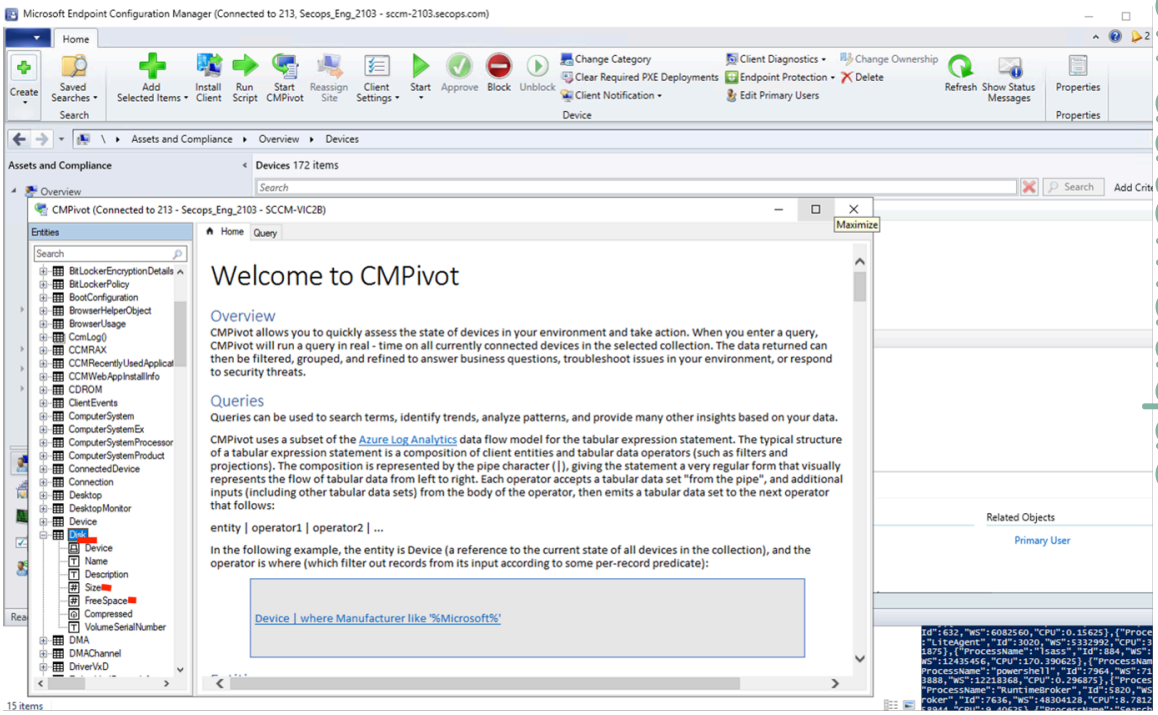
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Démarrer CMPivot**.
   Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur l'appareil et sélectionner **Démarrer CMPivot**.



6. Vérifiez l'entité CMPivot et ses attributs.



Configurer une définition de mesure

Configurez une définition de mesure pour créer ou modifier les mesures de CI du système de base affichées dans l'onglet Examen.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI** > **Administration** > **Définitions de mesures**.
   Les tables de définitions de mesures existantes suivantes s'affichent :
   - Utilisation des ressources
   - Applications installées
   - Utilisateurs connectés
   - Processus en cours
   - Services
   - Informations système (dsregcmd)
   - Informations système (msinfo32)
   - Vue d'ensemble du système
2. Créez un enregistrement de définition de mesure.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de définition de mesure existant pour le modifier.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Définition de mesure.

   Formulaire Définition de mesure

Champ	Description
Nom	Nom de la mesure.
Active	Option permettant d'activer la définition de mesure.
Classe CI	Classe CI particulière pour laquelle la mesure est applicable.
Description	Description de la définition de mesure.
Schéma	Structure de haut niveau dans laquelle les mesures récupérées auprès du fournisseur sont stockées dans la table de mesures.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Dans la liste connexe Configuration d'adaptateur, créez un enregistrement.
   La configuration d'adaptateur pour la définition de mesure vous permet de définir le fournisseur et la requête, ainsi que de transformer les flux ou les scripts.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de configuration existant pour le modifier.

   b. Renseignez les champs du formulaire Configuration d'adaptateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration d'adaptateur

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'adaptateur.
Définition de la mesure	Définition de mesure pour laquelle la configuration d'adaptateur est créée.
Fournisseur	Fournisseur de mesures, tel qu'Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Ordre	Ordre de séquence dans lequel l'enregistrement de configuration d'adaptateur s'applique à la définition de mesure lorsque plusieurs configurations sont disponibles. **Remarque :** La première configuration d'adaptateur applicable basée sur la valeur **Ordre** est uniquement prise en compte pour l'extraction de mesures.
Limite de temps des demandes en double (secondes)	Définit le nombre de secondes pour éviter les demandes de mesures en double lorsqu'une demande est déjà en cours.
Requête	
Action de requête	Type d'action utilisé pour récupérer les données de mesures auprès du fournisseur. La valeur peut être un flux ou un script.
Flux/Script de requête	Flux ou script utilisé pour récupérer la mesure auprès du fournisseur. **Remarque :** Si aucun flux ou script n'est défini, le flux de requête par défaut du fournisseur est pris en compte.
Transformer	
Action de transformation	Type d'action utilisé pour transformer les données de mesures, récupérées par le fournisseur, en sortie. La valeur peut être un flux ou un script.
Flux/Script de transformation	Flux ou script utilisé pour transformer les données de mesures, récupérées par le fournisseur, en sortie. **Remarque :** Si aucun flux ou script n'est défini, le flux de transformation par défaut du fournisseur est pris en compte.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste connexe Configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur, créez un enregistrement.
   La table Configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur vous permet de définir et de configurer la configuration d'adaptateur, telle qu'une requête ou une commande, pour un fournisseur spécifique, tel qu'Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) for Investigation.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
      Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur existant pour le modifier.
      Une liste de tables de configuration des actions spécifiques aux fournisseurs s'affiche, telles que Configuration des actions ACC et Configuration des actions MECM.

   b. Sélectionnez le fournisseur pour lequel vous souhaitez créer une configuration d'adaptateur.

   c. Renseignez les champs du formulaire Configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur.

Configuration de l'adaptateur spécifique au fournisseur

Champ	Option
Nom	Nom de la configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur.
Configuration d'adaptateur	Configuration d'adaptateur pour laquelle la configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur est créée.
Active	Option permettant d'activer la configuration.
Définition de la vérification	Définition de la vérification utilisée pour l'exécution et la gestion de la sortie de la commande ou de la requête. Par exemple, app-ci-metrics-acc-adapter.osquery. **Remarque :** Cela ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Requête/Commande	Requête ou commande que le fournisseur exécute sur l'ordinateur final. **Remarque :** Cela ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Entrées d'action	Paramètres d'entrée requis par l'action de flux. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux	Action de flux de spoke MECM pour effectuer l'opération de lecture sur l'appareil MECM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Option
	Remarque : Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux de sortie	Action de flux de spoke MECM pour rechercher la réponse de l'opération de lecture à partir du serveur MECM. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Dans la liste connexe Règle d'applicabilité de l'adaptateur, créez une règle.
La table Règle d'applicabilité de l'adaptateur vous permet de configurer les CI qui s'appliquent à la configuration d'adaptateur sélectionnée.

a. Sélectionnez **Nouveau**.
Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de règle d'applicabilité d'adaptateur existant pour le modifier.

b. Renseignez les champs du formulaire Règle d'applicabilité de l'adaptateur.

Formulaire Règle d'applicabilité de l'adaptateur

Champ	Description
Configuration d'adaptateur	Configuration d'adaptateur qui s'applique à la règle d'applicabilité de l'adaptateur.
Conditions de CI	
Classe CI	Classe CI qui applique la configuration d'adaptateur.
Autoriser l'extension de classe CI correspondante	Option permettant d'appliquer les configurations à l'enfant d'une classe CI.
Conditions de CI	Créateur de conditions permettant de configurer les CI qui s'appliquent à la configuration d'adaptateur.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Une fois la nouvelle définition de mesure créée, effectuez la configuration de l'interface utilisateur pour afficher la définition de mesure dans l'onglet Examiner de la page d'enregistrement d'incident. Vous devez obtenir le sys_id de la définition de mesure et l'ajouter au script `sn_sow.SOWInvestigateConfig`. Vous pouvez également personnaliser l'affichage de la définition de mesure, notamment les étiquettes, les unités et les valeurs de seuil. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les actions de CI

Configurez le cadre de travail des actions de CI pour ajouter une nouvelle action de CI ou modifier une action existante.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI** > **Administration** > **Actions**.
   Cette table contient la liste de toutes les actions de CI.
2. Créez une action de CI.
   a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement d'action existant pour le modifier.
   b. Remplissez les champs du formulaire Actions.

Formulaire Action

Champ	Description
Nom	Nom de l'action de CI.
Classe CI	Classe CI pour laquelle l'action de CI est applicable, par exemple ordinateur [cmdb_ci_computer].
Active	Option permettant d'activer l'option de CI.
Description	Brève description de l'action de CI.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.
3. Dans la liste connexe Rôle d'action, ajoutez un rôle.
   La liste connexe Rôle d'action contient la liste des rôles requis pour accéder aux actions de CI et les exécuter.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Choisissez un **Rôle**.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
4. Dans la liste connexe Inclusion des actions des critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.

   La liste connexe Inclusion des actions des critères d'utilisateur contient la liste des critères d'utilisateur autorisés à exécuter l'action de CI.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans la liste connexe Exclusion des actions des critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.

   La liste connexe Exclusion des actions des critères d'utilisateur contient la liste des critères d'utilisateur qui ne sont pas autorisés à exécuter l'action de CI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

6. Dans la liste connexe Configuration de l'action, créez un enregistrement.
La liste connexe Configuration de l'action contient une liste de configurations d'action applicables au CI. Vous pouvez créer plusieurs configurations pour une action de CI en fonction de différents fournisseurs ou classes CI.

a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
Vous pouvez également sélectionner un enregistrement d'action existant pour modifier l'enregistrement de configuration de l'action.

b. Renseignez les champs du formulaire Configuration de l'action.

Formulaire Configuration de l'action

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'action de CI.
Fournisseur	Fournisseur pour lequel vous souhaitez créer la configuration de l'action.
Classe CI	Classe CI applicable à la configuration de l'action.
Autoriser l'extension de classe CI correspondante	Option permettant d'appliquer la configuration à l'enfant de la classe CI, tel qu'un appareil ou un serveur.
Condition de CI	Créateur de conditions permettant de configurer les CI dans lesquels la configuration de l'action est applicable.
Type d'actions	Type d'action utilisé pour exécuter l'action de CI. Il peut s'agir d'un flux ou d'un script.
Flux d'exécution des actions	Flux utilisé pour exécuter l'action de CI.
Ordre	Séquence dans laquelle la configuration est applicable en présence de plusieurs configurations disponibles pour une action de CI. **Remarque :** La première configuration d'adaptateur applicable basée sur la valeur **Ordre** n'est prise en compte que pour l'exécution de l'action de CI.
Limite de temps des demandes en double (secondes)	Définit le nombre de secondes pour éviter l'exécution de demandes d'actions en double lorsqu'une demande présentant les mêmes paramètres est déjà en cours.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

7. Dans la liste connexe Étape de configuration de l'action, créez ou modifiez un enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe Étape de configuration de l'action contient la liste des étapes applicables à la configuration de l'action.

a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
Vous pouvez également sélectionner un enregistrement existant pour modifier l'enregistrement des étapes. Une liste de tables de configuration des actions spécifiques aux fournisseurs s'affiche, telles que Configuration des actions Agent Client Collector (ACC) et Configuration des actions Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).

b. Sélectionnez le fournisseur pour lequel vous souhaitez créer une configuration d'adaptateur.
Par exemple, Configuration des actions ACC pour Agent Client Collector pour enquête.

c. Renseignez les champs du formulaire Étape de configuration de l'action.

Formulaire Étape de configuration de l'action

Champ	Description
Nom	Nom de l'étape que vous souhaitez créer pour la configuration de l'action.
Active	Option permettant d'activer l'étape de configuration de l'action.
Séquence	Séquence d'étapes exécutée s'il existe plusieurs étapes pour un enregistrement de configuration de l'action.
Définition de la vérification	Définition de la vérification utilisée pour l'exécution et la gestion de la sortie de la commande. Par exemple, action de rattrapage. **Remarque :** Cela ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Commande	Commande exécutée. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Entrées d'action	Paramètres d'entrée requis par l'action de flux. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux	Action de flux de spoke MECM pour effectuer l'opération d'écriture sur l'appareil MECM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux de sortie	Action de flux de spoke MECM pour rechercher la réponse de l'opération d'écriture à partir du serveur MECM. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Valider	Option permettant de valider la commande.
Script de validation	Script exécuté pour vérifier si la commande présente une exécution et une sortie valides. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si l'option **Valider** est sélectionnée.
Exécuter	Valeurs indiquant quand et comment la commande doit être validée. Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes : ▪ Once (Une fois) : la validation doit être exécutée une fois. ▪ Interrogation : la validation doit être exécutée plusieurs fois. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si l'option **Valider** est sélectionnée.
Nombre d'interrogations	Nombre maximal de fois que la validation est exécutée pour la commande. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si le champ **Exécuter** est défini sur **Interrogation**.
Intervalle d'interrogation	Intervalle de temps pendant lequel la validation doit être réexécutée pour l'exécution de la commande. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si le champ **Exécuter** est défini sur **Interrogation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans la liste connexe Paramètre d'action, créez un enregistrement.
   La liste connexe Paramètre d'action contient la liste des paramètres requis pour exécuter l'action de CI.

   a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
      Vous pouvez également sélectionner un enregistrement existant pour modifier l'enregistrement du paramètre.

   b. Renseignez les champs du formulaire Paramètre d'action.

Formulaire Paramètre d'action

Champ	Description
Type	Type du paramètre, par exemple nombre entier ou référence. **Remarque :** Si vous sélectionnez le type référence, vous devez également spécifier la table de référence.
Étiquette	Nom du paramètre.
Obligatoire	Option permettant de marquer l'applicabilité du paramètre comme requise.
Active	Option permettant d'activer le paramètre d'action.
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Valeur par défaut du paramètre.
Spécification de liste de choix	
Choix	Type de liste de choix qui doit s'appliquer au paramètre. **Remarque :** Ce champ n'est activé que si le champ **Type** est défini sur **Liste de choix**.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Vous devez configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage.

Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage

Configurez le Cadre de travail des actions de rattrapage pour ajouter une nouvelle action de rattrapage ou modifier une action existante.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_reacf.sn_remedial_action_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail des actions de rattrapage** > **Administration** > **Actions de rattrapage**.
   Cette table contient la liste des actions de rattrapage disponibles dans le système de base.
2. Créez une action de rattrapage.

   a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement d'action existant pour le modifier.

   b. Remplissez les champs du formulaire Action de rattrapage.

Formulaire Action de rattrapage

Champ	Description
Nom	Nom de l'action de rattrapage.
Action	Action exécutée. Vous devez sélectionner un nom de table et un enregistrement dans cette table. **Remarque :** Vous devez sélectionner la table d'actions définie pour le champ **Applicabilité** de l'enregistrement Type d'action de rattrapage.
Type	Type du flux ou de l'action de rattrapage, comme un changement standard ou une action de CI.
Description	Brève description de l'action de rattrapage.
Active	Option permettant d'activer l'option de rattrapage.
Table cible	Table pour laquelle l'action de rattrapage est applicable.
Extensions cibles de correspondance	Option permettant d'appliquer l'action de rattrapage à l'enfant de la table cible.
Conditions cibles	Créateur de conditions permettant de configurer l'action de rattrapage applicable aux enregistrements cibles.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Dans la liste connexe Paramètres de l'action de rattrapage, ajoutez un paramètre à l'action de rattrapage.
   La liste connexe Paramètres de l'action de rattrapage contient la liste des paramètres (tels que `Process ID` et `Assigned to`) nécessaires à l'exécution d'une action de rattrapage.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Remplissez les champs du formulaire Paramètres de l'action de rattrapage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Paramètres de l'action de rattrapage

Champ	Description
Type	Type de paramètre, par exemple nombre entier, booléen ou référence. **Remarque :** Si vous sélectionnez le type référence, vous devez également spécifier la table de référence.
Étiquette	Nom du paramètre.
Obligatoire	Option permettant de marquer le paramètre comme obligatoire.
Active	Option permettant d'activer le paramètre.
Prendre en compte pour la vérification de la concurrence	Option permettant de déterminer si le paramètre doit être pris en compte pour vérifier l'absence de doublons de l'action de rattrapage.
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Valeur par défaut du paramètre. **Remarque :** Si cette valeur n'est pas définie, la valeur par défaut spécifiée dans les tables Cadre de travail des actions de CI est prise en compte.
Spécification de liste	
Choix	Type de liste qui doit s'appliquer au paramètre. **Remarque :** Ce champ n'est activé que si le champ **Type** est défini sur **Liste de choix**.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

4. Dans la liste connexe Rôles des actions de rattrapage, ajoutez un rôle.
La liste Rôles des actions de rattrapage répertorie les rôles requis pour accéder aux actions de rattrapage et les exécuter.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Choisissez un **Rôle**.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Dans la liste connexe Inclusion des actions des critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.
La liste connexe Inclusion des actions des critères d'utilisateur répertorie les critères d'utilisateur qui sont autorisés à exécuter l'action de rattrapage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

6. Dans la liste connexe Exclusion des actions des critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.
La liste connexe Exclusion des actions des critères d'utilisateur répertorie les critères d'utilisateur qui ne sont pas autorisés à exécuter l'action de rattrapage.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

7. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail des actions de rattrapage** > **Administration** > **Types d'actions de rattrapage**.
Cette table contient la liste des types d'actions de rattrapage, comme les actions de CI et les changements standard.

8. Créez un type d'action de rattrapage.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Remplissez les champs du formulaire Type d'action de rattrapage.

Type d'action de rattrapage

Champ	Description
Nom	Nom du type d'action de rattrapage.
Applicabilité	Liste des tables d'actions où le type d'action de rattrapage est applicable.
Processeur	Include de script utilisé pour l'implémentation du point d'extension `RemedialActionProvider` afin d'exécuter l'action de rattrapage.
Autoriser l'exécution concurrente	Option permettant la double exécution simultanée d'actions de rattrapage. **Remarque :** Si l'option **Prendre en compte pour la vérification de la concurrence** est définie sur false pour tous les paramètres, les actions en double sont autorisées par défaut.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

9. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail des actions de rattrapage** > **Administration** > **Origine de l'action de rattrapage**.
Cette table contient la liste des applications pour lesquelles vous pouvez utiliser le Cadre de travail des actions de rattrapage.

10. Ajoutez une application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Ajoutez le nom d'une application que vous souhaitez utiliser pour le Cadre de travail des actions de rattrapage.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Lorsqu'un type d'action de rattrapage est créé, vous devez créer une implémentation ou apporter les changements nécessaires à l'implémentation existante du point d'extension scripté **RemedialActionProvider**. Pour visualiser et utiliser les actions de rattrapage nouvelles ou modifiées, vous devez configurer l'interface utilisateur Examiner de manière à ce qu'elle affiche les actions de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez un type de tâche qui peut être utilisé lors de la création d'un problème ou d'un changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous étendez la tâche de problème ou la tâche de changement pour ajouter votre propre type de tâche, vous pouvez définir l'enfant de la tâche de problème ou de changement comme table cible. Selon les valeurs par défaut que vous définissez dans l'enfant de la tâche de problème ou de la tâche de changement, vous n'avez pas besoin de transmettre de valeurs.

Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list`.
2. Dans la liste Sélecteurs de types d'enregistrement, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Sélecteur de type d'enregistrement.

Formulaire Sélecteur de type d'enregistrement

Champ	Description
S'applique à	Table à laquelle la tâche s'applique. Sélectionnez Tâche de problème [problem_task] ou Tâche de changement [change_task].
Ordre	Ordre du type de tâche dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème ou Créer une tâche de changement.
Application	Périmètre de l'application.
Actifs	Option permettant d'activer le type de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Titre	Titre de la carte affichée dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème ou Créer une tâche de changement.
Description	Description de la carte.
Table cible	Table dans laquelle l'enregistrement doit être créé lors de l'utilisation de ce type de tâche. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible si la table sélectionnée dans le champ **S'applique à** n'a pas de tables enfants.
Valeurs	Valeurs par défaut renseignées lors de la création d'un enregistrement à l'aide de ce type de tâche.

Configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez activer un agent travaillant sur un incident pour afficher les prédictions fournies par Cadre de travail des recommandations.

Cadre de travail des recommandations est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Actions recommandées pour ITSM assure la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque :
pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- Installez l'application Espace de travail pour l'exploitation des services pour applications ITSM (sn_sow_itsm_cont) à partir de ServiceNow Store. Pour en savoir plus sur l'installation, reportez-vous à la rubrique Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Avec cette installation, les applications Cadre de travail des recommandations suivantes sont également installées.

Applications de stockage Cadre de travail des recommandations

Application	Description
Cadre de travail des recommandations (sn_rf)	Fournit le cadre de travail pour les recommandations dynamiques et contextuelles dans un espace de travail configurable.
Recommandations pour Gestion des incidents (sn_sow_incident_rf)	Fournit des configurations, par exemple, des règles de recommandation, pour prédire les recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- Installez le module d'extension Intelligence prédictive for Incident (com.snc.incident.ml) pour installer la définition de la solution des problèmes pertinents. Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim.ml_solution) pour installer les définitions de solutions Gestion des services informatiques suivantes. Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs.
- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des incidents (com.snc.incident.ml_solution) pour installer les définitions de solutions Gestion des services informatiques suivantes. Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents.
  - Articles similaires de la base de connaissances
  - Incidents ouverts similaires
  - Service d'incident
  - Élément de configuration d'incident
  - Affectation d'incident
  - Incidents similaires résolus
- Formez les définitions de solutions pour prédire les recommandations pour un incident. Pour en savoir plus sur les définitions des solutions de formation, consultez Intelligence prédictive .

Configurer Cadre de travail des recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez les recommandations au niveau du champ ou à partir de la barre latérale contextuelle pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail des recommandations** > **Administration** > **Propriétés de recommandation**.
2. À partir de la page Propriétés de recommandation, configurez les paramètres du cadre de travail des recommandations.

Propriétés du cadre de travail des recommandations

Propriété	Description
Activer/désactiver la règle de recommandation	
Recommandation de groupe d'affectation pour l'incident	Active la recommandation au niveau du champ pour le champ **Groupe d'affectation** d'un incident.
Recommandation d'élément de configuration pour l'incident	Active la recommandation au niveau du champ pour le champ **Élément de configuration** d'un incident.
Articles de connaissances pour l'incident	Active la carte **Articles de la base de connaissances** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Proposer un incident majeur pour l'incident	Active la carte **Proposer un incident majeur** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Problèmes pertinents pour l'incident	Active la carte **Problèmes pertinents** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Recommandation de service pour l'incident	Active la recommandation au niveau du champ pour le champ **Service** d'un incident.
Incidents majeurs similaires pour l'incident	Active la carte **Incidents majeurs similaires** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Incidents similaires ouverts pour l'incident	Active la carte **Incidents ouverts similaires** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Incidents similaires résolus pour l'incident	Active la carte **Incidents similaires résolus** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Définir la valeur de seuil pour l'horodatage au niveau du champ	
Recommandation de groupe d'affectation pour le groupe d'affectation	Valeur de seuil permettant de renseigner automatiquement une recommandation dans le champ **Groupe d'affectation**. Lorsque la valeur de prédiction est supérieure ou égale à la valeur de seuil spécifiée, la recommandation est renseignée automatiquement comme valeur de champ.
Recommandation d'élément de configuration pour l'élément de configuration	Valeur de seuil permettant de renseigner automatiquement une recommandation dans le champ **Élément de configuration**. Lorsque la valeur de prédiction est supérieure ou égale à la valeur de seuil spécifiée, la recommandation est renseignée automatiquement comme valeur de champ.
Recommandation de service pour le service	Valeur de seuil permettant de renseigner automatiquement une recommandation dans le champ **Service**. Lorsque la valeur de prédiction est supérieure ou égale à la valeur de seuil spécifiée, la recommandation est renseignée automatiquement comme valeur de champ.

Pour en savoir plus sur les règles de recommandation, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer l'affichage des enregistrements connexes du demandeur dans une interaction

Pour une interaction, assurez-vous que les enregistrements connexes d'un demandeur sont affichés comme prévu pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Affichez l'ordre de la configuration de la vue EVAM Mes demandes - Prédicat de l'élément demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements associés à un demandeur s'affichent lorsqu'un agent consulte les informations du demandeur dans une interaction. Pour en savoir plus sur les actions de l'agent sur une interaction, reportez-vous à la rubrique Travailler sur une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Afficher les définitions** > **Afficher les configurations**.
2. Dans la liste des configurations de vue EVAM, sélectionnez **Tâches connexes SOW**.
3. Modifiez l'ordre de sorte qu'il soit inférieur à celui de la configuration de la vue EVAM Mes demandes - Prédicat de l'élément demandé.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Planification d'astreinte vous permet de vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont toujours disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Vous pouvez configurer des calendriers d'astreinte, des rotations de liste et des politiques d'escalade, escalader des notifications pour un groupe et déterminer le contact actuel pour une escalade.

Vous pouvez accéder à vos équipes et calendriers dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide des options **Calendriers**.

Les gestionnaires peuvent également utiliser le menu **Équipes** pour effectuer toutes les tâches administratives.

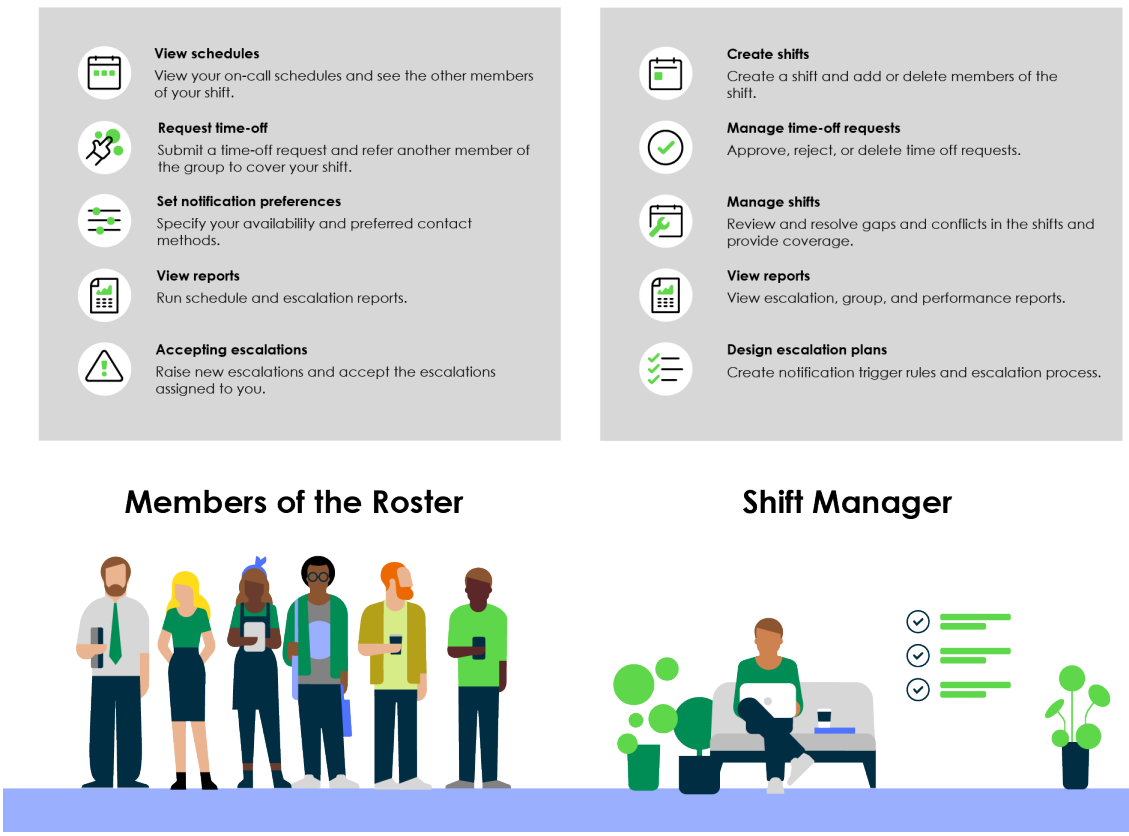
Reportez-vous à la rubrique Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour en savoir plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les différents membres d'une organisation utilisent Planification d'astreinte pour collaborer. Exemple de workflow de bout en bout :



1. L'administrateur d'équipe crée des modèles d'équipe et de groupe.
2. L'administrateur d'équipe affecte un rôle et configure des règles de déclencheur d'escalade. Voir Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et Affectation de rôles Planification d'astreinte
3. Le chef d'équipe crée une équipe et y ajoute ou en supprime des membres.
4. Le chef d'équipe conçoit l'ensemble du processus d'escalade de la nouvelle équipe.
5. Un membre de la liste affiche ses calendriers d'astreinte et découvre les autres membres de son équipe.
6. Un membre de la liste peut spécifier sa disponibilité et ses méthodes de contact préférées parmi celles qui sont configurées par l'administrateur d'équipe.
7. Un membre de la liste peut soumettre une demande de congé et recommander un autre membre du groupe pour un poste.
8. Un membre de la liste affiche les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
9. Un membre de la liste consulte les rapports d'astreinte et reçoit des rappels.
10. Le chef d'équipe approuve ou rejette les demandes de congé.
11. Le chef d'équipe examine les calendriers d'astreinte de ses groupes pour détecter les écarts et les demandes de congé.
12. Le chef d'équipe fournit, remplace ou supprime les demandes de couverture et de congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Un membre de la liste reçoit des notifications d'escalade d'astreinte pour confirmer les tâches ou les demandes de conférence.
14. Le chef d'équipe affiche les rapports d'escalade, de groupe et de performance de ses équipes d'astreinte.

Remarque :
Pour afficher la matrice de compatibilité des versions, consultez les dernières notes de version.

Planification d'astreinte avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez une équipe, affectez des membres à l'équipe, définissez les préférences d'équipe telles que les rotations et les niveaux de répondeur.	Créer et modifier une équipe dans Espace de travail pour l'exploitation des services	itil, rota_manager (Chef d'équipe)
Gérez votre équipe en acceptant ou en rejetant des demandes de congé. Résolvez les écarts et les conflits en fournissant une couverture. Affectez des heures supplémentaires aux membres de l'équipe.	Gérer les équipes dans l'Espace de travail de l'exploitation des services	itil, rota_manager (Chef d'équipe), rota_admin
Créez vos propres politiques d'escalade et votre propre chemin d'accès. Planification d'astreinte vous permet de créer une règle de déclencheur d'escalade à l'aide des modèles disponibles, selon vos besoins.	Déclencheurs et politiques d'escalade	itil, rota_manager (Chef d'équipe), rota_admin, administrateur
Créez et modifiez les préférences de notification pour toute une équipe.	Modifier les préférences de l'équipe d'astreinte à l'aide du menu Équipes	itil, rota_manager (Chef d'équipe), rota_admin
Utilisez l'un des multiples canaux tels que Slack, Microsoft Teams, les messages push mobiles, les SMS et les messages vocaux à définir en tant que méthode de contact préférée pour la réception des notifications.	Modifier le canal de livraison Pour configurer les canaux de livraison, voir : • Pour Slack :Configuration de Slack en tant que méthode de contact • Pour les SMS et les messages vocaux : Configuration des SMS et de la messagerie vocale en tant que méthodes de contact	rota_admin, administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
	• Pour les équipes : Microsoft Teams • Pour les notifications push mobiles : Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte	

Remarque :
Pour plus de détails sur les rôles d'utilisateur, voir Affectation de rôles Planification d'astreinte.

Configurer le panneau Experts d'astreinte

Configurez le panneau **Experts d'astreinte** pour un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pour configurer le panneau Experts d'astreinte, assurez-vous d'avoir ajouté une implémentation pour le point d'extension *sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig*.

Remarque :

- L'implémentation du point d'extension de la table d'incidents est ajoutée par défaut. Pour la personnaliser, modifiez le script pour inclure *ExpertsOnCallTabConfigForIncident*.
- Exemple : si vous souhaitez afficher uniquement le groupe d'affectation dans le panneau Experts d'astreinte, mettez-le à jour *getRecommendedFieldWatchList* dans le script.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour ajouter des experts d'astreinte pour la table Problème, procédez comme suit :

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Sélectionnez et ouvrez le point d'extension **sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig**.
3. Sélectionnez **Créer une implémentation** dans la section Liens connexes.
4. Modifiez le **script** selon les besoins :

API du point d'extension

Méthode	Entrées	Retour
getTableName	Aucun	Chaîne : nom de la table pour laquelle un point d'extension est implémenté
getRecommendedFieldWatchList	Aucun	Tableau : liste des champs que vous souhaitez afficher dans le panneau des groupes recommandés d'experts d'astreinte. Par exemple : *["assignment_group", "cmdb_ci"]*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode	Entrées	Retour
`getRecommendedGroups`	○ recordGr : référence GlideRecord ○ fieldWatchList : objet contenant tous les champs et leurs valeurs respectives. Par exemple : `{ "assignment_group": <assignment_group_sys_id> }`	Tableau : liste des objets contenant le groupe recommandé, le sys_id et le message respectif. Par exemple : `[ { : "Recommended based on assignment group" } ]`
`isExpertOnCallTabSupported`	Aucun	Booléen : renvoie la valeur true pour activer l'expert d'astreinte pour cette table.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configuration de l'application Réinitialisation du mot de passe assistée par le Centre de services dans Espace de travail pour l'exploitation des services

L'application Réinitialisation du mot de passe fournit un mécanisme permettant aux utilisateurs finaux de déverrouiller le compte ou de réinitialiser leur mot de passe avec l'aide des techniciens du Centre de services. Cette fonctionnalité met en place un système de gestion des mots de passe sécurisé et efficace. Les utilisateurs doivent contacter les agents du Centre de services pour mettre à jour leurs informations d'identification de connexion.

Avant de configurer la réinitialisation du mot de passe, vous devez définir le processus de réinitialisation du mot de passe. Pour plus d'informations, consultez Plan your Password Reset processes .

La fonctionnalité de réinitialisation du mot de passe est disponible dans le système de base. Vous pouvez également personnaliser le processus de réinitialisation de mot de passe pour répondre aux besoins de votre organisation.

Affecter le rôle Réinitialisation du mot de passe - Centre de services à l'utilisateur

Affectez le rôle d'agent du centre de services pour la réinitialisation du mot de passe (password_reset_service_desk) aux utilisateurs afin qu'ils travaillent sur les incidents ou les interactions associés aux problèmes de réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la carte **Agents de réinitialisation du mot de passe**, sélectionnez **Configurer**.
   Un nouvel onglet contenant la liste des utilisateurs disposant du rôle Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services (password_reset_service_desk) s'affiche.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Rôle Réinitialisation du mot de passe - Centre de services

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateurs auxquels le rôle de réinitialisation du mot de passe (password_reset_service_desk) doit être affecté.
Rôle	Rôle de réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services à affecter.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une banque d'informations d'identification pour la réinitialisation du mot de passe dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez un enregistrement de banque d'informations d'identification de réinitialisation du mot de passe pour configurer l'accès à votre serveur de banque d'informations d'identification lorsqu'un utilisateur modifie ou réinitialise un mot de passe.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Outre les informations de connexion de l'hôte, vous pouvez spécifier les conseils de mot de passe auxquels les utilisateurs doivent accéder, les restrictions relatives à la réutilisation des mots de passe, le nombre autorisé de tentatives de réinitialisation infructueuses et d'autres paramètres.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Banques d'informations d'identification**, sélectionnez **Configurer**.
   La banque d'informations d'identification par défaut s'affiche.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Banque d'identifiants

Champ	Description
Nom	Nom de la banque d'informations d'identification pour la réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services.
Description	Informations détaillées sur la banque d'informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Type de banque d'informations d'identification à laquelle vous vous connectez. Un type de banque d'informations d'identification ServiceNow est un modèle qui fournit l'ensemble requis d'options pour un type particulier de banque d'informations d'identification. Les banques d'informations d'identification héritent de la fonctionnalité du type de banque d'informations d'identification.
Générer automatiquement le mot de passe	Include de script qui génère un mot de passe temporaire à utiliser pendant le processus de réinitialisation. Si vous activez l'option **Appliquer la stratégie d'historique**, vous devez spécifier une valeur dans le champ **Générer automatiquement le mot de passe** qui est conforme à la politique de mot de passe.
Alias enfant	Les alias enfants sont associés à l'alias de base. Après avoir créé un alias de connexion et d'informations d'identification, vous pouvez créer un alias enfant pour configurer plusieurs connexions pour une banque d'informations d'identification de réinitialisation du mot de passe. Lorsqu'une demande de réinitialisation de mot de passe est effectuée, le flux vérifie s'il existe des connexions d'alias enfants au niveau du processus. Si l'alias enfant est configuré au niveau de la banque d'informations d'identification, le flux sélectionne les connexions d'alias et poursuit la demande.
Activer la politique de mot de passe	Voir Activer les politiques de mot de passe sur votre instance .
Activer le niveau de sécurité des mots de passe	Activez cette option pour : ○ Afficher la zone de texte du script de la règle de niveau de sécurité afin de pouvoir mettre à jour le script ○ Afficher la barre graphique de force du mot de passe pour l'utilisateur lorsque celui-ci modifie ou réinitialise le mot de passe
Politique de mot de passe	Politique de mot de passe par défaut.
Appliquer la stratégie d'historique	Option permettant de s'assurer que les utilisateurs ne réutilisent pas les mots de passe. Par exemple, vous pouvez configurer la stratégie d'historique pour ne pas autoriser l'utilisateur à réutiliser l'un des 10 mots de passe précédents. Procédez comme suit pour utiliser cette fonctionnalité : **a.** Cochez la case **Appliquer la stratégie d'historique**. **b.** Dans la liste connexe **Paramètres de banque d'informations d'identification de Réinitialisation du mot de passe**, créez un *password_history_limit* paramètre. **c.** Définissez la valeur du paramètre sur le nombre de mots de passe précédents qui ne peuvent pas être

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	utilisés (maximum 10). La valeur par défaut de 0 (zéro) permet d'utiliser n'importe quel mot de passe précédent.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Sélectionnez **Tester la connexion**.
   Vous devez tester la connexion à une banque d'informations d'identification après avoir configuré une nouvelle banque d'informations d'identification.

Créer un processus de réinitialisation de mot de passe dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez des informations d'identification de configuration, des méthodes et des paramètres de vérification ainsi que des paramètres d'inscription en vue de créer un processus de réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Processus de réinitialisation du mot de passe**, sélectionnez **Configurer**.
   Le processus de mot de passe par défaut s'affiche.
4. Pour créer un nouveau processus de réinitialisation de mot de passe, sélectionnez **Créer**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Processus de réinitialisation du mot de passe

Champ	Description
Nom	Nom du processus de réinitialisation du mot de passe
Description	Informations détaillées sur la banque d'informations d'identification.
Banque d'identifiants	Banque d'informations d'identification qui contient les informations d'identification et les données de l'utilisateur.
Réinitialisation du mot de passe	Option permettant d'appliquer le processus de réinitialisation du mot de passe à un groupe spécifique ou à tous les utilisateurs.
Activer le déverrouillage de compte	Option permettant de déverrouiller le compte pour tous les utilisateurs.
Appliquer à tous les utilisateurs	Option permettant d'appliquer le processus de réinitialisation du mot de passe à tous les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Vous pouvez également sélectionner un groupe spécifique en désélectionnant cette option et ajouter un groupe à partir de la liste connexe **Groupes**.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Sélectionnez le processus de réinitialisation du mot de passe.
8. Dans l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe**, configurez les paramètres suivants.

Détails de réinitialisation du mot de passe

Champ	Description
Nombres minimaux de vérifications	Nombre de vérifications qu'un utilisateur doit envoyer pour réinitialiser le mot de passe. Si ce nombre dépasse le nombre de vérifications requises, l'utilisateur doit envoyer des vérifications supplémentaires correspondant au nombre spécifié dans le champ **Nombres minimaux de vérifications**.
Autoriser l'utilisateur à choisir parmi des vérifications facultatives	Option permettant à un utilisateur d'accéder à la page Vérifications pendant le processus de réinitialisation du mot de passe. Le choix des vérifications facultatives s'affiche uniquement si le paramètre **Nombres minimaux de vérifications** est supérieur au nombre de vérifications obligatoires.
Générer automatiquement le mot de passe	Option permettant de générer automatiquement un nouveau mot de passe pour l'utilisateur. Lorsque vous activez cette option, vous devez cocher la case **Envoyer par e-mail/ SMS le mot de passe** ou **Afficher le mot de passe**, ou les deux.
L'utilisateur doit réinitialiser le mot de passe	Option permettant de réinitialiser le mot de passe utilisateur immédiatement après la connexion avec le mot de passe généré automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Cette option n'est disponible que lorsque vous cochez la case Générer automatiquement le mot de passe.
Afficher le mot de passe	Option permettant d'afficher le nouveau mot de passe à l'écran. **Remarque :** Remarque : cette option n'est disponible que lorsque vous cochez la case **Générer automatiquement le mot de passe**.
Envoyer par e-mail/SMS le mot de passe	Option permettant d'envoyer le nouveau mot de passe à l'utilisateur par e-mail ou SMS. **Remarque :** Remarque : cette option n'est disponible que lorsque vous cochez la case **Générer automatiquement le mot de passe**.

9. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
10. Dans la section **Réinitialisation du mot de passe**, saisissez les champs requis dans l'onglet **Rappel d'inscription**.
11. Enregistrez vos modifications dans le formulaire **Processus de réinitialisation du mot de passe**.
12. **Facultatif :** Dans la liste connexe **Groupes de processus de réinitialisation du mot de passe**, sélectionnez les groupes d'utilisateurs qui utilisent le processus.

    (Optional) La liste connexe **Groupes de processus de réinitialisation du mot de passe** s'affiche uniquement si vous ne cochez pas la case **Appliquer à tous les utilisateurs**.
13. Cochez la case **Actif** pour activer le processus de réinitialisation du mot de passe.
14. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
    Pour en savoir plus sur le processus de réinitialisation du mot de passe, voir Configure your Password Reset process .

Configurer les méthodes de vérification pour le processus de centre de services dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez et modifiez des méthodes de vérification pour vous assurer qu'elles s'alignent sur les processus du centre de services, et faites correspondre chaque vérification à un processus spécifique. Lors du mappage des processus, intégrez-les aux chemins UXF pour terminer un flux de bout en bout pour la réinitialisation d'un mot de passe dans l'espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer des paramètres de vérification

Créez un type de vérification dans le système de base pour authentifier les informations d'identification de l'utilisateur lors de la réinitialisation du mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Paramètres de vérification**, sélectionnez **Configurer** pour la ou les vérifications.
   Les vérifications de réinitialisation de mot de passe par défaut s'affichent.
4. Sélectionnez **Créer** pour créer une méthode de vérification de réinitialisation du mot de passe.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Paramètres de vérification du mot de passe

Champ	Description
Nom	Nom de la méthode de vérification du mot de passe.
Description	Informations détaillées sur la méthode de vérification du mot de passe.
Étiquette	Option permettant de fournir une étiquette pour la méthode de vérification.
Type	Types de vérifications disponibles dans le système de base. La réinitialisation du mot de passe prend en charge les types suivants. ○ Vérification de confirmation des données personnelles ○ Vérification des données personnelles ○ Vérification des questions de sécurité ○ Vérification du code SMS ○ Vérification du code envoyé par e-mail
Paramètres de vérification de réinitialisation du mot de passe	Paramètres utilisés par une vérification pour configurer des comportements spécifiques, tels que le nombre de questions requises pour s'inscrire, le délai d'expiration de la demande et les colonnes utilisées. Définissez les paramètres de tout comportement devant différer de la valeur spécifiée dans les propriétés de réinitialisation du mot de passe.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mapper le processus de réinitialisation du mot de passe

Mappez le processus de réinitialisation du mot de passe pour vérifier l'identité de l'utilisateur qui sollicite une réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Paramètres de vérification**, sélectionnez **Mappage du processus** en regard de Vérification(s).
   Les mappages de processus par défaut s'affichent.
4. Sélectionnez **Créer** pour créer un nouveau mappage de processus.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Mappage de processus

Champ	Description
Processus	Option permettant de sélectionner le processus de vérification de réinitialisation du mot de passe.
Vérification	Option permettant de sélectionner la méthode de vérification.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Mapper les itinéraires UXF

Créez un itinéraire pour la méthode de vérification afin de mapper le processus de vérification.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur peut personnaliser la page de vérification de l'itinéraire spécifié. La page d'interface utilisateur doit être configurée avec un type de vérification permettant à l'agent du centre de services de vérifier l'identité de l'utilisateur qui sollicite une réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
- Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.

3. Sur la fiche **Paramètres de vérification**, sélectionnez **Mappage d'itinéraires UXF**.
   Les itinéraires UXF par défaut s'affichent.
4. Sélectionnez **Créer** pour créer un nouvel itinéraire UXF.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Itinéraires UXF

Champ	Description
Ordre	Ordre de l'itinéraire UXF
Espace de travail	Option à laquelle l'itinéraire UXF est applicable. Si ce champ n'est pas renseigné, le système choisit Espace de travail pour l'exploitation des services comme espace de travail.
Type de vérification	Type de vérification pour authentifier l'utilisateur pendant le processus de réinitialisation du mot de passe.
Routage	Chemin d'accès du code pour atteindre la destination.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les politiques de mot de passe

Créez une politique de mot de passe pour vous assurer que tous les mots de passe sont forts et sécurisés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Dans la carte **Politiques de mot de passe**, sélectionnez **Configurer**.
   La politique de mot de passe par défaut s'affiche.
4. Sélectionnez **Créer** pour créer une nouvelle politique de mot de passe.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Politique de mot de passe

Champ	Description
Nom	Nom de la politique de mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Force du mot de passe prédéfinie	Force du mot de passe par défaut.
Longueur minimale du mot de passe	Nombre minimum de caractères d'un mot de passe.
Longueur maximale du mot de passe	Nombre maximum de caractères d'un mot de passe.
Caractères spéciaux exclus	Liste des caractères spéciaux à ne pas inclure dans un mot de passe.
Interdire les données utilisateur	Option permettant d'exclure les données associées à l'utilisateur du mot de passe.
Seuil de longueur de séquence	Nombre maximal de caractères séquentiels autorisés dans le mot de passe.
Seuil de longueur de répétition	Nombre maximal de caractères répétés dans le mot de passe.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les propriétés de la session

Configurez les propriétés de réinitialisation du mot de passe en fonction de vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Propriétés de la session**, sélectionnez **Configurer**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Propriétés de la session de réinitialisation du mot de passe

Champ	Description
Propriétés globales de Réinitialisation du mot de passe	
Modèle d'e-mail pour les e-mails de rappel d'inscription. L'instance peut envoyer des rappels par e-mail aux utilisateurs qui ne sont pas encore inscrits au processus de réinitialisation du mot de passe.	Modèle à utiliser pour les e-mails qui rappellent aux utilisateurs de s'inscrire au processus de réinitialisation du mot de passe.
Fréquence d'interrogation de workflow (fréquence, en millisecondes, à laquelle l'application interroge le workflow de réinitialisation du mot de passe pour son achèvement)	Période, en millisecondes, entre les vérifications de l'état du workflow Réinitialisation du mot de passe. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 500

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Délai d'expiration de workflow (délai d'expiration, en millisecondes, du workflow de réinitialisation du mot de passe)	Temps d'attente maximal, en millisecondes, pour l'achèvement du workflow. Le workflow est déclenché pendant la demande de réinitialisation du mot de passe lorsque l'utilisateur clique sur **Soumettre**. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 90 000
Propriétés des demandes de Réinitialisation du mot de passe	
Nombre de tentatives infructueuses autorisées	Nombre de tentatives de réinitialisation de mot de passe autorisées pour un utilisateur avant qu'il ne soit verrouillé pour une période déterminée en fonction de la valeur de max_attempt_window. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 3 (tentatives)
Nombre de minutes pendant lesquelles un utilisateur doit patienter avant de pouvoir réinitialiser un mot de passe suite à la dernière réinitialisation réussie	Période pendant laquelle les utilisateurs sont bloqués ou ne peuvent pas modifier leur mot de passe après avoir atteint le nombre maximal de tentatives. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
Nombre de minutes pendant lesquelles un utilisateur doit patienter avant de pouvoir initialiser une demande suite au dernier déverrouillage de compte réussi.	Période d'attente après la réinitialisation du mot de passe pour que l'utilisateur puisse réinitialiser son mot de passe. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
Nombre de minutes avant l'expiration d'une demande de réinitialisation du mot de passe	Période pendant laquelle un utilisateur doit effectuer le processus de réinitialisation du mot de passe. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 10 (minutes)
Nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut recevoir un lien « Réinitialiser le mot de passe » par e-mail, en l'espace de 24 heures. La limite supérieure est 5.	Nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut recevoir des e-mails contenant un lien pour réinitialiser un mot de passe sur une période de 24 heures.
Propriétés des questions de sécurité de réinitialisation du mot de passe	
Nombre de questions de sécurité requises durant la demande de réinitialisation du mot de passe	Nombre de questions de sécurité qui s'affichent sur la page Vérifier lorsqu'un utilisateur tente

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de réinitialiser le mot de passe. L'utilisateur doit répondre correctement à toutes les questions pour vérifier son identité.
Nombre de questions de sécurité requis durant l'inscription	Nombre de questions auxquelles un utilisateur doit répondre lors de son inscription au processus de réinitialisation du mot de passe.
Exigence de longueur minimale pour les réponses de sécurité	Nombre minimum de caractères alphanumériques que l'utilisateur doit saisir dans la zone de texte de réponse pour toute question de sécurité.
Propriétés du code SMS de Réinitialisation du mot de passe	
Nombre maximal de codes SMS envoyés quotidiennement pour vérification	Nombre maximal de codes SMS envoyés à un utilisateur dans un délai de 24 heures. Le délai de 24 heures commence lorsqu'un utilisateur clique sur **Envoyer le code**.
Nombre de minutes qui s'écoulent avant que l'utilisateur puisse tenter d'envoyer un autre code SMS à des fins de vérification	Durée devant s'écouler avant qu'un autre code puisse être envoyé par SMS à un utilisateur.
Nombre de chiffres du code SMS envoyés à l'utilisateur	Nombre de caractères requis pour qu'un utilisateur réinitialise son mot de passe.
Nombre de minutes avant l'expiration du code SMS	Durée, en minutes, avant l'expiration du code SMS envoyé à l'utilisateur.
Utiliser Notification pour la notification de code SMS pour l'inscription et la vérification	Prise en charge du canal SMS utilisé pour notifier les utilisateurs pour l'inscription et la vérification de la réinitialisation du mot de passe.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Permettre aux fournisseurs de couplage téléphonie-informatique d'interagir avec l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez à un agent (doté du rôle sn_openframe_user) de recevoir des appels entrants et de passer des appels sortants à l'aide de l'interface de couplage téléphonie-informatique (CTI).

Avant de commencer

Activez les modules d'extension suivants.

- com.snc.notify
- com.snc.cti
- com.sn_openframe

Pour en savoir plus sur l'installation et l'activation d'un module d'extension, consultez Activate a plugin .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'intégration du CTI permet à un agent d'appeler un utilisateur à l'aide du numéro de téléphone renseigné dans le profil d'utilisateur et les cartes de contact. Lorsqu'un agent passe un appel, l'application ServiceNow utilise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'API OpenFrame. L'API OpenFrame permet à Now Platform® de communiquer avec les connecteurs, comme un connecteur Amazon, déjà configurés dans l'application.

Pour en savoir plus sur l'intégration du CTI, consultez Integrating with Computer Telephony Integration (CTI) .

Pour en savoir plus sur les différentes API OpenFrame, consultez openFrameAPI - Client .

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **sys_properties.list**.
2. Ouvrez la propriété *sn_sow.default_call_from_contact_page*.
3. Dans le champ **Valeur**, spécifiez CTI.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les informations d'enregistrement de tâche dans l'onglet Importation MS Teams

Personnalisez les champs d'enregistrement de tâche affichés lorsque vous affichez ou importez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

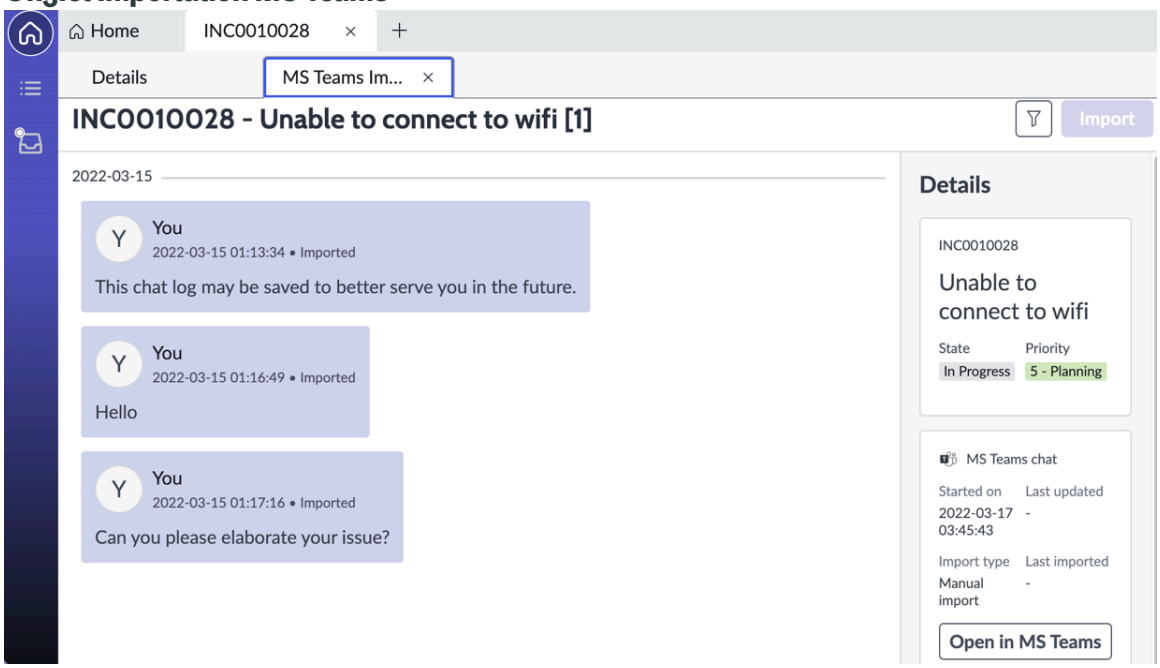
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous affichez ou importez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams pour un enregistrement de tâche, les détails de l'enregistrement s'affichent dans la section **Détails** de l'onglet **Importation MS Teams**. Ces détails sont configurés dans le champ **Script** d'une implémentation correspondant à l'enregistrement de tâche dans le point d'extension sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler.

Pour en savoir plus sur la collaboration sur un enregistrement de tâche à l'aide de la messagerie instantanée Microsoft Teams, reportez-vous à la rubrique Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Importation MS Teams



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la liste Points d'extension, sélectionnez **sn_tcm_collab_hook. MSTeamsTaskInfoCardHandler**.
3. Dans la liste connexe Implémentations, sélectionnez une implémentation associée à l'enregistrement de tâche et modifiez le champ **Script**.
4. Modifiez le champ **Script**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Spécifier la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Définissez la durée après laquelle la présence de l'utilisateur doit être actualisée pour tous les canaux de collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propriété *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* spécifie la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur pour tous les canaux de collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Toutefois, si la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur est également définie pour un canal de collaboration individuel, le maximum de ces deux valeurs est pris en compte pour ce canal.

Par exemple, prenez en compte le cas suivant dans lequel la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur est définie individuellement et pour Microsoft Teams, mais aussi pour tous les canaux de collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- La valeur de la propriété *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* est définie sur 240 secondes. Pour en savoir plus sur la définition de la durée d'actualisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de la présence de l'utilisateur pour Microsoft Teams, consultez Configurer la durée du cache pour l'état de présence de l'utilisateur .

- La valeur de la propriété *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* est définie sur 180 secondes.

Dans ce cas, la valeur spécifiée pour la propriété *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* est prise en compte pour actualiser la présence de l'utilisateur dans Microsoft Teams.

Procédure

1. À partir du menu **Tout**, accédez à **sys_properties.list**.
2. Sélectionnez la propriété *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration*.
3. Dans le champ **Valeur**, spécifiez la durée au bout de laquelle vous souhaitez que la présence de l'utilisateur s'actualise.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Installer Demande universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Demande universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services (com.snc.universal_request).Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Demande universelle :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles

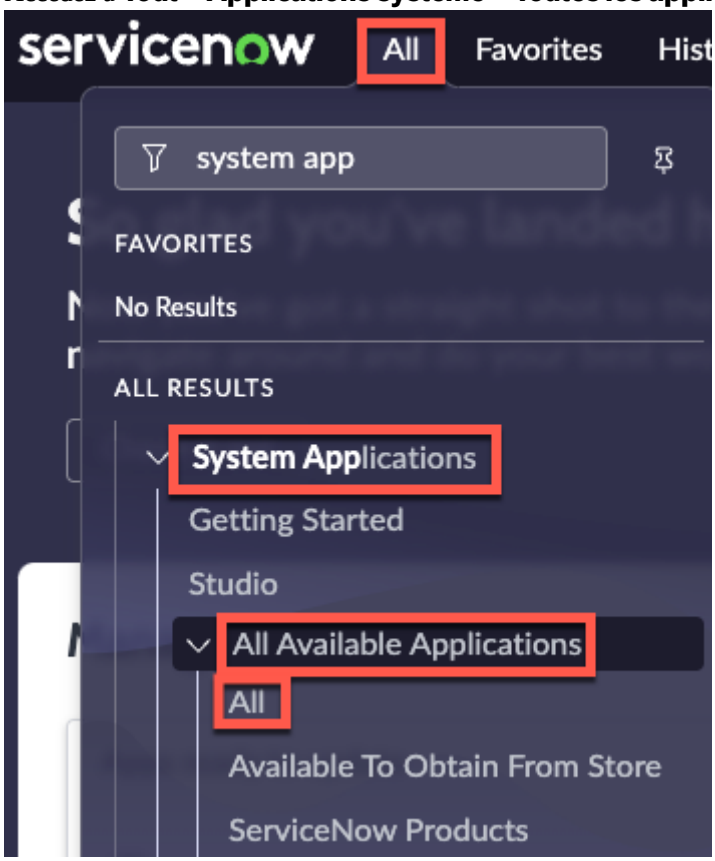
Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Demande universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Demande universelle (com.snc.universal_request).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   > **Important :**
   > Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Tâche Universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Tâche Universelle (sn_uni_task).Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Tâche Universelle :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles

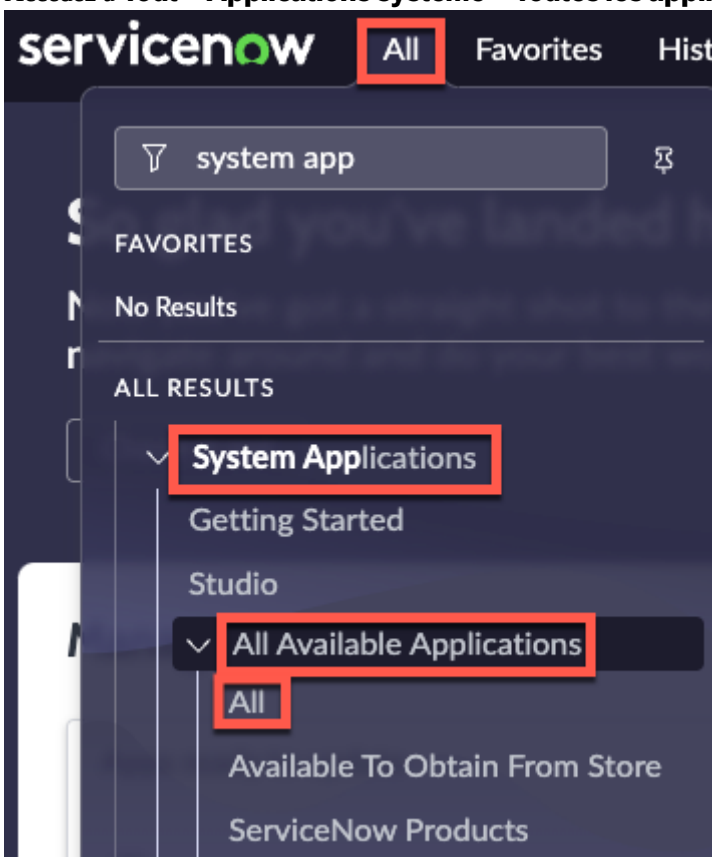
Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Tâche Universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Tâche Universelle (sn_uni_task).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Espace de travail pour l'exploitation des services fournit une expérience unifiée pour plusieurs workflows Gestion des services informatiques en s'intégrant à diverses applications.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM, consultez la rubrique Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM .

Ajouter un lien rapide propre à l'utilisateur sur la page de destination ITSM

Consultez rapidement une URL à partir de la page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Dans la section **Liens rapides**, sélectionnez Ajouter un lien rapide (+).
3. Dans le champ **URL**, spécifiez l'URL à laquelle vous souhaitez vous référer.
4. Dans le champ **Afficher le texte**, spécifiez le texte que vous souhaitez afficher pour l'URL.
5. Sélectionnez **Ajouter**.

Créer une liste dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez une nouvelle liste ou créez-en une à partir d'une liste existante.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Dans la navigation primaire dans Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez le menu **Liste** et sélectionnez l'onglet **Mes listes**.
2. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle liste**.
3. Pour créer une autre version de la liste existante, effectuez les étapes suivantes.
   a. Dans la boîte de dialogue Nouvelle liste, sélectionnez l'onglet **Démarrer à partir d'une liste existante**.
   b. Spécifiez les détails requis.
4. Pour créer votre propre liste, procédez comme suit.
   a. Dans la boîte de dialogue Nouvelle liste, sélectionnez l'onglet **Créez votre propre liste**.
   b. Spécifiez les détails requis.
5. Sélectionnez **Créer**.

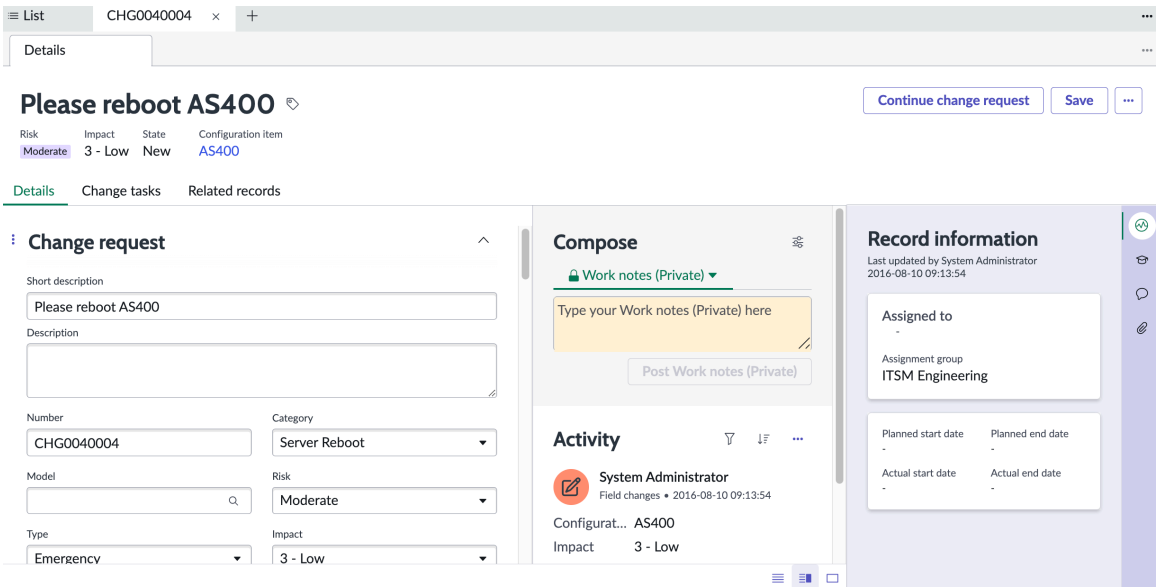
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des changements dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Lorsqu'un changement de votre infrastructure ou d'un service d'entreprise est requis, vous pouvez créer une demande de changement et la suivre dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Enregistrement d'un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Onglet Détails

Cette section affiche les informations détaillées d'une demande de changement. Pour en savoir plus sur les champs de cette section, reportez-vous à la rubrique Créer une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, reportez-vous à la rubrique Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Dans la section **Composer**, vous pouvez ajouter des notes de travail pour la demande de changement.

Onglet Tâches de changement

Cette section affiche les tâches de changement associées à la demande de changement. Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Enregistrements connexes

Cette section fournit une vue de listes des enregistrements associés à la demande de changement, par exemple les CI et pannes affectés. Vous pouvez ajouter un enregistrement, créer un enregistrement ou le supprimer de la demande de changement.

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez accéder aux informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Informations d'enregistrement de la demande de changement.
- Assistant d'agent et recherche des enregistrements pertinents, et actions requises à effectuer.

Pour en savoir plus sur Gestion des changements, reportez-vous à la rubrique Gestion des changements.

Créer une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez les modifications apportées à un élément de configuration (CI) pris en charge. Utilisez un formulaire de demande de changement pour enregistrer des informations telles que la raison du changement, le type, la priorité et le risque.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Remarque :
Vous devez disposer du rôle sn_devops.viewer pour afficher ou ajouter des données DevOps à une demande de changement.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer une demande de changement.

2. Sélectionnez le modèle de changement que vous souhaitez créer, puis cliquez sur **Suivant**.

   Pour en savoir plus sur les modèles de changement, reportez-vous à la rubrique Modèles de changement.

Option	Description
Normal	Il s'agit d'un changement de service qui n'est ni un changement préapprouvé ni un changement urgent.
Préapprouvé	Un changement pré-autorisé à risque faible, relativement commun et qui suit une procédure ou une instruction de travail spécifique.
Urgence	Un changement urgent qui contourne l'examen et l'approbation des groupes et des pairs, allant directement à l'état Autorisation pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.
DevOps ou DevOps simplifié	Modèle de changement utilisé pour les demandes de changement DevOps. Pour plus d'informations sur le changement de modèle DevOps, consultez DevOps Modèles de changement. **Remarque :** Vous devez activer l'application Changements de vélocité DevOps pour utiliser les modèles DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Vous pouvez filtrer et rechercher le type de changement.
- Lorsque vous créez une demande de changement à partir d'une interaction, seuls les types de changement préapprouvés sont disponibles.

3. Renseignez les champs de l'onglet Vue d'ensemble.

   Vous devez fournir les détails initiaux du changement dans l'onglet Vue d'ensemble.

Champ	Description
Description brève	Brève description du changement.
Description	Description détaillée du changement.
Justification	Raison de la demande de changement planifiée, qui aide les approbateurs à prendre leur décision.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   La demande de changement est créée avec les sections **Champ d'application et impact**, **Affectation**, **Calendrier**, **Évaluation des risques** et **Tâche de changement**.

5. Sélectionnez **Ajouter un champ d'application** dans la section **Champ d'application et impact**.

   a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un champ d'application

Champ	Description
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le changement s'applique. Vous pouvez associer n'importe quel type de CI à une demande de changement, y compris les offres de services. Il fournit également un accès détaillé au SLA et aux exigences de disponibilité.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Service	Service d'entreprise que vous souhaitez mettre à la disposition de la demande de changement.
Catégorie	Catégorie du changement, par exemple, **Matériel**, **Réseau**, **Logiciel**, **Autre**, **DevOps**, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La section **Ajouter des données DevOps** (étape 8 de cette procédure) n'est activée que lorsque la catégorie **DevOps** est sélectionnée. Pour les modèles DevOps, la catégorie est automatiquement définie sur DevOps.
Actualiser les services impactés	Lorsque vous actualisez les services impactés, les listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mises à jour en fonction des CI affectés. Les enregistrements de chaque liste connexe sont uniques, même si l'impact peut provenir d'un seul CI affecté.

b. Cliquez sur **Enregistrer**.

6. Sélectionnez **Affecter** dans la section **Affectation**.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe affecté au changement. Vous pouvez remplir le champ **Groupe d'affectation** automatiquement en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration respectif (CI). Si le CI ne dispose d'aucun groupe de changement, le champ est renseigné avec le groupe de changement disponible pour les offres de service. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** déclenche la fonctionnalité lorsqu'un incident, un problème ou une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Les propriétés suivantes identifient le champ dont la valeur renseigne le champ **Groupe d'affectation** : ▪ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fie* cette propriété de changement détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ▪ *com.snc.change_request.service_offering_assign* cette propriété de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	détermine quel champ Offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** la valeur par défaut pour les propriétés est le groupe de support pour l'incident ou le problème et le groupe de changement pour la demande de changement respectivement. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** est envoyée dans le cadre du module d'extension de développement ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) et est disponible uniquement pour les nouveaux clients.
Affecté à	Utilisateur affecté à la demande de changement. Si une règle d'affectation s'applique, le changement est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre le changement ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour votre client.

b. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Sélectionnez **Calendrier** pour planifier l'implémentation du changement.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Calendrier

Champ	Description
Date de début prévue	Date de début du travail sur le changement.
Date de fin planifiée	Date à laquelle le changement doit être terminé. Si le type de tâche est **Implémentation**, les valeurs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.
Date de début réelle	Date de début de l'implémentation.
État des conflits	État du conflit.

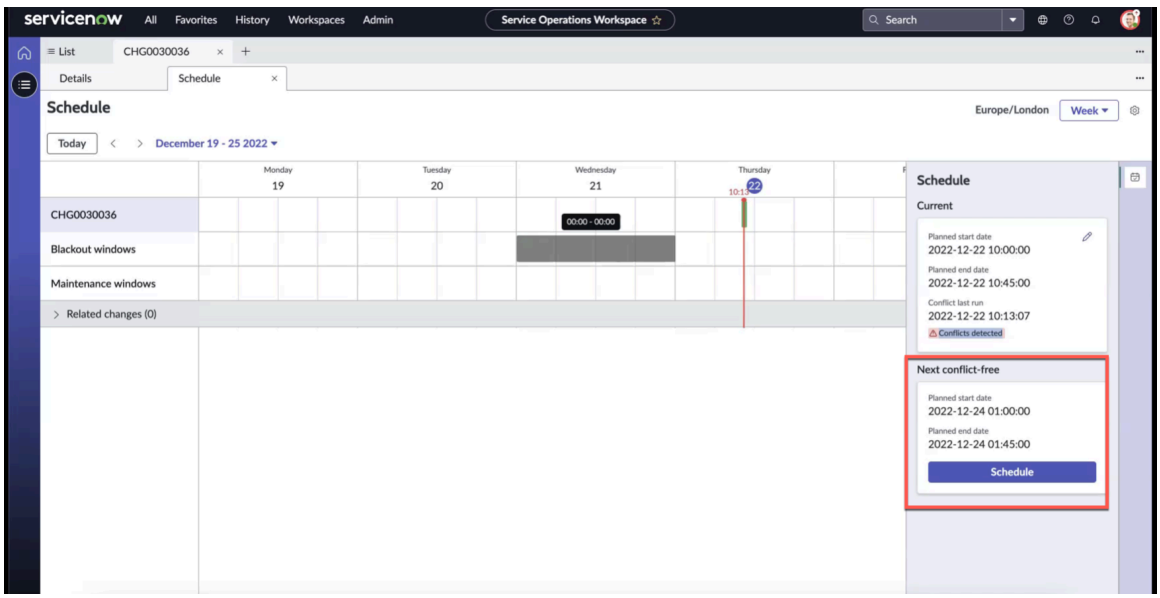
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de fin réelle	Date à laquelle le changement a été implémenté.
Dernière exécution de la détection de conflit	Date de la dernière exécution du conflit.

b. Sélectionnez **Calendrier**.

Sélectionnez **Calendrier** sous **Next conflict-free card** (Carte sans conflit suivante) pour replanifier l'implémentation du changement en cas de conflit.



c. Sélectionnez l'onglet **Détails** pour afficher les détails du changement.

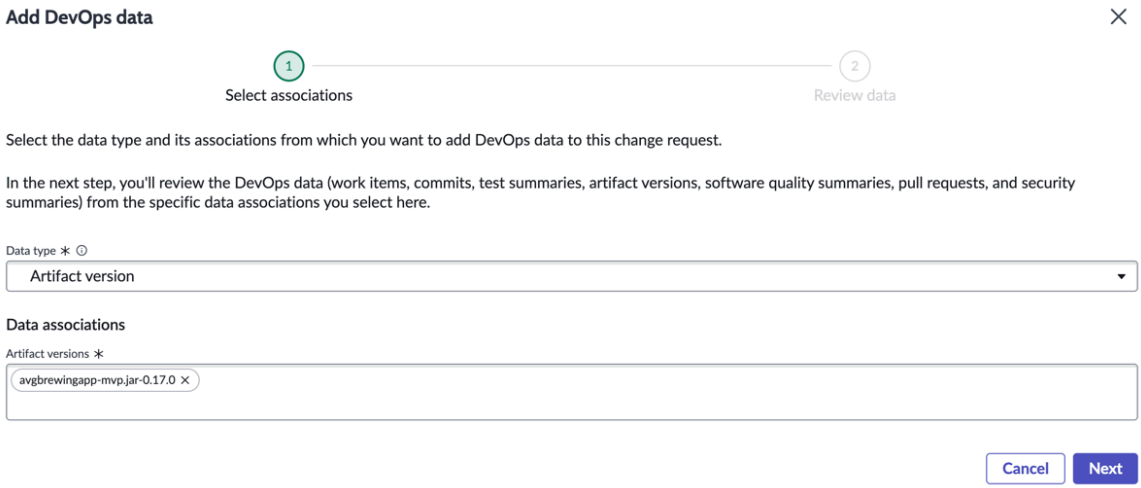
8. Facultatif : Sélectionnez **Ajouter des données** dans la section **Données DevOps** pour ajouter des données DevOps à la demande de changement.

Remarque :
Vous devez disposer du rôle sn_devops.viewer pour ajouter des données DevOps à une demande de changement ou afficher des données DevOps dans un enregistrement de changement déjà créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Spécifiez les valeurs suivantes à l'étape **Sélectionner des associations** :



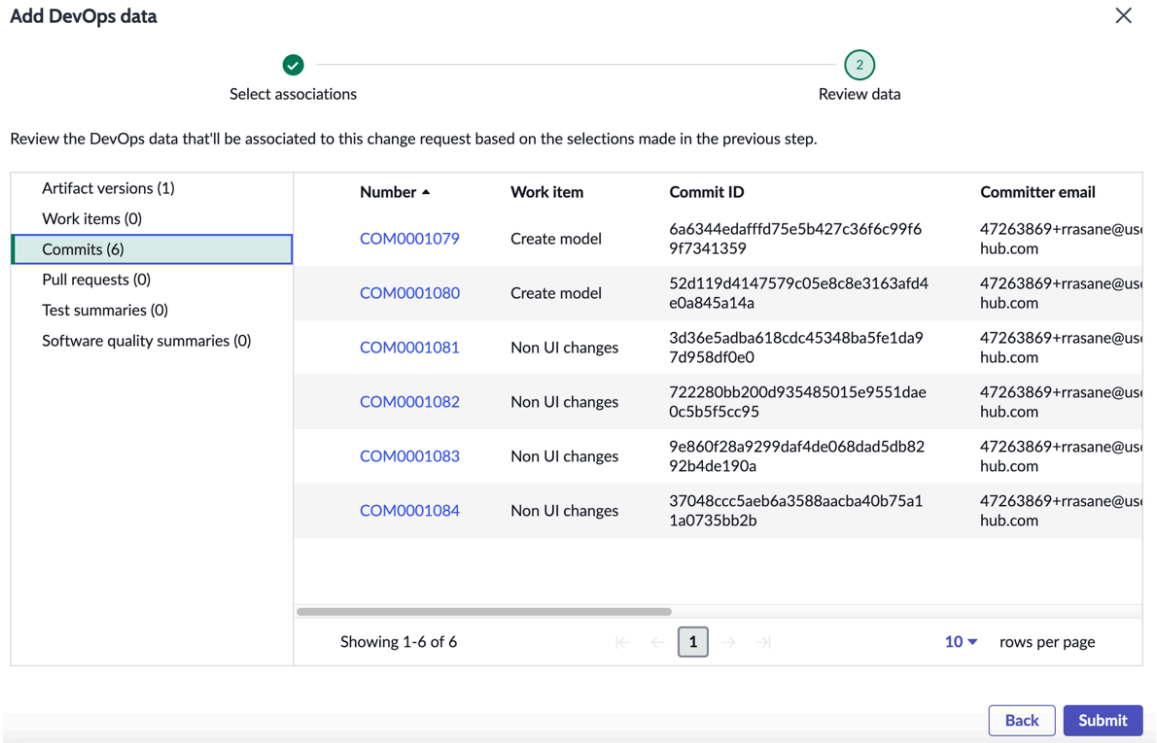
Sélectionner les associations

Champ	Description
Type de données	(Optional) Type de données à associer à la demande de changement. ▪ Version de l'artefact ▪ Version ▪ Numéro de la version
Associations de données	(Optional) Données spécifiques à associer à la demande de changement. Vous pouvez sélectionner plusieurs versions d'artefacts et numéros de version. Si vous sélectionnez *Numéro de version* comme **type de données**, vous devez également spécifier le nom de l'application ainsi que les pipelines et numéros de version correspondants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sélectionnez **Suivant** pour ouvrir l'étape **Examiner les données**.



c. Parcourez les onglets pour vérifier que les données associées sont mappées avec précision. Mettez à jour les paramètres selon vos besoins.

- Éléments de travail
- Validations
- Demandes d'extraction
- Résumés de tests
- Versions de l'artefact
- Résumés sur la qualité des logiciels
- Synthèses de l'analyse de Security

d. Sélectionnez **Soumettre**.

e. Facultatif : Pour modifier les données associées à la demande de changement, sélectionnez **Modifier les données DevOps**.

i. Modifiez le type de données et ses associations à partir desquelles des données DevOps ont été ajoutées à l'étape **Sélectionner des associations**.

ii. Examinez les données DevOps qui seront associées à cette demande de changement ou supprimées de cette demande de changement à l'étape **Examiner les données** .

iii. Sélectionnez **Soumettre**.

9. Sélectionnez **Évaluation des risques** pour évaluer les risques liés au changement.

Les risques sont calculés et apparaissent dans les informations de l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La dernière valeur de risque évaluée est affichée avec l'horodatage.

10. Sélectionnez **Nouveau** dans la section **Tâche de changement**.
Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, consultez Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

11. Lorsque la demande de changement est prête à passer à l'état suivant, sélectionnez **Demander l'approbation**.

L'état passe à l'étape suivante en fonction du type de demande de changement :

- État Évaluer : approbation au niveau du groupe d'une demande de changement normal. Les enregistrements d'approbation sont automatiquement générés en fonction des politiques d'approbation des changements. Vous pouvez effectuer des examens par les pairs et techniques du changement proposé.
- État Autoriser : approbation requise par les personnes concernées de l'entreprise ou par le Comité consultatif sur les changements.
- État Planifié : changements standard préapprouvés.

Remarque :

pour envoyer l'enregistrement de changement, cliquez sur l'icône Plus d'options ( ) dans le cadre de contenu et sélectionnez **E-mail**. L'utilisateur à l'origine de la demande de changement et l'utilisateur affecté au changement figurent automatiquement dans la liste des destinataires.

Pour afficher le calendrier, cliquez sur **Afficher le calendrier** dans la barre de titre du formulaire Demande de changement.

12. Cliquez sur **Enregistrer**.

Travailler sur une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Modifiez un élément de configuration (CI) pris en charge si nécessaire et fermez la demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Ouvrez une demande de changement.

Pour en savoir plus sur la création d'une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Créer une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

2. Sur la page d'enregistrement de changement, effectuez l'une des actions suivantes.

Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Quand vous devez faire appel à une autre équipe ou à un autre agent pour vous aider, créez et affectez une tâche de changement. Par exemple, des tâches de planification du changement, d'implémentation du changement ou des tâches de test et d'examen du travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Ouvrez une demande de changement.
2. Sur la page d'enregistrement de changement, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (···) et sélectionnez **Créer une tâche de changement**.
3. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche de changement, sélectionnez le type de tâche.
   Par défaut, les types de tâches suivants sont disponibles. Pour créer des types de tâches supplémentaires, reportez-vous à la rubrique Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
   - Planification
   - Implémentation
   - Test
   - Examen
4. Cliquez sur **Créer**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une tâche de changement

Nom	Définition
Brève description	Résumé de la tâche.
Description	Description détaillée de la tâche.
Numéro	Numéro d'identification généré automatiquement pour la tâche.
Demande de changement	Demande de changement associée.
État	État de la tâche de changement : ○ **En attente** : Ouvert et non affecté ○ **Ouvert** : Ouvert et non affecté ○ **En cours** : Ouvert et en cours d'utilisation ○ **Fermé** : Inactif et fermé. Un code et des notes de fermeture doivent être fournis. ○ **Annulé**
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) ou service auquel la tâche de changement s'applique.
Type	Type de tâche de changement, **Planification**, **Implémentation**, **Test** ou **Revue**. Le workflow par défaut génère des tâches de type **Revue**.
En suspens	Option permettant d'indiquer si la tâche de changement est en suspens. Fournissez un **Motif de la mise en suspens** si une tâche de changement est mise en suspens.
Affectation	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Définition
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche de changement est affectée.
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche de changement est affectée. Si une règle d'affectation s'applique, la tâche de changement est automatiquement affectée à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Calendrier	
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de commencer à travailler sur la tâche.
Date de fin planifiée	Date à laquelle la tâche de changement doit être terminée. Si le type de tâche est **Implémentation**, les valeurs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Travailler sur une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Terminez la tâche de changement qui aide à résoudre le changement associé.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Ouvrez un changement.
2. Depuis l'onglet **Tâches de changement**, ouvrez la tâche de changement requise.
3. Pour rechercher les enregistrements qui aident à résoudre rapidement la tâche de changement et travailler dessus, effectuez les actions suivantes.
   a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Assistant d'agent ( ).
   b. Recherchez une ressource et effectuez l'action requise.
4. Pour supprimer la tâche de changement, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Supprimer**.

Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services

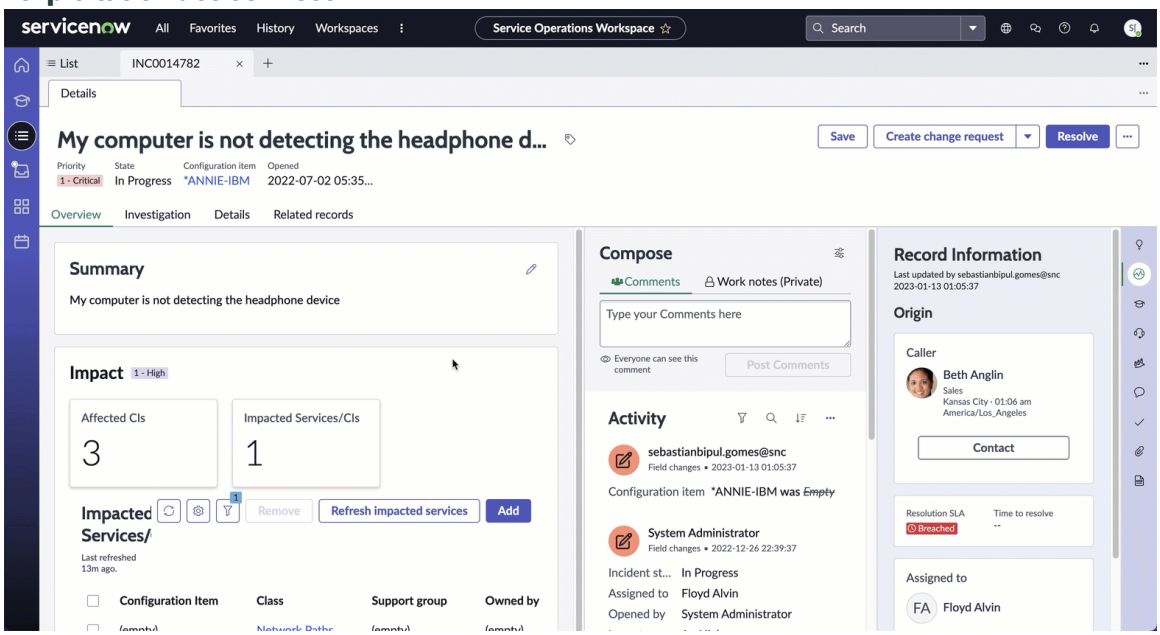
Vous pouvez créer et gérer vos incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Présentation de la gestion des incidents dans l'espace de travail pour l'exploitation des services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets d'une page d'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Onglet Vue d'ensemble

Cet onglet affiche les informations suivantes sur un incident :

- Résumé
- Impact
- Cause
- Résolution

Dans la section Composer, vous pouvez ajouter des commentaires et des notes de travail pour l'incident.

L'onglet Vue d'ensemble affiche les informations et les étiquettes des champs, y compris lorsque vous êtes en mode lecture.

Pour en savoir plus sur les champs affichés dans l'onglet **Vue d'ensemble**, consultez Afficher et mettre à jour les informations sur l'incident dans l'onglet Vue d'ensemble.

Vous pouvez personnaliser l'affichage des informations dans l'onglet **Vue d'ensemble**. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Vue d'ensemble pour un incident.

Onglet Examiner

Cet onglet vous permet d'examiner tous les CI affectés qui possèdent la classe `ci_computer` ou `ci_server` parmi les CI associés aux incidents. Cet onglet affiche des informations de mesures sur le CI principal associé ou tout CI affecté sélectionné, ce qui vous aide à analyser et à résoudre le problème. Vous pouvez utiliser les différentes actions de rattrapage de cet onglet pour résoudre les problèmes liés aux CI.

Par défaut, cet onglet affiche des informations de mesures sur le CI principal affecté associé à l'incident. Mais vous pouvez également sélectionner et consulter les informations relatives à n'importe quel CI affecté qui possède la classe `ci_computer` ou `ci_server` et qui est associé à l'incident. Pour en savoir plus sur la configuration d'Infrastructure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'enquête, consultez la rubrique Configurer Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Remarque :

- L'onglet n'est visible que si les adaptateurs Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) sont installés et configurés.
- L'onglet affiche les informations de mesures pour le CI uniquement dans les conditions suivantes :
  - Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) est installé pour le CI associé. Cela permet de récupérer les données de mesures pour le CI.
  - La classe CI associée est un ordinateur CI CMDB.
- Cette fonctionnalité ne prend en charge que les systèmes d'exploitation MacOS, Windows et Linux.

Vous pouvez également personnaliser l'affichage des informations de mesures de cet onglet. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Pour en savoir plus sur les mesures disponibles dans cet onglet, consultez Fonctionnalités de l'onglet Examen.

Onglet Communiquer

Cet onglet affiche toutes les tâches et options de communication qui vous permettent de communiquer avec les personnes concernées dans les différentes phases d'un incident. Cet onglet n'est disponible que si au moins une des conditions suivantes est remplie :

- Pour un incident majeur : le module d'extension Gestion des incidents majeurs (sn-sow-mim) est actif et configuré dans Admin Center, pour Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
- Pour l'incident : les applications Gestion des tâches de communication et Gestion des communications d'incident sont installées, actives et configurées dans l'instance et vous sélectionnez l'option **Nouvelle communication** à partir de l'icône **Actions supplémentaires** (...) de la page d'enregistrement Incident. Pour plus d'informations, consultez Task Communications Management et Gestion des communications d'incident.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de l'onglet **Communiquer**, consultez Communiquer avec les personnes concernées au sujet des incidents et des incidents majeurs.

Onglet Rapport post-incident

Cet onglet vous permet de générer, configurer, publier et exporter un rapport post-incident pour un incident majeur une fois résolu. Le rapport post-incident vous permet d'examiner la cause et la résolution de l'incident majeur, ainsi que d'identifier les lacunes potentielles dans les processus. Sur la base de ces informations, vous pouvez prendre des mesures préventives pour éviter le problème à l'avenir ou pour mieux gérer l'incident majeur. Cet onglet n'est disponible que si les conditions suivantes sont remplies :

- Gestion des incidents majeurs est actif et configuré dans Admin Center pour Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
- L'incident majeur est à l'état **Résolu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de l'onglet **Rapport post-incident**, consultez Examiner et mettre à jour un rapport post-incident.

Onglet Détails

Cet onglet affiche les informations détaillées sur l'incident. Par exemple, la brève description, les détails d'affectation et les enregistrements connexes. Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, consultez Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Enregistrements connexes

Cet onglet fournit une vue de listes des enregistrements suivants associés à l'incident : Par exemple, les SLA de tâche et les CI affectés.

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez afficher des informations et des recommandations concernant l'enregistrement, collaborer à l'aide de Microsoft Teams et contacter des experts d'astreinte pour une résolution plus rapide des incidents.

Pour plus d'informations sur Gestion des incidents, consultez Gestion des incidents.

Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez l'enquête, les solutions possibles et la résolution d'un problème pour un client.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer un incident.

2. Sur le formulaire, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.

Formulaire Créer un incident

Champ	Description
Incident	
Brève description	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.
Numéro	Numéro unique généré automatiquement pour identifier l'enregistrement d'incident.
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté avec un problème. Commencez par saisir le prénom de l'appelant pour sélectionner parmi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	une liste de noms correspondants, ou recherchez et sélectionnez l'utilisateur.
Emplacement	Emplacement de l'appelant.
Canal	Mode de communication adopté par l'utilisateur pour créer l'incident.
État	Les différents états par lesquels l'incident progresse au cours de son cycle de vie.
Impact	L'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Urgence	Durée pendant laquelle la résolution peut être retardée jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche. La priorité est basée sur l'impact et l'urgence.
Impact	
Service	Service d'entreprise qui est affecté.
Élément de configuration	Élément de configuration qui est affecté.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Impact sur l'activité	Impact de l'incident.
Affectation	
Groupe d'affectation	Le groupe qui doit travailler sur cet incident. Si vous ne fournissez pas de valeur, l'incident est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	automatiquement affecté en fonction des règles d'affectation.
Affecté à	L'utilisateur qui doit travailler sur cet incident. **Remarque :** si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affecté à** est effacé.
Notes	
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents peuvent également voir les commentaires additionnels.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'incident ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.
Enregistrements connexes	
Incident parent	Incident parent associé qui fait de l'incident actuel un incident enfant. **Remarque :** lorsque l'incident parent est résolu, l'incident enfant est également marqué comme résolu.
Problème	Tout enregistrement de problème associé.
Demande de changement	Toute demande de changement associée.
Dû au changement	Demande de changement associée qui a entraîné la création de l'incident.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Afficher et mettre à jour les informations sur l'incident dans l'onglet Vue d'ensemble

Affichez et mettez à jour les informations sur l'incident, notamment le résumé, l'impact, la cause et la résolution, à partir de l'onglet **Vue d'ensemble**. Ces informations sur l'incident vous aident à analyser le problème et à résoudre l'incident rapidement.

Avant de commencer

Vous devez avoir créé un incident. Pour plus d'informations, consultez Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Passez en revue les informations sur l'incident dans l'onglet **Vue d'ensemble**. Si nécessaire, modifiez ou ajoutez des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur un enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**.
2. Dans la section Résumé, ajoutez ou modifiez les informations selon vos besoins.

   a. Sélectionnez l'icône **Modifier le résumé** ( ) pour modifier les champs.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Résumé de l'incident

Champ	Description
Brève description	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.
Numéro	Numéro d'incident unique généré par le système. Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche. Le champ **Priorité** est calculé en fonction des champs **Impact** et **Urgence**.
Ouverts	Date et heure de création de l'incident. Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Impact	Niveau d'impact de l'incident sur l'entreprise. Valeurs possibles : ▪ 1 -Élevé ▪ 2 – Moyen ▪ 3-Low **Remarque :** Lorsque vous modifiez la valeur des champs **Impact** et **Urgence** et que vous sauvegardez l'enregistrement, une fenêtre contextuelle de mise à jour d'enregistrement s'affiche, dans laquelle vous devez saisir les informations sur les **notes de travail** pour continuer.
Urgence	Niveau d'urgence requis pour résoudre l'incident. Valeurs possibles : ▪ 1 -Élevé ▪ 2 – Moyen ▪ 3-Low

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsque vous modifiez la valeur des champs **Impact** et **Urgence** et que vous sauvegardez l'enregistrement, une fenêtre contextuelle de mise à jour d'enregistrement s'affiche, dans laquelle vous devez saisir les informations sur les **notes de travail** pour continuer.
État	Les différents états par lesquels l'incident progresse au cours de son cycle de vie. Valeurs possibles : ▪ Nouveau ▪ En cours ▪ En suspens ▪ Résolu ▪ Annulé **Remarque :** ▪ Lorsque vous sélectionnez l'état **En suspens** et sauvegardez l'enregistrement, une fenêtre contextuelle de mise à jour d'enregistrement s'affiche, dans laquelle vous devez sélectionner le champ **Motif de la mise en suspens** et saisir des **commentaires supplémentaires**. ▪ Lorsque vous sélectionnez l'état **Résolu** et sauvegardez l'enregistrement, une fenêtre contextuelle de mise à jour d'enregistrement s'affiche, dans laquelle vous devez sélectionner le champ **Code de résolution** et saisir les **notes de résolution** pour continuer.
État de l'incident majeur	État de l'incident majeur. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si le module d'extension Gestion des incidents majeurs pour Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_mim) est installé et actif. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Appelant	Utilisateur ayant signalé l'incident.

c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer le résumé** ( ).

3. Dans la section Résumé de l'impact, modifiez les informations selon vos besoins.

a. Sélectionnez l'icône **Modifier le résumé de l'impact** ( ).

b. Renseignez les champs du formulaire.

Résumé de l'impact

Champ	Description
Impact sur l'activité	Impact de l'incident sur l'entreprise.
Élément de configuration	Élément de configuration primaire impacté.
Service	Service d'entreprise principal impacté.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.

Pour les champs de référence tels que **Élément de configuration**, **Offre de service** et **Service**, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Sélectionnez l'icône **Afficher un aperçu de l'enregistrement** ( ) pour afficher un aperçu des informations de cet enregistrement sur la même page. Si nécessaire, vous pouvez également sélectionner **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir l'enregistrement dans un onglet distinct.
- Sélectionnez l'icône **Vue des dépendances** ( ) pour afficher la carte de dépendance de l'élément de configuration (CI) dans une expérience de vue modale.

c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer le résumé de l'impact** ( ).

4. Dans le champ **Emplacement** de la section Impact, sélectionnez **Afficher les emplacements impactés** pour afficher les emplacements et les utilisateurs impactés sur une carte du monde dans un onglet distinct.
L'onglet **Emplacement impacté** comprend les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nombre d'utilisateurs impactés : nombre d'utilisateurs impactés par l'incident.

  Remarque :
  Le nombre d'utilisateurs impactés est calculé en fonction des sources de données suivantes :

  - Appelant de l'incident.
  - Appelants des incidents enfants.
  - Offres de services associées à l'incident. Cette source n'est utilisée que si Gestion des portefeuilles de services Foundation est activé et en cours d'utilisation. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des portefeuilles de services.

- Nombre d'emplacements impactés : nombre d'emplacements uniques, calculé en fonction du nombre d'utilisateurs.
- Carte du monde de l'impact : carte des emplacements impactés identifiés sur la carte du monde avec les utilisateurs concernés. Vous pouvez afficher le nombre d'utilisateurs impactés et les détails correspondants à ces emplacements. Vous pouvez affiner l'affichage au niveau du continent, du pays, de l'État ou de la ville.

Remarque :
La section Emplacement n'est disponible que si le module d'extension Gestion des incidents majeurs pour Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_mim) est installé et actif, et s'il s'agit d'un incident majeur. Pour plus d'informations, consultez Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

5. Sélectionnez les cartes suivantes pour ajouter ou mettre à jour les éléments de configuration associés à l'incident.
   a. Sélectionnez la carte **CI affectés** pour ajouter ou supprimer les éléments de configuration (CI) qui sont affectés par l'incident.
   b. Sélectionnez la carte **Services/CI impactés** pour ajouter ou supprimer les éléments de configuration ou les services impactés par l'incident.
   c. Sélectionnez la carte **Actifs** pour ajouter ou supprimer les éléments de configuration que les utilisateurs utilisent comme actifs.

   Vous pouvez rechercher et filtrer les éléments de configuration (CI) en fonction de la classe de configuration lorsque vous ajoutez les CI affectés à un enregistrement d'incident.
6. Dans la section Cause, ajoutez ou mettez à jour la cause de l'incident.
   a. Sélectionnez **Ajouter une cause**.
   b. Saisissez la **cause probable** de l'incident.
   c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer la cause** ( ).
7. Dans la section Résolution, ajoutez les informations de résolution pour résoudre l'incident.

   Remarque :
   Renseignez les valeurs de cette section uniquement lorsque l'incident est prêt à être résolu.

   a. Sélectionnez **Ajouter une résolution**.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Résolution

Champ	Description
Code de résolution	Catégorie dans laquelle l'incident est résolu.
Notes de résolution	Détails sur le mode de résolution de l'incident.

c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer la résolution** ( ).

8. Dans la section Composer, publiez des messages dans le flux d'activité et envoyez des e-mails aux personnes concernées.
   a. Saisissez et publiez le message **Commentaires supplémentaires (visible par le client)** dans le flux d'activité.
   b. Saisissez et publiez le message **Notes de travail (privées)** dans le flux d'activité.
   c. Saisissez et publiez le message **Action effectuée** sur l'incident majeur dans le flux d'activité.
   d. **Composez** le message, puis **envoyez un e-mail** aux personnes concernées.

Affichage des informations sur les enregistrements d'incidents dans le panneau latéral contextuel

Affichez les informations sur les enregistrements d'incidents, notamment les détails de l'appelant et les actifs, dans le panneau latéral contextuel. Utilisez ces informations pour gérer plus efficacement un incident.

Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône **Informations d'enregistrement** ( ) pour afficher les informations sur les enregistrements. Le panneau latéral Informations d'enregistrement inclut les informations suivantes.

Appels actifs

La carte Appels actifs affiche les téléconférences actives en cours pour les incidents majeurs. Cette carte s'affiche uniquement pour les enregistrements d'incidents majeurs et si le module d'extension Gestion des incidents majeurs pour Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_mim) est installé et actif. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Cinq enregistrements de collaboration au maximum sont affichés sur cette carte. Vous pouvez sélectionner les liens d'enregistrement d'appel affichés sur cette carte pour rejoindre les appels. Vous pouvez utiliser l'onglet du panneau latéral **Collaborer** pour afficher et gérer des informations supplémentaires d'enregistrement d'appel.

Remarque :

Pour les appels Twilio, du texte brut s'affiche à la place d'un lien. Dans ce cas, vous pouvez rejoindre l'appel à l'aide de l'onglet **Collaborer** dans le panneau latéral.

Les informations sur la collaboration sont extraites à la suite de l'intégration de Services de collaboration à Espace de travail pour l'exploitation des services.

SLA et délais

La carte SLA et durées comprend les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Durée de l'incident majeur : durée depuis que l'incident a été promu, créé ou accepté comme incident majeur. Ce champ n'est visible que si Gestion des incidents majeurs pour Espace de travail pour l'exploitation des services est installé et actif.
- SLA de réponse : étape Accord sur les niveaux de service (SLA) de la tâche en fonction de la configuration du minuteur SLA de réponse aux incidents configurée. Affiche le temps restant pour répondre à un incident avant que le SLA de la tâche ne soit plus respecté.
- SLA de résolution : étape du SLA de la tâche en fonction de la configuration du minuteur SLA de résolution d'incident configurée. Affiche le temps restant pour résoudre un incident avant que le SLA de tâche ne soit plus respecté
- Afficher tous les SLA : tous les SLA associés à l'enregistrement d'incident.

Remarque :
Cette option n'est visible que s'il existe au moins un SLA associé à la tâche d'incident actuelle.

Appelant

La carte Appelant affiche des informations rapides sur l'appelant, telles que le nom, l'heure locale, le département et l'emplacement. Vous pouvez également sélectionner l'icône **Aperçu de l'appelant** (ⓘ) pour prévisualiser l'enregistrement de l'appelant. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir l'enregistrement de l'appelant dans un onglet distinct. Vous pouvez également sélectionner **Contact** pour afficher tous les détails sur l'appelant.

Vous pouvez afficher le décorateur de champ VIP si l'appelant est un utilisateur VIP. Le décorateur de champ VIP apparaît également pour le champ **Appelant** dans l'onglet **Détails** .

Vous pouvez cliquer sur les liens suivants pour obtenir des informations d'enregistrement supplémentaires propres à l'appelant, si nécessaire :

- Actifs de l'appelant : liste des actifs de l'appelant (CI).
- Interaction récente : liste des interactions récentes avec l'appelant qui ont été créées au cours des sept derniers jours. Vous pouvez afficher jusqu'à dix enregistrements d'interaction sur la carte. Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher la liste de toutes les interactions dans un onglet distinct.

  Remarque :
  Pour les enregistrements d'interaction, l'utilisateur **Affecté à** est considéré comme l'appelant.

- Incidents récents : liste des incidents récents associés à l'appelant qui ont été créés au cours des sept derniers jours. Vous pouvez afficher jusqu'à dix enregistrements d'incidents sur la carte. Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher la liste de tous les incidents dans un onglet distinct.

Affecté à

La carte Affecté à affiche l'état d'affectation de l'enregistrement d'incident. Sélectionnez **Affecter à** pour vous affecter l'enregistrement d'incident. Vous pouvez sélectionner le lien **Afficher des collaborateurs supplémentaires** pour afficher la liste des collaborateurs associés à l'enregistrement d'incident dans une fenêtre modale. La liste des collaborateurs provient des sources de données suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisateurs **Affecté à** historiques correspondant à l'incident ou aux tâches d'incident, à l'exception de l'utilisateur **Affecté à** actuel.
- Utilisateurs ayant ajouté des commentaires et des notes de travail à l'enregistrement d'incident majeur. Cette source de données ne s'applique qu'aux incidents majeurs.
- Collaborateurs des canaux de collaboration lancés à partir du panneau latéral **Collaborer**. Ces informations sont obtenues par le biais des API de collaboration.

Vous pouvez afficher une liste de cinq collaborateurs sur une page à la fois.

Travailler sur un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Si la résolution de l'incident implique la création d'un problème, d'un changement ou d'une demande de service, etc., vous pouvez les créer directement à partir de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Ouvrez un incident.

   Pour en savoir plus sur la création d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

2. Sur la page d'enregistrement d'incident, effectuez l'une des actions suivantes.

Actions de rattrapage à l'aide de Playbook

Résolvez les problèmes liés aux CI en effectuant des actions de correction à l'aide de Playbook dans l'onglet Examiner.

L'onglet Examiner comprend les types d'actions de rattrapage suivants pour résoudre les problèmes liés aux CI :

- Terminer le processus
- Redémarrer le service

Ces actions de rattrapage ne sont disponibles dans l'onglet Examiner que si les conditions suivantes sont remplies :

- L'application Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk] est installée et configurée. Pour plus d'informations, consultez Configurer Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services et Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage.
- Les actions de rattrapage sont configurées pour s'afficher dans l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Les actions de rattrapage utilisent des playbooks pour résoudre les problèmes de CI. Playbook met à votre disposition une interface utilisateur interactive pour guider et exécuter les actions de rattrapage étape par étape. Avec un playbook, vous pouvez contrôler chaque étape d'exécution du processus de correction. Playbook est disponible dans le panneau latéral contextuel de la page d'enregistrement d'incident. Lorsqu'une action de rattrapage est exécutée, ce processus de correction est ajouté à un playbook.

Vous pouvez ensuite sélectionner l'icône Playbook ( ) dans le panneau latéral contextuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour ouvrir le playbook dans un panneau distinct et exécuter le processus. Le panneau Playbook affiche les onglets suivants :

- Actuel : affiche la liste actuelle des playbooks qui déclenchent l'action de rattrapage, y compris les processus et les services dont l'état est Nouveau et En cours.
- Historique : affiche la liste historique des playbooks, y compris les processus et les services dont l'état est **Terminé**, **Annulé** ou **Échoué**.

Vous pouvez annuler un playbook d'action de rattrapage Terminer le processus ou Redémarrer le service. Pour annuler un playbook d'action de rattrapage, sélectionnez successivement le playbook d'action de rattrapage, l'icône de menu ( ) et l'option **Annuler l'action**. Une fois le playbook d'action de rattrapage annulé, l'action correspondante l'est également. L'état de l'action de rattrapage est affiché comme **Annulé** dans l'onglet Historique du panneau Playbook. Pour afficher le motif d'annulation, sélectionnez l'option **Afficher le motif** dans le playbook. Cette option n'est pas disponible si l'une des conditions suivantes est vraie :

- L'action de rattrapage est déjà à l'état **Annulé**.
- L'enregistrement de l'action de CI correspondante de l'action de rattrapage est déjà en cours.
- La demande de changement est déjà passée à l'état d'implémentation pour les actions associées aux CI de type serveur.

La section Actions de rattrapage de l'onglet Examiner contient également les onglets **Actuel** et **Historique** pour afficher la liste des actions de rattrapage effectuées. Par défaut, cette section affiche la liste des actions de rattrapage pour le CI principal ou le CI actuel. Vous pouvez basculer l'option **Afficher les actions effectuées sur tous les CI dans cet incident** pour afficher la liste des actions de rattrapage pour tous les CI associés à l'incident.

Playbook n'est disponible que si les applications Cadre de travail des actions de rattrapage [com.snc.sn_reacf] et Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk] sont installées et configurées, et si les actions de rattrapage sont déclenchées. Pour en savoir plus sur Playbook, reportez-vous à .

Remarque :
Vous ne pouvez pas exécuter d'actions de rattrapage simultanées ou en double lorsqu'une action de rattrapage est en cours sur un processus ou un service pour un appareil ou un serveur type de CI. Vous ne pouvez pas non plus exécuter d'actions de rattrapage simultanées ou en double sur le même CI tant que l'exécution de l'action de rattrapage précédente n'est pas terminée. Vous pouvez modifier ce comportement et autoriser l'exécution simultanée de l'action de rattrapage en sélectionnant l'option **Autoriser l'exécution concurrente** pour Type d'action de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage.

Terminer le processus

L'action de rattrapage **Terminer le processus** est disponible avec les cartes d'informations de mesure suivantes :

- Principaux processus par mémoire
- Principaux processus par processeur

Sélectionnez le CI, puis **Terminer le processus** pour arrêter l'exécution du processus sur le CI. Le processus de rattrapage est ensuite ajouté au playbook. Sélectionnez l'icône Playbook ( ) dans le panneau latéral contextuel pour ouvrir le playbook dans un panneau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

distinct et exécuter le processus. Vous pouvez exécuter l'action de rattrapage Terminer le processus pour les classes CI suivantes :

- Appareil : pour cette classe CI, un processus en deux étapes est exécuté lorsque vous devez obtenir l'approbation de l'utilisateur pour que le processus de rattrapage Terminer le processus puisse être exécuté. Une fois qu'il est approuvé, vous pouvez arrêter directement le processus sur l'appareil, également appelé point de terminaison.
- Serveur : pour cette classe CI, vous devez créer une demande de changement pour que l'action de rattrapage Terminer le processus puisse être exécutée à l'aide d'une demande de changement standard. Vous devez également fournir des informations supplémentaires pour créer une demande de changement.

Redémarrer le service

L'action de rattrapage **Redémarrer le service** est disponible avec la carte d'informations de mesure Services.

Sélectionnez le CI, puis **Redémarrer le service** pour redémarrer les services exécutés sur le CI. Le processus de rattrapage est ensuite ajouté au playbook. Sélectionnez l'icône Playbook ( ) dans le panneau latéral contextuel pour ouvrir le playbook dans un panneau distinct et exécuter le processus. Vous pouvez exécuter l'action de rattrapage Redémarrer le service pour les classes CI suivantes :

- Appareil : pour cette classe CI, un processus en deux étapes est exécuté lorsque vous devez obtenir l'approbation de l'utilisateur pour que le processus de rattrapage Redémarrer le service soit exécuté. Une fois qu'il est approuvé, vous pouvez redémarrer directement les services sur l'appareil, également appelé point de terminaison.
- Serveur : pour cette classe CI, vous devez créer une demande de changement avant de pouvoir exécuter l'action de rattrapage à l'aide d'une demande de changement standard. Vous devez également fournir des informations supplémentaires pour créer une demande de changement.

Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez et gérez des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

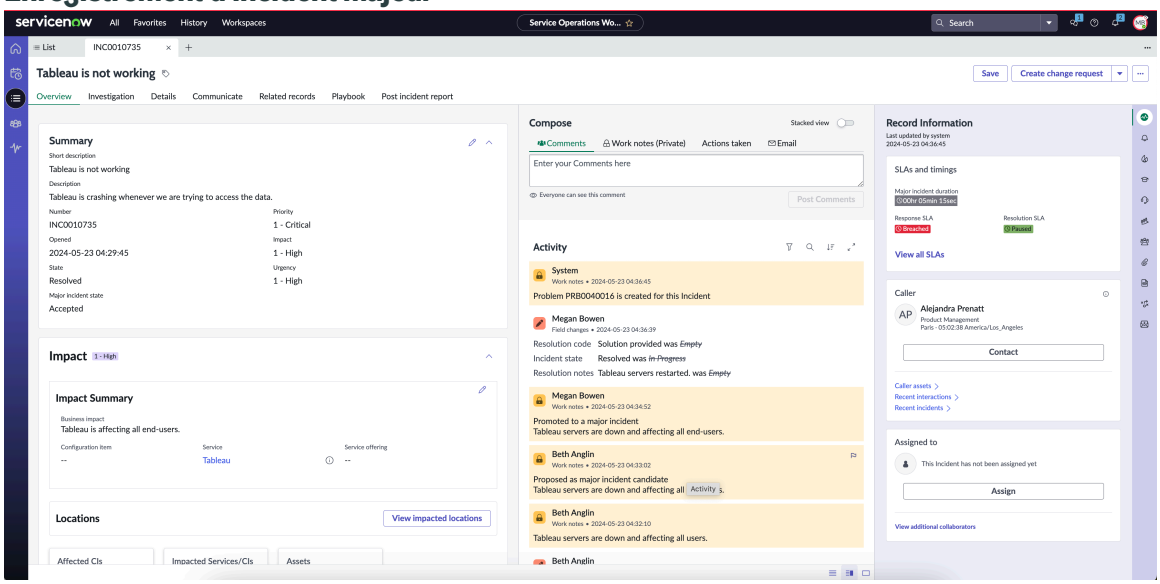
Vue d'ensemble de Gestion des incidents majeurs

https://player.vimeo.com/video/990305784?h=fa145c9c15&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement d'incident majeur



Un incident majeur (IM) est créé lorsque survient un problème qui entraîne des perturbations importantes pour l'entreprise et exige une intervention au-delà du processus normal de gestion des incidents.

Les incidents majeurs présentent une procédure distincte avec des délais plus courts et des priorités élevées afin de favoriser un processus de résolution plus rapide des incidents ayant un impact élevé sur l'entreprise.

La définition de ce qui constitue un incident majeur doit être déterminée en fonction de vos besoins. Par exemple, un incident majeur peut être créé si un service d'entreprise critique est touché ou si une panne de service affecte de nombreux utilisateurs.

Rôles d'utilisateurs d'incidents majeurs

Le rôle d'utilisateur gestionnaire d'incidents majeurs (major_incident_manager) est disponible dans le système de base et vous permet de gérer et de résoudre les incidents majeurs. En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Promouvoir le candidat aux incidents majeurs en incident majeur.
- Créer un incident majeur.
- Promouvoir directement un incident en un incident majeur sans passer par le processus de proposition.

Création d'un incident majeur

Un incident est créé ou promu à partir d'un candidat aux incidents majeurs. Un candidat aux incidents majeurs peut être créé à partir de la page d'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services selon les manières suivantes :

- Proposer manuellement un incident comme candidat aux incidents majeurs.
- Créer un candidat aux incidents majeurs.
- Utiliser des règles de déclenchement d'incident majeur pour proposer un incident comme candidat aux incidents majeurs ou le promouvoir automatiquement directement en incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réponse et gestion des incidents majeurs

Lors de la réponse à un incident majeur, certaines actions sont cruciales comme :

- Trouver les bonnes ressources
- Communiquer les mises à jour aux utilisateurs et aux personnes concernées
- Organiser des téléconférences pour enquêter sur l'incident et le résoudre
- Escalader l'incident si nécessaire

Vous devez définir les plans de communication associés à un incident majeur en fonction de conditions prédéfinies Les plans de communication des incidents et les tâches de communication connexes sont créés pour un incident majeur en fonction des définitions de plan de communication. Par la suite, les tâches sont exécutées comme défini dans la communication d'incident associée.

Processus de Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Un incident majeur, qui a un impact et un niveau d'urgence élevés, affecte un grand nombre d'utilisateurs et prive l'entreprise d'un ou de plusieurs services cruciaux. Compte tenu de l'urgence de la situation, un processus de réponse bien coordonné est requis pour accélérer la résolution et réduire l'impact sur l'activité.

Lors de la réponse à des incidents majeurs, un système efficace et efficient est nécessaire pour minimiser l'impact d'une interruption de service. Un système efficace implique les actions suivantes :

- Réduire l'impact des interruptions de service.
- S'assurer qu'un gestionnaire d'incidents, une équipe d'incidents majeurs ou un groupe de gestion approprié est en place pour gérer un incident majeur.
- Communiquer aux personnes concernées les mises à jour concernant les interruptions de service, les dégradations, les résolutions et d'autres incidents majeurs.
- Collaborer avec les personnes concernées pour résoudre l'incident majeur et restaurer le service.
- Créer un enregistrement de problème pour analyser la cause première.
- Générer un rapport post-incident (PIR) pour examiner chaque incident majeur une fois le service restauré.

Le processus de Gestion des incidents majeurs peut être classé dans les phases suivantes.

Identification et détection des Incident majeur

La première phase du processus consiste à identifier un candidat aux incidents majeurs potentiel. Vous pouvez détecter et identifier les incidents majeurs des manières suivantes :

- Un incident est détecté en fonction des règles de déclencheur d'incidents majeurs configurées et est soit proposé comme candidat aux incidents majeurs, soit promu automatiquement et directement en incident majeur.
- Un agent examine les informations de l'incident pour déterminer si l'incident doit être proposé à un candidat aux incidents majeurs. Si c'est le cas, un gestionnaire d'incidents majeurs examine les informations du candidat aux incidents majeurs et promeut le candidat en incident majeur.
- Un gestionnaire d'incidents majeurs crée directement un incident majeur sans passer par le processus de proposition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Communication et collaboration

La deuxième phase est celle de la communication. Une communication correcte au cours d'un incident majeur est essentielle pour garantir que les équipes informatiques, les personnes concernées de l'entreprise et les utilisateurs finaux soient informés de l'impact et de la progression de l'incident majeur.

La communication tout au long d'un incident majeur nécessite un plan de communication complet qui détermine les personnes à contacter, les méthodes et la fréquence de la communication, ainsi que les canaux de messagerie utilisés pour l'assistance, tels que les e-mails et les SMS. Un plan de communication permet à l'équipe de réponse aux incidents de concentrer ses efforts sur le processus de résolution et définit les attentes pour toutes les communications futures.

Vous pouvez définir un ou plusieurs plans de communication en fonction du type, de la priorité de l'incident et de l'audience cible de l'incident majeur. Tout au long du cycle de vie de l'incident majeur, des notifications et des mises à jour de statut sont envoyées aux personnes concernées pour les tenir informées et impliquées.

Outre les communications, une collaboration efficace avec les équipes informatiques et d'autres personnes concernées de l'entreprise est également importante lors de la résolution d'un incident majeur. Vous pouvez utiliser les canaux de communication, notamment les téléconférences Microsoft Teams, pour collaborer et travailler à la résolution des problèmes. La page d'enregistrement d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit diverses commandes de collaboration. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.

Résolution

La phase suivante du cycle de vie d'un incident majeur consiste à résoudre l'incident majeur. La résolution d'un incident majeur résout également tous les incidents enfants associés, et les appelants individuels reçoivent une notification à propos de la résolution des incidents.

Création d'un enregistrement de problème

Vous devez créer un enregistrement de problème pour analyser la cause première de l'incident majeur. Vous pouvez configurer le flux **Créer un problème à partir d'un incident majeur** pour créer automatiquement un enregistrement de problème après la résolution d'un incident majeur ou créer manuellement un enregistrement de problème, selon les besoins. Vous pouvez par ailleurs indiquer si les informations d'incident majeur sont automatiquement copiées dans un enregistrement de problème lors de la création d'un enregistrement de problème.

Examen du rapport post-incident

La dernière phase du cycle de vie d'un incident majeur consiste à générer un rapport post-incident (PIR). Une fois l'incident majeur résolu, un PIR est généré. Vous pouvez utiliser un PIR pour analyser l'incident et savoir comment empêcher un incident similaire dans le futur. Cet examen permet également d'évaluer le processus de réponse à un incident et d'identifier les domaines d'amélioration. Le rapport contient la chronologie des événements qui se sont produits après la création d'un incident. Vous pouvez passer en revue le PIR et le mettre à jour au cours du processus d'examen avant de le partager avec les personnes concernées.

Gérer un enregistrement d'incident majeur

Gérez un enregistrement d'incident majeur à l'aide d'un playbook ou des différents onglets de la page d'enregistrement d'incident majeur.

En fonction des informations affichées dans les différents onglets, un agent peut proposer un incident majeur à l'aide de l'option **Proposer un incident majeur**. Un gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'incidents majeurs examine les informations de l'onglet **Vue d'ensemble**, telles que les informations relatives à l'emplacement, puis accepte ou rejette la proposition d'incident majeur. Une fois qu'une proposition est acceptée, le gestionnaire d'incidents majeurs utilise l'option **Promouvoir l'incident majeur** pour promouvoir le candidat en incident majeur.

Une fois qu'un incident a été promu en incident majeur, chaque onglet d'une page d'enregistrement d'incident majeur contient des informations sur l'incident majeur. Vous pouvez utiliser les différentes options et le menu d'action pour gérer le processus d'incident majeur et afficher les informations d'incident sur les éléments suivants :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails
- Onglet Communiquer
- Onglet connexe
- Onglet Playbook
- Panneau latéral contextuel

Onglet Vue d'ensemble

L'onglet **Vue d'ensemble** affiche les informations sur l'incident dans les sections suivantes :

- Résumé : informations de base sur l'incident, telles que la brève description, la description, l'impact, l'urgence et l'état.
- Impact :
  - Résumé de l'impact : informations sur le résumé de l'impact, telles que l'impact sur l'entreprise, l'élément de configuration, le service et l'offre de service.
  - Emplacement : emplacement de l'appelant sur la carte du monde, nombre d'emplacements et nombre d'utilisateurs. Ces informations ne s'affichent que pour un incident majeur et si vous disposez du rôle major_incident_manager.
  - CI affectés : nombre de CI affectés par l'incident.
  - Services/CI impactés : nombre de CI et de services impactés par l'incident.
  - Actifs : nombre d'actifs associés à l'incident.
- Cause : la cause probable de l'incident.
- Résolution : informations relatives à la résolution de l'incident, telles que le code de résolution et les notes de résolution, une fois l'incident résolu.

Dans la section Activité, vous pouvez afficher tous les commentaires, notes de travail, actions effectuées et e-mails rédigés. Cette section inclut également les activités utilisateur, telles qu'un changement de l'état et du groupe d'affectation. Dans la section Composer, vous pouvez ajouter des commentaires, des notes de travail et des actions effectuées, ainsi que rédiger des e-mails.

Pour en savoir plus sur l'onglet **Vue d'ensemble**, consultez Afficher et mettre à jour les informations sur l'incident dans l'onglet Vue d'ensemble.

Onglet Détails

L'onglet **Détails** affiche des informations détaillées sur l'incident, telles que la catégorie, la sous-catégorie, l'impact, l'enregistrement connexe, le groupe d'affectation, la liste de surveillance, la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cause et la résolution. Pour en savoir plus sur l'onglet **Détails**, consultez Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Communiquer

L'onglet **Communiquer** affiche la liste des tâches de communication avec diverses options qui sont utilisées pour maintenir les communications avec les personnes concernées pour les incidents majeurs. Pour plus d'informations sur les options disponibles dans l'onglet **Communiquer**, consultez Communiquer avec les personnes concernées au sujet des incidents et des incidents majeurs.

Onglet Enregistrements connexes

L'onglet **Enregistrements connexes** fournit une vue de listes des enregistrements associés à l'incident majeur. Par exemple, les SLA de tâche et les CI affectés.

Onglet Playbook

L'onglet **Playbook** affiche les informations des playbooks disponibles pour Gestion des incidents majeurs. Pour chaque playbook, vous pouvez choisir de travailler avec le playbook pour gérer les incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Gérer les incidents majeurs à l'aide de playbooks.

Options du panneau latéral contextuel

Dans le panneau latéral contextuel, vous pouvez utiliser les options suivantes :

- Playbook d'incident majeur : sélectionnez l'icône **Playbook d'incident majeur** ( ) pour lancer le panneau latéral du playbook. Le playbook offre une approche guidée de l'ensemble du processus d'incident majeur. Il fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business pour les incidents majeurs dans une vue simple et axée sur les tâches. Le playbook contient les deux onglets suivants :
  - Actuel : liste des playbooks d'incidents majeurs en cours d'exécution.
  - Historique : liste historique des playbooks d'incidents majeurs.
- Actions recommandées : sélectionnez l'icône **Actions recommandées** ( ) pour lancer le panneau latéral **Afficher les recommandations**. Le panneau latéral répertorie toutes les actions recommandées pour les incidents majeurs. Lorsqu'un incident est promu en incident majeur et qu'aucun enregistrement de problème ne lui est associé, cet onglet affiche une carte avec l'option **Créer un problème** pour créer un enregistrement de problème.

  Vous pouvez également spécifier si les informations de champ d'incident sont copiées automatiquement dans les champs respectifs d'un enregistrement de problème à l'aide de la propriété système **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer une nouvelle propriété système de problème** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*). Pour plus d'informations, consultez Création d'un problème.
- Informations d'enregistrement : sélectionnez l'icône **Informations d'enregistrement** ( ) pour afficher les informations d'enregistrement d'incident sur le panneau latéral. Le panneau latéral Informations d'enregistrement inclut les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Appels actifs : détails des téléconférences actives pour les incidents majeurs. Vous pouvez sélectionner l'enregistrement d'appel pour démarrer une téléconférence.
- Détails de l'appelant : nom, heure locale, adresse, identifiant e-mail et autres informations sur l'appelant. Sélectionnez l'option **Contact** pour afficher les détails de l'appelant et les actifs de l'appelant. Vous pouvez également voir les interactions et incidents récents avec l'appelant.
- SLA et délai : durée écoulée depuis qu'un incident majeur s'est produit, ainsi que l'état des SLA de réponse et de résolution pour l'incident majeur. Vous pouvez sélectionner **Afficher tous les SLA** pour consulter tous les SLA de tâche associés à l'incident.
- Affecter à : statut d'affectation de l'incident. Utilisez le bouton **Affecter à** pour vous affecter l'incident. Vous pouvez sélectionner l'option **Afficher des collaborateurs supplémentaires** pour afficher la liste des collaborateurs associés à l'incident.

Pour en savoir plus sur les informations d'enregistrements du panneau latéral contextuel, consultez Affichage des informations sur les enregistrements d'incidents dans le panneau latéral contextuel.

- Collaborer : sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) pour ouvrir l'onglet du panneau latéral **Collaborer**. Cet onglet comprend les onglets suivants :
  - Appel : informations relatives à l'appel pour les appels à venir, en attente, en retard ou actifs avec les collaborateurs, telles que son état et la date d'échéance avec la durée. Vous pouvez sélectionner **Démarrer** pour lancer cet appel. Vous pouvez également sélectionner l'icône **Lancer la collaboration** ( ) pour créer un appel à l'aide de divers canaux de communication tels que Zoom et Webex.
  - Messagerie instantanée : les informations relatives à la messagerie instantanée, telles que le nom, le nombre de participants et la date d'échéance, pour les discussions à venir, en attente, en retard ou actives avec des collaborateurs. Vous pouvez sélectionner **Ouvrir la discussion** pour démarrer cette conversation de messagerie instantanée. Vous pouvez sélectionner l'icône **Lancer la collaboration** ( ) pour créer une conversation de messagerie instantanée à l'aide de différents canaux de communication, tels que Microsoft Teams et Slack.
- Astreinte : sélectionnez l'icône **Experts d'astreinte** ( ) pour identifier et contacter les membres d'astreinte disponibles d'un groupe de support afin de résoudre un problème.

Proposer un incident majeur

Proposez un incident à un candidat aux incidents majeurs en fonction des informations sur l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident.
   Pour plus d'informations sur la création d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, voir Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sur l'enregistrement d'incident, utilisez les informations suivantes pour décider si vous souhaitez proposer cet incident :
   - Informations sur l'incident dans l'onglet **Vue d'ensemble**
   - Informations sur l'incident dans l'onglet **Détails**
   - Informations sur l'incident dans l'onglet **Enregistrements connexes**
   - Informations sur l'enregistrement dans le panneau latéral contextuel

   Pour plus d'informations sur les onglets, voir Gérer un enregistrement d'incident majeur.
3. Sur l'enregistrement d'incident de l'incident que vous souhaitez proposer, sélectionnez **Proposer un incident majeur**.
4. Renseignez les champs de la fenêtre Proposer un incident majeur.

Proposer un incident majeur

Champ	Description
Notes de travail	Motif de la proposition de l'incident en tant que candidat aux incidents majeurs.
Impact sur l'entreprise	Détails de l'impact de l'incident sur l'entreprise.

5. Sélectionnez **Proposer un incident majeur**.

Gérer les incidents majeurs à l'aide de playbooks

Gérez le cycle de vie et le processus des incidents majeurs à l'aide de playbooks d'incidents majeurs dans le panneau latéral contextuel d'une page d'enregistrement d'incident.

Un playbook d'incident majeur dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit une approche guidée de l'ensemble du processus d'incident majeur. Il constitue un moyen de visualiser les workflows de processus business pour les incidents majeurs dans une vue simple, concise et axée sur les tâches. Vous pouvez accéder au Playbook d'incident majeur à l'aide de l'icône **Playbooks d'incidents majeurs** ( ) sur le panneau latéral contextuel d'une page d'enregistrement d'incident.

Les playbooks suivants sont disponibles dans le système de base pour Gestion des incidents majeurs :

- **Playbook MI** : fournit une interface simple et concise divisée en sections distinctes pour les fonctionnalités de communication ou de collaboration planifiées et non planifiées dans une vue axée sur les tâches. Ce playbook est suggéré pour les clients de mise à niveau.
- **Playbook MI avancé** : fournit une interface similaire au playbook MI, mais dispose d'options plus avancées et configurables pour la communication ou la collaboration planifiées et non planifiées, ainsi que pour la communication, le tout placé dans une seule section. Vous pouvez configurer la section de communication ou de collaboration non planifiées pour créer, ajouter et configurer les plans et les tâches de communication, ainsi que les canaux de collaboration ou les types de canaux à l'aide de Playbooks. Pour plus d'informations, consultez Concevoir un playbook pour les incidents majeurs. Ce playbook est suggéré pour les nouveaux clients ou les clients zboot.

Vous pouvez sélectionner et affecter un ou plusieurs playbooks à Gestion des incidents majeurs selon vos besoins. L'onglet **Playbook** affiche tous les playbooks qui sont affectés à Gestion

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des incidents majeurs. Pour plus d'informations sur l'affectation de playbooks à des incidents majeurs, consultez Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

Gérer les incidents majeurs à l'aide du playbook MI

Gérez les incidents majeurs à l'aide du playbook MI à partir du panneau latéral contextuel ou de l'onglet **Playbook** d'une page d'enregistrement d'incident. Ce playbook fournit une interface simple, concise et axée sur les tâches pour la gestion du processus d'incident majeur.

Avant de commencer

Vous devez proposer l'incident comme candidat aux incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Proposer un incident majeur.

Le playbook MI doit être affecté à Gestion des incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

Rôle requis : major_incident_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le playbook MI dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit une approche guidée de l'ensemble du processus d'incident majeur. Il constitue un moyen de visualiser les workflows de processus business pour les incidents majeurs dans une vue simple, concise et axée sur les tâches.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident ayant été proposé comme candidat aux incidents majeurs.
2. Sélectionnez l'icône **Playbooks d'incidents majeurs** ( ) sur un panneau latéral contextuel pour lancer le playbook d'incident majeur.

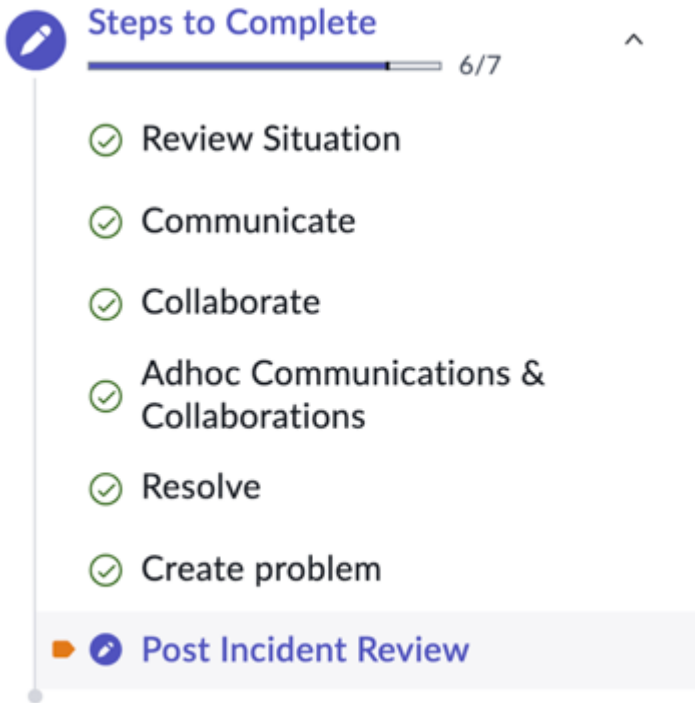
   Le panneau Playbook d'incident majeur s'ouvre sur le panneau latéral. Le panneau comprend les onglets suivants :

   - Actuel
   - Historique
3. Dans l'onglet **Actuel**, sélectionnez **Playbook MI**.
   Vous pouvez afficher les étapes du processus d'incident majeur et votre progression au cours des étapes suivantes :

   - Examiner la situation
   - Communiquer
   - Collaborer
   - Communications ad hoc et collaborations
   - Résoudre
   - Créer un problème
   - Revue post-incident

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Examinez les informations sur l'incident, puis promouvez l'incident majeur.

a. Sélectionnez **Examiner la situation**.

b. Passez en revue les informations sur l'incident.

c. Sélectionnez **Promouvoir** pour promouvoir l'incident en incident majeur en fonction des informations sur l'incident.
Pour plus d'informations, consultez Promouvoir un incident majeur.

5. Communiquez avec les personnes concernées en composant un message de communication, notamment un e-mail ou un SMS.

a. Sélectionnez **Communiquer**.

b. Sur une tâche de communication que vous souhaitez accomplir, sélectionnez **Composer** pour composer un message de communication, notamment un e-mail ou un SMS.
Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs.

c. Facultatif : Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis sélectionnez **Gérer les destinataires** pour ajouter ou gérer les destinataires pour les communications.
Pour plus d'informations, consultez Gérer les destinataires dans une tâche de communication.

Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs. Vous pouvez également ajouter ou gérer des destinataires pour les communications. Pour plus d'informations, consultez Gérer les destinataires dans une tâche de communication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Collaborez avec les personnes concernées.

a. Sélectionnez **Collaborer**.

b. Sélectionnez un enregistrement de collaboration, puis sélectionnez l'une des options suivantes en fonction du type de canal de collaboration sélectionné :

- Démarrer : pour démarrer un appel.
- Ouvrir la discussion : pour démarrer une discussion.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de ces canaux de collaboration, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.

7. Utilisez les fonctionnalités de communication et de collaboration non planifiées.

a. Sélectionnez **Collaboration et communication ad hoc**.
Cette section contient les enregistrements de collaboration et de communication suivants qui sont créés séparément des plans de communication et de collaboration prédéfinis et configurés :

- Communications : toutes les communications que vous créez à l'aide de l'option **Nouvelle communication** de l'onglet **Communiquer** ou de la liste connexe Plan de communication des incidents de l'onglet **Enregistrements connexes** s'affichent dans cette section. Pour plus d'informations sur la création de communications non planifiées, consultez Créer une tâche de communication ad hoc et Créer une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe.
- Collaboration : tous les enregistrements de collaboration que vous créez à l'aide de la liste connexe Plan de communication des incidents de l'onglet **Enregistrements connexes** s'affichent dans cette section. Pour en savoir plus sur la création de communications et de collaborations non planifiées, consultez Créer une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe.

b. Sélectionnez l'une des options suivantes pour les communications et la collaboration non planifiées.

- Pour les communications non planifiées, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :
  - Sélectionnez **Composer** pour composer un message de communication, notamment un e-mail ou un SMS. Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs.
  - Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis sélectionnez **Gérer les destinataires** pour ajouter ou gérer la liste de destinataires pour la tâche de communication. Pour plus d'informations, consultez Gérer les destinataires dans une tâche de communication.
- Pour une collaboration non planifiée, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :
  - Démarrer un appel : sélectionnez **Démarrer** sur un enregistrement de collaboration pour démarrer un appel avec les personnes concernées. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.
  - Démarrer une discussion : sélectionnez **Ouvrir la discussion** pour démarrer une discussion avec les personnes concernées. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Résoudre**.
   Pour en savoir plus sur la résolution d'un incident majeur, consultez Résoudre et fermer un incident majeur.
9. Sélectionnez **Créer un problème**.

   Remarque :
   Cette section est visible dans le playbook uniquement dans les cas suivants :

   - Aucun enregistrement de problème n'est associé à l'incident.
   - Le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) est activé sur l'instance.
   - Le flux **Créer un problème à partir d'un incident majeur** est inactif sur l'instance. Ce flux est livré avec le système de base avec l'état **Inactif**. Une fois activé, il crée automatiquement un enregistrement de problème lorsqu'un incident est promu en incident majeur.

   Vous pouvez également spécifier si les informations de champ d'incident sont copiées automatiquement dans les champs respectifs d'un enregistrement de problème à l'aide de la propriété système **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer une nouvelle propriété système de problème** (`com.snc.problem.create_from_incident.attributes`) lors de la création d'un enregistrement de problème. Pour plus d'informations, consultez Création d'un problème.

   Un enregistrement de problème est créé automatiquement. Vous pouvez sélectionner **Afficher le problème** pour afficher l'enregistrement de problème dans un onglet distinct.
10. Indiquez que la revue post-incident est terminée.

    a. Sélectionnez **Revue post-incident**.

    b. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour mettre fin au processus d'incident majeur dans le panneau latéral **Playbook**.
    Vous pouvez continuer à travailler sur la revue du rapport post-incident à partir de l'onglet **Rapport post-incident** de la page d'enregistrement d'incident. Pour plus d'informations, consultez Examiner et mettre à jour un rapport post-incident.

Gérer les incidents majeurs à l'aide du playbook MI avancé

Gérez un incident majeur à l'aide du playbook MI avancé disponible dans le panneau latéral contextuel ou sous l'onglet **Playbook** d'une page d'enregistrement d'incident. Ce playbook fournit une interface similaire au playbook MI, mais dispose d'options avancées et configurables pour les étapes de communication et de collaboration.

Avant de commencer

Vous devez proposer l'incident comme candidat aux incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Proposer un incident majeur.

Le playbook MI avancé doit être affecté à Gestion des incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

Rôle requis : major_incident_manager ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le playbook MI avancé dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit une approche guidée de l'ensemble du processus d'incident majeur. Il constitue un moyen de visualiser les workflows de processus business pour les incidents majeurs dans une interface de vue simple, concise et axée sur les tâches.

Procédure

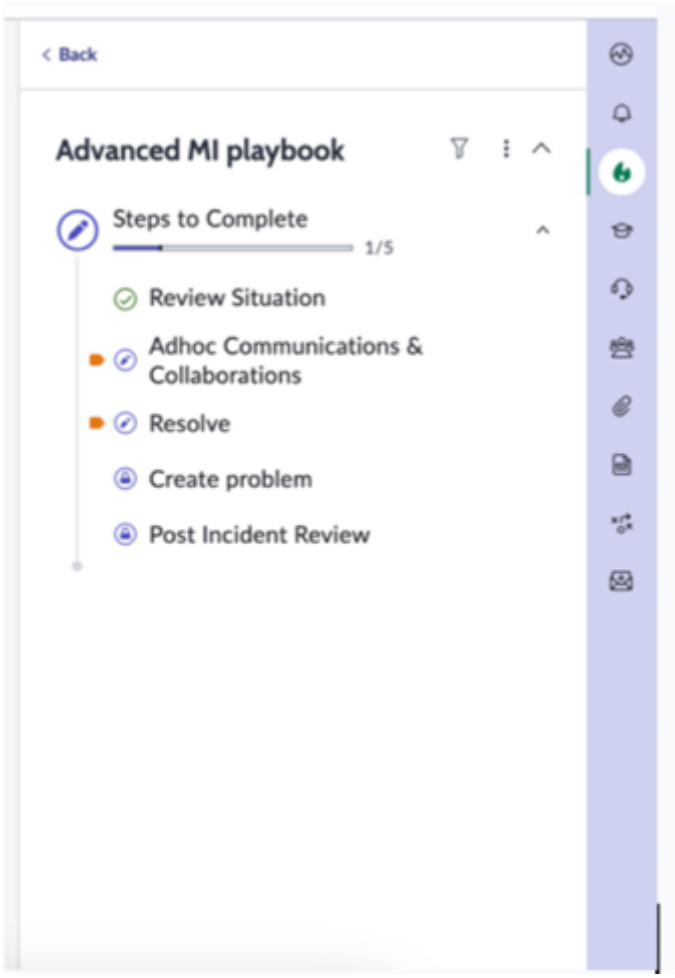
1. Ouvrez un enregistrement d'incident ayant été proposé comme candidat aux incidents majeurs.
2. Sélectionnez l'icône **Playbooks d'incidents majeurs** ( ) sur un panneau latéral contextuel pour lancer le playbook d'incident majeur.

   Le panneau Playbook d'incident majeur s'ouvre sur le panneau latéral. Le panneau comprend les onglets suivants :

   - Actuel
   - Historique
3. Dans l'onglet **Actuel**, sélectionnez **Playbook MI avancé**.
   Vous pouvez afficher les étapes du processus d'incident majeur et votre progression au cours des étapes suivantes :
   - Examiner la situation
   - Communications ad hoc et collaborations
   - Résoudre
   - Créer un problème
   - Revue post-incident

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Examinez les informations sur l'incident, puis promouvez l'incident majeur.

a. Sélectionnez **Examiner la situation**.

b. Passez en revue les informations sur l'incident.

c. Sélectionnez **Promouvoir** pour promouvoir l'incident en incident majeur en fonction des informations sur l'incident.
Pour plus d'informations, consultez Promouvoir un incident majeur.

5. Utiliser les fonctionnalités de communication et de collaboration non planifiées

a. Sélectionnez **Collaboration et communication ad hoc**.
Cette section contient les plans et enregistrements de communication et de collaboration suivants :

- Les plans de communication et de collaboration prédéfinis et configurés comprennent tous les plans de communication et de collaboration configurés dans le cadre des communications de Gestion des incidents majeurs dans Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles et des plans de communication dans Gestion des incidents majeurs.
- La communication et les collaborations créées séparément comprennent les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Communications : toutes les tâches de communication que vous créez à l'aide de l'option **Nouvelle communication** de l'onglet **Communiquer** s'affichent dans cette section. Tous les plans et tâches de communication que vous créez à l'aide de la liste connexe Plan de communication des incidents à partir de l'onglet **Enregistrement connexe** s'affichent également. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche de communication ad hoc et Créer une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe.
- Collaboration : tous les enregistrements de collaboration que vous créez à l'aide de la liste connexe Plan de communication des incidents de l'onglet **Enregistrements connexes** s'affichent dans cette section. Pour plus d'informations, consultez Créer une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe.

b. Sélectionnez l'une des options suivantes pour les communications et la collaboration non planifiées.

- Pour les communications ad hoc, vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Sélectionnez **Composer** pour composer un message de communication, notamment un e-mail ou un SMS. Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs.
  - Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis sélectionnez **Gérer les destinataires** pour ajouter ou gérer les listes de destinataires pour la tâche de communication. Pour plus d'informations, consultez Gérer les destinataires dans une tâche de communication.
- Pour une collaboration ad hoc, vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Démarrer un appel : sélectionnez **Démarrer** sur un enregistrement de collaboration pour démarrer un appel avec les personnes concernées. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.
  - Démarrer une discussion : sélectionnez **Ouvrir la discussion** pour démarrer une discussion. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.

6. Sélectionnez **Résoudre**.
Pour en savoir plus sur la résolution d'un incident majeur, consultez Résoudre et fermer un incident majeur.

7. Sélectionnez **Créer un problème**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette section est visible dans le playbook uniquement dans les cas suivants :

- Aucun enregistrement de problème n'est associé à l'incident.
- Le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) est activé sur l'instance.
- Le flux **Créer un problème à partir d'un incident majeur** est inactif sur l'instance. Ce flux est livré avec le système de base avec l'état **Inactif**. Une fois activé, il crée automatiquement un enregistrement de problème lorsqu'un incident est promu en incident majeur.

Vous pouvez également spécifier si les informations de champ d'incident sont copiées automatiquement dans les champs respectifs d'un enregistrement de problème à l'aide de la propriété système **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer une nouvelle propriété système de problème** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) lors de la création d'un enregistrement de problème. Pour plus d'informations, consultez Création d'un problème.

Un enregistrement de problème est créé automatiquement. Vous pouvez sélectionner **Afficher le problème** pour afficher l'enregistrement de problème dans un onglet distinct.

8. Indiquez que la revue post-incident est terminée.

   a. Sélectionnez **Revue post-incident**.

   b. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour mettre fin au processus d'incident majeur dans le panneau latéral **Playbook**.
   Vous pouvez ensuite continuer à travailler sur la revue du rapport post-incident à partir de l'onglet **Rapport post-incident** de la page d'enregistrement d'incident. Pour plus d'informations, consultez Examiner et mettre à jour un rapport post-incident.

Promouvoir un incident majeur

Passez en revue les informations du candidat aux incidents majeurs proposé et promouvez-le en incident majeur à l'aide du playbook d'incident majeur.

Avant de commencer

Vous devez proposer l'incident comme candidat aux incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Proposer un incident majeur.

Rôle requis : major_incident_manager ou admin

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident.
2. Sélectionnez l'icône **Playbooks d'incidents majeurs** ( ) sur un panneau latéral contextuel pour lancer le playbook d'incident majeur.

   Le panneau Playbook d'incident majeur s'affiche sur le panneau latéral. Il comprend les onglets suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Actuel
- Historique

3. Dans l'onglet **Actuel**, sélectionnez le playbook Processus d'incident majeur actuel.
4. Sélectionnez **Examiner la situation**.
5. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, examinez l'impact sur l'entreprise, les notes de travail et d'autres informations sur l'incident.
6. Sélectionnez **Promouvoir** pour promouvoir le candidat aux incidents majeurs en incident majeur.
   Si vous souhaitez rejeter la proposition d'incident majeur, sélectionnez **Rejeter**. Cette action convertit le candidat aux incidents majeurs en incident.
7. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Promouvoir en incident majeur.

Promouvoir à Incident majeur

Champ	Description
Motif	Motif de la promotion de l'incident en tant que candidat aux incidents majeurs.
Impact sur l'entreprise	Impact créé par l'incident sur l'entreprise. Par défaut, l'impact sur l'entreprise indiqué par l'agent chargé de proposer un incident majeur s'affiche. Vous pouvez modifier la valeur.

8. Sélectionnez **Promouvoir en Incident majeur**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également promouvoir un incident majeur en sélectionnant l'icône **Actions supplémentaires** (···), puis en sélectionnant **Promouvoir en Incident majeur**.

Communiquer avec les personnes concernées au sujet des incidents et des incidents majeurs

Utilisez l'onglet **Communiquer** pour créer et gérer toutes les communications avec les personnes concernées pendant les différentes phases d'un incident ou d'un incident majeur.

L'onglet **Communiquer** contient les options suivantes pour créer et gérer les communications :

Grouper par

Regroupez les tâches de communication de la manière suivante :

- Plan de communication : les tâches de communication associées à un plan de communication particulier sont regroupées.
- État d'achèvement : les tâches de communication sont regroupées en fonction de l'état d'achèvement et des dates d'échéance. Vous pouvez choisir de répertorier les tâches à partir des sections de groupe suivantes :
  - En retard : tâches de communication dont l'échéance est dépassée.
  - À venir : tâches de communication dont la date d'échéance est à venir.
  - Terminées : tâches de communication terminées.
  - Ignorées : tâches de communication ignorées.

Filtrer par plan de communication

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtrez la tâche de communication par un plan de communication.

Composer

Composez un message de communication, tel qu'un e-mail, un SMS, un message Microsoft Teams ou Slack.

Gérer les destinataires

Ajoutez et gérez des destinataires pour une tâche de communication. Vous pouvez ajouter un rôle d'utilisateur et un utilisateur à la liste des destinataires. Vous pouvez également accéder à cette option en sélectionnant l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) sur la tâche de communication, puis en sélectionnant **Gérer les destinataires**.

Nouvelle communication

Créez une tâche de communication. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs suivants :

- Utilisateur disposant du rôle major_incident_manager
- Utilisateur disposant des rôles ia_admin et itil

Gérer les annonces

Créez et gérez une annonce pour diffuser des messages destinés aux utilisateurs de Portail de services afin de les tenir informés de l'incident majeur en cours.

Afficher l'enregistrement

Affichez des informations détaillées sur la tâche de communication. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) sur la tâche de communication, puis sélectionnez **Afficher l'enregistrement**.

Fermer

Fermez la tâche de communication. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) sur la tâche de communication, puis sélectionnez **Fermer**. La tâche de communication est ensuite déplacée vers la section Terminé ou Ignoré de l'onglet **Communiquer** en fonction des scénarios suivants :

- Si le champ **Fréquence** d'une tâche de communication est défini sur **Récurrent** et qu'au moins une communication a été composée et envoyée, le fait de sélectionner **Fermer** fait passer la tâche de communication dans la section Terminé.
- Si le champ **Fréquence** d'une tâche de communication est défini sur **Unique** ou **Récurrent** et qu'aucune communication n'a été composée et envoyée, le fait de sélectionner **Fermer** fait passer la tâche de communication dans la section Ignorée.

Début

Démarrez la tâche de communication avec l'état **En attente**. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) sur la tâche de communication, puis sélectionnez **Démarrer**.

Répéter

Augmentez le temps **Échéance** pour une tâche de communication. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) sur la tâche de communication, puis sélectionnez **Répéter**.

Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs

Composez des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs à l'aide de canaux de communication tels que la messagerie et les SMS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'onglet **Communiquer** affiche la liste des tâches de communication avec diverses options utilisées pour gérer les communications avec les personnes concernées lors d'un incident. Pour chaque tâche de communication, vous pouvez afficher les informations suivantes :

- Plan de communication : nom du plan de communication.
- Tâche de communication : nom de la tâche de communication.
- Statut : statut de la tâche de communication.
- Canaux : canal de communication de la tâche, par exemple e-mail ou SMS.
- Échu : durée écoulée depuis que la date d'échéance est échue. Ces informations s'appliquent aux tâches de communication dont la date d'échéance est échue dans la section En retard.
- Échéance dans : durée restante jusqu'à la date d'échéance.

Avant de commencer

Vous devez configurer les plans et les tâches de communication de l'une des façons suivantes :

- Pour les incidents majeurs, vous devez configurer des plans et des tâches de communication pour Gestion des incidents majeurs dans Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Configurer un plan de communication dans Gestion des incidents majeurs.
- Pour les incidents, vous devez activer, puis configurer les plans et les tâches de communication dans Gestion des tâches de communication. Pour plus d'informations, consultez Task Communications Management .

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin, itil, ou administrateur

Procédure

1. Sur l'enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Communiquer**.
   L'onglet **Communiquer** affiche la liste des tâches de communication basées sur les communications configurées pour les incidents ou incidents majeurs.
2. Sélectionnez la tâche de communication dans laquelle vous souhaitez composer le message de communication.

   Remarque :
   Sélectionnez la tâche de communication en fonction des dates d'échéance pour éviter tout dépassement de date d'échéance pour les communications. Par exemple, les tâches de communication de la section En retard.

3. Sur la tâche de communication, sélectionnez **Composer**.
   L'enregistrement de la tâche de communication s'ouvre dans un nouvel onglet dans la vue Incident avec les canaux de communication configurés, notamment e-mail et SMS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
En fonction du canal sélectionné sur la tâche de communication, une ou toutes les sections suivantes s'affichent :

- E-mail
- SMS
- Notification par SMS
- Microsoft Teams Notification
- Slack
- Notifications Slack

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'e-mail

Champ	Description
Modèle d'e-mail	Modèle d'e-mail utilisé pour composer l'e-mail.
À	Liste des utilisateurs auxquels l'e-mail est destiné.
Cc	Liste des utilisateurs auxquels l'e-mail est envoyé en Cc.
Cci	Liste des utilisateurs auxquels l'e-mail est envoyé en Cci.
Objet	Objet de l'e-mail.
Corps	Contenu de l'e-mail.
Joindre un fichier	Pièces jointes de l'e-mail.

Notification par SMS/SMS/notification Microsoft Teams/formulaire Slack/ notifications Slack

Champ	Description
De	Numéro à partir duquel le message est envoyé.
À	Utilisateur à qui le message est destiné.
Message	Contenu du message.

Remarque :

- Selon le canal sélectionné sur la tâche de communication, diverses options, telles que e-mail ou SMS, sont affichées.
- La communication par SMS n'est envoyée au destinataire que si ce dernier dispose d'un numéro de téléphone lié à l'enregistrement de destinataire.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Gérer les destinataires dans une tâche de communication

Gérez la liste des destinataires d'une tâche de communication afin de créer une communication souple et efficace avec les personnes concernées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin, itil, ou administrateur

Procédure

1. Sur un enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Communiquer**.
2. Sélectionnez **Gérer les destinataires**.

   Vous pouvez également sélectionner l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis sélectionner **Gérer les destinataires**.
3. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Gérer les destinataires.

Gérer les destinataires

Champ	Description
Communication	Plan de communication associé à la tâche de communication pour laquelle vous souhaitez gérer les destinataires. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis que vous sélectionnez **Gérer les destinataires**, le plan de communication associé à la tâche de communication sélectionnée est sélectionné par défaut. Lorsque vous sélectionnez l'option **Gérer les destinataires** directement à partir de l'onglet **Communiquer**, vous devez sélectionner le plan de communication.
Ajouter des destinataires	Utilisateur, groupe d'utilisateurs ou liste de destinataires auxquels la communication est envoyée.
Désigner un rôle	Rôle d'utilisateur des destinataires.
Ajouter	Bouton permettant d'ajouter les destinataires et le rôle d'utilisateur au champ **Destinataires**.
Destinataires	Utilisateur, groupe d'utilisateurs ou liste des destinataires disposant du rôle d'utilisateur. Vous devez utiliser le bouton **Ajouter** pour ajouter les destinataires et le rôle d'utilisateur à ce champ.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une tâche de communication ad hoc

Créez une tâche de communication ad hoc selon les besoins au cours des différentes phases d'un incident dans Gestion des incidents majeurs.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, itil, ia_admin, ou administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur la page d'enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Communiquer**.
2. Sélectionnez **Nouvelle communication**.
3. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Nouvelle communication.

Nouvelle communication

Champ	Description
Rédiger et envoyer une communication	Indique quand le message de communication doit être rédigé et envoyé. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Maintenant : le message de communication est rédigé et envoyé immédiatement. ○ Plus tard : le message de communication est rédigé et envoyé ultérieurement, après un intervalle de temps défini.
Fréquence	Fréquence à laquelle la communication doit être rédigée et envoyée. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Unique : le message de communication est rédigé et envoyé une seule fois. ○ Récurrent : le message de communication est rédigé et envoyé selon un intervalle de temps répété.
Échéance (minutes)	Durée, en minutes, après laquelle le message de communication doit être rédigé et envoyé. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si le champ **Fréquence** est défini sur **Récurrent**.
Brève description	Brève description de la tâche de communication.
Canaux	Canal devant être utilisé pour la rédaction et l'envoi de messages de communication. Les options possibles sont les suivantes : ○ E-mail : rédigez et envoyez le message de communication sous forme d'e-mail. ○ SMS : rédigez et envoyez le message de communication sous forme de SMS. ○ Notification Microsoft Teams : rédigez et envoyez des messages de communication sous forme de notifications Microsoft Teams. ○ Slack : rédigez et envoyez le message de communication à un canal Slack.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Notifications SMS : rédigez et envoyez un message de communication sous forme de notifications SMS. ○ Notifications Slack : option permettant de rédiger et d'envoyer des messages de communication sous forme de notifications Slack.
Destinataires	Utilisateur, groupes d'utilisateurs ou liste de destinataires auxquels le message de communication doit être envoyé.

4. Enregistrez votre communication ou rédigez-la selon que vous avez défini le champ **Rédiger et envoyer la communication** sur **Plus tard** ou sur **Maintenant**.
   - Si vous avez défini le champ **Rédiger et envoyer la communication** sur **Plus tard**, sélectionnez **Enregistrer**. La tâche de communication est enregistrée et s'affiche dans la liste des tâches de communication de l'onglet **Communiquer**.
   - Si vous avez défini le champ **Rédiger et envoyer la communiquer** sur **Maintenant**, sélectionnez **Rédiger la communication** pour rédiger vos messages dans les canaux de communication sélectionnés. L'enregistrement de la tâche de communication s'ouvre dans un nouvel onglet de la vue d'incident. Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs.

Gérer une annonce pour envoyer des communications sur les incidents majeurs

Créez et gérez une annonce pour diffuser des messages destinés aux utilisateurs de Portail de services afin de les tenir informés de l'incident majeur en cours. Les gestionnaires d'incidents majeurs peuvent créer et déployer des annonces à partir de Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW).

Avant de commencer

Rôle requis : announcement_admin, sp_admin ou administrateur

En tant que major_incident_manager, vous devez hériter de l'un des rôles requis pour créer et gérer des annonces dans Gestion des incidents majeurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les annonces peuvent s'afficher dans une bannière d'annonce ou une instance de widget d'annonce. Pour plus d'informations, consultez Posting announcements to portal users .

Procédure

1. Sur la page d'enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Communiquer**.
2. Sélectionnez **Gérer les annonces**.
   La liste de tous les enregistrements d'annonces d'incidents majeurs s'affiche. Vous pouvez sélectionner n'importe quel enregistrement d'annonce et le modifier. Sinon, vous pouvez créer un nouvel enregistrement d'annonce.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sur le formulaire, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Annonce	
Nom	Titre interne qui ne s'affiche pas dans une annonce.
Actif	Option permettant d'activer l'annonce. Pour masquer une annonce, décochez la case **Actif**.
Titre	Titre qui s'affiche dans l'annonce.
De	Date et heure auxquelles l'annonce commence à s'afficher.
À	Date et heure de fin de l'annonce. Si vous ne spécifiez pas de date ni d'heure, l'annonce continue de s'afficher jusqu'à ce qu'elle soit désactivée.
Résumé	Texte à afficher dans l'annonce.
Style d'affichage	Définit la couleur d'arrière-plan, la couleur du texte et l'alignement du texte des annonces de bannière. Les styles du système de base sont les suivants : ○ **Normal** : fond bleu et texte blanc aligné à gauche. ○ **Urgent** : fond rouge et texte blanc aligné à gauche. Les annonces qui s'affichent dans une bannière utilisent le style d'affichage défini par défaut dans l'enregistrement d'annonce. Pour utiliser le style d'affichage dans une instance du widget Annonces, vous pouvez sélectionner l'option d'instance **Utiliser le style d'affichage**.
Type	Spécifie l'emplacement où s'affiche une annonce. Par défaut, les annonces s'affichent aux emplacements suivants : ○ **Bannière** : bannière d'annonce au-dessus du cadre de la bannière dans le Portail de services. ○ **Widget** : instance du widget d'annonce. Vous pouvez créer un type d'annonce pour définir d'autres instances de widget afin d'afficher une annonce.
Glyphe	Glyphe à afficher à gauche du titre dans les annonces de bannière.
Texte alternatif du glyphe	Texte de remplacement pour l'icône de glyphe utilisée avec les lecteurs d'écran.
Public	Option permettant d'afficher l'annonce aux utilisateurs avant et après leur connexion.
Afficher en premier	Option permettant d'afficher l'annonce avant toutes les autres annonces. **Remarque :** Si deux enregistrements sont définis sur **Afficher en premier**, l'ordre de tri spécifié dans la propriété système `glide.service_portal.announcement.default_sort_order` est implémenté. Pour plus d'informations, consultez Service Portal properties .
Rôles	Rôles d'utilisateur pour lesquels l'annonce est visible. Si ce champ est vide, l'annonce est visible par tous les rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Si vous désactivez l'option **Public**, vous pouvez définir les rôles d'utilisateur pour lesquels l'annonce est visible. ◦ Vous pouvez également définir des critères d'utilisateur de l'annonce à la place. Pour ce faire, configurez User criteria for Service Portal et désactivez l'option **Public**. Les annonces ne s'affichent que pour les utilisateurs qui répondent aux critères d'accès.
Non authentifié uniquement	Option permettant d'afficher l'annonce uniquement aux utilisateurs qui ne sont pas connectés. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si vous cochez la case **Public**.
Comportement	
Cliquer sur la cible	Crée un lien sous le corps de l'annonce qui s'ouvre vers une page ou une URL cible. Valeurs possibles : ◦ **Aucun** : l'annonce n'inclut pas de lien. ◦ **Page** : ouvre une page Portail de services dans l'onglet de navigateur actuel. ◦ **URL dans l'onglet de navigateur actuel** : ouvre une URL dans l'onglet de navigateur actuel. ◦ **URL dans un nouvel onglet de navigateur** : ouvre une URL dans un nouvel onglet de navigateur.
Page des détails	Page qui s'ouvre l'onglet de navigateur actuel. **Remarque :** Cette option ne s'applique que si le champ **Cliquer sur la cible** est défini sur **Page**. Disponible si
Détails de l'URL	URL qui s'ouvre dans l'onglet actuel du navigateur ou dans un nouvel onglet. **Remarque :** Cette option ne s'applique que si le champ **Cliquer sur la cible** est défini sur **URL dans l'onglet de navigateur actif** ou sur **URL dans un nouvel onglet de navigateur**.
Texte du lien vers les détails	Texte du lien pour la valeur page ou URL du champ Cliquer sur la cible. Si vous laissez ce champ vide et définissez une cible de clic, le titre de l'annonce est « En savoir plus ».
Options de masquage	Détermine si l'utilisateur peut ignorer l'annonce. Valeurs possibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ L'utilisateur peut masquer - pas de réaffichage ◦ L'utilisateur peut masquer pour la session en cours uniquement ◦ L'utilisateur ne peut pas masquer
Portails	Portails qui affichent l'annonce. Si ce champ est vide, l'annonce s'affiche dans tous les portails.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un onglet **Enregistrements connexes** s'affiche.
6. Dans l'onglet **Enregistrements connexes**, utilisez les liens connexes suivants.
   - Peut afficher : contient une liste de critères d'utilisateur permettant aux utilisateurs d'afficher les annonces en fonction du rôle, du département, du groupe, de l'emplacement ou de la société.
   - Ne peut pas afficher : contient une liste des critères d'utilisateur pour empêcher les utilisateurs d'afficher les annonces en fonction du rôle, du département, du groupe, de l'emplacement ou de la société.

   Vous pouvez sélectionner un critère d'utilisateur existant ou sélectionner **Créer** pour créer un critère d'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez User criteria for Service Portal .

Que faire ensuite

Si le champ **Type** est défini sur **Bannière**, testez votre annonce en accédant au portail défini dans le champ **Portails**. Si le champ **Type** est défini sur **Widget** ou un type personnalisé, testez votre annonce en accédant à la page avec l'instance de widget associée.

Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur

Collaborez avec les personnes concernées requises pendant les différentes phases d'un incident majeur pour discuter de l'incident et le résoudre rapidement. Vous pouvez lancer une conversation de messagerie instantanée ou une téléconférence à l'aide d'un fournisseur de service afin de communiquer avec les personnes concernées.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les Services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel afin de résoudre des incidents. Pour plus d'informations sur l'intégration et les fonctionnalités des Services de collaboration disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services, voir Collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, ia_admin, ou administrateur

Procédure

1. Dans l'enregistrement d'incident, sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel pour ouvrir l'onglet Collaborer dans le panneau latéral.
   L'onglet Collaborer comprend les onglets suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Appel : inclut une liste des enregistrements d'appels et des informations relatives à l'appel, telles que l'état et la date d'échéance avec la durée, pour les appels à venir, en attente, en retard et actifs avec des collaborateurs.
- Messagerie instantanée : inclut une liste des enregistrements de messagerie instantanée et des informations connexes, telles que le nom, le nombre de participants et la date d'échéance avec la durée, pour les conversations de messagerie instantanée à venir, en attente, en retard et actives avec des collaborateurs.

2. Sélectionnez l'icône **Initier la collaboration** ( ).

3. Collaborer à l'aide de la messagerie instantanée

a. Sélectionnez l'une des options de messagerie instantanée suivantes :

- Sélectionnez **Démarrer une discussion dans la barre latérale** pour ouvrir la conversation dans une conversation dans une barre latérale de messagerie instantanée.
- Sélectionnez **Messagerie instantanée MS Teams** pour ouvrir la conversation sur Microsoft Teams.

Remarque :

- L'application de messagerie instantanée doit être configurée avec Espace de travail pour l'exploitation des services.
- Les canaux Slack ne sont pas pris en charge.

b. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle.

Collaborer à l'aide de la messagerie instantanée

Champ	Description
Numéro d'enregistrement	Numéro d'enregistrement d'incident associé à la messagerie instantanée de collaboration. L'enregistrement d'incident est sélectionné par défaut.
Objet	Objet ou titre de la messagerie instantanée de collaboration.
Ajouter des participants	Utilisateur, groupe d'utilisateurs ou liste de destinataires devant accéder à la messagerie instantanée de collaboration.
Inclure un bref message pour les participants	Brève description du problème dont il sera question dans la messagerie instantanée.

c. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

L'application de messagerie instantanée s'ouvre avec les participants sélectionnés.

4. Collaborer à l'aide d'un appel

a. Sélectionnez l'une des options d'appel suivantes.

- Démarrer la réunion Webex
- Démarrer la réunion MS Teams

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Démarrer la réunion Twilio
- Démarrer la réunion Zoom

Remarque :
Les applications de canal d'appel sélectionnées doivent être configurées pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

.

b. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle.

Collaborer à l'aide d'un appel

Champ	Description
Pont de conférence	Canal d'appel utilisé pour la collaboration.
Titre	Objet ou titre de l'appel de collaboration.
Ajouter des participants	Utilisateur, groupe d'utilisateurs ou liste des destinataires devant participer à l'appel de collaboration.
Fournissez une description brève, cette note sera stockée dans l'enregistrement de la conférence.	Brève description du problème qui sera discuté lors de l'appel.

c. Sélectionnez **Démarrer**.
L'appel commence avec les participants sélectionnés.

Créer une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe

Créez une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de la liste connexe Plan de communication des incidents sur l'onglet **Enregistrements connexes** d'une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, ia_admin, ou administrateur

Procédure

1. Sur un enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Enregistrements connexes**.
2. Dans la liste connexe, cliquez sur le bouton **Plans de communication des incidents** pour ouvrir une liste des plans de communication existants associés à l'enregistrement d'incident.
3. Sélectionnez **Créer** pour créer une définition de plan de communication.
   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire d'un plan de communication des incidents, consultez Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident.
   L'enregistrement du plan de communication des incidents s'ouvre dans un onglet distinct.
4. Dans l'enregistrement Plan de communication des incidents, sélectionnez l'onglet **Enregistrements connexes**.
5. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Tâche de communication des incidents**.
6. Sélectionnez **Créer** pour créer une tâche de communication des incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les champs de formulaire d'une tâche de communication des incidents, consultez Création d'une tâche de communication des incidents ad hoc à partir de Gestion des communications d'incident.

7. Sur l'enregistrement de tâche de communication des incidents, ajoutez un canal de communication.

   a. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮), puis sélectionnez **Ajouter un canal de communication**.

   b. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Type de canal**.
   Les valeurs possibles sont les suivantes :
   - Communication
   - Collaboration

   c. Sélectionnez **Canal**.
   Les valeurs disponibles changent en fonction du **type de canal** sélectionné :
   - Si le champ **Type de canal** est défini sur **Communication**, vous pouvez définir l'une des valeurs suivantes :
     - E-mail
     - SMS
     - Microsoft Teams
     - Slack
     - Slack Notification
   - Si le champ **Type de canal** est défini sur **Collaboration**, vous pouvez définir l'une des valeurs suivantes :
     - Discussion Sidebar
     - Conférence

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'enregistrement du canal de communication s'ouvre dans un onglet distinct.

   e. Sur l'enregistrement du canal de communication, renseignez les informations requises en fonction du **canal** sélectionné.
   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire, consultez Define a communication channel .

   f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résoudre et fermer un incident majeur

Résolvez un incident majeur pour rétablir le service après l'interruption.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager ou admin

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident majeur.
2. Examinez l'enregistrement d'incident majeur pour vous assurer que le problème associé à l'incident majeur est résolu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Résoudre**.
4. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Résoudre l'incident majeur.

Résoudre l'incident majeur

Champ	Description
Code de résolution	Catégorie de résolution de l'incident majeur. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Dupliquer ○ Erreur connue ○ Aucune résolution fournie ○ Résolu par l'appelant ○ Résolu par un changement ○ Résolu par un problème ○ Résolu par une demande ○ Solution fournie ○ Solution de contournement fournie
Note de résolution	Brève description de la façon dont l'incident majeur a été résolu.

5. Sélectionnez **Résoudre**.
   L'état de l'incident majeur est défini sur **Résolu**.
6. Sélectionnez **Fermer**.

Résultats
L'état de l'incident majeur est défini sur **Fermé**.

Examiner et mettre à jour un rapport post-incident

Examinez un rapport post-incident (PIR) à l'aide de l'onglet **Rapport post-incident**. Un PIR vous aide à comprendre la cause de l'incident majeur et les mesures prises par les équipes pour résoudre l'incident. Cela permet d'éviter le problème à l'avenir.

Avant de commencer
L'incident majeur doit être à l'état **Résolu**. Pour plus d'informations, consultez Résoudre et fermer un incident majeur.

Rôle requis : major_incident_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'examen du rapport post-incident (PIR) permet également d'évaluer le processus de réponse à un incident et d'identifier les domaines d'amélioration. Il est possible de passer en revue et de mettre à jour le PIR pendant le processus d'examen avant de le partager avec des personnes concernées.

Après avoir résolu un incident majeur, vous devez publier le PIR correspondant et le partager avec les personnes concernées dans un délai spécifié défini dans le SLA. Vous pouvez configurer le SLA en spécifiant la valeur en heures dans la propriété système **Heures de publication du PIR** (`sn_sow_inc.pir.publish.hours`).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les événements suivants sont capturés dans la chronologie du PIR :

- Incident créé
- Incident proposé en tant qu'incident majeur
- Incident accepté en tant qu'incident majeur
- Incident résolu
- Incident fermé
- Événements personnalisés
- Tâche d'incident créé
- Tâche d'incident fermée

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident majeur dont l'état est **Résolu**.
2. Sélectionnez l'onglet **Rapport post-incident**.
3. Dans la section Minutages des réponses aux incidents, examinez la durée des champs suivants.

Minutages des réponses aux incidents

Champ	Description

Délai d'identification	Temps nécessaire pour identifier un incident comme étant un incident majeur.
	
	Le champ **Délai d'identification** s'affiche en fonction de ce calcul :
	
	`Time to identify = (incident created time) - (incident proposed time)`
	
	ou
	
	`Time to identify = (incident created time) - (incident promoted time)`

Délai de réponse	Durée de réponse à l'incident majeur proposé. Le champ **Délai de réponse** s'affiche en fonction de ce calcul : `Time to response = (incident proposed time) - (incident promoted time)`
Délai de résolution	Durée de résolution de l'incident majeur. Le champ **Délai de résolution** s'affiche en fonction de ce calcul : `Time to resolve = (incident promoted time) - (incident resolved time)`

4. Dans la section Contributeurs, ajoutez des utilisateurs pour vous aider à créer et à publier le PIR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'icône **Modifier les co-contributeurs** ( ) pour ajouter des utilisateurs en tant que contributeurs.

b. Dans le champ **Co-contributeurs**, spécifiez des utilisateurs ou groupes d'utilisateurs.

c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer les co-contributeurs** ( ) pour enregistrer les modifications.

5. Dans la section Résumé de l'incident, examinez les informations du résumé de l'incident et modifiez-les si nécessaire.

Remarque :

Par défaut, cette section récupère les informations récapitulatives de l'incident à partir de l'onglet **Vue d'ensemble**. Vous pouvez modifier les valeurs.

a. Sélectionnez l'icône **Modifier le rapport** ( ) pour modifier le champ de résumé de l'incident de cette section.

b. Modifiez les informations suivantes.

- Résumé
- Impact
- Résolution

c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer le rapport** ( ) pour enregistrer les modifications.

6. Dans la section Chronologie, examinez la chronologie des événements d'incident et modifiez-la si nécessaire.

a. Sélectionnez l'icône **Modifier la chronologie** ( ) pour modifier la chronologie de l'événement.

b. Sélectionnez l'option **Ajouter un événement**, saisissez les informations suivantes, puis sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un nouvel événement à la chronologie.

Ajouter un événement

Champ	Description
Sélectionnez la date et l'heure de l'événement.	Date et heure de l'événement.
Saisir une description brève de l'événement	Brève description de l'événement.

c. Modifiez la chronologie de l'événement avec les options de configuration suivantes.

Options de configuration de la chronologie de l'événement

Options	Description
Masquer	Sélectionnez l'icône **Masquer** ( ) pour masquer un événement de la chronologie.
Afficher	Sélectionnez l'icône **Afficher** ( ) pour afficher un événement masqué sur la chronologie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options	Description
Modifier	Sélectionnez l'icône **Modifier** ( ) pour modifier la description ou la date et l'heure d'un événement. Cette option n'est disponible que pour les événements ajoutés à l'aide de l'option **Ajouter un événement**.
Supprimer	Sélectionnez l'icône **Supprimer** ( ) pour supprimer un événement de la chronologie de l'événement. Cette option n'est disponible que pour les événements ajoutés à l'aide de l'option **Ajouter un événement**.
Ordre des événements	Option permettant de définir l'ordre chronologique des événements. Options possibles : ▪ Ascendant : l'événement qui s'est produit en premier est placé en haut et l'événement qui s'est produit en dernier est placé en bas. ▪ Décroissant : l'événement qui s'est produit en dernier est placé en haut et l'événement qui s'est produit en premier est placé en bas.
Regroupement d'événements	Option permettant d'activer le regroupement des événements qui se produisent dans une durée spécifiée.
Regrouper des événements au sein de--les uns avec les autres	Durée qui regroupe les événements si les événements se produisent dans cette valeur.
Options de visibilité	
Afficher des événements masqués dans la vue de modification	Option permettant d'afficher les événements masqués lorsque l'icône **Modifier la chronologie** ( ) est sélectionnée.
Afficher des événements manuellement dans la vue de modification	Option permettant d'afficher les événements qui sont ajoutés manuellement lorsque l'icône **Modifier la chronologie** ( ) est sélectionnée.
Afficher des événements de la chronologie dans la vue de modification	Option permettant d'afficher les événements de chronologie lorsque l'icône **Modifier la chronologie** ( ) est sélectionnée.
Réinitialiser les paramètres	Sélectionnez l'icône **Réinitialiser les paramètres** ( ) pour rétablir les valeurs par défaut des paramètres.

d. Sélectionnez l'icône **Enregistrer les paramètres** ( ) pour enregistrer les modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans la section Enregistrements connexes, examinez les informations des enregistrements associés à l'incident et mettez-les à jour si nécessaire.

   a. Sélectionnez **Modifier**.
   Vous êtes redirigé vers la section Enregistrements connexes de l'onglet **Détails** de l'enregistrement d'incident majeur.

   b. Dans la section Enregistrements connexes, modifiez les champs suivants.

   Enregistrements connexes

Champs	Description
Incident parent	Enregistrement d'incident associé en tant que parent à l'enregistrement d'incident.
Problème	Enregistrement de problème associé à l'enregistrement d'incident.
Demande de changement	Demande de changement associée à l'enregistrement d'incident.
Causé par le changement	Demande de changement pour laquelle l'incident est créé.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les informations sont mises à jour dans les champs de la section Enregistrements connexes de l'onglet Rapport post-incident.

8. Sélectionnez **Aperçu**.

   Remarque :
   Cette option n'est disponible que si la propriété système **Page d'aperçu PIR SOW** (*sn_sow_inc.pir_pdf_preview_sow_page*) est définie sur **true**.

9. Sélectionnez **Télécharger**.
   Une fenêtre contextuelle affiche la progression de l'exportation du rapport post-incident. Une fois le processus d'exportation terminé, une option **Télécharger** apparaît dans la fenêtre contextuelle.
10. Sélectionnez **Télécharger**.

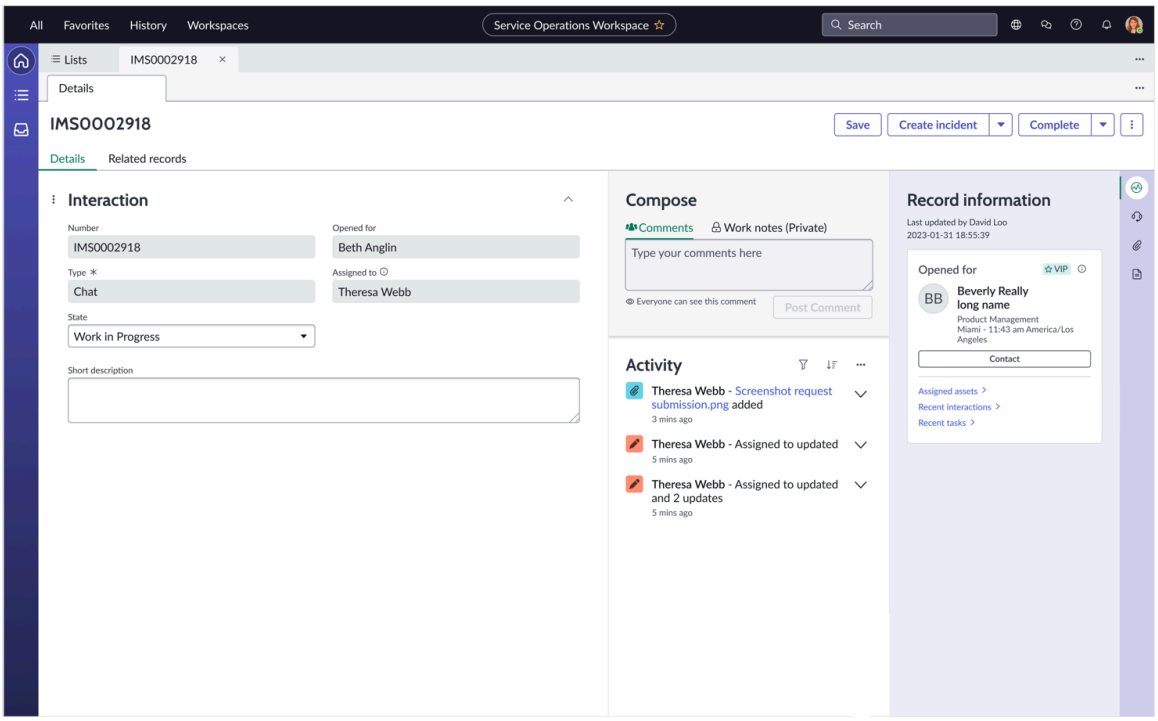
Résultats
Le rapport post-incident est téléchargé sur votre système au format PDF. Vous pouvez envoyer le fichier PDF aux personnes concernées requises.

Gestion des interactions dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les interactions sont un emplacement centralisé pour tous les canaux de communication dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez répondre plus rapidement aux interactions de messagerie instantanée, de téléphone, de visite ou de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Onglet Détails

Cet onglet affiche les informations détaillées d'une interaction. Pour en savoir plus sur les champs de cette section, reportez-vous à la rubrique Créer une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Dans la section **Composer**, vous pouvez ajouter des notes de travail pour l'interaction.

Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, reportez-vous à la rubrique Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Enregistrements connexes

Cet onglet fournit une vue de liste des enregistrements associés à l'interaction, par exemple, les tâches liées à cette interaction, les incidents associés au demandeur et les tâches associées au demandeur. Vous pouvez ajouter un enregistrement, créer un enregistrement ou le supprimer de l'interaction.

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez afficher des informations d'enregistrement, des informations sur le demandeur, ajouter des pièces jointes et créer des modèles à réutiliser.

Pour en savoir plus sur Gestion des interactions, consultez Gestion des interactions .

Créer une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez une interaction qui est un emplacement centralisé pour tous les canaux de communication. Chaque interaction représente une demande d'assistance effectuée par le biais d'un canal de communication, par exemple, un appel téléphonique ou une discussion par messagerie instantanée.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer une interaction.

2. Sur le formulaire, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.

Formulaire Créer une interaction

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification généré automatiquement pour l'interaction.
Type	Mode par lequel l'interaction a commencé. Par exemple, messagerie instantanée, téléphone ou visite.
État	État de l'interaction.
Ouverts pour	Nom de l'utilisateur qui démarre l'interaction.
Affecté à	Utilisateur auquel l'interaction est affectée.
Brève description	Brève description de l'interaction.
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'interaction.

Remarque :
Si le module d'extension Now Assist n'est pas activé, vous devez renseigner les champs **Ouvert pour** et **Brève description** en vue de créer une interaction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Travailler sur une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Travaillez sur les conversations client pour résoudre les problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Ouvrez une interaction.
2. Sur la page d'enregistrement d'interaction, effectuez l'une des actions suivantes.

Collaborer avec Microsoft Teams à partir d'un enregistrement d'interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez lancer une session de messagerie instantanée ou des téléconférences avec Microsoft Teams pour communiquer avec les personnes concernées afin de résoudre le problème.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Interactions** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'interaction.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
7. Dans la boîte de dialogue **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**, spécifiez les participants.
8. Pour démarrer une conversation de messagerie instantanée, effectuez les actions suivantes.

   a. Dans le panneau **Collaborer**, cliquez sur le signe plus (+), puis sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.

   b. Dans la boîte de dialogue **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**, spécifiez les participants.

   c. **Facultatif :** Pour spécifier d'autres options de messagerie instantanée, cliquez sur **Afficher plus d'options de messagerie instantanée** et spécifiez un client.

   (Optional) Vous pouvez choisir l'application Microsoft Teams ou l'application Web Microsoft Teams.

   d. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.

   - Une conversation de messagerie instantanée est lancée dans Microsoft Teams.
   - Toutes les messageries instantanées automatiques sont automatiquement importées dans le panneau **Collaborer**.

9. Pour afficher une conversation de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône Autres options ( ) sur la messagerie instantanée et sélectionnez **Afficher la messagerie instantanée**.
10. Pour importer une conversation de messagerie instantanée, effectuez l'une des actions suivantes.

Associer une interaction à un enregistrement de tâche

L'association d'un enregistrement à une interaction exploite les données pour rationaliser les processus, améliorer l'expérience utilisateur et optimiser le délai de résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

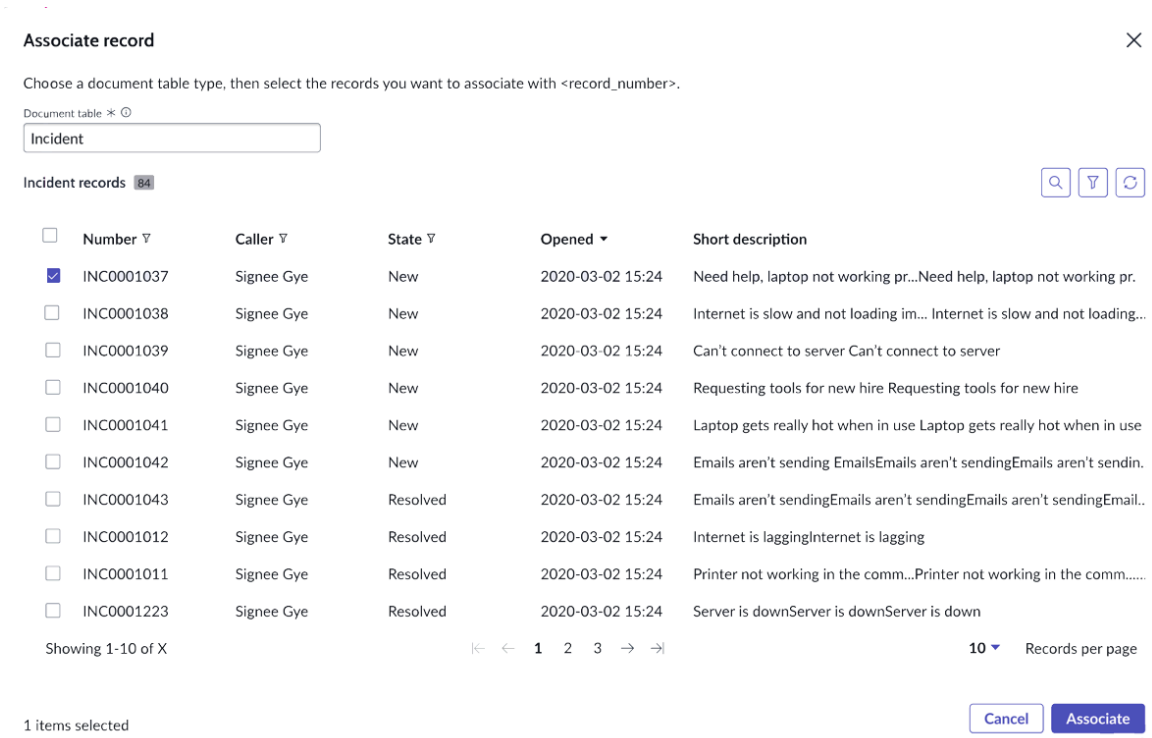
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Interactions** > **Ouvrir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l'enregistrement d'interaction.
5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮), puis sélectionnez **Associer l'enregistrement**.

   Une fenêtre modale s'affiche avec la liste des enregistrements.



6. Sélectionnez l'enregistrement devant être associé à l'interaction.

   Vous pouvez sélectionner plusieurs enregistrements à la fois.
7. Sélectionnez **Associer**.

   Les enregistrements sélectionnés sont associés à l'interaction.

Gestion des connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les articles de la base de connaissances fournissent aux agents des informations d'auto-assistance, de dépannage et de résolution des tâches.

Un agent peut utiliser ses articles publiés et non publiés, ses tâches de commentaires, ses tâches marquées et ses tâches de traduction. Pour en savoir plus sur les articles de la base de connaissances, consultez Using Knowledge Management .

Remarque :
La liste des tâches de traduction de l'agent n'est disponible que lorsque le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé.

Les agents peuvent également utiliser des blocs de connaissances pour réutiliser le contenu des articles de la base de connaissances. Pour en savoir plus sur les blocs de connaissances, consultez Knowledge blocks .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La liste des blocs de connaissances n'est disponible que lorsque le module d'extension Blocs de connaissances (com.snc.knowledge_blocks) est activé.

Utiliser un article de la base de connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Partagez des informations dans votre organisation avec un article de la base de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Ouvrez un article de la base de connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Sur la page d'enregistrement, effectuez l'une des actions suivantes.

Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher et gérer vos équipes et calendriers.

Vue d'ensemble de Planification d'astreinte

En tant qu'agent, consultez votre calendrier et celui de vos homologues, demandez une absence, proposez une couverture et définissez vos préférences de notification.

En tant que chef d'équipe, affichez et gérez les équipes, approuvez ou rejetez les demandes d'absence et résolvez les écarts et les conflits. Vous pouvez également gérer les préférences de notification, les canaux de livraison, les règles de déclencheur d'escalade et les politiques de votre groupe.

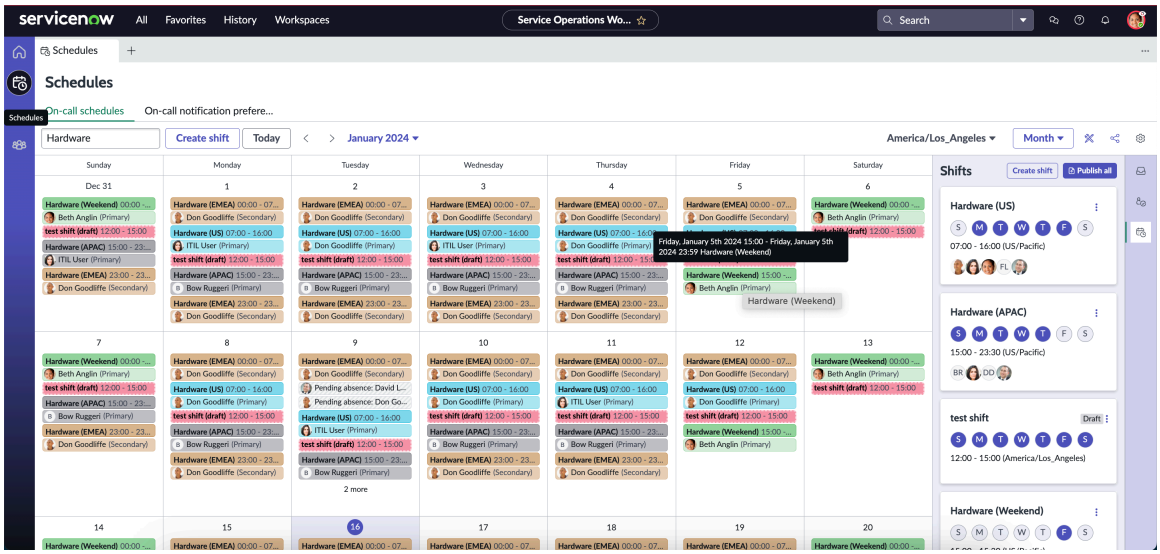
En tant qu'administrateur des astreintes, affichez et gérez les équipes, approuvez ou rejetez les demandes d'absence et résolvez les écarts et les conflits. Vous pouvez également gérer les préférences de notification, les canaux de livraison, les règles de déclencheur d'escalade et les politiques d'un groupe.

Calendriers dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez le menu Calendriers de la page d'accueil pour accéder à Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Onglet Calendriers d'astreinte

Cet onglet affiche les calendriers et équipes de tous les utilisateurs dans une vue de calendrier ou de chronologie. Vous pouvez personnaliser l'affichage sous forme de vue par jour, semaine ou mois et filtrer le calendrier en fonction de vos groupes ou fuseaux horaires.

Dans cet onglet, vous pouvez gérer vos tâches, vos équipes et vos demandes de congé.

Préférences de notification d'astreinte

Dans cet onglet, vous pouvez définir vos méthodes de notification préférées pour recevoir des alertes lorsqu'un ticket vous est transmis.

Vous pouvez définir les règles de notification d'escalade et les canaux de livraison utilisés pour recevoir ces notifications.

Équipes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez le menu Équipes ( ) dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher toutes les équipes. Sélectionnez une carte d'équipe pour afficher et gérer le calendrier d'une équipe, définir les politiques d'escalade ainsi que les préférences de l'équipe pour la période de travail sélectionnée. Cette fonctionnalité permet de vérifier que votre équipe sait qui est d'astreinte, qu'elle est responsable et qu'elle est assurée que les alertes critiques ou les incidents sont pris en compte.

Utilisez l'onglet **Calendrier** pour créer et gérer les périodes de travail de votre équipe. Cette fonctionnalité permet de vérifier que la bonne personne est disponible pour répondre aux incidents et aux alertes critiques. Vous pouvez également ajouter ou modifier la description, les informations de contact et les membres de votre équipe.

Utilisez l'onglet **Déclencheurs et politiques d'escalade** pour définir une politique d'escalade et les règles de déclencheur à suivre en cas d'incident. Vous affectez ces politiques et règles de déclencheur, ainsi que les préférences de notification, à une équipe.

Dans l'onglet **Préférences de l'équipe d'astreinte**, modifiez les préférences d'équipe d'un groupe. Vous pouvez ajouter un chef d'équipe et le jour de début de la semaine, définir des préférences pour les demandes d'absence et le chevauchement d'équipes, ainsi que des règles d'escalade pour le chevauchement d'équipes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau latéral contextuel

Utilisez Planification d'astreinte à partir du panneau latéral contextuel lorsque vous ouvrez un incident. Vous pouvez également configurer des experts d'astreinte et le suivi d'escalade pour tout autre enregistrement, si nécessaire.

Sélectionnez l'icône Experts d'astreinte ( ) dans le panneau latéral contextuel pour afficher et contacter les experts techniques recommandés pour obtenir de l'aide.

Pour afficher les détails de l'escalade et le suivi dynamique d'une escalade d'astreinte, sélectionnez l'icône Escalades d'astreinte ( ) dans le panneau latéral contextuel.

Planifier dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez et gérez les calendriers, les équipes et les demandes de congé.

Le menu **Calendriers** permet aux agents de consulter et de gérer le travail quotidien, de demander des congés et de proposer une couverture pour les absences.

Le chef d'équipe peut créer et gérer les calendriers, les équipes, les membres d'équipe, les règles de déclencheur d'escalade ainsi que les politiques pour son groupe. Il peut également approuver ou rejeter les demandes de congé et résoudre les conflits et les écarts au sein de son groupe. L'administrateur d'astreinte peut effectuer ces tâches pour tout groupe.

Champ	Description
Équipes	Affiche une liste de tous les groupes que vous gérez ou dont vous êtes membre. Vous pouvez sélectionner un groupe pour afficher toutes les équipes de ce groupe. Vous pouvez également saisir le nom du groupe pour exécuter la recherche.
Créer une équipe	Créez une nouvelle équipe. Vous pouvez personnaliser le nom, la date de début, la date de fin, les occurrences et la répétition ou utiliser un modèle prédéfini.
Aujourd'hui	Affichez toutes les activités du jour.
Mois	Sélectionnez et passez à un mois spécifique.
Fuseau horaire	Sélectionnez un fuseau horaire pour l'équipe.

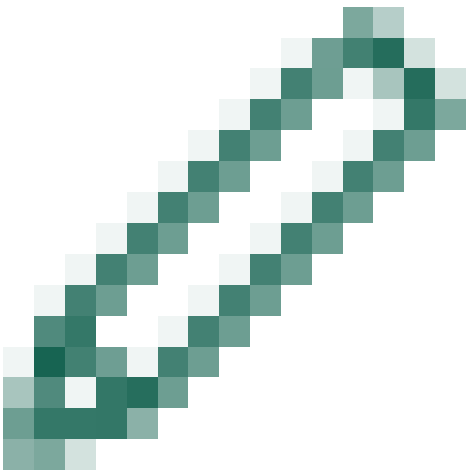
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Vue	Liste déroulante permettant de sélectionner la vue Chronologie ou Calendrier. Vous devez également indiquer si vous préférez une vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.
Paramètres généraux	Filtres pour affiner l'affichage : • Écarts • Conflits • Membres d'équipe • Absences en attente • Absences approuvées • Première version des équipes
Partager le calendrier	Pour partager l'URL iCal ou un fichier .ics avec les autres membres et vous abonner à un calendrier. Vous pouvez sélectionner la période de travail préférée dans la liste déroulante pour accéder à la page d'abonnement. **Remarque :** cette option est disponible uniquement pour les versions Washington DC et ultérieures. Pour Vancouver et les versions antérieures, vous avez la possibilité d'envoyer un e-mail contenant un lien d'abonnement.
Carte d'équipe	Sélectionnez une équipe ou cliquez dessus avec le bouton droit de la souris pour en afficher les détails et accéder aux éléments suivants :

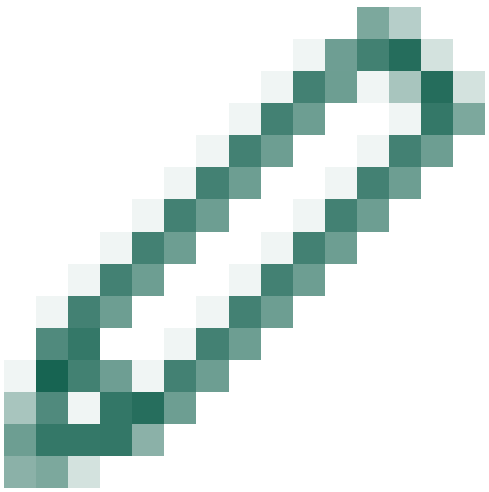
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Modifier l'équipe () • Autres options ( )

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modifier l'équipe ()	• Pour afficher et modifier les détails de l'équipe comme l'heure de début, la date, le fuseau horaire, etc. • Pour ajouter, supprimer et modifier les membres d'une équipe. Vous pouvez également ajouter ou supprimer des niveaux d'intervenant et des détails de rotation. • Pour ouvrir et modifier les politiques d'escalade dans l'enregistrement d'équipe.
Autres options ( )	• Pour fournir une couverture • Pour planifier des heures supplémentaires • Pour planifier une absence
Actions requises	Affiche la liste des tâches à venir qui vous sont affectées. • Pour l'agent, il peut s'agir d'une équipe à venir ou d'une absence planifiée. • Pour le responsable, il peut s'agir de la liste des écarts et conflits ou d'une demande de congé pour l'équipe à venir.

Gérer votre travail et planifier vos absences

Demandez une absence et fournissez une couverture pour une équipe. Vous pouvez également demander des heures supplémentaires pour une équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez planifier vos propres congés et suggérer une couverture appropriée parmi les autres membres de la liste. Le chef d'équipe et l'administrateur d'astreinte peuvent ainsi planifier les équipes et vérifier que les membres sont disponibles pour répondre aux incidents et aux escalades à tout moment.

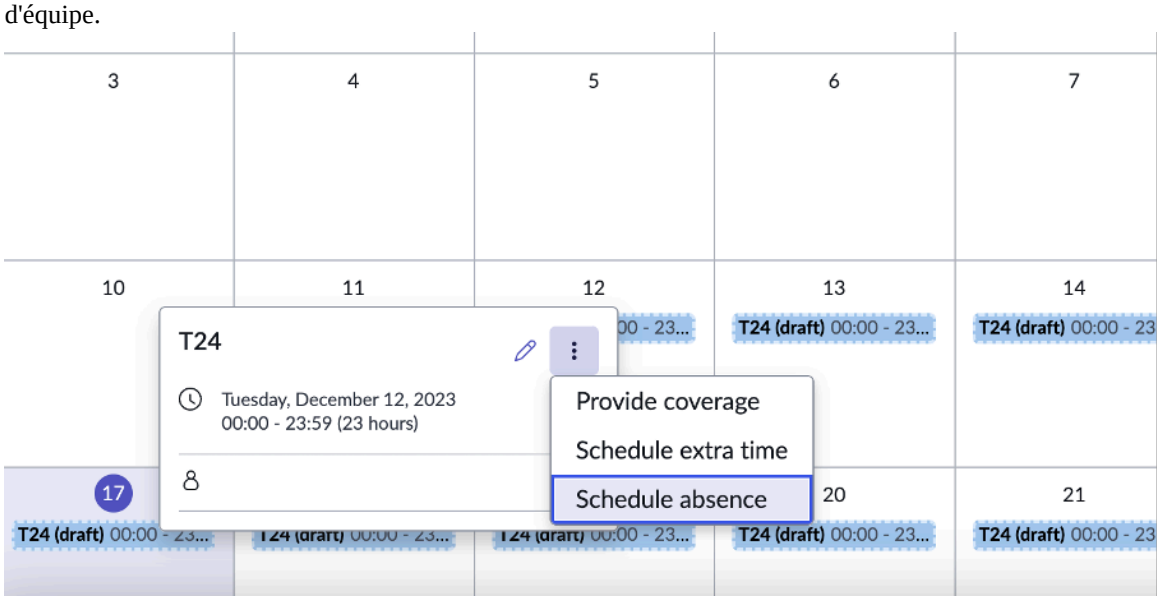
Cette vidéo vous donne un aperçu de la procédure à suivre pour planifier une absence.
Planifier une absence

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

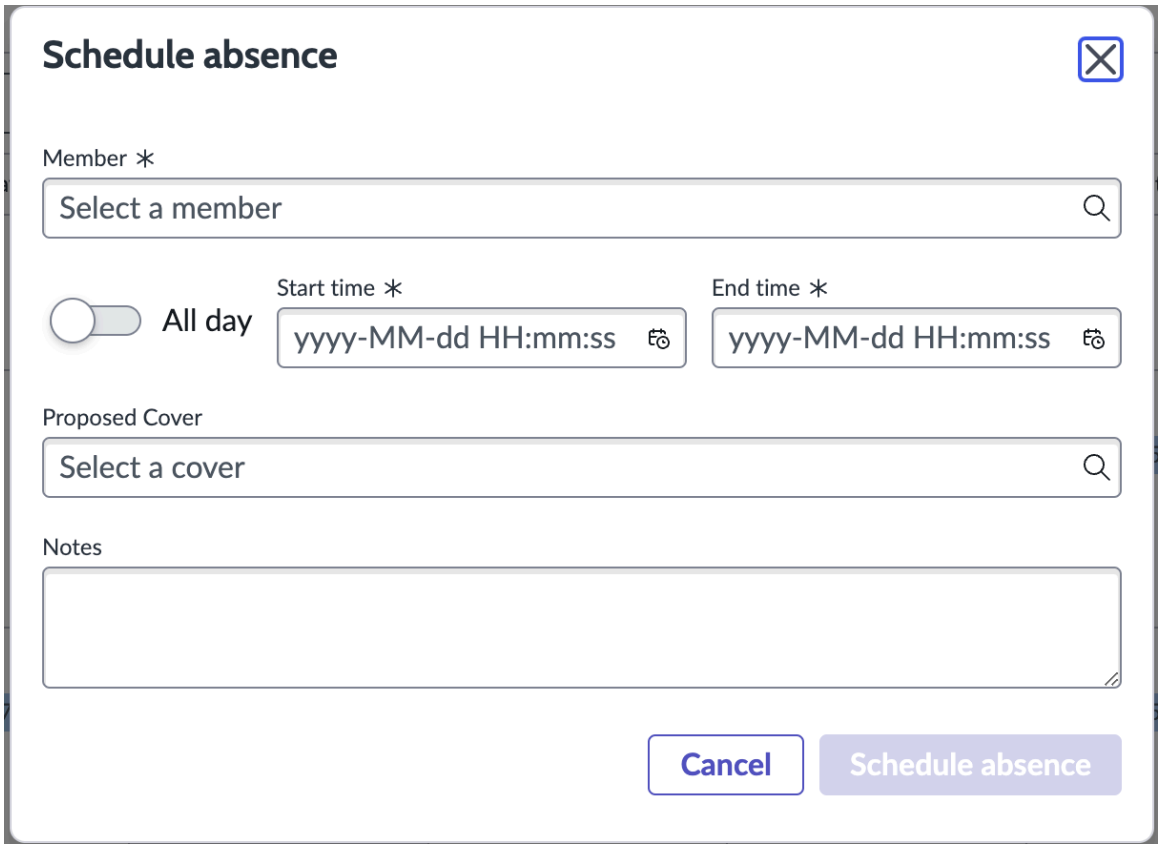
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez le menu **Calendrier** pour afficher votre calendrier.
   Vous pouvez également procéder comme suit pour afficher votre calendrier :
   - Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Sélectionnez le menu **Équipes** de la page d'accueil et sélectionnez une équipe.
   - Sélectionnez l'onglet **Calendrier** pour afficher tous les calendriers de l'équipe.
3. Sélectionnez une carte d'équipe et sélectionnez l'icône , ou cliquez avec le bouton droit sur une carte d'équipe.



4. Sélectionnez **Planifier une absence** pour demander l'absence d'équipe et fournissez les détails suivants :
   - Membre
   - Bouton bascule Toute la journée
   - Heure de début et heure de fin
   - Couverture proposée
   - Notes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Planifier une absence**.

Créer et modifier une équipe dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Le chef d'équipe peut créer une nouvelle équipe à l'aide du menu **Calendrier** ou du menu **Équipes** de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de créer et de modifier une équipe :

- Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez le . Sélectionnez une équipe pour afficher les détails correspondants et cliquez sur l'onglet **Calendriers**.
- Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez le .

Obtenez dans cette vidéo une présentation de la création et de la modification d'une équipe. Créer et modifier une équipe

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager, rota_admin

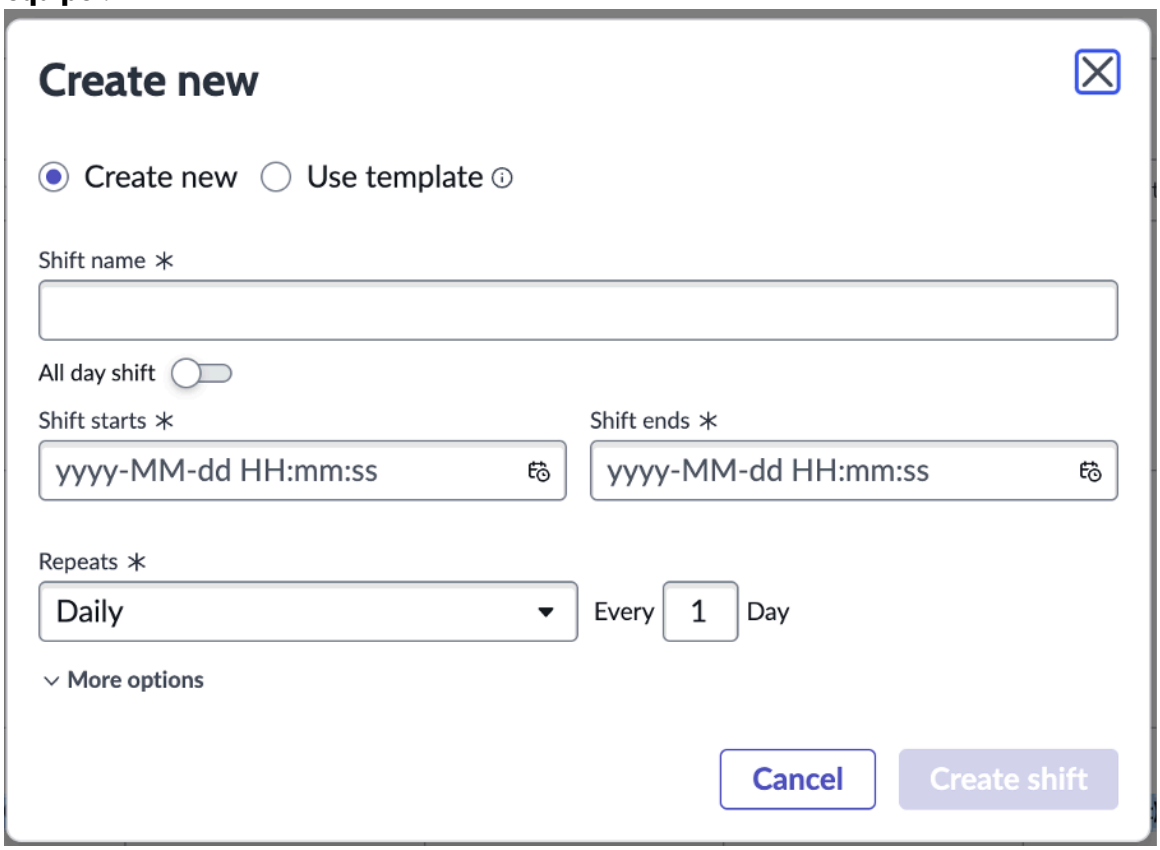
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur la page **Calendriers**, sélectionnez **Créer une équipe** et renseignez les champs suivants sur le formulaire **Créer une nouvelle équipe** :

   Si vous sélectionnez **Créer**, renseignez les détails suivants et sélectionnez **Créer une équipe** :



Créer une équipe

Champ	Description
Nom de l'équipe	Nom de l'équipe.
Équipe de jour	Active/désactive un engagement à la journée.
Début du service de l'équipe	Date et heure de début de l'équipe.
Fin du service de l'équipe	Date et heure de fin de l'équipe.
Répétitions	Répétition de l'équipe. Les choix possibles sont les suivants : ○ Jamais ○ Quotidien ○ Hebdomadaire
Tous les	Fréquence de répétition. L'affichage dépend de la période choisie.
Autres options	
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier à utiliser pour les jours non ouvrés.
Repeats until (Répétition jusqu'à)	Date et heure de fin de la répétition.

Pour **Use shift template** (Utiliser un modèle d'équipe), renseignez les champs comme il convient.

Créer une équipe à l'aide d'un modèle d'équipe

Champ	Description
Nom de l'équipe	Nom de l'équipe.
Template/Schedule (Modèle/Calendrier)	Modèles existants pour les équipes. Les choix possibles sont les suivants : ○ 24 x 7 ○ Heures non travaillées (jour ouvré 8:00 - 5:00) ○ Heures non travaillées (jour ouvré 9:00 - 5:00) ○ Jour ouvré 8:00 - 5:00 ○ Jour ouvré 9:00 - 5:00

Vous avez créé une nouvelle équipe.

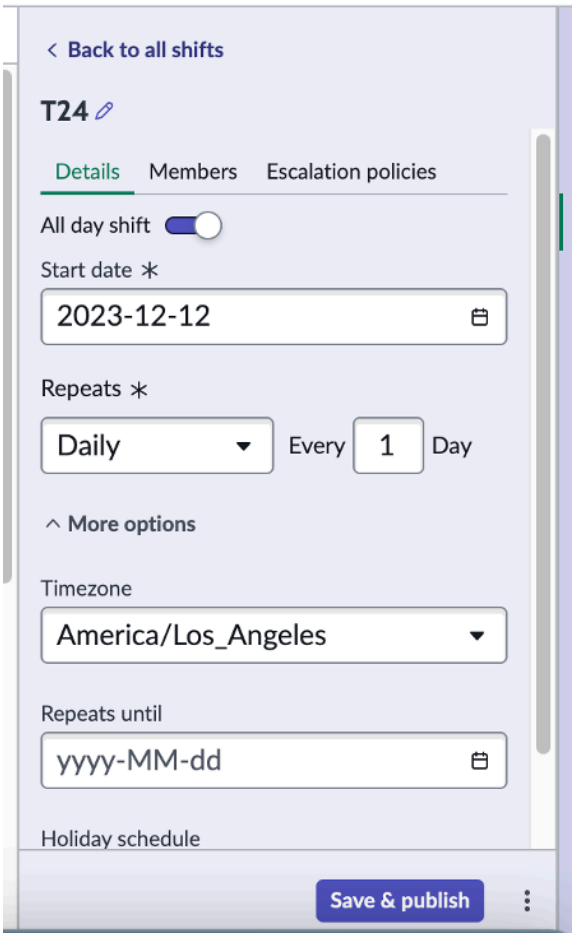
2. Pour modifier une équipe, cliquez sur sa carte avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez l'icône . Les détails de l'équipe s'ouvrent dans le panneau latéral.
3. Dans les détails de l'équipe disponibles sur le panneau latéral, vous pouvez mettre à jour ce qui suit :

Modifier l'équipe

Champ	Description
Onglet **Détails**	Mettez à jour les détails de l'équipe :

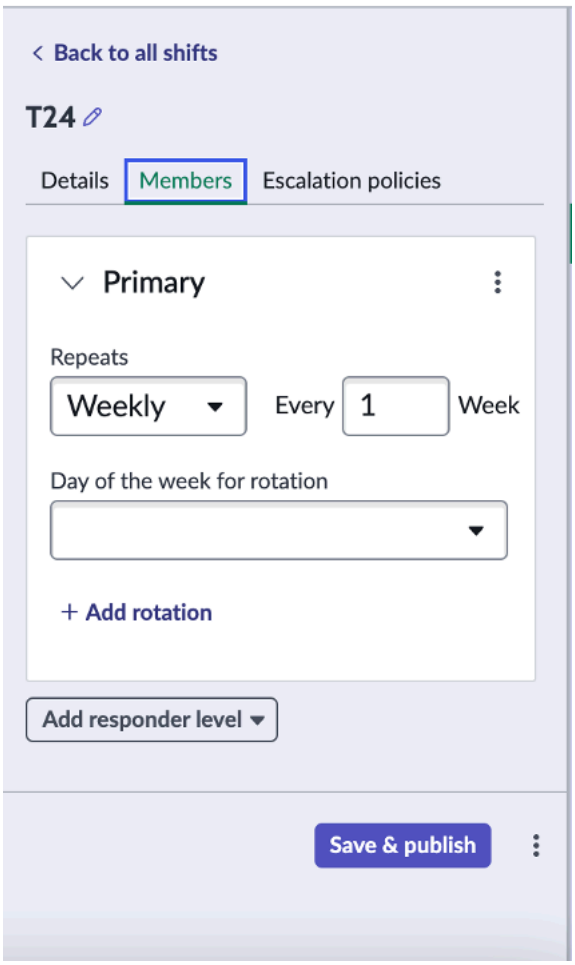
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	 ○ Équipe de jour ○ Début du service de l'équipe ○ Fin du service de l'équipe ○ Répétitions ○ Fuseau horaire ○ Calendrier des jours non ouvrés ○ Repeats until (Répétition jusqu'à)
Onglet **Membres**	Mettez à jour les détails de l'équipe :

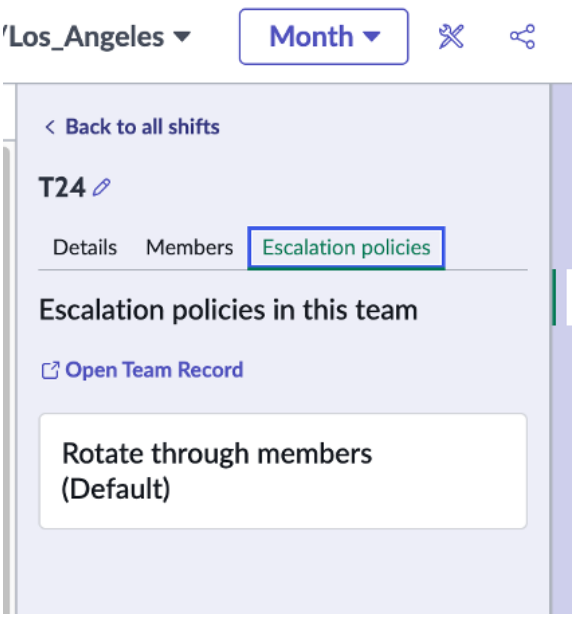
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	 ○ Se répète toutes les semaines ○ Jour de la semaine pour la rotation ○ Ajouter une rotation ○ Ajouter/supprimer/renommer le niveau de l'intervenant
Onglet **Politiques d'escalade**	Consultez la politique d'escalade et cliquez sur **Open Team Record** (Ouvrir l'enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'équipe) pour accéder à l'enregistrement d'équipe. 

4. Après avoir mis à jour les détails de l'équipe, cliquez sur **Enregistrer et publier** pour enregistrer les changements.
5. Sélectionnez l' pour passer l'équipe en mode brouillon, supprimer ou désactiver/activer l'équipe sélectionnée.
6. Sélectionnez **Retour à toutes les équipes** pour afficher toutes les équipes d'une équipe sélectionnée.

   Vous pouvez également sélectionner l' pour changer la couleur de l'équipe.

Formulaire Créer nouveau

Utilisez le formulaire Créer pour créer une équipe d'astreinte dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Si vous sélectionnez l'option **Créer** sur la page de Calendriers, indiquez les détails de champ suivants.

Formulaire Créer nouveau

Champ	Description
Nom de l'équipe	Nom de l'équipe.
Équipe de jour	Activez/Désactivez cette option pour un engagement toute la journée.
Début du service de l'équipe	Date et heure de début de l'équipe.
Fin du service de l'équipe	Date et heure de fin de l'équipe.
Répétitions	Répétition de l'équipe. Options disponibles : • Jamais • Quotidien • Hebdomadaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer nouveau (suite)

Champ	Description
Tous les	Répétition de l'équipe. L'affichage dépend de la période sélectionnée dans le champ **Répétitions**.
Autres options	
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'utilisateur.
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier à utiliser pour les jours non ouvrés.
Repeats until (Répétition jusqu'à)	Date et heure de fin de la répétition.

Gérer les équipes dans l'Espace de travail de l'exploitation des services

Acceptez ou refusez les demandes de congé, résolvez les écarts et les conflits en fournissant une couverture et en planifiant des heures supplémentaires pour une équipe.

Avant de commencer

Obtenez dans cette vidéo une présentation de la gestions des équipes.

https://player.vimeo.com/video/989602605?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

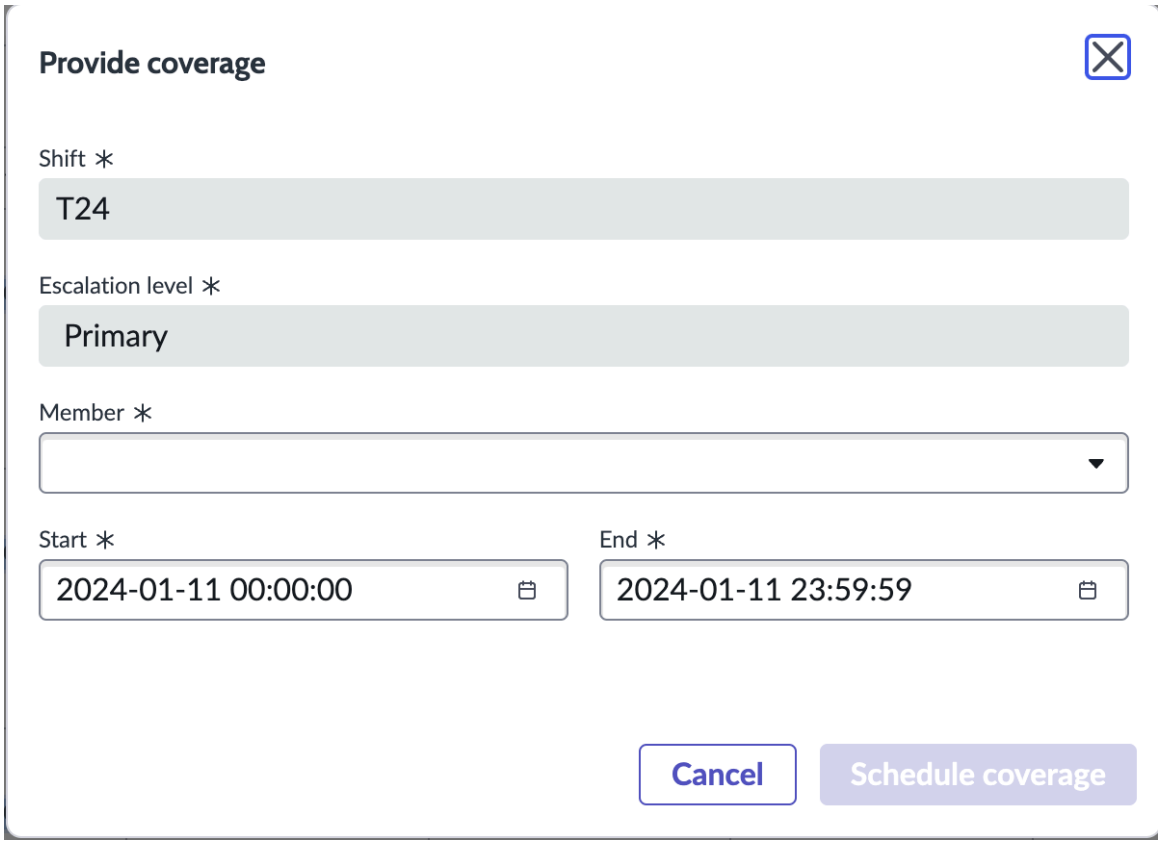
Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône **Calendrier** pour visualiser l'ensemble des demandes de congé, des écarts et des conflits relatifs à une équipe.
   Toutes les demandes de congé sont affichées dans la section **Actions requises**.
3. Cliquez sur **Approuver** ou **Refuser**, et confirmez votre choix lorsque vous y êtes invité.
4. Pour les écarts ou les conflits, sélectionnez la carte d'équipe et cliquez sur l'icône , ou cliquez avec le bouton droit sur une carte d'équipe.
5. Cliquez sur **Fournir une couverture** pour remplacer un membre de l'équipe.
   Renseignez les informations suivantes et cliquez sur **Fournir une couverture** :
   - Membre : nom du membre
   - Début
   - Fin

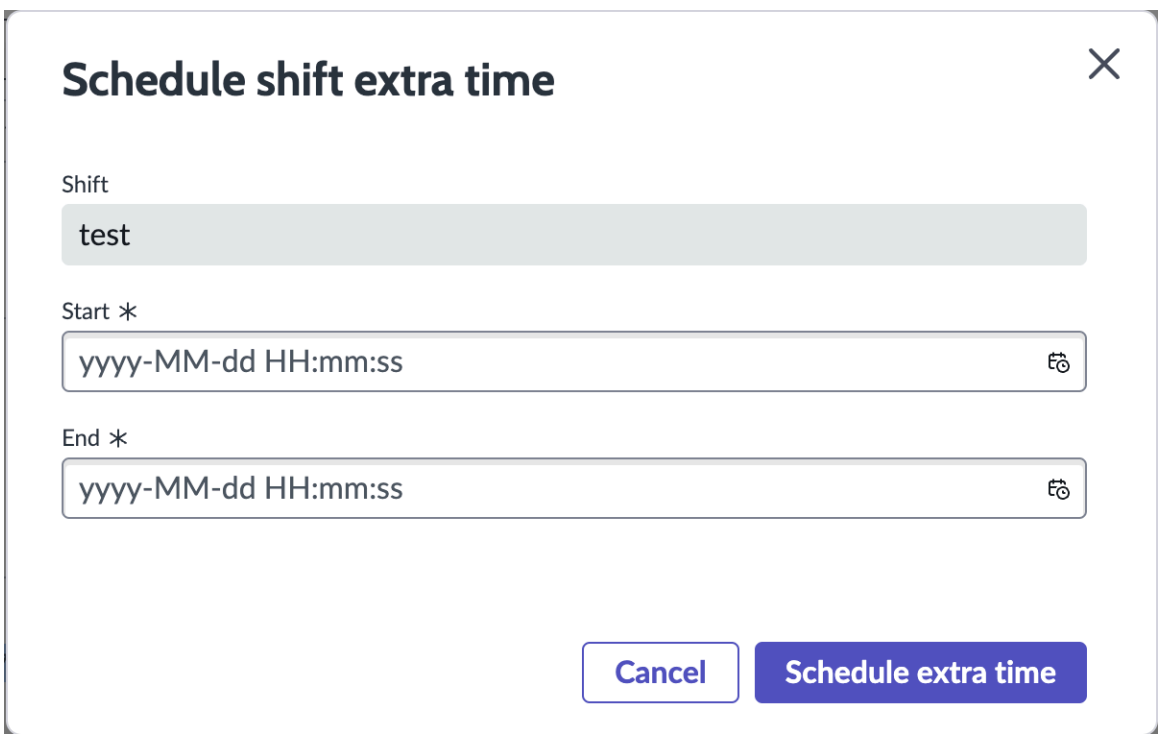
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Si besoin, cliquez sur **Planifier des heures supplémentaires** et fournissez les informations suivantes :
   - Début
   - Fin

   Cliquez sur **Planifier des heures supplémentaires**.



7. Cliquez avec le bouton droit sur une carte d'équipe, puis cliquez sur **Delete absence** (Supprimer le congé) pour supprimer la demande de congé approuvée du calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une règle de préférence de notification

Définissez les méthodes de notification et les canaux que vous souhaitez privilégier pour recevoir les alertes chaque fois qu'un ticket d'escalade est émis.

Avant de commencer

Obtenez dans cette vidéo une présentation de la façon d'ajouter des canaux de livraison et des préférences de notification.

Créer une règle de préférence de notification et des canaux de livraison

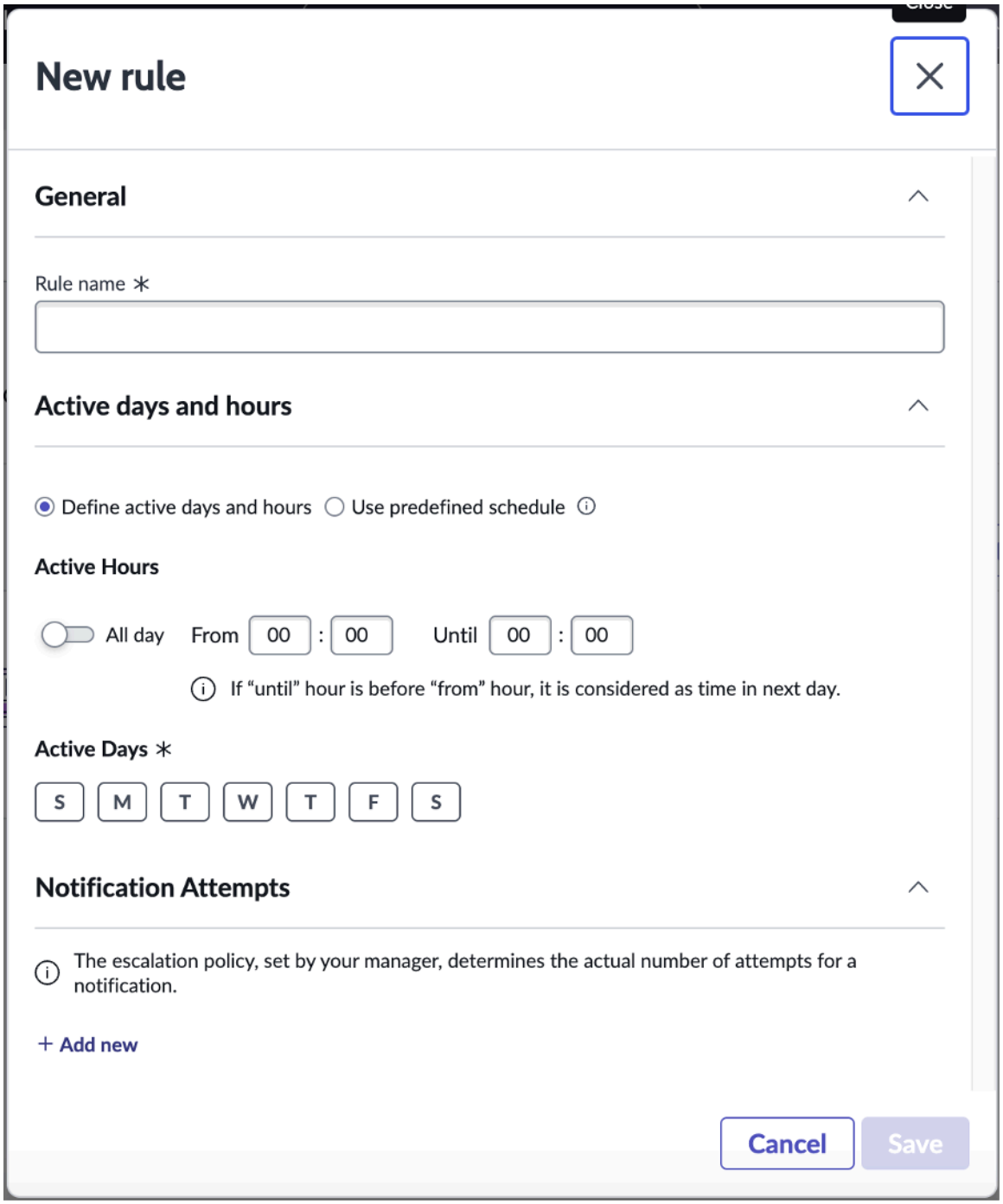
Rôle requis : itil, rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône **Calendrier**.
3. Sur la page **Calendriers**, sélectionnez l'onglet **Préférences de notification d'astreinte**.
4. Pour définir votre méthode de notification préférée, sélectionnez **Créer** et renseignez les champs suivants :
   - Nom de la règle
   - Sélectionnez **Define active days and hours** (Définir les jours et les heures d'activité) pour personnaliser la règle avec les informations suivantes :
     - Zone de sélection Toute la journée
     - De et Jusqu'à
     - Détail des jours d'activité
     - Jours d'activité
     - Tentative de notification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Sélectionnez **Use preferred schedule** (Utiliser le calendrier préféré) pour réutiliser un calendrier existant et fournissez les informations requises.
- Dans **Tentatives de notification**, cliquez sur **Ajouter** et sélectionnez vos méthodes préférées parmi les suivantes :
  - Slack
  - MS Teams
  - ID d'e-mail

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier les préférences de l'équipe d'astreinte à l'aide du menu Équipes

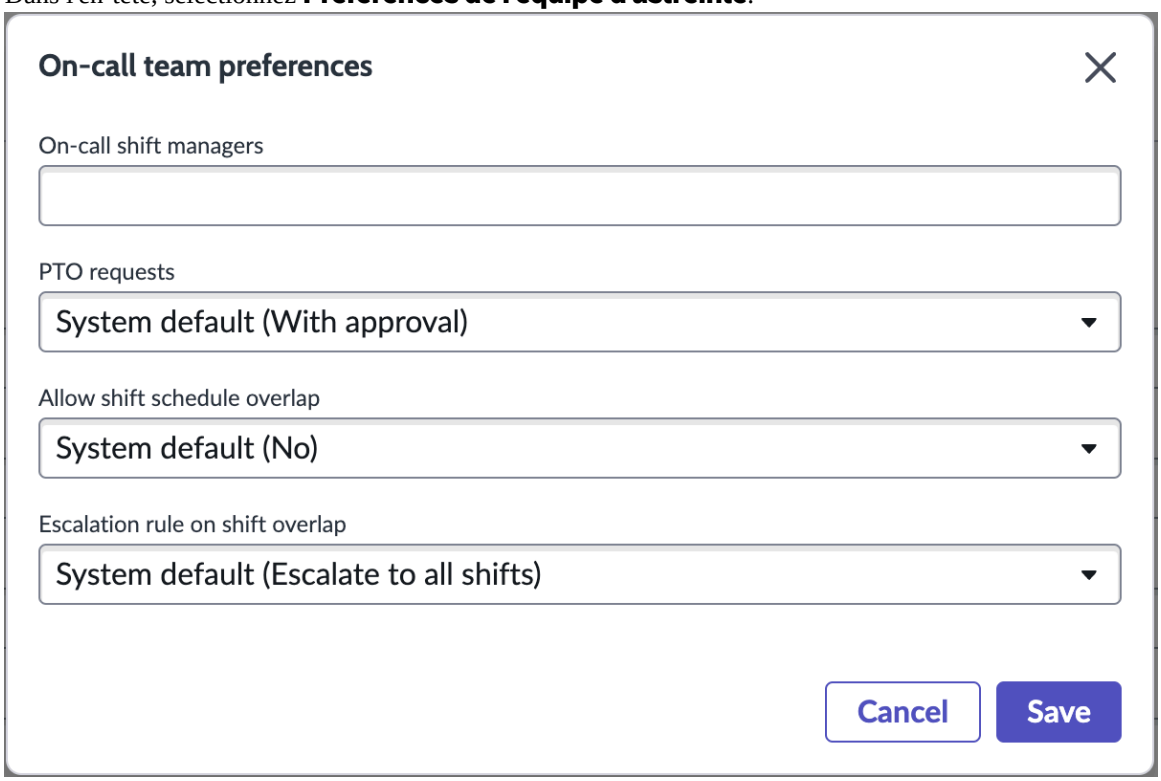
Utilisez le menu **Équipes** pour modifier les préférences d'astreinte d'une équipe sélectionnée.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez l'icône des équipes ( ).
3. Sélectionnez une carte d'équipe à ouvrir.
4. Dans l'en-tête, sélectionnez **Préférences de l'équipe d'astreinte**.



5. Sélectionnez un **chef d'équipe d'astreinte** dans le menu Liste.
6. Sélectionnez une option pour **Demandes PTO** dans le menu Liste.
7. Sélectionnez une option pour **Preferred start day of the week (Jour de début préféré de la semaine)** dans le menu Liste.

   Remarque :
   cette option est disponible uniquement pour les versions Washington DC et ultérieures.

8. Sélectionnez une option pour **Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes** dans le menu Liste.
9. Sélectionnez une option pour **Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes** dans le menu Liste.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier le canal de livraison

Modifiez les règles et les canaux de livraison.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône **Calendrier**.
3. Sur la page **Calendriers**, sélectionnez **Préférences de notification** et sélectionnez **Modifier** pour ajouter ou modifier des canaux de livraison.
4. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un nouveau canal et fournir un nom et un ID d'e-mail.
5. Sélectionnez l'onglet **Numéros de téléphone** pour ajouter et modifier des numéros de téléphone.
6. Sélectionnez **Enregistrer** pour appliquer vos modifications.

Déclencheurs et politiques d'escalade

Créez et modifiez des règles de déclencheur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons de créer et de modifier des déclencheurs et des politiques d'escalade. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et :

- Menu Calendriers :
  - Sélectionnez le menu **Calendrier**, sélectionnez une carte d'équipe, puis sélectionnez l'icône .
  - Sélectionnez l'onglet **Politiques d'escalade**, puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement de l'équipe**.
- Menu Équipes :
  - Sélectionnez le menu **Équipes**, sélectionnez **Toutes les équipes** dans la liste déroulante et sélectionnez une carte d'équipe.
  - Sélectionnez l'onglet **Déclencheurs et politiques d'escalade**.

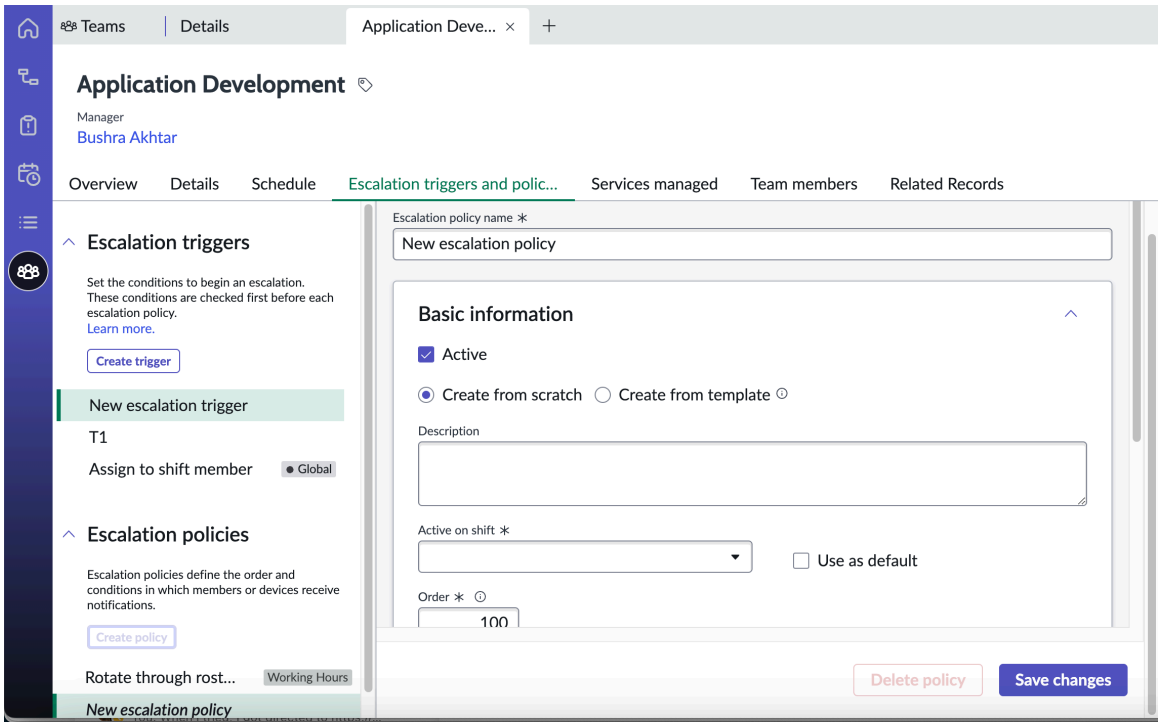
Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Dans le panneau de gauche **Politiques d'escalade**, sélectionnez **Créer une politique**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

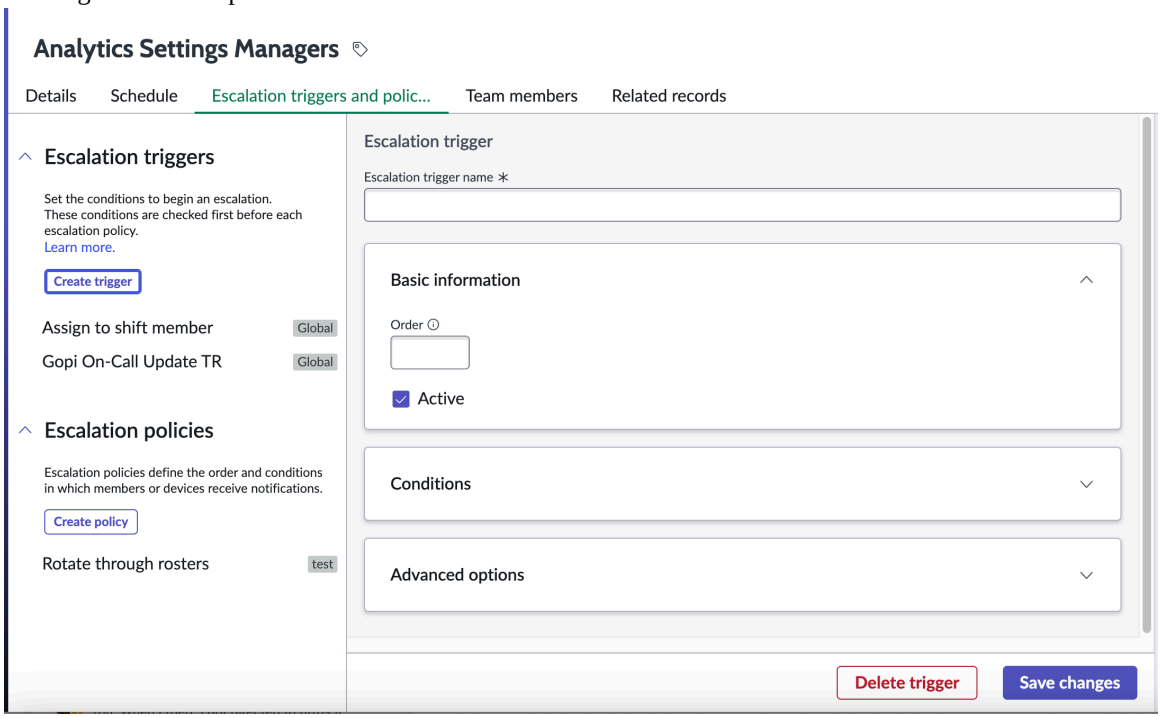


Champ	Description
Active	Cochez la case pour activer ou désactiver la politique.
Créer à partir de zéro ou Créer à partir d'un modèle	Créez votre propre politique ou utilisez un modèle créé par votre administrateur.
Description	Saisissez un texte décrivant la politique.
Active sur l'équipe	Sélectionnez une option dans le menu de liste. Définissez cette option par défaut en cochant la case correspondante.
Ordre	Sélectionnez un ordre d'exécution. S'il existe plusieurs déclencheurs d'escalade dans une équipe, le déclencheur portant le plus petit numéro est vérifié en premier.
Conditions	Définissez les conditions de la politique en sélectionnant une table et un ensemble de conditions. Ces conditions sont vérifiées après le lancement de l'escalade par un déclencheur d'escalade. Si les conditions sont remplies, la politique est exécutée.
Étapes de l'escalade	Ajoutez des étapes d'escalade via la fenêtre modale. Sélectionnez **Terminé** lorsque vous avez terminé.
Notifications d'escalades	Définissez les conditions de notification de la politique. Activez/désactivez les préférences de l'utilisateur, définissez-les manuellement ou utilisez un modèle.
Ajouter une étape de notification	Sélectionnez E-mail, Appel ou SMS. Vous pouvez ajouter autant de tentatives que vous le souhaitez. Sélectionnez **Terminé** lorsque vous avez terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour ajouter d'autres niveaux d'escalade à la politique, sélectionnez **Ajouter un niveau d'escalade**.
4. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.
5. **Facultatif :** Pour ajouter une autre politique d'escalade à l'équipe pour une autre catégorie d'alerte ou d'incident, sélectionnez **Ajouter une politique**.
6. Pour créer des règles de déclencheur, sélectionnez **Déclencheurs d'escalade** dans le panneau de gauche, puis sélectionnez **Créer un déclencheur**.
7. Renseignez les champs du formulaire.



Formulaire Déclencheur d'escalade

Champ	Description
Nom du déclencheur d'escalade	Entrez le nom du déclencheur.
Actif	Cochez la case pour activer ou désactiver le déclencheur.
Ordre	Sélectionnez un ordre d'exécution. S'il existe plusieurs déclencheurs d'escalade dans une équipe, le déclencheur portant le plus petit numéro est vérifié en premier.
Conditions	Définissez les conditions du déclencheur en sélectionnant une table et un ensemble de conditions. Lorsque les conditions sont remplies, les déclencheurs d'escalade sont déclenchés pour les équipes de l'équipe SRM.

8. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des règles et une politique de déclencheur d'escalade à partir d'un enregistrement d'équipe

Accédez à l'enregistrement d'équipe pour créer une nouvelle politique et des règles de déclencheur.

Avant de commencer
Obtenez dans cette vidéo une présentation de la façon de créer des règles et une politique de déclencheur d'escalade à partir d'un enregistrement d'équipe. Créer des règles et une politique de déclencheur d'escalade

Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône **Calendrier**.
3. Sur la page **Calendriers**, cliquez avec le bouton droit sur la plage d'équipe, puis cliquez sur l'icône .

Assistance d'astreinte pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez identifier les membres d'astreinte disponibles d'un groupe de support et les contacter pour résoudre un problème.

Assistance d'astreinte pour un incident

En fonction des groupes de support associés à tous les services et CI de l'incident, le panneau **Experts d'astreinte** affiche trois recommandations d'astreinte dans l'ordre suivant :

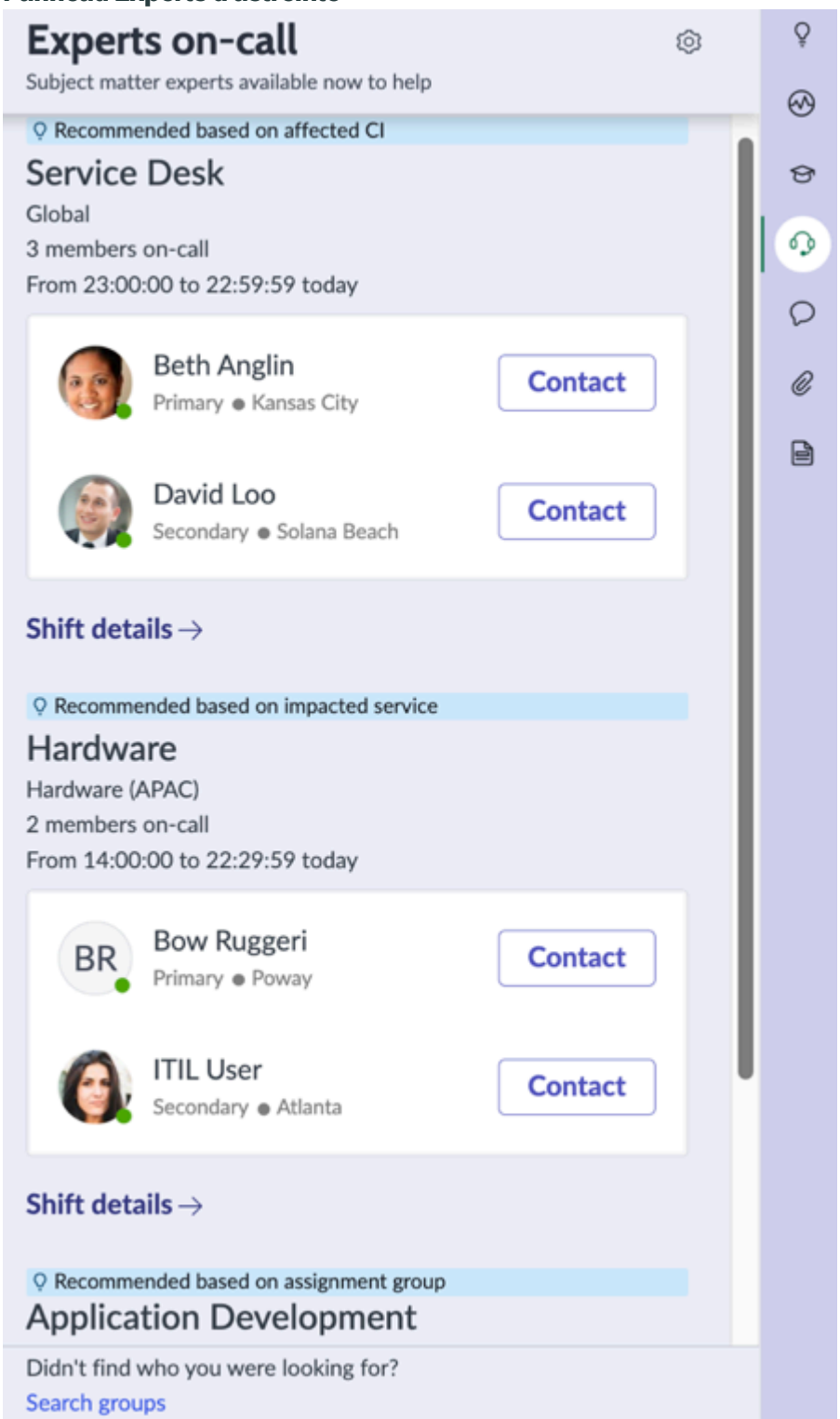
- Groupe de support associé au service principal, c'est-à-dire au champ **Service**.
- Groupe de support principal des services impactés de la liste connexe Services/CI impactés.
- Groupe de support associé à l'élément de configuration principal, c'est-à-dire le champ **Élément de configuration**.
- Groupe de support principal des CI affectés de la liste connexe CI affectés.
- Groupe d'affectation d'un agent, c'est-à-dire le champ **Groupe d'affectation**.

Pour chacun de ces champs, des informations d'astreinte telles que les noms d'équipe et les membres d'astreinte s'affichent. Pour chaque membre d'astreinte, vous pouvez afficher les informations de contact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Experts d'astreinte



Pour en savoir plus sur Planification d'astreinte, reportez-vous à la rubrique Planification d'astreinte.

Experts d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les détails d'équipe pertinents et contactez les membres d'astreinte pour résoudre le problème et effectuer un suivi dynamique de l'escalade d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, administrateur, sn_incident_read, sn_change_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous que la journalisation des escalades, c'est-à-dire la propriété *com.snc.on_call_rotation.log_escalations*, est activée sur la page de suivi de l'escalade d'astreinte. Pour plus d'informations sur cette propriété, consultez la rubrique Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Procédure

1. Ouvrez un incident.
2. Pour afficher les détails d'équipe pertinents, contacter les membres d'astreinte et effectuer d'autres tâches pertinentes, procédez comme suit.

   a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Experts d'astreinte ( ).
   Pour en savoir plus sur la façon dont les recommandations d'astreinte peuvent être configurées, reportez-vous à la rubrique Personnaliser les recommandations du groupe de support d'astreinte.
   Trois recommandations d'astreinte sont affichées sur la base des groupes de support associés à tous les services et CI de l'incident, dans l'ordre suivant :
   - Groupe de support associé au service principal, c'est-à-dire au champ **Service**.
   - Groupe de support principal des services impactés de la liste connexe Services/CI impactés.
   - Groupe de support associé à l'élément de configuration principal, c'est-à-dire le champ **Élément de configuration**.
   - Groupe de support principal des CI affectés de la liste connexe CI affectés.
   - Groupe d'affectation de l'agent, c'est-à-dire le champ **Groupe d'affectation**.

   b. Pour afficher des informations détaillées sur l'équipe, telles que tous les membres d'astreinte, l'heure de début et l'heure de fin, cliquez sur **Détails de l'équipe**.
   Lorsqu'aucun membre d'astreinte n'est disponible pour un groupe de support dans cette équipe, vous pouvez afficher l'équipe suivante avec des membres d'astreinte.

   c. Pour démarrer une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams avec un membre d'astreinte, cliquez sur **Contact** en regard des détails du membre, puis cliquez sur **Démarrer la messagerie instantanée Teams**.

   Remarque :
   vous pouvez afficher la présence de l'utilisateur avant de contacter le membre d'astreinte.

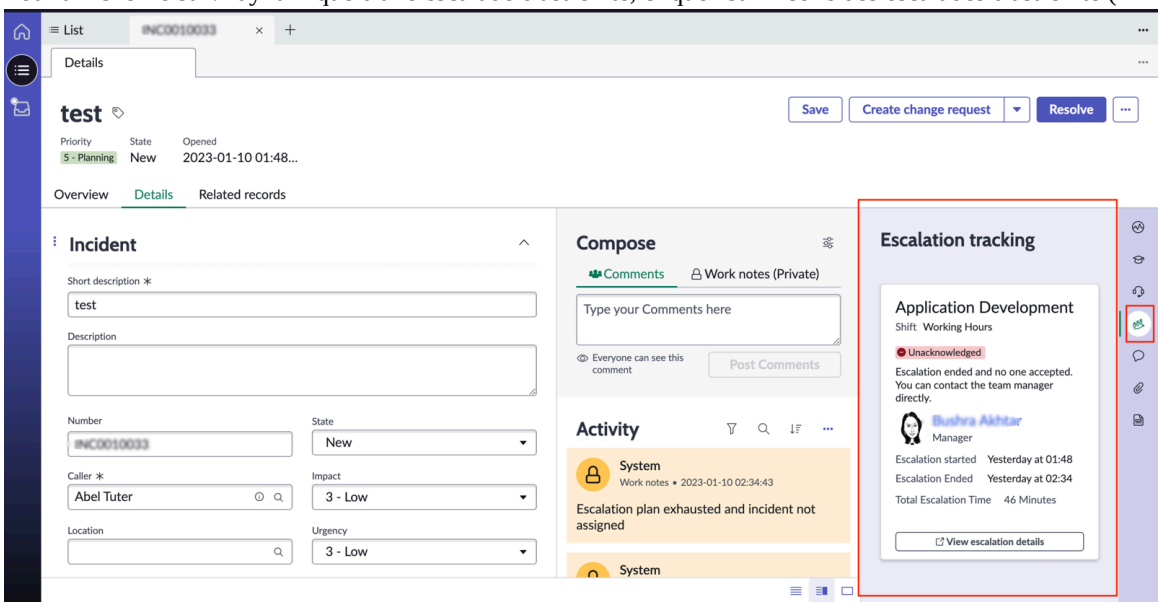
   Pour plus d'informations sur la messagerie instantanée Microsoft Teams, consultez la rubrique Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

   d. Pour configurer les préférences d'affichage dans le panneau **Experts d'astreinte**, cliquez sur l'icône Préférences ( ) et effectuez l'une des actions suivantes.
   - Pour masquer les équipes sans membres d'astreinte, utilisez le bouton bascule **Masquer les équipes sans astreinte**. Si aucun membre d'astreinte n'est disponible pour les groupes de support, vous pouvez rechercher d'autres groupes et en afficher les membres d'astreinte.
   - Pour utiliser le format de date et d'heure par défaut configuré pour l'utilisateur actuel, utilisez le bouton bascule **Utiliser les formats de date et d'heure par défaut**.

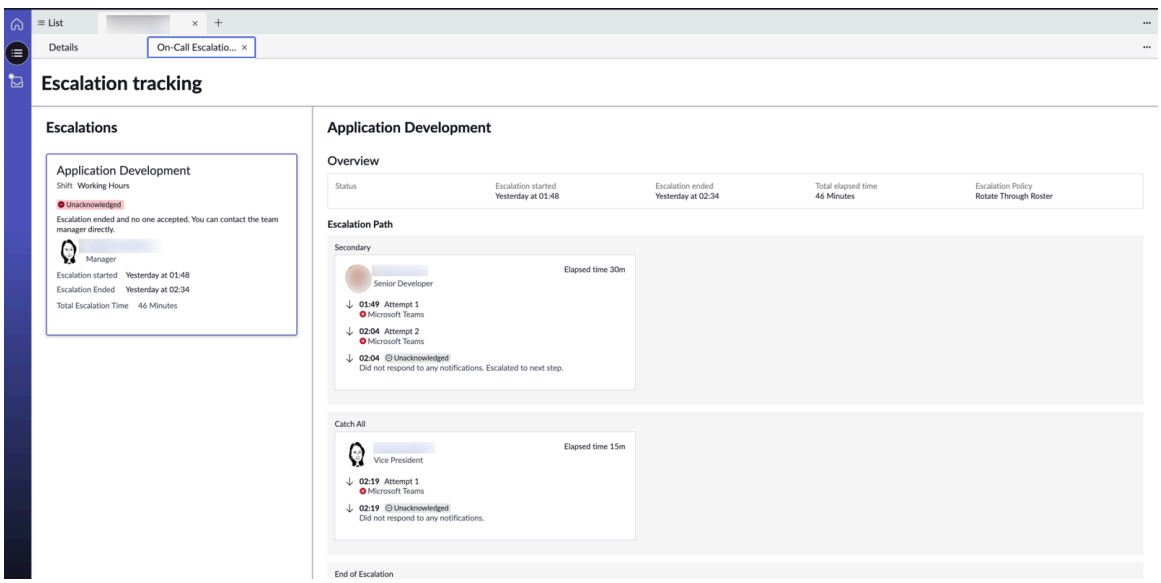
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour afficher le suivi dynamique d'une escalade d'astreinte, cliquez sur l'icône des escalades d'astreinte ( ).



4. Pour afficher des informations détaillées sur le suivi de l'escalade, cliquez sur **Afficher les détails de l'escalade**.



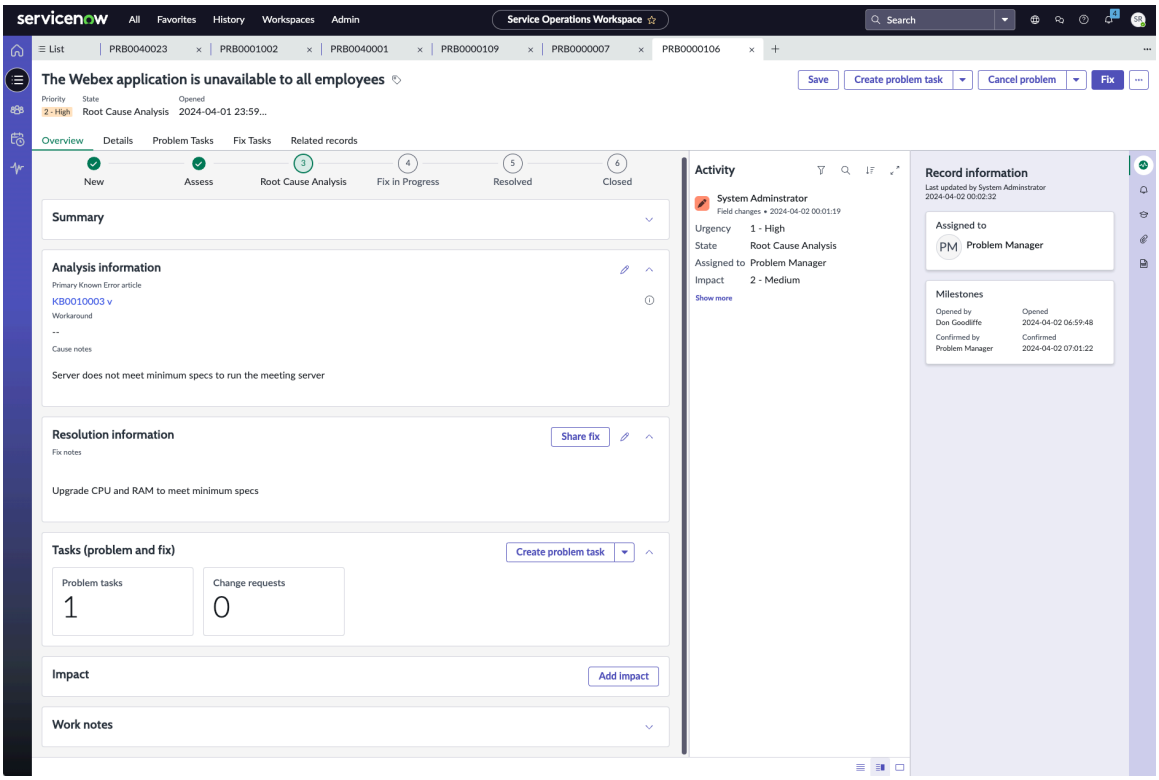
Traduction automatique

Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Lorsque vous rencontrez des incidents récurrents ou un incident majeur, vous pouvez créer un problème pour identifier la cause première des incidents et contribuer à leur prévention. Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services pour gérer les problèmes tout au long de leur cycle de vie, partager des solutions de contournement ou des correctifs avec les incidents associés et créer des articles d'erreur connue pour aider à éviter les incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Onglet Vue d'ensemble

Cet onglet affiche les informations suivantes sur un problème :

- Résumé
- Informations d'analyse
- Informations sur la résolution
- Tâches de problèmes et tâches liées au correctif
- Impact
- Notes de travail

Vous pouvez configurer l'onglet de vue d'ensemble de l'enregistrement de problème et ses éléments d'interface utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Gérer les personnalisations dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Vous pouvez éventuellement activer les raccourcis suivants, accessibles à la fois à partir de l'en-tête et des menus déroulants **Tâches (problème et correction)** :

- **Créer un défaut** (pour obtenir plus d'informations et connaître les exigences, consultez Agile Development 2.0)
- **Créer une amélioration** (pour obtenir plus d'informations et connaître les exigences, consultez Agile Development 2.0)
- **Créer une initiative d'amélioration** (pour obtenir plus d'informations et connaître les exigences, consultez Gestion de l'amélioration continue)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour toutes les autres options de configuration, consultez Configurer Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Détails

Cette section affiche les informations détaillées d'un problème. Pour en savoir plus sur les champs de cette section, reportez-vous à la rubrique Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Dans la section **Composer**, vous pouvez ajouter des notes de travail pour le problème.

Tous les champs disponibles dans le formulaire Problème dans la Now Platform sont disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Cependant, dans le formulaire Problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services, le champ **État** est en lecture seule. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème.

Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, reportez-vous à la rubrique Configurer Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Tâches de problème

Cette section affiche les tâches de problèmes associées à ce problème. Les tâches de problème sont créées lorsque vous avez besoin d'aide d'autres équipes pour identifier un correctif pour le problème. Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Tâches de correction

Cette section affiche les tâches de correction associées au problème. Dans Espace de travail pour l'exploitation des services, seules les demandes de changement sont configurées en tant que tâches de correction. Pour en savoir plus sur la propriété **Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à suivre en tant que correctifs pour ce problème** où les tâches de correction sont configurées, reportez-vous à la rubrique Configurer les propriétés de Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Enregistrements connexes

Cette section affiche les enregistrements suivants associés au problème. Vous pouvez ajouter un enregistrement, créer un enregistrement ou le supprimer du problème.

- Incidents
- CI affectés
- Pannes
- Connaissance jointe à partir de l'assistant d'agent

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez accéder à Assistant d'agent, rechercher des enregistrements pertinents et effectuer des actions requises.

Pour plus d'informations sur Gestion des problèmes, consultez Gestion des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Examinez la cause première des incidents récurrents ou d'un incident majeur. Fournissez une solution permanente pour éviter qu'ils ne se reproduisent.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou problem_coordinator

Procédure

1. Créez un problème à partir de l'une des sources suivantes.

2. Sur le formulaire du problème, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de problème.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Travailler sur un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez les problèmes et les tâches de problème tout au long de leur cycle de vie, partagez des solutions de contournement ou des correctifs avec les incidents associés et créez des articles d'erreurs connues pour éviter les incidents.

Avant de commencer
Si vous n'utilisez pas le cycle de vie du problème de base, vous continuerez à utiliser l'expérience classique pour gérer les problèmes ou les tâches de problème tout au long de leur cycle de vie. Sur la page d'enregistrement de problème, sélectionnez **Poursuivre le problème** pour accéder à l'interface utilisateur Now Platform, où vous pouvez effectuer des transitions d'états. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème.

Le cycle de vie du problème de base est inclus avec le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Utilisez l'application Problem Management Migration Utility pour activer ce module d'extension et migrer vos enregistrements vers le cycle de vie du problème de base.

Rôle requis : itil, problem_coordinator ou un rôle supérieur (pour la gestion du cycle de vie du problème), problem_admin (pour la suppression du problème)

Procédure

1. Ouvrez un problème.
   Pour en savoir plus sur la création d'un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Sur la page d'enregistrement du problème, procédez comme suit.

Modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez utiliser des modèles Gestion des problèmes pour adapter les processus à des cas d'utilisation spécifiques.

Vous pouvez créer des modèles personnalisés pour les problèmes et les tâches de problème afin d'étendre leurs modèles par défaut sans compromettre les options existantes. Pour utiliser ces options, activez la propriété système `com.snc.problem_management.models.enabled` introduite dans la version Xanadu. L'activation des modèles Gestion des problèmes est facultative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les modèles Gestion des problèmes vous permettent de définir :

- Des états pour des cas d'utilisation spécifiques
- Des transitions d'états
- Des conditions de transitions d'états

Les modèles par défaut suivants sont fournis pour reproduire les versions sans modèle incluses dans le cycle de vie du problème de base. Le cycle de vie du problème de base est inclus avec le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Utilisez l'application du magasin Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes pour activer ce module d'extension et migrer vos enregistrements vers le cycle de vie du problème de base.

Modèle de problème

Modèle	Description
Général	Processus de problème équivalent au cycle de vie du problème sans base de modèle.

Modèles de tâches de problèmes

Modèle	Description
Analyse de la cause première	Processus de tâche de problème équivalent au cycle de vie du problème sans base de modèle.
Général	Processus de tâche de problème équivalent au cycle de vie du problème sans base de modèle.

Activation des modèles Gestion des problèmes

Testez d'abord les modèles Gestion des problèmes dans une instance de non-production. Si vous avez modifié le cycle de vie du problème de base ou les actions de cycle de vie, vous devez apporter des modifications équivalentes à vos modèles personnalisés.

Pour commencer à travailler avec des modèles personnalisés, consultez les rubriques suivantes :

- Activer les modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services
- Créer un modèle de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services
- Créer un modèle de tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Remarque :
Tous les problèmes ou tâches de problème qui ont été créés avant l'activation des modèles Gestion des problèmes continueront d'utiliser le cycle de vie sans modèle.

Désactivation des modèles Gestion des problèmes

Avant de désactiver les modèles Gestion des problèmes, vous devez appliquer toutes les fonctionnalités supplémentaires que vous avez ajoutées via les modèles Gestion des problèmes personnalisés à votre cycle de vie hors modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations relatives aux modèles Gestion des problèmes et à Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services 6.x est basé sur la version Xanadu et prend en charge les modèles Gestion des problèmes.

Espace de travail pour l'exploitation des services 5.x est basé sur la version Washington DC et ne prend pas en charge les modèles Gestion des problèmes.

Si vous utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services 5.x et que vous activez les modèles Gestion des problèmes, vous gérerez les problèmes et les tâches de problème dans l'expérience UI16 classique plutôt que dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Lorsque vous devez faire appel à une autre équipe ou à un autre agent pour vous aider, créez et affectez une tâche de problème.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou problem_coordinator

Procédure

1. Ouvrez un problème.
2. À partir de la page d'enregistrement de problème, créez une tâche de problème de l'une des façons suivantes.
   - Sélectionnez **Créer une tâche de problème**.
   - Dans l'onglet **Tâches de problème**, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème, sélectionnez le type de tâche de problème.
   - **Analyse de la cause première** : tâches visant à étudier la cause première d'un problème et à trouver une solution à celui-ci.
   - **Général** : tâches autres que les tâches d'analyse de la cause première.

   Pour en savoir plus sur la création des types de tâches supplémentaires, reportez-vous à la rubrique Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
4. Sélectionnez **Créer**.
5. Renseignez les champs du formulaire Tâche de problème.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de tâche de problème.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Travailler sur une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez les problèmes et les tâches de problème tout au long de leur cycle de vie, partagez des solutions de contournement ou des correctifs avec les incidents associés et créez des articles d'erreurs connues pour éviter les incidents.

Avant de commencer
Si vous n'utilisez pas le cycle de vie du problème de base, vous continuerez à utiliser l'expérience classique pour gérer les problèmes ou les tâches de problème tout au long de leur cycle de vie. Sur la page d'enregistrement de tâche de problème, sélectionnez **Poursuivre la tâche de problème** pour accéder à l'interface utilisateur Now Platform, où vous pouvez effectuer des transitions d'états. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le cycle de vie du problème de base est inclus avec le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Utilisez l'application Problem Management Migration Utility pour activer ce module d'extension et migrer vos enregistrements vers le cycle de vie du problème de base.

Rôle requis : itil ou problem_task_analyst (pour modifier l'état de la tâche de problème ou la supprimer)

Procédure

1. Ouvrez un problème.
   Pour en savoir plus sur la création d'un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Depuis l'onglet **Tâches de problème**, ouvrez la tâche de problème requise.
3. Sur la page d'enregistrement de la tâche de problème, procédez comme suit.

Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Un agent peut afficher des recommandations dynamiques et contextuelles et effectuer une action pertinente.

Cadre de travail des recommandations est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Actions recommandées pour ITSM assure la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque :
pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Des recommandations sont disponibles dans plusieurs zones pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Recommandations depuis la barre latérale d'un incident

Depuis la barre latérale d'un incident, vous pouvez accéder au panneau **Recommandations** où vous pouvez configurer et regrouper des recommandations dans l'un des formats suivants.

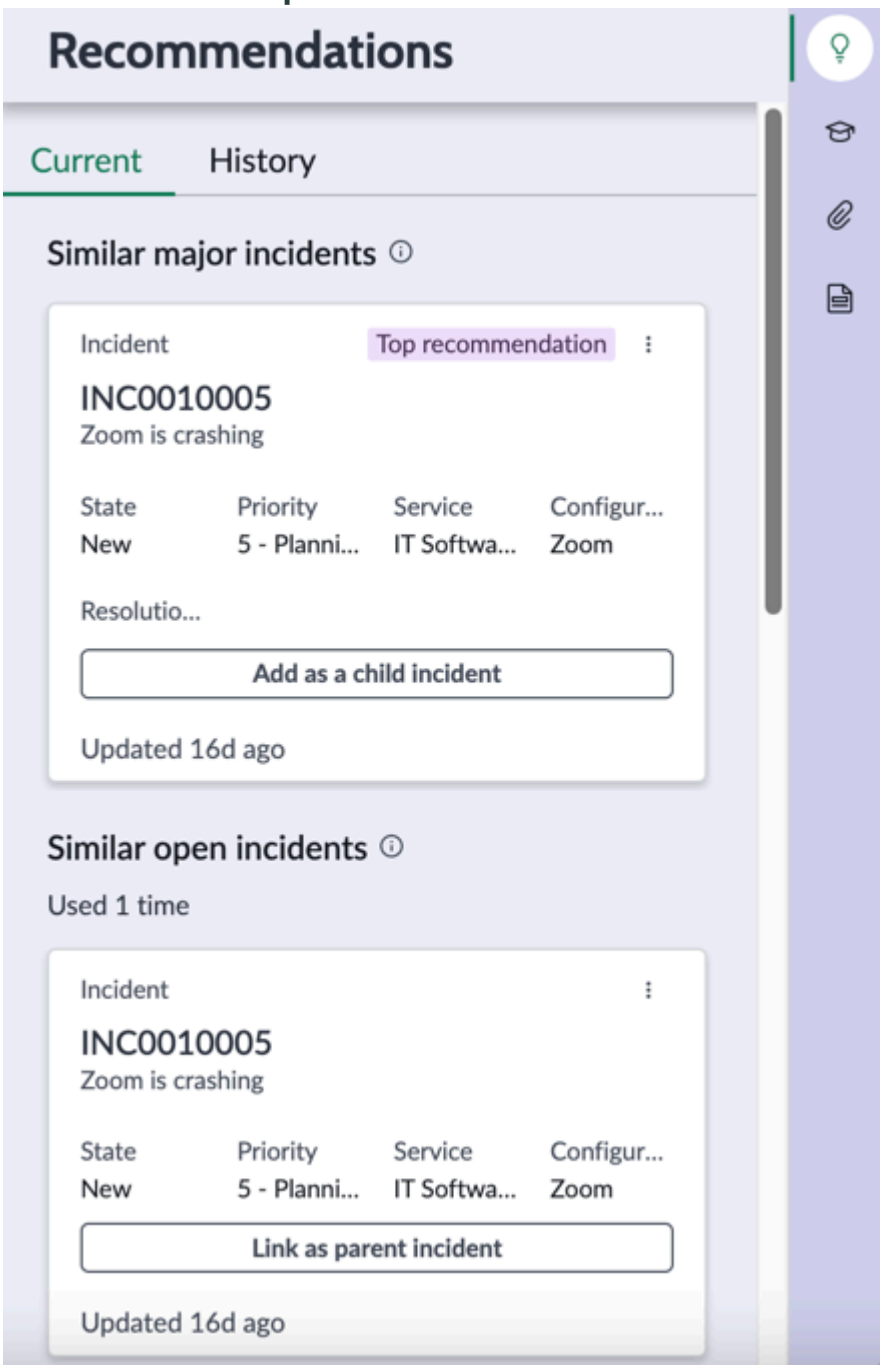
- Carte d'enregistrement : les détails d'enregistrement pertinents d'une table et les actions correspondantes sont disponibles.
- Carte de message : un message dérivé de la recommandation et les actions correspondantes sont disponibles. Par exemple, la carte **Proposer un incident majeur**.

Remarque :
toutes les cartes de la même règle de recommandation sont regroupées. Par exemple, pour la règle Incidents ouverts similaires pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, tous les incidents pertinents sont regroupés sous forme de cartes sous **Incidents ouverts similaires**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandations depuis la barre latérale



Pour en savoir plus sur les groupes de cartes d'un incident disponibles et leurs dépendances vis-à-vis des règles de recommandation, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Lorsque vous cliquez sur une carte ou sur son numéro d'enregistrement, les informations détaillées sur cette carte et ses actions sont affichées dans un nouvel onglet.

Chaque carte présente une action primaire et plusieurs autres actions. À chaque action que vous effectuez sur la carte, les recommandations sont recalculées. Vous pouvez ignorer une recommandation si elle n'est pas pertinente. De plus, lorsque vous effectuez une action primaire sur une carte, celle-ci est transférée de l'onglet **Actif** à l'onglet **Historique**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en fonction de la priorité, la première carte du groupe de cartes supérieur est affichée comme la recommandation prioritaire en haut du panneau **Recommandations**.

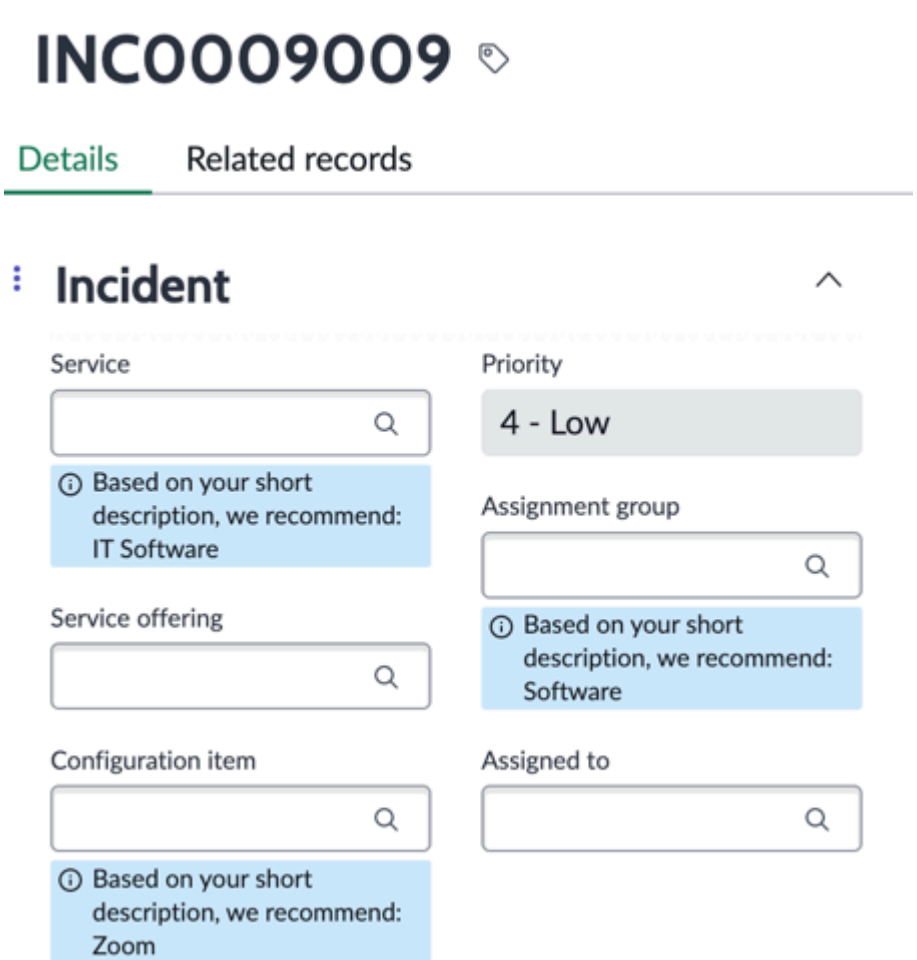
Recommandations au niveau du champ pour un incident

Une valeur prévue s'affiche pour ces champs dans l'onglet **Détails** d'un incident.

- Groupe d'affectation
- Élément de configuration
- Service

Ces valeurs sont prévues en fonction d'une règle de recommandation pour chaque champ. Pour en savoir plus sur ces règles, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Quand une valeur de seuil est configurée, la valeur recommandée peut être marquée ou renseignée automatiquement comme la valeur de champ. Pour obtenir des informations sur la configuration, consultez Configurer Cadre de travail des recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Recommandations au niveau du champ



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Bénéficiez de recommandations au niveau des champs ou basés sur des conseils pour les enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Obtenir des recommandations basées sur des conseils

Bénéficiez de recommandations exploitables en temps réel dans le panneau latéral afin de répondre aux questions des clients et de résoudre rapidement les problèmes.

Avant de commencer

Important :
Les utilisateurs disposant du rôle itil ou sn_incident_write dans le système de base ITSM peuvent consulter et utiliser les recommandations. Ces rôles (itil et sn_incident_write) englobent également les deux rôles suivants :

- sn_nb_action.next_best_action_user : pour consulter la recommandation
- sn_gd_guidance.guidance_user : pour utiliser la recommandation

Rôle requis : itil, admin, sn_incident_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les recommandations basées sur des conseils s'affichent pour divers enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâche d'incident, Problème, Tâche de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.

Pour les enregistrements d'incidents, cliquez sur l'icône **Recommandations** ( ) pour afficher les sous-onglets **Actions recommandées** et **Rechercher**. Le sous-onglet **Rechercher** vous permet de rechercher manuellement des recommandations optimisées par l'IA.

Pour les enregistrements autres que les incidents (tels que les tâches d'incident, les problèmes, les tâches de problème, les demandes de changement, les tâches de changement, les interactions et les demandes), les recommandations ne s'affichent pas directement. Au lieu de cela, vous pouvez utiliser la recherche optimisée par l'IA pour trouver des recommandations.

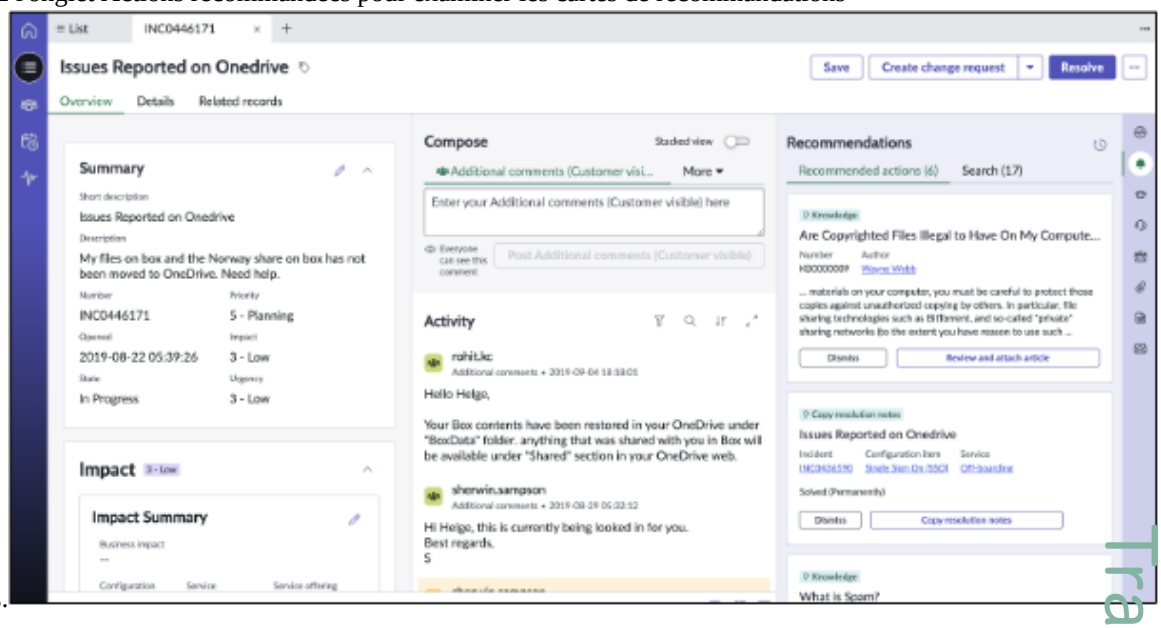
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Ouvrez un enregistrement sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'icône **Recommandations** ( ) dans le panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l'onglet Actions recommandées pour examiner les cartes de recommandations exploitables.



5. Passez en revue les cartes Actions recommandées et effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour accepter une recommandation, sélectionnez le bouton d'action sur la carte.
   - Pour supprimer une recommandation du panneau latéral contextuel, sélectionnez **Dismiss** (Rejeter) sur la carte.
6. Sélectionnez l'onglet **Rechercher** pour rechercher manuellement des recommandations optimisées par l'IA.

   La recherche optimisée par l'IA renvoie les huit types d'enregistrements suivants : Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.

Obtenir des recommandations de champ

Bénéficiez de recommandations pour les champs d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services lors de la création ou de la mise à jour d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les recommandations de champ ne sont disponibles que dans l'application Actions recommandées avancées pour ITSM, qui nécessite un abonnement au package ITSM Pro.
- Les recommandations associées aux recommandations de champ doivent être actives.
- Les recommandations de champ doivent être configurées dans le fichier Actions recommandées. Pour plus d'informations, consultez Create a field recommendation in Recommended Actions .

Procédure

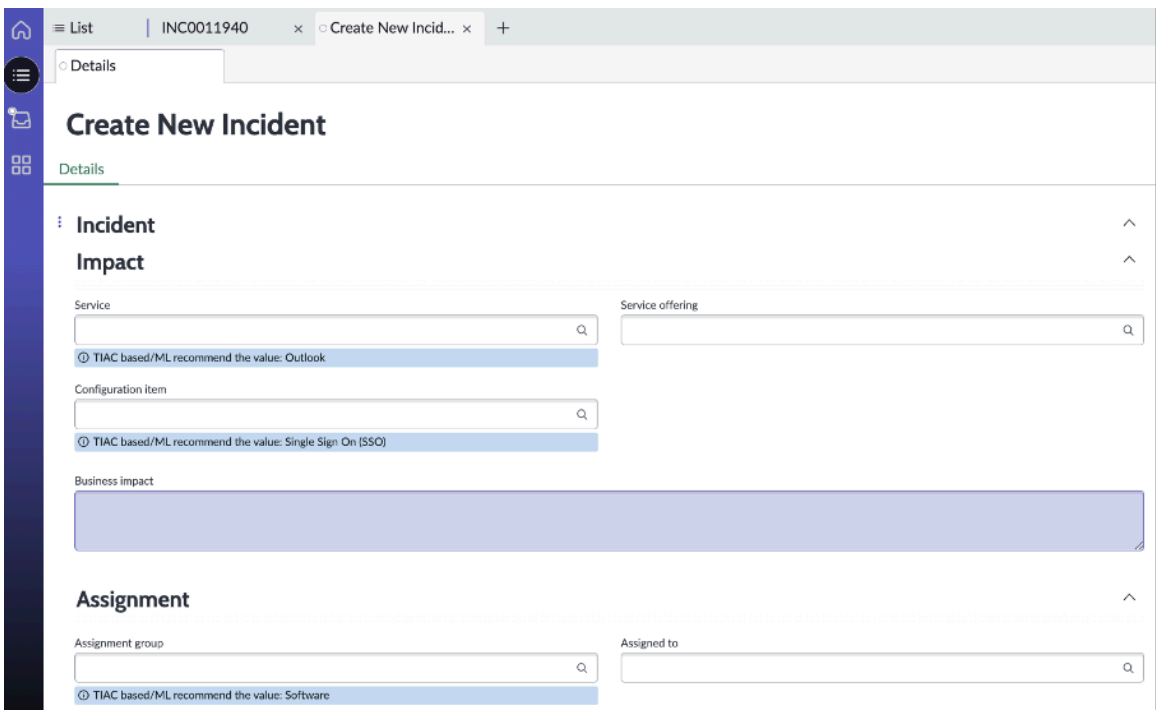
1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer un incident.

Traduction automatique

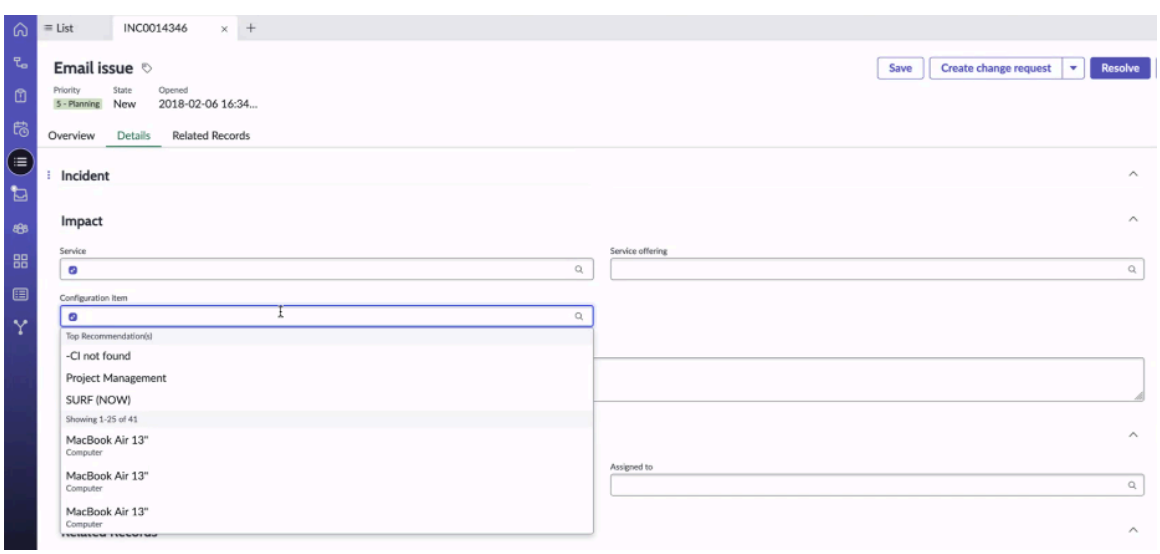
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans les champs **Description** et **Brève description**, entrez une description et une brève description de l'incident.
4. Effectuez l'une des actions suivantes pour obtenir les recommandations de champ :
   - Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.2, appuyez sur la touche Tab pour obtenir les recommandations de champ.

     Les champs sont renseignés automatiquement ou recommandés en fonction de la sortie définie dans la recommandation.



   - Si vous utilisez une version postérieure à la version 4.2, sélectionnez les champs requis pour afficher les recommandations de champ dans la liste déroulante.



Gestion des requêtes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services pour Gestion des requêtes intègre la fonctionnalité de plateforme pour les agents de niveau 1 dans une interface multionglet qui aide les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

agents à gérer efficacement plusieurs incidents, demandes de catalogue et tâches du catalogue.

En tant qu'agent, vous pouvez créer une demande du catalogue dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour lancer un flux de demande du catalogue à partir d'un flux Gestion des services informatiques différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident pour aider à suivre les demandes associées à un incident et vice versa. Vous pouvez également travailler sur des tâches du catalogue, mettre à jour l'état des tâches et gérer les approbations des demandes et des éléments demandés.

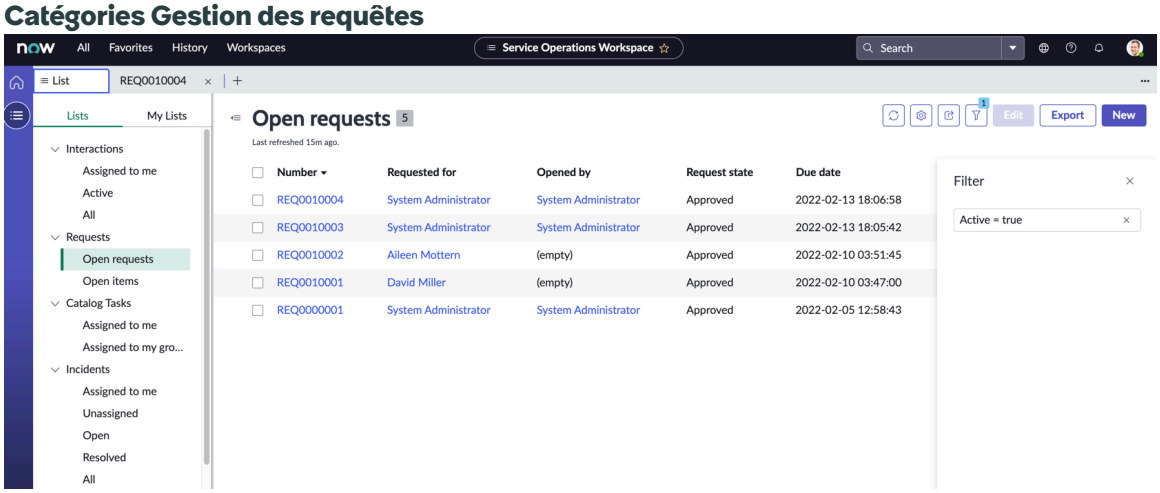
L'application Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications (sn-sow-itsm-cont) qui installe automatiquement l'application Gestion des requêtes pour Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_req) doit être installée pour les flux Gestion des requêtes dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Catégories Gestion des requêtes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les catégories Gestion des requêtes suivantes sont disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services :

- **Demande** : vous permet d'afficher les demandes actives et les éléments demandés.
- **Tâche du catalogue** : vous permet d'afficher les tâches actives affectées à l'utilisateur actuel et les tâches actives affectées aux groupes d'affectation de l'utilisateur actuel.

Catégories Gestion des requêtes



Formulaires Gestion des requêtes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les mises en page des formulaires, les actions d'interface utilisateur, les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients disponibles dans les formulaires Gestion des requêtes suivants dans l'interface utilisateur de la Now Platform sont également disponibles dans les formulaires Espace de travail pour l'exploitation des services correspondants.

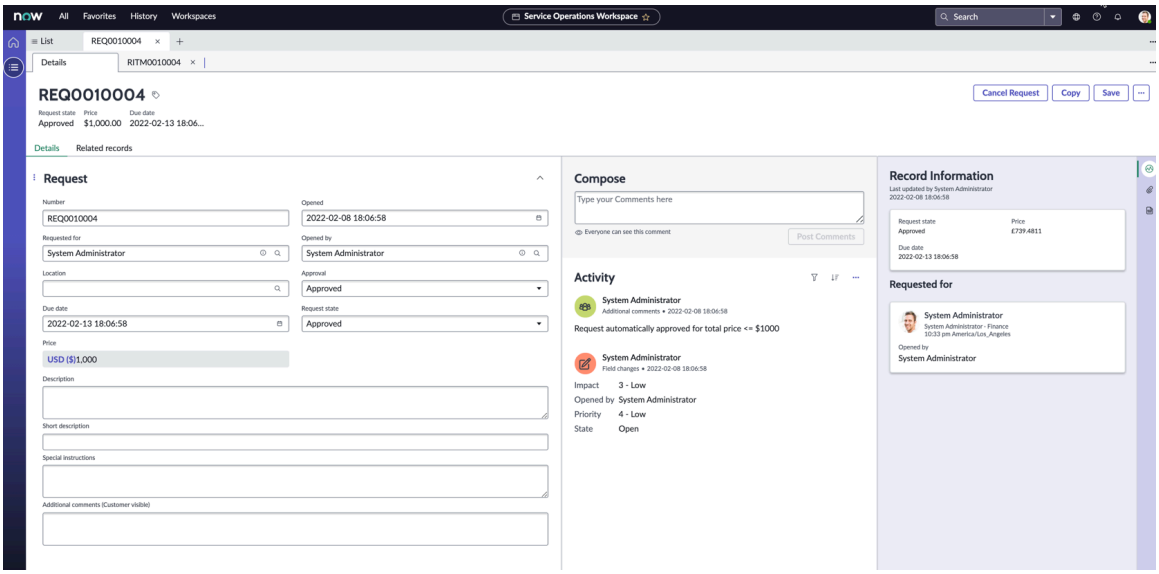
- Demande
- Élément de demande
- Tâche du catalogue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de demande

Vous pouvez afficher le formulaire de demande dans Espace de travail pour l'exploitation des services et suivre les informations d'enregistrement telles que l'état de la demande, le prix, la date d'échéance d'une demande, l'élément demandé ou la tâche dans la section Informations d'enregistrement.



Remarque :
un éditeur de variable est affiché sous la forme d'une fenêtre contextuelle pour les éléments de demande et les tâches du catalogue uniquement s'il est inclus dans les formulaires de la plateforme.

Vous pouvez modifier la vue de n'importe quel formulaire Espace de travail pour l'exploitation des services en personnalisant la vue Espace de travail pour l'exploitation des services depuis le formulaire Gestion des requêtes correspondant dans l'interface utilisateur de la Now Platform.

Créer une demande du catalogue dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez une demande du catalogue dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour lancer un flux de demande du catalogue à partir d'un flux Gestion des services informatiques différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident pour aider à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou sn_request_write

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
2. Lancez une demande du catalogue à partir d'un incident ou d'un enregistrement d'interaction.
3. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   La valeur du champ **Demande pour** est définie par défaut en fonction de l'origine de création de la demande :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la demande est créée à partir d'un incident, la valeur définie est la personne qui a appelé de l'incident.
- Si la demande est démarrée à partir d'une interaction, la valeur définie est la personne avec qui l'interaction se produit.

4. **Facultatif :** Sur la page Confirmation de commande, spécifiez l'adresse d'expédition dans le champ **Informations de livraison**.
5. **Facultatif :** Sur la page Confirmation de commande, fournissez toutes les informations supplémentaires dans le champ **Instructions spéciales**.
6. Sélectionnez **Valider**.
   La demande est créée et associée à l'incident parent.
7. Sélectionnez **Fermer**.
8. **Facultatif :** Pour afficher la demande créée, sélectionnez **Afficher les détails**.

Intégrations de ServiceNow avec Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez créer une expérience connectée pour les utilisateurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services via des intégrations de ServiceNow avec Microsoft Teams.

La collaboration à l'aide de Microsoft Teams est disponible pour les enregistrements de tâches suivants dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- Incident
- Problème
- Changement
- Demande
- Interaction

Dans le panneau **Collaborer** de l'enregistrement de tâche, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

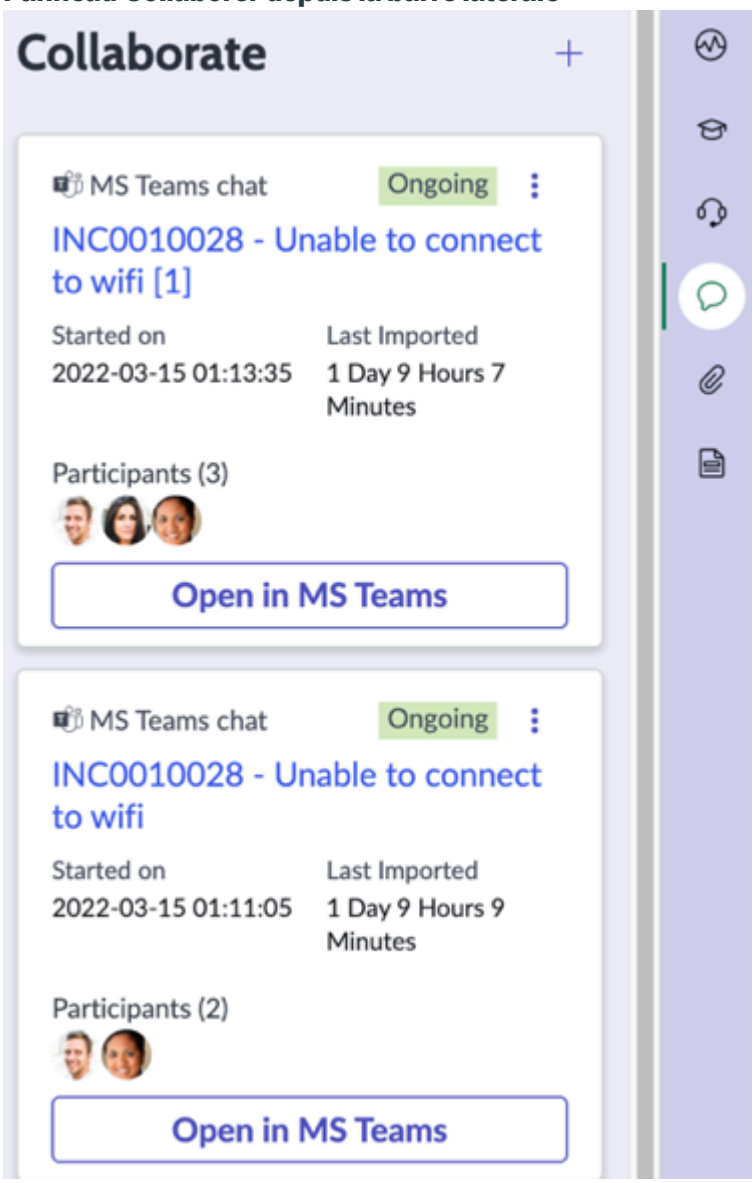
- Affichez l'historique des conversations de messagerie instantanée liées à l'enregistrement.
- Lancez une conversation de messagerie instantanée à partir de l'enregistrement.
- Importez des messages à partir d'une conversation de messagerie instantanée existante dans l'enregistrement.

Un agent peut afficher la présence de l'utilisateur avant de contacter l'utilisateur. Pour en savoir plus sur la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez la rubrique Spécifier la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Collaborer depuis la barre latérale



Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services via les intégrations de ServiceNow avec Microsoft Teams, reportez-vous à ServiceNow pour Microsoft Teams.

Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Fournissez une expérience connectée aux utilisateurs en démarrant une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams à partir d'un enregistrement de tâche ou en important la messagerie instantanée dans l'enregistrement de tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous affichez ou importez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams pour un enregistrement de tâche, les détails de l'enregistrement s'affichent dans la section **Détails** de l'onglet **Importation MS Teams**. Pour en savoir plus sur la configuration de ces détails, reportez-vous à la rubrique Configurer les informations d'enregistrement de tâche dans l'onglet Importation MS Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de tâche, par exemple, incident.
2. Dans Barre latérale, cliquez sur l'icône Collaborer ( ).
3. Pour afficher une conversation de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône Autres options (⋮) sur la messagerie instantanée et sélectionnez **Afficher la messagerie instantanée**.
4. Pour démarrer une conversation de messagerie instantanée, effectuez les actions suivantes.
   a. Dans le panneau **Collaborer**, cliquez sur le signe plus (+), puis sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
   b. Dans la boîte de dialogue **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**, spécifiez les participants.
   c. **Facultatif :** Pour spécifier d'autres options de messagerie instantanée, cliquez sur **Afficher plus d'options de messagerie instantanée** et spécifiez un client.

      (Optional) Vous pouvez choisir l'application Microsoft Teams ou l'application Web Microsoft Teams.
   d. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.
      - Une conversation de messagerie instantanée est lancée dans Microsoft Teams.
      - Toutes les messageries instantanées automatiques sont automatiquement importées dans le panneau **Collaborer**.
5. Pour afficher une conversation de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône Autres options (⋮) sur la messagerie instantanée et sélectionnez **Afficher la messagerie instantanée**.
6. Pour importer une conversation de messagerie instantanée, effectuez l'une des actions suivantes.

   Les messageries instantanées importées sont reflétées dans le flux d'activité de l'enregistrement de tâche.

Gestion des niveaux de service dans Espace de travail pour l'exploitation des services

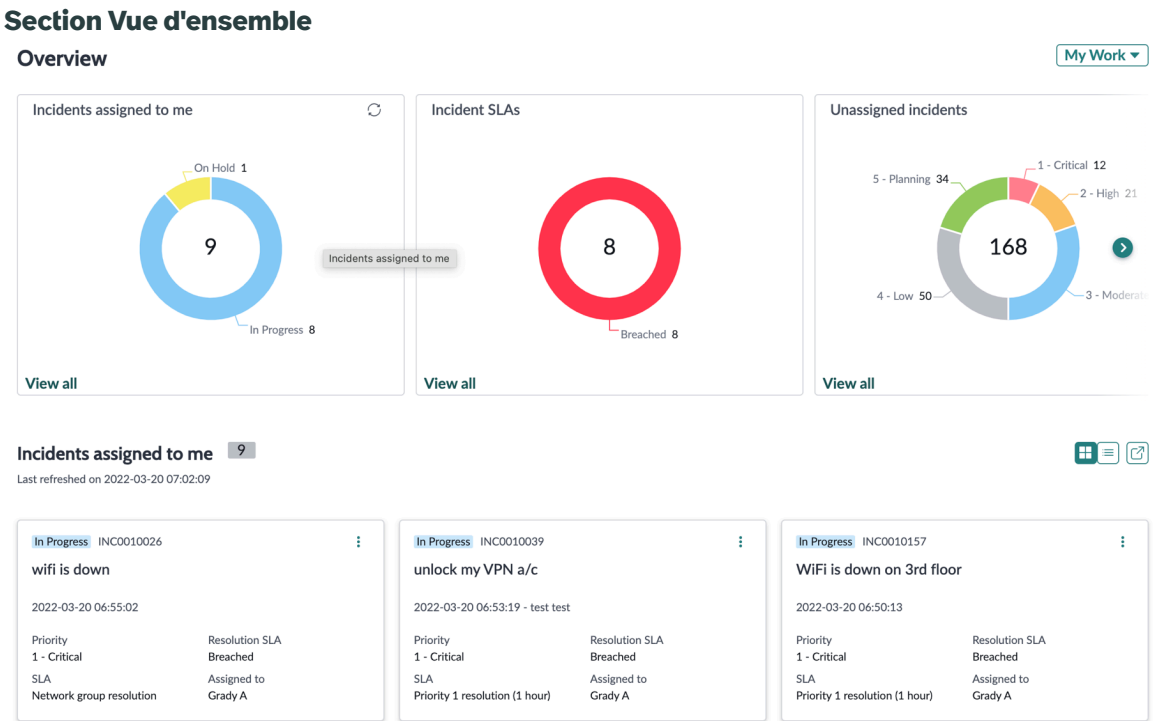
Vous pouvez accéder aux informations sur l'accord sur les niveaux de service (SLA) pour un incident sur la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services et la page d'enregistrement d'incident.

Informations sur les SLA sur la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services

Sur la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez cliquer sur la carte **SLA d'incidents** pour afficher les incidents regroupés par leurs SLA. Cette carte affiche uniquement les détails du SLA pour les incidents affectés à l'agent. Pour en savoir plus sur les personnalisations possibles pour cette carte, reportez-vous à la rubrique Configurer la couleur de l'anneau dans la section Vue d'ensemble.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour en savoir plus sur les SLA de surveillance, reportez-vous à la rubrique Surveillance des accords sur les niveaux de service (SLA).

Afficher les informations sur l'accord sur les niveaux de service pour un incident

Surveillez les accords sur les niveaux de service (SLA) de tâche affichés sur une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Les configurations du minuteur SLA suivantes affichent le SLA de réponse et de résolution pour un incident.

- Réponse aux incidents
- Résolution de l'incident

Vous devez configurer les mappages de configuration du minuteur SLA pour ces configurations de minuteur. Pour en savoir plus sur la configuration de ces mappages, reportez-vous à la rubrique Configurer le minuteur SLA.

Procédure

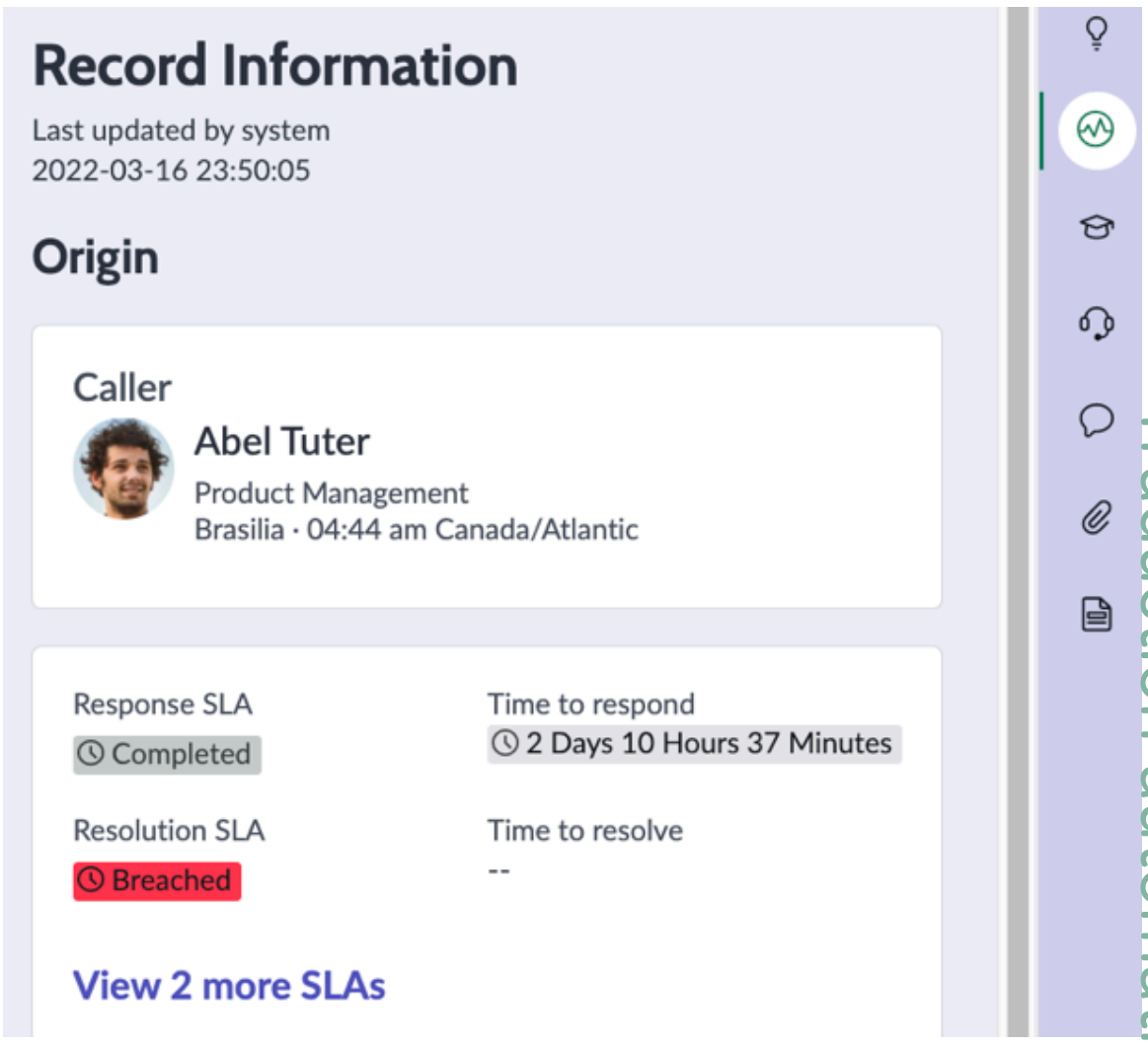
1. Ouvrez une page d'enregistrement d'incident.
2. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Informations d'enregistrement ( ).
   - Les SLA de réponse et de résolution sont affichés.
   - En cas de mappages de configurations de minuteurs SLA multiples pour les configurations des minuteurs Réponse aux incidents et Résolution de l'incident, seul l'enregistrement SLA de réponse et de résolution associé au mappage dont la valeur d'ordre est la moins élevée s'affiche.
   - Une fois le SLA terminé, le temps nécessaire pour répondre et résoudre l'incident s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la configuration de l'affichage des informations sur les SLA, reportez-vous à la rubrique Personnaliser l'affichage des accords sur les niveaux de service pour un incident.

Informations sur les SLA d'un incident



3. **Facultatif :** Pour afficher tous les SLA associés à l'incident, cliquez sur **Afficher plus de SLA**.
   La liste de tous les SLA de tâche s'affiche.

Gestion de Expérience de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez vos interactions et files d'attente de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

En tant qu'agent de visite, vous pouvez utiliser Espace de travail pour l'exploitation des services pour gérer vos interactions de visite affectées. Vous pouvez ouvrir les incidents lorsqu'un problème n'est pas résolu à l'emplacement de visite. Vous pouvez également créer directement une demande de matériel ou de logiciel via Catalogue de services lorsqu'un actif n'est pas disponible dans l'entrepôt de l'emplacement de visite.

En tant qu'agent de visite, vous pouvez effectuer les activités suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accéder à la boîte de réception personnelle pour afficher les affectations de canaux de visite.
- Travailler simultanément sur des interactions concurrentes ou multiples.
- Promouvoir des interactions en incidents ou demandes.
- Extraire et travailler de façon aléatoire sur une interaction de visite à partir de la file d'attente.
- Utiliser l'Assistant d'agent pour accélérer une exécution.
- Afficher vos interactions de visite affectées, les rendez-vous planifiés et à venir, les emplacements de visite et les guichets qui vous sont affectés.
- Afficher les actifs disponibles et répondre aux demandes à partir d'un entrepôt local.
- Créer des incidents et des demandes si nécessaire.
- Réaffecter, transférer et modifier les interactions de visite selon les besoins.

Listes Expérience de visite

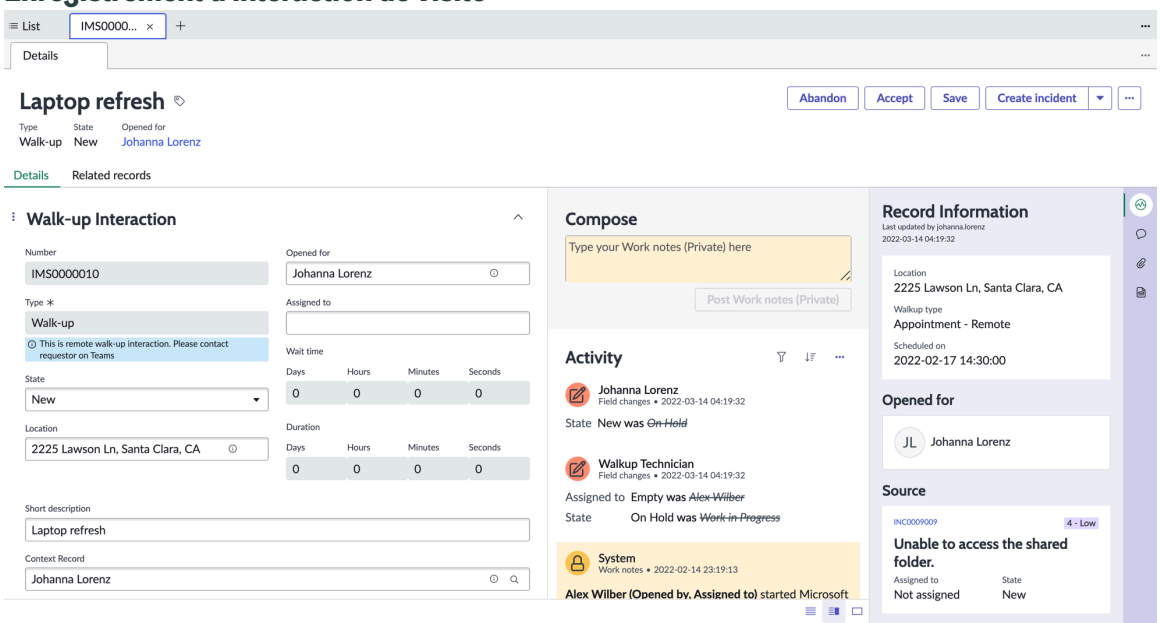
Élément de liste	Description
Mes entrepôts	Entrepôts et actifs associés aux emplacements de file d'attente de visite qui vous sont affectés.
Emplacements de visite	Emplacements de visite qui vous sont affectés.
Guichets de location	Guichets disponibles à un emplacement de visite. Sélectionnez un guichet pour vous enregistrer.
Mes visites affectées	Interactions de visite que vous êtes chargé de résoudre ou les demandes à traiter. Ces interactions présentent l'état Travail en cours.
Ouverts - Non affectés	Liste de toutes les interactions de visite ouvertes et non affectées pour vos emplacements. Ces interactions présentent l'état Nouveau, Mis en file d'attente ou Travail en cours.
Visites fermées	Toutes les interactions de visite fermées. Les interactions fermées présentent un état Fermé terminé ou Fermé abandonné.
Rendez-vous	Tous les rendez-vous de visite à venir.

Explorer l'interaction de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Explorez les différentes sections d'une affectation de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Onglet Détails

Affichez les détails d'une interaction de visite.

- Interaction de visite : affichez les détails de l'interaction de visite, tels que le numéro, l'état, l'emplacement de visite et le motif de la visite.
- Composer : écrivez des notes de travail pour vous-même.
- Activité : affichez les activités effectuées sur cet enregistrement.
- Informations d'enregistrement : affichez les informations sur le rendez-vous.
- Ouvert pour : afficher les informations sur le demandeur.
- Source : affichez la source de l'enregistrement d'interaction de visite.

> **Remarque :**
> la section Source s'affiche uniquement si un rendez-vous de visite est créé via un incident. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Créer un rendez-vous via un incident.

Onglet Enregistrements connexes

Affichez les détails des enregistrements connexes.

- Tâches associées
- Tâches de l'utilisateur

Travailler sur l'interaction de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez vos rendez-vous de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez **Boîte de réception** dans la barre latérale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Définissez l'état sur **Disponible**.
   Une tâche d'interaction de visite est automatiquement importée dans votre boîte de réception, si aucune interaction de visite ne vous est déjà affectée.
4. Sélectionnez **Accepter**.
5. Sur la page des détails, sélectionnez l'une des options suivantes.

6. Si des interactions vous ont déjà été affectées, accédez à **Listes** > **Visite** > **Mes visites affectées**.
7. Dans la liste Visite, sélectionnez **Guichet de location**.
8. Sélectionnez un guichet affecté à l'emplacement dans la liste.
9. Sur la page **Guichet de l'emplacement de visite**, sélectionnez **Enregistrement**.

   Remarque :
   les guichets de l'emplacement de visite s'affichent uniquement lorsque l'option Afficher le guichet est activée.

10. Sur la page **Mes visites affectées**, sélectionnez l'interaction de visite qui vous est affectée.
11. Une fois que vous avez traité ou résolu la demande, définissez l'état de l'interaction de visite sur **Fermé terminé**.

Créer un rendez-vous via un incident

Planifiez un rendez-vous au nom d'un demandeur via un enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
2. Sous **Incidents**, sélectionnez **Ouvrir** ou **Mes affectations**.
3. Sélectionnez l'incident pour lequel vous souhaitez planifier un rendez-vous.
4. Dans l'icône Actions supplémentaires.
5. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option **Réserver un rendez-vous de visite**.
6. Dans la fenêtre Prise de rendez-vous de visite, saisissez les détails requis pour prendre un rendez-vous au nom du demandeur.
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Un enregistrement de rendez-vous de visite est créé.
- L'option **Rendez-vous de visite** apparaît sous l'onglet **Enregistrements connexes** pour cet incident. Vous pouvez afficher tous les rendez-vous de visite associés à l'incident.
- Le demandeur est informé du rendez-vous. Le demandeur peut également consulter le rendez-vous créé sur la page d'accueil sous le widget Mes éléments actifs.

Traduction automatique

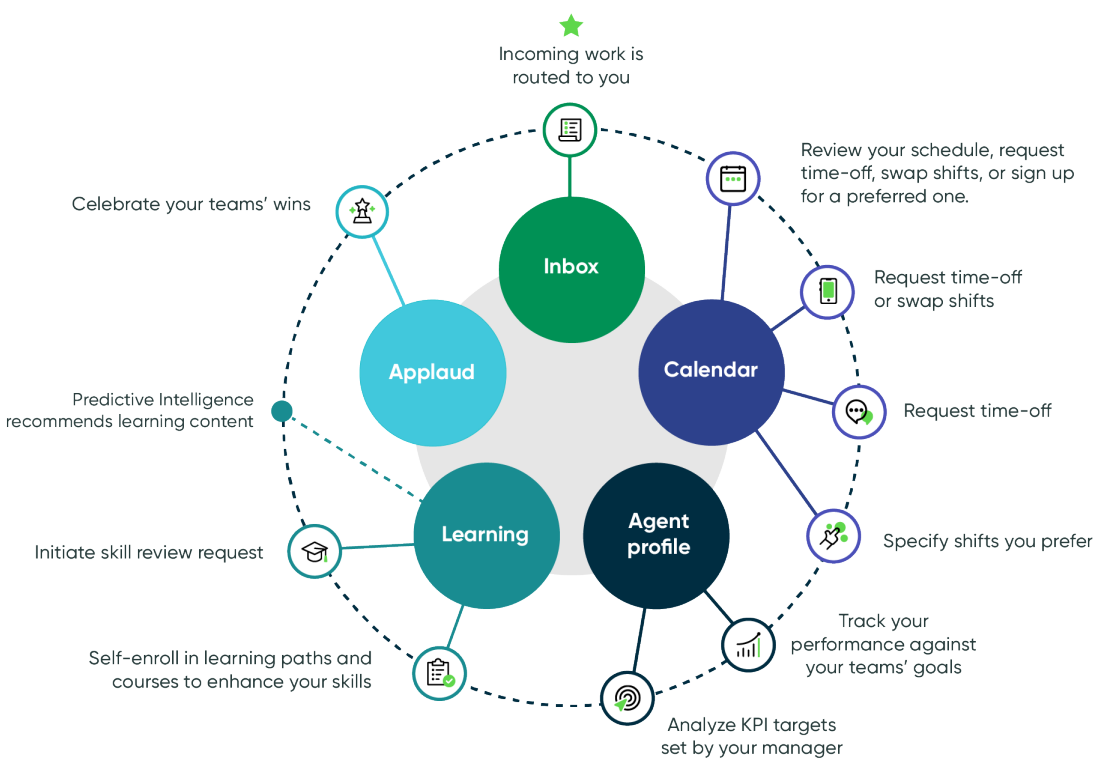
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez votre calendrier à l'aide de la fonction Planification de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Utilisez Coaching pour passer en revue et achever une formation affectée.

Important :
vous devez activer le module d'extension Espace de travail configurable Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) afin d'utiliser Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

L'image ci-après illustre le workflow de l'agent entre les différents modules dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.



Surveillez les cibles définies par votre gestionnaire, affichez les tâches d'apprentissage que vous devez accomplir et suivez les éléments à venir dans la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services.

Accéder à votre profil dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez et surveillez l'état en temps réel de votre travail en accédant à votre profil dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez suivre les incidents et les interactions que vous avez fermés et le nombre sur lequel vous travaillez actuellement. Vous pouvez également afficher les rôles et les groupes auxquels vous appartenez et afficher des informations sur votre gestionnaire et vos coéquipiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez à votre profil pour analyser les informations telles que :

- Les indicateurs clés de performance qui comptent le plus pour vous et les cibles Analyse des performancesdéfinies pour vous par votre gestionnaire. Pour en savoir plus sur Analyse des performances, consultez Cibles Analyse des performances .
- Formation en attente qui vous a été affectée et son échéance.
- Les canaux de service auxquels vous êtes affecté et leur utilisation actuelle.
- Compétences et niveaux de compétences que vous utilisez actuellement et les lacunes en compétences que vous souhaitez peut-être combler.
- PTO à venir.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

   Lorsque vous cliquez sur l'icône Accueil ( ), vous pouvez afficher l'état de votre travail, les performances de l'organisation, l'état actuel des incidents et les incidents non affectés sur la page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services.

2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).

Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification

Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services pour gérer votre calendrier.

En tant qu'agent, vous pouvez utiliser le tableau de bord Espace de travail pour l'exploitation des services pour consulter les événements tels que les formations et les congés liés aux équipes de l'agent, ou le nombre de sessions de travail dont vous disposez pour le jour même et le lendemain.

Remarque :
si vous avez un PTO à venir le lendemain du jour même dans la section **À venir**, la liste **Aujourd'hui** affiche que vous avez un PTO à venir le lendemain. Si vous êtes sur le PTO du jour même, cette liste n'affiche pas que vous avez un PTO.

Gérer votre calendrier à l'aide de l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Consultez votre calendrier, créez un événement de type personnalisé, demandez un congé pour une astreinte ou une équipe, ou échangez une équipe avec des collègues à l'aide du calendrier de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

- Si votre administrateur système a activé la propriété système *sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break*, vous pouvez modifier l'heure de début et de fin de votre temps de pause dans un parcours d'équipe.
- Si votre administrateur système a activé la propriété système *sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break*, vous pouvez ajouter ou supprimer votre temps de pause dans un parcours d'équipe.

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous pouvez travailler pendant le quart demandé, vous pouvez également approuver la demande d'échange de quart de votre pair. Lorsque vous demandez un congé pour une équipe d'astreinte, vous pouvez également proposer un agent pour vous remplacer. Vous pouvez également filtrer les agents dans le calendrier de l'équipe en fonction du membre de l'équipe, de l'emplacement, des compétences, du plan d'équipe ou des événements.

Vous pouvez :

- échanger des équipes avec des agents qui font partie de votre groupe d'affectation ;
- ajouter des participants aux types d'événements de réunion ou de formation ;
- modifier ou supprimer les types d'événements de réunion ou de formation que vous avez créés ;
- modifier ou supprimer des types d'événements de travail si vous êtes l'utilisateur connecté et si l'événement vous a été affecté.

Remarque :

- Si le calendrier de l'agent dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM est intégré à son calendrier Microsoft Outlook, l'agent peut afficher ses équipes, ses calendriers et les événements tels que les réunions, les formations et les congés dans votre calendrier Microsoft Outlook. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser le calendrier de l'agent dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM avec le calendrier Microsoft Outlook.
- Lorsque vous créez un événement de type réunion ou formation, l'utilisateur connecté figure toujours dans la liste des participants et ne peut pas en être supprimé.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier.
   Accéder au calendrier :
   - Afficher votre calendrier en cliquant sur l'onglet **Mon calendrier**. Ensuite, utilisez la liste pour sélectionner le calendrier que vous souhaitez afficher par jour, par semaine ou par mois.
   - Afficher le calendrier d'un autre agent en cliquant sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**. Cliquez ensuite sur le calendrier d'un agent pour voir ses heures de travail et de pause.

   Remarque :
   Vous pouvez consulter le calendrier du groupe d'affectation primaire et du groupe d'astreinte dont vous faites partie.

3. Créez un événement de type personnalisé.
   Vous pouvez créer, modifier ou supprimer des événements de type personnalisé que votre administrateur système a activés en tant qu'événements accessibles aux agents.
   a. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez le nom du type d'événement personnalisé.
   b. Dans le formulaire du type d'événement personnalisé, renseignez les champs requis.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour modifier l'événement, sélectionnez-le, puis sélectionnez l'icône Modifier ( ) pour y apporter les changements nécessaires et enregistrez-le. Pour le supprimer, sélectionnez l'icône Supprimer.

4. Effectuez une demande.

   - Vous pouvez utiliser le champ **Composer** dans la demande de congé pour communiquer avec votre gestionnaire.
   - Vous pouvez utiliser le champ **Composer** dans la demande d'échange d'équipe pour communiquer avec vos pairs.

À	Effectuez cette action
Demander un échange de quart	Créez un échange d'équipe, ou procédez à l'échange en sélectionnant une équipe. Pour créer un échange d'équipe, procédez comme suit : **a.** Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Échange d'équipe**. **b.** Renseignez les détails du demandeur. Votre nom est automatiquement renseigné dans le champ **Demandeur**. **i.** Dans le champ **Date**, sélectionnez la date pour laquelle vous souhaitez échanger l'équipe. **ii.** Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe à échanger. Si vous n'avez qu'une seule équipe pour la date sélectionnée, ce champ est renseigné automatiquement. **c.** Renseignez les détails de l'agent avec lequel vous souhaitez échanger l'équipe. **i.** Dans le champ **Agent**, sélectionnez le nom de l'agent. **ii.** Dans le champ **Date**, sélectionnez la date pour laquelle vous souhaitez échanger l'équipe. **iii.** Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe à échanger. Si vous n'avez qu'une seule équipe pour la date sélectionnée, ce champ est renseigné automatiquement. **d.** Cliquez sur **Envoyer**. Pour échanger en sélectionnant une équipe, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez une équipe sur le calendrier et cliquez sur l'icône Échange d'équipe. **b.** Dans le menu Quart de votre quart, sélectionnez le quart que vous souhaitez échanger avec un autre agent. Ces informations sont remplies automatiquement lorsque vous ouvrez la demande à l'aide de l'icône d'échange de quart. **c.** Dans le champ **Agent** du quart demandé, sélectionnez l'agent avec lequel vous souhaitez effectuer l'échange. **d.** Dans le menu Quart du quart demandé, sélectionnez le quart de l'agent que vous souhaitez échanger. **e.** Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez cette action
Demander un congé pour une équipe de travail	Créez une nouvelle demande de congé ou sélectionnez une équipe de travail pour laquelle vous souhaitez prendre un congé. Pour créer une demande de congé : **a.** Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Congé**. **b.** Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de début souhaitée du congé. **c.** Dans le champ **Date de fin**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de fin souhaitée du congé. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**. Pour créer une demande à partir d'une équipe de travail, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez l'équipe de travail dans le calendrier pour laquelle vous souhaitez prendre un congé et cliquez sur l'icône Demander un congé ( ). La date et l'heure de début, ainsi que la date et l'heure de fin sont automatiquement renseignées. **b.** Dans le champ **Titre**, saisissez un nom pour l'équipe de travail. **c.** Dans le champ Description, expliquez la raison du congé. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**. **Remarque :** ◦ Pour modifier une équipe de travail, sélectionnez le parcours d'équipe dans lequel vous souhaitez modifier le temps de pause, sélectionnez l'icône Modifier ( ) dans l'équipe de de travail, modifiez les heures de pause souhaitées et cliquez sur **Enregistrer**. ◦ Si vous modifiez votre demande de congé après l'avoir envoyée, elle passe à l'état **Demandé**.
Demander un congé pour une équipe d'astreinte	Créez une demande de congé d'astreinte ou sélectionnez une équipe d'astreinte pour laquelle vous souhaitez prendre un congé. **Remarque :** Les préférences d'approbation des PTO pour chaque groupe d'astreinte sont définies par votre administrateur. Pour en savoir plus, consultez Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs. La propriété `com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required` doit être définie sur `true`. Pour en savoir plus, consultez Propriétés système pour la Planification d'astreinte. Pour créer une demande, procédez comme suit : **a.** Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Congé d'astreinte**. **b.** Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de début souhaitée du congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez cette action
	c. Dans le champ **Date de fin**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de fin souhaitée du congé. **d.** Dans le champ **Groupe**, sélectionnez le groupe auquel appartient l'agent que vous proposez en remplacement. **e.** Dans le champ **Couverture proposée**, sélectionnez le nom de l'agent. **f.** Cliquez sur **Enregistrer**. Pour créer une demande à partir d'une équipe d'astreinte, procédez comme suit : **a.** Dans le calendrier, sélectionnez une astreinte pour laquelle vous souhaitez prendre un congé. **b.** Cliquez sur l'icône Demander un congé ( ). La date et l'heure de début, la date et l'heure de fin et le groupe sont automatiquement renseignés. **c.** Dans le champ **Couverture proposée**, sélectionnez le nom de l'agent. **d.** Demandez un congé. **e.** Cliquez sur **Enregistrer**.

La demande d'échange d'équipe se déplace vers la file d'attente d'approbation de l'agent que vous avez contacté pour l'échange. Pour en savoir plus, consultez Approuver ou rejeter un échange d'équipe.

La demande de congé se déplace vers la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire. Pour en savoir plus sur les approbations, accédez à Suivre et gérer le calendrier de vos équipes.

Approuver ou rejeter un échange d'équipe dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez approuver un échange d'équipe demandé par votre pair si vous êtes disponible afin de travailler à cette période. Dans le cas contraire, vous pouvez le rejeter.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier.
3. Cliquez sur l'onglet **Approbations de quarts**.
4. Sélectionnez la demande que vous souhaitez approuver ou rejeter.
5. Passez en revue les détails de la demande d'échange d'équipe et effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour approuver la demande, cliquez sur **Approuver**.
- Pour rejeter la demande, cliquez sur **Rejeter**.

Si vous approuvez un changement de quart, l'application déplace la demande vers la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire. Pour en savoir plus, accédez à Suivre et gérer le calendrier de vos équipes.

Demander un congé à l'aide d'Agent virtuel ITSM

Automatisez votre demande de congé à l'aide d'Agent virtuel ITSM. Tapez des mots clés dans le chatbot pour créer et soumettre votre demande, qui est ensuite automatiquement acheminée vers votre gestionnaire pour approbation. Vous pouvez également utiliser Compréhension du langage naturel pour effectuer votre demande de congé.

Avant de commencer

Le module d'extension Sujets de conversations d'agent virtuel ITSM (com.snc.itsm.virtualagent) doit être activé.

Remarque :
Pour rechercher des équipes et des calendriers, vous devez générer l'index de texte pour la table Rubrique [sys_cs_topic] avant de commencer à utiliser ITSM Agent virtuel pour effectuer des demandes de congé.

Avant de pouvoir utiliser Natural Language Understanding pour effectuer des demandes de congé, il convient de former et de publier le modèle NLU de demande de congé.

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Portail de services** > **Accueil du portail de services**.
2. Cliquez sur l'icône de messagerie instantanée.
3. Dans la fenêtre de messagerie instantanée, faites l'une des opérations suivantes pour créer la demande :
   - Pour utiliser des mots-clés, entrez *congé*, *vacances* ou des mots-clés similaires.
   - Pour utiliser Compréhension du langage naturel, saisissez un énoncé.
4. Sélectionnez la rubrique Demande de congé.
   Le calendrier s'affiche avec le message « Quand voulez-vous commencer votre congé ? ».
5. Sélectionnez la date et l'heure de début de votre demande de congé, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Le calendrier s'affiche avec le message « Quand voulez-vous terminer votre congé ? ».
6. Sélectionnez la date et l'heure de fin de votre demande de congé, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Le message « Voulez-vous saisir le motif de votre congé ? » s'affiche.
7. **Facultatif :** Cliquez sur **Oui** et entrez le motif du congé, puis cliquez sur **Entrée**.
   Le message « Votre demande de congé a été soumise et se trouve dans la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire » s'affiche.
8. Pour afficher la demande soumise sur votre calendrier, cliquez sur **Afficher la demande soumise (numéro de demande)**.

Pointer à l'entrée et à la sortie de votre équipe de travail dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Pointez à l'entrée et à la sortie de vos équipes de travail à l'aide d'Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez suivre les détails, tels que la présence et le récapitulatif du temps de travail, pour savoir dans quelle mesure vous êtes proche de vos calendriers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'événement de pointage à l'entrée est généré lorsque vous vous connectez ou définissez votre état sur **Disponible** dans Espace de travail pour l'exploitation des services. L'événement de pointage à la sortie est généré lorsque vous vous déconnectez d'Espace de travail pour l'exploitation des services ou définissez votre état sur **Hors ligne** ou **En pause**.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Service Operations Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Boîte de réception ( ).
   - Pour pointer à l'entrée de votre équipe de travail, définissez votre état sur **Disponible**.
   - Pour pointer à la sortie de votre équipe de travail définissez votre état sur **Hors ligne** ou **En pause**.

Résultats
Vous pouvez afficher votre temps de présence et le respect de votre calendrier en sélectionnant **Listes** > **Respect du calendrier** > **Temps de présence** et **Récapitulatif du temps de travail**.

Vous inscrire à vos équipes préférées

Spécifiez une ou plusieurs équipes dans un plan de calendrier auprès desquelles vous préférez vous inscrire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez recevoir des notifications lorsque votre responsable met un plan de calendrier à disposition pour l'inscription. Vous pouvez également recevoir des notifications lorsque le plan de calendrier ouvert à l'inscription arrive à échéance le jour même ou prochainement.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **S'inscrire aux équipes**.

   Vous pouvez utiliser des mots-clés pour rechercher les plans de calendrier et afficher tous les calendriers avec les équipes actives pour les groupes d'affectation auxquels vous pouvez vous inscrire. Utilisez la pagination pour parcourir tous les plans de calendrier disponibles.

   L'état actuel de chaque plan de calendrier est mis en surbrillance dans chaque carte. Le tableau ci-dessous décrit la valeur mise en surbrillance.

Valeur en surbrillance	Description
Disponible	Vous pouvez vous inscrire aux équipes pour le plan de calendrier.
Brouillon	Équipes que vous avez pris en compte pour l'inscription, sans terminer le processus d'inscription.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur en surbrillance	Description
Terminé	Une ou plusieurs équipes préférées soumises dans le plan de calendrier.
Fermé incomplet	Le plan de calendrier n'a actuellement pas d'équipes auxquelles vous pouvez vous inscrire.
Fermé terminé	Le plan de calendrier a au moins une équipe préférée à laquelle vous vous êtes inscrit.

4. Sélectionnez l'icône Chevauchement de congés ( ) pour vérifier si le congé que vous avez demandé ou ceux qui ont été approuvés ne chevauchent pas le plan de calendrier disponible pour l'inscription.
5. Pour vous inscrire auprès de vos équipes préférées, sélectionnez **Ajouter une équipe**.
   Vous ne pouvez vous inscrire qu'aux équipes du plan de calendrier qui n'ont pas encore été publiées.
   La fenêtre contextuelle Ajouter une équipe s'affiche. Vous pouvez rechercher une équipe à l'aide de la barre de recherche et sélectionner des équipes à enregistrer comme brouillons.

   Vous pouvez vous inscrire auprès d'un nombre maximal d'équipes que votre administrateur a configuré dans la propriété système *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup*.
6. Pour enregistrer les équipes sélectionnées pour l'inscription, sélectionnez **Enregistrer les équipes**, puis **Enregistrer comme brouillon**.
7. Sélectionnez le signe plus (+) et inscrivez-vous à des équipes supplémentaires.
   Si vous avez plusieurs équipes, vous pouvez les réorganiser en utilisant les flèches vers le haut ou vers le bas dans la carte pour chaque équipe.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
   Toutes les équipes que vous avez ajoutées pour l'inscription sont soumises.

Espace de travail pour l'exploitation des services - Apprentissage

Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services Apprentissage pour afficher les cours et parcours d'apprentissage que vous pouvez suivre.

En tant qu'agent, vous pouvez obtenir des recommandations sur les cours ou les parcours qui vous intéressent, suivre des cours et des parcours d'apprentissage, et ajouter des compétences à votre ensemble de compétences après avoir suivis ceux-ci.

Onglet Vue d'ensemble

Utilisez l'onglet **Vue d'ensemble** pour visualiser vos tâches d'apprentissage actives ou accomplies, les compétences que vous avez récemment utilisées et les recommandations basées sur vos activités passées.

Section	Description
Mon apprentissage actif	Visualisez les tâches d'apprentissage, qui peuvent inclure des parcours d'apprentissage et des cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	• Il s'agit notamment des tâches que votre responsable vous a attribuées et de celles auxquelles vous avez choisi de vous inscrire automatiquement. • Celles-ci sont classées par date d'échéance et affichent la durée nécessaire à leur réalisation ainsi que leur état d'avancement. • Vous pouvez sélectionner **Afficher tous les apprentissages actifs** pour afficher toutes vos tâches actives.
Tâches d'apprentissage accomplies au cours des 90 derniers jours	Surveillez l'état des parcours d'apprentissage et des cours auxquels vous vous êtes inscrit et que vous avez accomplis au cours des 90 derniers jours.
Mes compétences	Analysez le nombre de compétences que vous possédez à un moment donné, y compris les compétences que vous avez récemment utilisées.
Vous pourriez aimer	Consultez les recommandations susceptibles de vous intéresser en fonction de vos activités passées ou des activités de vos équipes, des tendances et des cours récemment ajoutés à votre bibliothèque.

Détecter

Dans l'onglet **Détecter** :

- Parcourez le catalogue de cours ou appliquez des filtres basés sur des critères définis afin d'affiner l'affichage et de vous concentrer sur ce qui est pertinent pour vous.
- Analysez les détails d'un cours et d'un parcours, tels que le temps nécessaire pour les accomplir ou les compétences que vous avez acquises récemment.
- Accédez aux apprentissages qui vous sont recommandés en fonction de vos activités passées ou des activités des équipes auxquelles vous appartenez. Le contenu est regroupé en différentes catégories. Pour en savoir plus, consultez Groupes de recommandations.
- Sélectionnez **Parcourir l'apprentissage recommandé**, puis sélectionnez l'élément de cours souhaité et inscrivez-vous à celui-ci.

Mon apprentissage

Dans l'onglet **Mon apprentissage** :

- Analysez les cours ou les parcours toujours en attente d'achèvement et leur date d'échéance. Vous pouvez également les trier par date d'échéance.
- Visualisez les cours qui vous ont été affectés ou ceux auxquels vous vous êtes inscrit et que vous avez accomplis.
- Utilisez le filtre **Affecté et inscrit** pour affiner la recherche.

Participez à une enquête ou passez en revue les compétences à ajouter à votre ensemble de compétences. Vous pouvez recevoir des enquêtes disponibles pour n'importe quel groupe auquel vous appartenez. Vous pouvez effectuer une copie de l'enquête et travailler dessus pour la remplir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Parcours d'apprentissage et détection des éléments de cours dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Parcourez les cours ou les parcours d'apprentissage et suivez ceux qui vous intéressent. Vous pouvez également les détecter à l'aide de Intelligence prédictive qui fournit des recommandations basées sur les activités passées.

Espace de travail pour l'exploitation des services utilise Intelligence prédictive pour détecter et suggérer tous les cours et parcours d'apprentissage susceptibles de vous intéresser en fonction des activités d'apprentissage des équipes auxquelles vous appartenez et de vos activités d'apprentissage passées.

S'inscrire à Apprentissage pour suivre un cours ou terminer un parcours d'apprentissage

Lorsque vous vous inscrivez à un cours ou à un parcours d'apprentissage, l'application crée une tâche d'apprentissage. Vous pouvez suivre la progression du cours ou du parcours à l'aide de la tâche d'apprentissage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Apprentissage .
3. Sélectionnez l'onglet **Détecter**.
4. Sélectionnez un cours ou un parcours auquel vous souhaitez vous inscrire.
5. Sélectionnez **S'inscrire**.

Effectuer des tâches d'apprentissage à l'aide d'Espace de travail pour l'exploitation des services

Améliorez vos compétences en effectuant des tâches d'apprentissage à partir de contenu d'apprentissage interne ou externe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Apprentissage .
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
   Vous pouvez afficher les détails du parcours et des éléments de cours sur lesquels vous travaillez.
   - Sélectionnez l'onglet **Actif** pour afficher toutes les tâches que vous n'avez pas encore démarrées ou celles en cours.
     - Les tâches en surbrillance correspondent aux tâches qui arrivent à échéance le jour même, prochainement ou qui sont en retard. Le retard accusé par le cours y est également indiqué. Les tâches les plus récemment créées sont mises en surbrillance comme étant **nouvelles**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez également voir les tâches auxquelles vous êtes automatiquement inscrit, celles qui vous ont été affectées, ainsi que la progression de chaque cours ou parcours.
- Vous pouvez filtrer les tâches pour afficher toutes les tâches qui vous ont été affectées ou toutes celles auxquelles vous vous êtes inscrit, voire les deux.
- Vous pouvez trier la tâche selon sa date d'échéance.

○ Sélectionnez l'onglet **Terminé** pour afficher la liste des tâches triées par date d'exécution.

4. Effectuez une tâche d'apprentissage.
   Les compétences associées aux tâches sont ajoutées à votre ensemble de compétences.

Passer en revue les compétences à ajouter à votre ensemble de compétences

Évaluez le niveau de compétence d'une compétence existante ou ajoutez une nouvelle compétence et demandez l'approbation pour mettre à jour ces compétences dans votre ensemble de compétences. Recevez une notification lorsque votre gestionnaire demande un examen des compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_skillreview.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous recevez une notification lorsque votre gestionnaire lance ou approuve une demande d'examen des compétences.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Envoyez une demande pour examiner une compétence mise à jour ou pour examiner une nouvelle compétence à ajouter à votre ensemble de compétences.
4. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.
   Vous recevez une notification lorsque votre gestionnaire approuve ou rejette la demande d'examen des compétences et la termine.

Participer à une enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Recevez une notification lorsqu'une enquête vous est affectée. Répondez à l'enquête pour fournir des commentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez répondre aux enquêtes ou à vos évaluations. Vous pouvez accéder aux enquêtes disponibles pour n'importe quel groupe auquel vous appartenez.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Accédez à votre profil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'accès à votre profil, consultez la rubrique Accéder à votre profil dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Sélectionnez l'onglet **Évaluations**.
4. Accédez à **Enquêtes** > **Ouvrir**.
5. Dans le champ **Type de mesure**, sélectionnez l'enquête à laquelle vous souhaitez répondre.

> **Remarque :**
> vous pouvez également sélectionner l'icône Notifications et sélectionner l'enquête.
>
> Vous recevrez une notification 7 jours avant, un jour avant et le jour où l'enquête est disponible pour vous.

6. Sélectionnez **Participer à une enquête**.
7. Répondez à l'enquête.

Applaudir vos coéquipiers dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Félicitez vos coéquipiers en toute occasion, notamment lorsqu'ils ont collaboré efficacement avec vous. Ajoutez un message pour leur faire savoir précisément en quoi ils ont excellé. Vous pouvez également envoyer des notifications à d'autres utilisateurs pour qu'ils voient les applaudissements.

Avant de commencer

Rôle requis : itil et sn_applaud.user ou sn_wfo_cfg_itsm.employee

Voici un aperçu d'Applaud pour agents dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Applaud pour agents dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Procédure

1. Sur la page d'accueil de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez **Profil de l'espace de travail**.
   La page de votre profil s'affiche. Vous pouvez analyser les cinq principales occasions d'applaudissements et sélectionner **Reconnaissance** pour accéder à la page Flux d'activités de reconnaissance.

   Sur cette page, vous pouvez effectuer ce qui suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher toutes les réponses et tous les commentaires relatifs à un message de reconnaissance
- Vous pouvez trier le flux selon la date de création dans l'ordre croissant ou décroissant dans lequel il a été créé.
- Supprimer un message de reconnaissance ou un commentaire associé
  - Lorsque vous supprimez un message, tous les commentaires et réactions associés sont également supprimés.
  - Lorsque vous supprimez un commentaire, les réactions associées sont également supprimées.
- Affiner l'affichage des flux de reconnaissance à l'aide de filtres

2. Sélectionnez **Give applause** (Applaudir).
Dans la fenêtre contextuelle **Give your teammates applause** (Applaudir vos coéquipiers), procédez comme suit :

a. Dans le champ **À**, sélectionnez un ou plusieurs coéquipiers que vous souhaitez féliciter.

b. Dans le champ **Occasion**, sélectionnez la ou les occasions que vous souhaitez saluer.

> **Remarque :**
> Si vous souhaitez adresser des applaudissements pour une occasion particulière, sélectionnez **Ajouter votre propre occasion**. Dans le champ **Occasion personnalisée**, saisissez le nom de l'occasion.

c. Facultatif : Dans le champ **Message personnalisé**, expliquez pourquoi vous souhaitez féliciter les personnes en question.

d. Facultatif : Dans le champ **Informer d'autres personnes**, saisissez les noms des autres membres de l'équipe à informer de cette marque de reconnaissance.
Si vous ne souhaitez pas que cette marque reconnaissance soit visible publiquement, cochez la case **Masquer sur le tableau de reconnaissance publique**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Give applause** (Applaudir).

Remarque :
Pour recevoir les notifications de Next Experience par bannière et par e-mail, vous devez activer les préférences de notification de Next Experience.

Pour en savoir plus sur la configuration :

- Pour les préférences de notification par bannière, consultez Configure Next Experience notification preferences .
- Pour les préférences de notification par e-mail, consultez Enable email digest in Next Experience .

- Par défaut, les destinataires et leurs responsables reçoivent les notifications par bannière et par e-mail.
- Tous les membres de la liste des notifiés reçoivent les notifications par bannière et par e-mail.
- Depuis la bannière, vous pouvez sélectionner la notification pour afficher les détails de l'applaudissement. Vous pouvez ajouter un commentaire, répondre au commentaire de quelqu'un d'autre ou aimer un commentaire.
- Si l'e-mail a été généré :
  - À partir d'une notification d'applaudissement, vous pouvez sélectionner le lien pour ouvrir l'applaudissement.
  - À partir d'une notification de commentaire, vous pouvez sélectionner **Commentaire** pour ouvrir l'applaudissement et consulter le commentaire.

    Lorsqu'un utilisateur commente un applaudissement, une notification est envoyée à l'utilisateur qui a adressé l'applaudissement ainsi qu'au destinataire de celui-ci.

  Vous pouvez également ajouter un pouce levé pour montrer que vous approuvez cette marque de reconnaissance.

Analyser l'activité de reconnaissance de vos coéquipiers dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez l'activité de reconnaissance de tous vos coéquipiers. Voyez les membres de l'équipe que vous avez applaudis et ceux qui vous ont applaudi. Consultez toutes les activités de reconnaissance qui se déroulent dans votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : itil et sn_applaud.user ou sn_wfo_cfg_itsm.employee

Procédure

1. Dans la section **Votre dernier applaudissement** de la page d'accueil, sélectionnez **Reconnaissance**.
2. Sur la page **Flux d'activités de reconnaissance**, analysez l'activité de reconnaissance.
   Vous pouvez trier le flux selon la date de création dans l'ordre croissant ou décroissant dans lequel il a été créé.

   a. Sélectionnez l'onglet **Vous**.
   Effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Analysez toutes les activités en fonction des applaudissements que vous avez donnés ou reçus.
- Affinez l'affichage des flux d'activités en fonction de l'occasion, si la reconnaissance a été donnée ou reçue, et la période pour laquelle vous souhaitez afficher l'activité.

b. Sélectionnez l'onglet **Tout**.
Effectuez l'une des actions suivantes :

- Analysez toutes les activités en fonction des applaudissements que votre équipe a donnés ou reçus.
- Affinez l'affichage des flux d'activités en fonction des membres de l'équipe et la période pour laquelle vous souhaitez afficher l'activité.

3. Dans la section **Contributeurs les plus récents**, analysez les coéquipiers qui ont contribué le plus récemment aux reconnaissances.

Collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel afin de résoudre des incidents. Vous pouvez lancer une conversation de messagerie instantanée ou une téléconférence à l'aide d'un fournisseur de service afin de communiquer avec les personnes concernées.

Pour lancer une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams, consultez Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Notification dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Notification dans Espace de travail pour l'exploitation des services prend en charge les SMS, le téléphone et les fournisseurs de services sur la Now Platform pour communiquer en interne avec les membres de l'équipe et en externe avec les clients et les fournisseurs.

Utiliser Twilio pour démarrer des téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Twilio pour planifier des téléconférences avec les personnes concernées en vue de résoudre des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Assurez-vous que Twilio est configuré pour effectuer des téléconférences à partir de Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour configurer Twilio, consultez la rubrique Configure Notify with Twilio .

Démarrer et terminer une téléconférence via Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence via Twilio pour collaborer avec d'autres personnes en vue de résoudre un incident. Mettez fin à l'appel lorsque la discussion est terminée.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**, puis l'icône plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion téléphonique**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Commencer la téléconférence

Champ	Description
Titre	Titre de la téléconférence
Ajouter des participants	Fournissez la liste des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

   Si plus de 50 personnes participent à la téléconférence, la téléconférence démarre en mode asynchrone et les participants supplémentaires sont ajoutés à la téléconférence en arrière-plan afin que vous puissiez continuer à travailler sans interruption.

10. À la fin de la discussion, mettez fin à l'appel.
    a. Sélectionnez la carte d'appel active.
    b. Dans le menu déroulant **Quitter l'appel**, sélectionnez **Mettre fin à l'appel**.

Rejoindre ou quitter une téléconférence à partir de Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence Twilio existante pour prendre part à une discussion afin de résoudre un incident. Vous pouvez quitter l'appel sans affecter les autres participants.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Rejoignez ou quittez l'appel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour rejoindre l'appel, sélectionnez **Rejoindre l'appel**.
- Pour quitter l'appel, sélectionnez **Quitter l'appel**.

Administrer un appel Twilio existant dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez des participants ou désactivez le micro des participants à une téléconférence Twilio.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. **Facultatif :** Ajoutez des participants à l'appel.
   a. Sélectionnez **Options de la réunion**.
   b. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
   c. Entrez les participants dans le champ **Ajouter des participants**.
   d. Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence dans le champ **Inclure un bref message pour les participants**.
   e. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
8. Sélectionnez la carte d'appel active.
9. **Facultatif :** Désactivez le micro des participants pour éviter tout bruit de fond en sélectionnant l'icône Désactiver le micro ( ).

Réinitier une téléconférence à partir de Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence Twilio qui a été terminée afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Dans la section des appels **Terminé**, sélectionnez le bouton **Réinitier**.

Afficher un enregistrement de téléconférence de Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les détails d'une téléconférence enregistrée dans Espace de travail pour l'exploitation des services en accédant à l'enregistrement de conférence associé en tant que référence.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Dans l'onglet **Appels** de la section **Appels terminés**, sélectionnez le bouton **Afficher l'enregistrement**.

Résultats
Vous pouvez afficher la liste de tous les enregistrements de téléconférence associés à l'enregistrement d'incident.

Utiliser Webex pour les téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Webex pour planifier des téléconférences avec les personnes concernées en vue de résoudre des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Démarrer une téléconférence avec Webex dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence avec Webex pour procéder à la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**, puis l'icône plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion Webex**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Renseignez les champs du formulaire.

Commencer la téléconférence

Champ	Description
Pont de conférence	Option permettant de choisir le pont de conférence.
Titre	Option permettant de donner un titre à la téléconférence
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

Ajouter des participants à un appel Webex existant dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Options de la réunion**.
9. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter des participants

Champ	Description
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

11. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

Réinitier une téléconférence à partir de Webex dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Dans la section des appels **Terminé**, sélectionnez **Réinitier l'appel**.

Utiliser Zoom pour démarrer des téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Zoom pour planifier des téléconférences avec les personnes concernées en vue de résoudre des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Démarrer une téléconférence avec Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence avec Zoom pour procéder à la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**, puis l'icône plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion Zoom**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencer la téléconférence

Champ	Description
Pont de conférence	Option permettant de choisir le pont de conférence.
Titre	Option permettant de donner un titre à la téléconférence
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

Gérer les téléconférences Zoom dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez des participants ou désactivez le micro des participants à une téléconférence Zoom dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Ajouter des participants à un appel Zoom existant dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Options de la réunion**.
9. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter des participants

Champ	Description
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

11. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

Participer à une téléconférence à partir de Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence existante pour prendre part à la discussion afin de résoudre un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sur la carte **Active** (Actifs), sélectionnez **Rejoindre l'appel**.

Remarque :
Vous pouvez effectuer une recherche dans l'historique de la messagerie instantanée par nom de participant et objet de conversation instantanée.

Désactiver le micro de participants à une téléconférence Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence existante pour prendre part à la discussion afin de résoudre un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Désactivez le micro des participants pour éviter tout bruit de fond en sélectionnant l'icône Désactiver le micro ( ).

Quitter une téléconférence Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Quittez une téléconférence active. L'appel reste actif avec les autres participants.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Quitter l'appel**.

Mettre fin à une téléconférence Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez le menu déroulant **Quitter l'appel**.
9. Sélectionnez **Mettre fin à l'appel**.

Réinitier une téléconférence à partir de Webex dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence afin de discuter de la résolution d'un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Dans la section des appels **Terminé**, sélectionnez **Réinitier l'appel**.

Utiliser Microsoft Teams pour démarrer des téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Microsoft Teams pour planifier des téléconférences avec les personnes concernées en vue de résoudre des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Démarrer une téléconférence avec Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence à partir de Microsoft Teams pour procéder à la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**, puis l'icône plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion MS Teams**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Commencer la téléconférence

Champ	Description
Pont de conférence	Option permettant de choisir le pont de conférence.
Titre	Option permettant de donner un titre à la téléconférence
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

Gérer les téléconférences Microsoft Teams dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez des participants ou désactivez le micro des participants à une téléconférence Microsoft Teams dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Ajouter des participants à un appel Microsoft Teams existant dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Options de la réunion**.
9. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter des participants

Champ	Description
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

11. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Participer à une téléconférence à partir de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence existante pour prendre part à la discussion afin de résoudre un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sur la carte **Active** (Actifs), sélectionnez **Rejoindre l'appel**.

Désactiver le micro de participants à une téléconférence Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Désactivez le micro d'un participant à une téléconférence pour éviter toute interruption de fond.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Désactivez le micro des participants pour éviter tout bruit de fond en sélectionnant l'icône Désactiver le micro ( ).

Quitter une téléconférence Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Quittez une téléconférence active. L'appel reste actif avec les autres participants.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Quitter l'appel**.

Mettre fin à une téléconférence Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez le menu déroulant **Quitter l'appel**.
9. Sélectionnez **Mettre fin à l'appel**.

Réinitier une téléconférence à partir de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Dans la section des appels **Terminé**, sélectionnez **Réinitier l'appel**.

Afficher un enregistrement de téléconférence de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les détails d'une téléconférence enregistrée dans Espace de travail pour l'exploitation des services en accédant à l'enregistrement de conférence associé en tant que référence.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Dans l'onglet **Appels** de la section **Appels terminés**, sélectionnez le bouton **Afficher l'enregistrement**.

Lancer une conversation instantanée à partir de Barre latérale dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Lancez une conversation instantanée Barre latérale pour tenter de résoudre un incident.

Avant de commencer
Pour en savoir plus sur la configuration de Barre latérale, consultez Sidebar .

Rôle requis : itil

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Accédez à **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez un incident.
5. Sélectionnez **Collaborer** dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Messagerie instantanée**, puis sélectionnez l'icône Plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer une discussion dans la barre latérale**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Démarrer une discussion dans la barre latérale

Champ	Description
Objet	Option permettant de donner un titre à la discussion dans la barre latérale. **Remarque :** Le nombre de conversations instantanées est affiché au début de l'objet.
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la discussion dans la barre latérale. **Remarque :** Si la Planification d'astreinte est définie pour un groupe, seuls les membres qui sont d'astreinte sont ajoutés en tant que participants. Si elle n'est pas configurée, tous les membres du groupe sont inclus en tant que participants. De plus, si la Planification d'astreinte est active et qu'aucun membre n'est disponible dans une équipe, aucune personne n'est ajoutée à la messagerie instantanée. La discussion Barre latérale ne s'applique qu'aux incidents, changements et problèmes.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée dans la discussion de la barre latérale.

9. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

Remarque :
Si l'appelant ne lit pas les messages dans les 24 heures, un e-mail lui est envoyé pour lui rappeler de les consulter et de reprendre la discussion.

Couplage téléphonie-informatique dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services permet à un agent (doté du rôle sn_openframe_user) de recevoir des appels entrants et de passer des appels sortants à l'aide de l'interface de couplage téléphonie-informatique (CTI).

La fenêtre OpenFrame est accessible aux agents dotés des rôles suivants.

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois le rôle requis obtenu, le CTI doit être activé par l'administrateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus sur l'activation du CTI dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez Permettre aux fournisseurs de couplage téléphonie-informatique d'interagir avec l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Après l'intégration du CTI, l'agent peut appeler un utilisateur à l'aide du numéro de téléphone renseigné dans le profil d'utilisateur et les cartes de contact via l'une des options suivantes :

Remarque :

Les fenêtres CTI par défaut de l'application présentées dans les images suivantes sont fournies à des fins de démonstration uniquement.

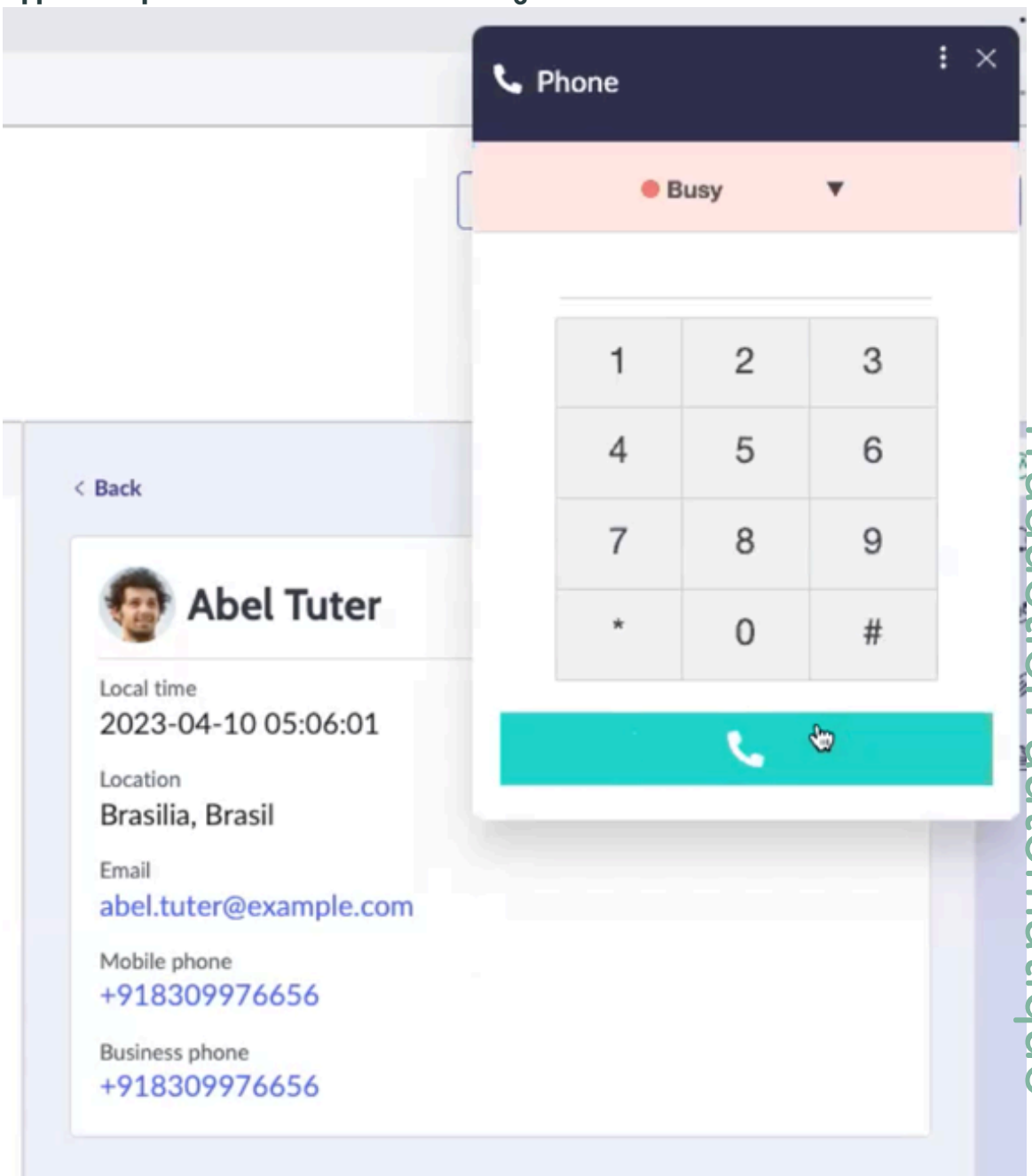
Assurez-vous que votre instance contient les connecteurs nécessaires à la communication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrez des informations à partir du panneau latéral contextuel d'un enregistrement.

Appel CTI à partir des informations d'un enregistrement

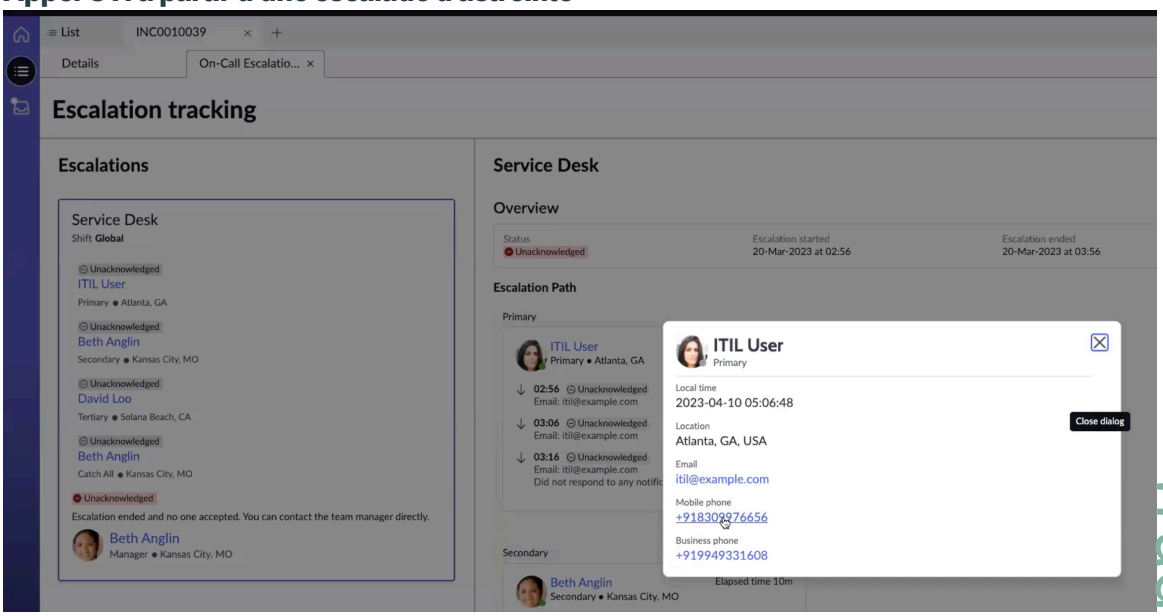


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Escalade d'astreinte.

Appel CTI à partir d'une escalade d'astreinte



Messagerie instantanée Agent actif dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services permet aux agents de travailler sur n'importe quel incident créé à l'aide de la messagerie instantanée Agent actif.

Un administrateur d'application peut intégrer Agent actif dans l'application ServiceNow en installant le module d'extension com.glide.interaction.awa. Pour en savoir plus sur l'installation et l'activation d'un module d'extension, consultez Activate a plugin .

Après l'installation du module d'extension, une icône de boîte de réception apparaît sur la barre latérale de la fenêtre Espace de travail pour l'exploitation des services.

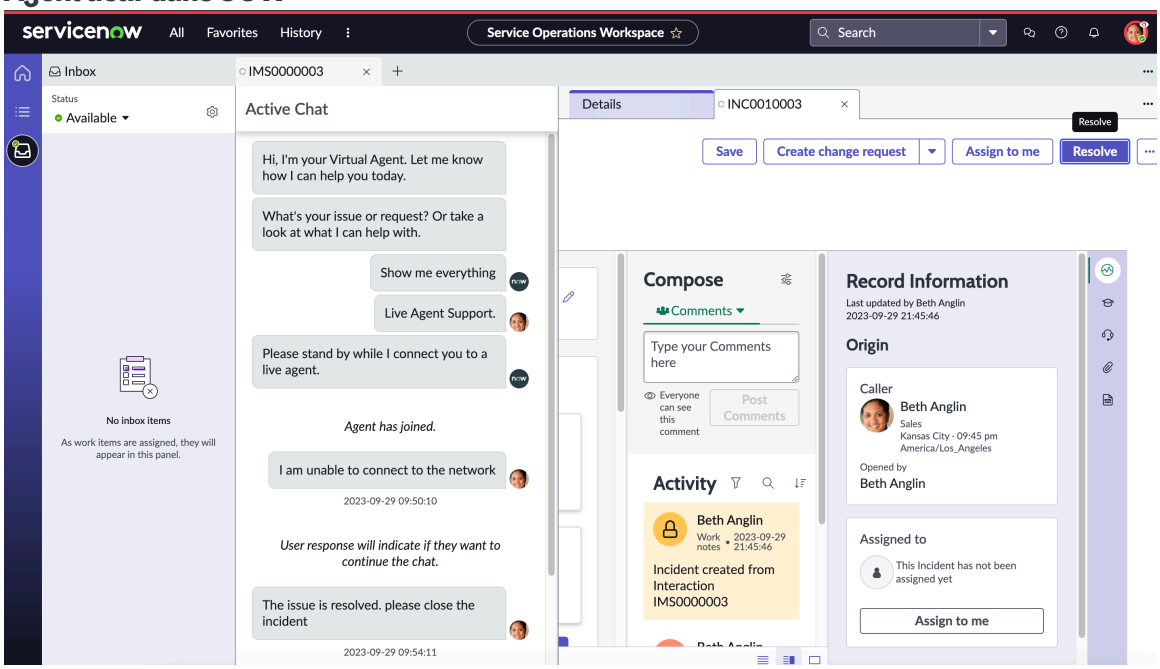
Par défaut, l'état de l'agent est Hors ligne. Pour lancer la communication, l'agent doit remplacer l'état par Disponible.

Lorsque le client signale un incident via Agent actif (par exemple, via le Portail de services), un incident est automatiquement créé dans la boîte de réception. L'agent peut alors se pencher sur l'incident et dialoguer simultanément avec l'utilisateur pour résoudre le problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent actif dans SOW



Pour en savoir plus sur l'intégration de la messagerie instantanée Agent actif, consultez Move from Connect Support to Advanced Work Assignment and Agent Chat .

Utiliser Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

La demande universelle est une tâche créée par un demandeur à partir de l'une des sources, notamment : Espace de travail d'agent, Espace de travail pour l'exploitation des services ou à l'aide d'une session de messagerie instantanée Agent virtuel.

Utilisez Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher, créer, modifier et résoudre les demandes universelles.

Créer une Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

En tant qu'agent, vous pouvez créer des demandes universelles à partir de l'application Demande universelle pour le compte du demandeur afin de suivre et résoudre les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_uni_req.routing_agent ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Accédez à **Demande universelle** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Demande universelle

Champ	Description
Numéro	Le numéro unique généré pour la demande universelle.
Ouvert	Date et heure de création de la demande universelle.
Ouvert par	L'agent qui a créé la demande universelle.
Ouverts pour	L'utilisateur qui a demandé cette demande universelle.
Tâche principale	Le numéro de tâche, par exemple, le numéro de ticket d'incident ou de ticket RH associé à la demande universelle.
Type de contact	Moyen de contact à partir duquel la demande universelle a été créée.
Priorité	Ce champ identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la demande.
État	État de la demande universelle.
Impact	La valeur de l'impact indique une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la demande universelle.
Assignée à	Utilisateur affecté à la demande universelle.
Nécessite un examen de résolution	Lorsque cette option est sélectionnée et que l'agent du département ferme le ticket principal, la demande universelle n'est pas fermée. L'état de la demande universelle reste **En cours** et le motif de l'état passe à **Confirmer la réponse**. L'agent de niveau 1 (agent d'acheminement) est ensuite invité à accepter ou à rejeter la résolution fournie dans le ticket principal avant de fermer la demande universelle pour le demandeur.
Brève description	Brève description de la demande.
Description	Description détaillée de la demande.
Section des notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées.
Liste de notes de travail	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre la demande universelle ou les mesures prises pour la résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour votre client.
Section des informations sur la fermeture	
Fermé	Date et heure de fermeture de la demande universelle.
Fermé par	L'agent qui a fermé la demande.
Notes de fermeture	Étapes et motif de la fermeture de la demande universelle.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Annuler une Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Annulez la Demande universelle si le problème est déjà résolu ou si vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez annuler une demande universelle uniquement si aucun ticket primaire actif ou fermé ne lui est joint. Vous pouvez annuler une demande universelle uniquement avec l'état **Nouveau** ou **En cours**. Lorsque la demande universelle est annulée, des notifications par e-mail sont envoyées aux personnes concernées qui lui sont associées.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvrir**.
4. Dans la liste des demandes universelles ouvertes, sélectionnez la demande que vous souhaitez annuler.
5. Sélectionnez **Annulé** dans le champ **État**.

> **Remarque :**
> si la personne indiquée dans le champ **Ouverte pour** essaie d'annuler la demande, elle doit saisir le motif de l'annulation.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Utiliser Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour rechercher des demandes universelles similaires ouvertes et fermées, des articles de la base de connaissances, des éléments de catalogue et des articles épinglés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_uni_req.routing_agent ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez la demande universelle dans la liste.
5. Dans **Assistant d'agent**, sélectionnez l'icône des paramètres ( ), puis votre ressource dans la liste.
   - Demande universelle fermée similaire : pour afficher toutes les demandes universelles similaires qui sont fermées.
   - Demande universelle : pour afficher toutes les demandes universelles similaires qui sont disponibles.
   - Connaissance et catalogue : pour afficher tous les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue connexes.
   - Articles de la base de connaissances : pour afficher tous les articles de la base de connaissances connexes.
   - Éléments de catalogue : pour afficher tous les éléments de catalogue connexes.
   - Articles épinglés : pour afficher tous les articles épinglés connexes.

Transférer un ticket principal dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez transférer un ticket principal à Demande universelle, l'ensemble de services (département) ou un service avec ou sans résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, les agents faisant partie du groupe d'affectation ou les agents sur le ticket principal peuvent effectuer cette tâche.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvrir**.
4. Ouvrez la tâche principale que vous souhaitez acheminer vers Demande universelle.
5. Sélectionnez **Transférer**.
6. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, indiquez les éléments suivants.
   - **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
   - **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
   - **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
   - **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

  Remarque :
  Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

7. Sélectionnez **Transférer**.

Restreindre l'accès aux demandes universelles ou annuler la restriction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Marquez une demande universelle comme restreinte ou sans restriction lorsque vous déterminez que la demande contient des informations sensibles.

Avant de commencer
Rôle requis : agents d'acheminement, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membres du groupe d'affectation spécifique du service

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvrir**.
4. Accédez à la demande universelle que vous souhaitez marquer comme restreinte.
5. Sur le formulaire, sélectionnez le bouton **Restreindre**.

Marquer la demande universelle comme non restreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez marquer une demande universelle restreinte comme non restreinte si vous déterminez que la demande ne contient pas d'informations sensibles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membres du groupe d'affectation spécifique du service

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvrir**.
4. Accédez à la demande universelle que vous souhaitez marquer comme non restreinte.
5. Sur le formulaire, sélectionnez le bouton **Annuler la restriction**.

Utiliser Tâche Universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les agents peuvent utiliser l'application Tâche Universelle pour créer des tâches pour les employés et gérer la résolution de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une tâche universelle pour une demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez une tâche universelle pour une demande et affectez-la à l'employé ou créez plusieurs tâches pour une demande à l'aide de Tâche Universelle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez créer une tâche universelle.
2. Cliquez sur l'action d'interface utilisateur pour créer une tâche universelle.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Tâche Universelle

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré pour l'Tâche Universelle.
Société parente	Numéro du ticket ou de la demande parent.
Groupe d'affectation parent	Groupe affecté au ticket ou à la demande parent.
Parent Assigned to (Parent affecté à)	Agent principalement chargé de travailler sur le ticket ou la demande parent.
Type	Type de tâche affectée.
Formulaire employé	Formulaire employé obligatoire. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si la tâche Collecte des informations de l'employé est sélectionnée dans le champ **Type**.
Instance d'enquête	Lien vers le formulaire employé rempli. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si la tâche Collecte des informations de l'employé est sélectionnée dans le champ **Type**, et que le champ **État** est renseigné.
Modèle	Modèle de tâche pour remplir automatiquement le formulaire de tâche.
État	État de l'Tâche Universelle.
Priorité	Valeur qui identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la demande.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à l'Tâche Universelle. Ce champ est disponible pour les types de tâches **Marquer une fois terminé** et **Liste de vérification**. D'autres types de tâches nécessitent une mise à jour obligatoire du champ **Affecté à** avec le **groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : les notifications par e-mail ne sont envoyées que pour les deux types de tâches.
Affecté à	Employé affecté à l'Tâche Universelle.
Date d'échéance	Date d'achèvement prévue pour la tâche par l'employé.
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications en cas de changement de l'état de la tâche.
Description courte	Brève description de la demande.
Description	Description détaillée de la demande.
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	Plus d'informations sur le changement. Les informations contenues dans ce champ sont visibles par le client.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'Tâche Universelle ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour vos clients.

4. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Réinitialisation du mot de passe à l'aide de la Réinitialisation du mot de passe assistée par le Centre de services dans Espace de travail pour l'exploitation des services

L'application Réinitialisation du mot de passe pour Espace de travail pour l'exploitation des services permet d'appliquer des mots de passe forts et sécurisés en permettant aux utilisateurs finaux de réinitialiser ou de changer leurs mots de passe via l'agent du Centre de services.

Réinitialiser le mot de passe à l'aide de l'assistance du centre de services

La réinitialisation du mot de passe permet à l'utilisateur de se connecter à son système et de reprendre son travail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La réinitialisation du mot de passe déverrouille le compte et définit un nouveau mot de passe si le compte d'utilisateur est verrouillé.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_service_desk ou password_reset_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Accédez à la liste des incidents, puis sélectionnez un enregistrement d'incident.
   - Accédez à la liste des interactions, puis sélectionnez un enregistrement d'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires**, puis sélectionnez **Réinitialiser le mot de passe**.

   Remarque :
   - Incident : cette option s'affiche uniquement si la catégorie de l'incident est définie sur **Réinitialisation du mot de passe** et si elle est affectée à un agent disposant du rôle Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services.
   - Interaction : cette option s'affiche uniquement si une interaction est affectée à l'agent disposant du rôle Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services.

5. Identifiez l'utilisateur.

   a. Dans la section **Identifier**, sélectionnez l'utilisateur dans le menu déroulant.

   b. Sélectionnez le processus de réinitialisation du mot de passe pour l'utilisateur.

      Remarque :
      Vous ne pouvez réinitialiser le mot de passe à l'aide d'un processus spécifié qu'à trois reprises dans un délai de 24 heures.

   c. Sélectionnez **Continuer pour vérifier**.

6. Vérifiez l'utilisateur.

Vérification de l'utilisateur

Méthode de vérification	Description
Vérification de l’e-mail	Un code de vérification est envoyé à l'adresse e-mail enregistrée affichée. Sélectionnez Envoyer le code de vérification et saisissez le code dans le champ Saisir le code de vérification. **Remarque :** Vous ne disposez que de trois tentatives pour vérifier l'adresse e-mail.
Vérification par SMS	Un code de vérification est envoyé aux numéros de téléphone portable enregistrés. Le même code de vérification est envoyé à tous les numéros de téléphone portable enregistrés de l'utilisateur. Sélectionnez **Envoyer le code de vérification** et saisissez le code dans le champ **Saisir le code de vérification**. **Remarque :** Vous ne disposez que de trois tentatives pour effectuer une vérification par SMS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode de vérification	Description
	Si le module d'extension Notify n'est pas actif dans votre instance, vous devez sélectionner le fournisseur de service correspondant au numéro de téléphone portable enregistré.
Vérification des questions de sécurité	Vous devez poser les questions de sécurité à l'utilisateur et saisir la réponse dans les champs respectifs.
Vérification des données personnelles	Saisissez l'adresse e-mail de l'utilisateur dans le champ Saisir l'adresse e-mail de l'utilisateur.
Confirmation des données personnelles	L'adresse e-mail de l'utilisateur s'affiche. Vous devez demander l'adresse e-mail de l'utilisateur et confirmer si l'adresse e-mail est correcte.

7. Sélectionnez **Continuer pour réinitialiser**.
8. Réinitialisez le mot de passe.

Réinitialiser le mot de passe

Méthode de réinitialisation du mot de passe	Description
Envoyer un e-mail contenant des instructions	Un e-mail contenant les détails de réinitialisation du mot de passe est envoyé à l'utilisateur.
Générer automatiquement un nouveau mot de passe	Le système génère automatiquement un nouveau mot de passe pour l'utilisateur. Vous devez lire le mot de passe à l'utilisateur.
Réinitialiser le mot de passe manuellement	Vous devez saisir un nouveau mot de passe dans les champs Saisir un nouveau mot de passe et Ressaisir le nouveau mot de passe. Sélectionnez Réinitialiser le mot de passe. Vous devez lire le mot de passe à l'utilisateur.

9. Sélectionnez **Fermer**.
10. Sélectionnez **Quitter** dans la fenêtre modale de confirmation pour indiquer que le mot de passe a été partagé avec l'utilisateur.

Pour connaître les erreurs que vous pouvez rencontrer lors de la réinitialisation du mot de passe, voir Référence relative à l'application Réinitialisation du mot de passe.

Déverrouiller le compte d'utilisateur

Vous pouvez déverrouiller un utilisateur bloqué pour lui permettre de se connecter à son système.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette option n'est disponible que si le compte est verrouillé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou password_reset_service_desk

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Accédez à la liste des incidents, puis sélectionnez un enregistrement d'incident.
   - Accédez à la liste des interactions, puis sélectionnez un enregistrement d'interaction.
4. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires**, puis sélectionnez **Réinitialiser le mot de passe**.

   Remarque :
   - Incident : cette option s'affiche uniquement si la catégorie de l'incident est définie sur **Réinitialisation du mot de passe** et si elle est affectée à un agent disposant du rôle Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services.
   - Interaction : cette option s'affiche uniquement si une interaction est affectée à l'agent disposant du rôle Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services.

5. Identifiez l'utilisateur.

   a. Dans la section **Identifier**, sélectionnez l'utilisateur dans le menu déroulant.

   b. Sélectionnez le processus de réinitialisation du mot de passe pour l'utilisateur.

   Remarque :
   Vous ne pouvez réinitialiser le mot de passe à l'aide d'un processus spécifié qu'à trois reprises dans un délai de 24 heures.

   c. Sélectionnez **Continuer pour vérifier**.

6. Vérifiez l'utilisateur.

Vérification de l'utilisateur

Méthode de vérification	Description
Vérification de l’e-mail	Un code de vérification est envoyé à l'adresse e-mail enregistrée affichée. Sélectionnez Envoyer le code de vérification et saisissez le code dans le champ Saisir le code de vérification. **Remarque :** Vous ne disposez que de trois tentatives pour vérifier l'adresse e-mail.
Vérification par SMS	Un code de vérification est envoyé aux numéros de téléphone portable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode de vérification	Description
	enregistrés. Le même code de vérification est envoyé à tous les numéros de téléphone portable enregistrés de l'utilisateur. Sélectionnez **Envoyer le code de vérification** et saisissez le code dans le champ **Saisir le code de vérification**. **Remarque :** Vous ne disposez que de trois tentatives pour effectuer une vérification par SMS. Si le module d'extension Notify n'est pas actif dans votre instance, vous devez sélectionner le fournisseur de service correspondant au numéro de téléphone portable enregistré.
Vérification des questions de sécurité	Vous devez poser les questions de sécurité à l'utilisateur et saisir la réponse dans les champs respectifs.
Vérification des données personnelles	Saisissez l'adresse e-mail de l'utilisateur dans le champ Saisir l'adresse e-mail de l'utilisateur.
Confirmation des données personnelles	L'adresse e-mail de l'utilisateur s'affiche. Vous devez demander l'adresse e-mail de l'utilisateur et confirmer si l'adresse e-mail est correcte.

7. Sélectionnez **Continuer pour réinitialiser**.
8. Sélectionnez l'option **Déverrouiller le compte**.

Résultats
Le compte d'utilisateur est déverrouillé et l'utilisateur peut accéder au système.

Référence concernant Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur ServiceNow Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur les composants installés avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM .

Modèle de données de l'espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

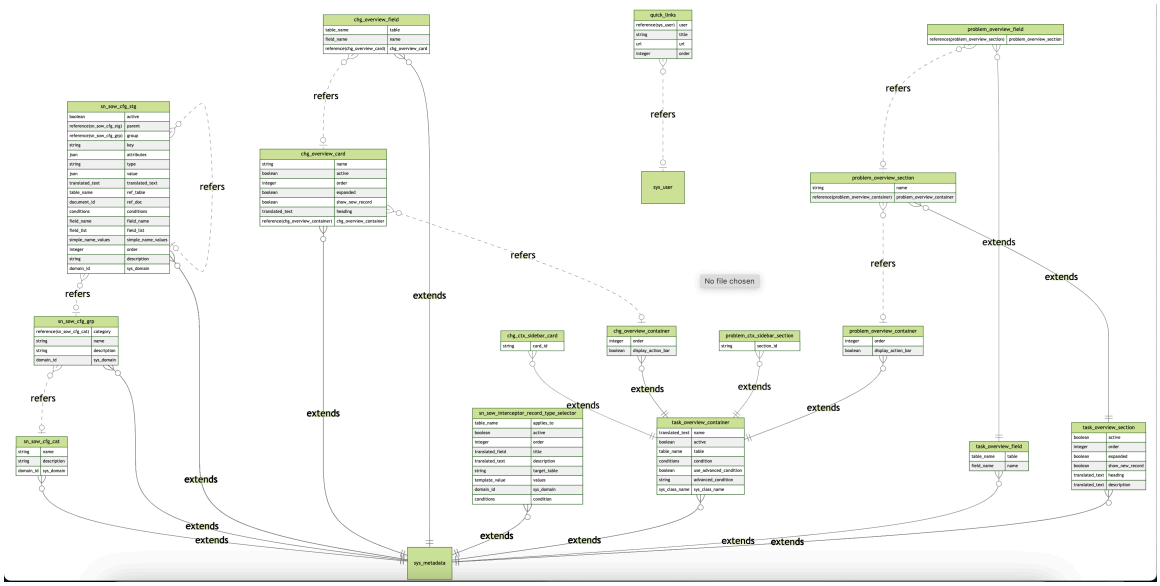
Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour ITSM, consultez le diagramme relationnel du modèle de données. Ce diagramme montre les relations entre les tables au sein de l'application et fournit une vue d'ensemble du fonctionnement de SOW.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de données

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations dans SOW pour ITSM. Vous pouvez étendre et exploiter ce modèle de données pour répondre à vos besoins.



Composants installés avec Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Espace de travail pour l'exploitation des services pour applications ITSM (sn-sow-itsm-cont), notamment le rôle d'utilisateur, les modules d'extension et les applications ServiceNow Store.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow.sow_user]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux opérations de base et de les effectuer dans Espace de travail pour l'exploitation des services.	Aucun

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
Critères d'utilisateur du cadre de travail UX [com.glide.ux.user_criteria]	Cadre de travail UX pour les critères d'utilisateur.
Enregistrements connexes dynamiques pour l'espace de travail configurable	Cadre de travail pour afficher la section Enregistrements connexes dynamiques contextuels dans un espace de travail configurable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	Description
[com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Page d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_record]	Vue d'enregistrement utilisée dans diverses applications dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Cette vue inclut des informations d'enregistrement détaillées telles que les actions et les enregistrements connexes.
Composant de liens rapides pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_quick_links]	Cadre de travail pour créer et gérer une liste d'hyperliens personnalisés dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Espace de travail pour l'exploitation des services Core [sn_sow]	Options de base et configurations de l'espace de travail pour Espace de travail pour l'exploitation des services.
Gestion des changements pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_chg]	Processus de création de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Services de collaboration pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_collab]	Collaboration entre les pairs et le demandeur à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Gestion des incidents pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_inc]	Processus de réponse aux incidents simplifié et automatisé permettant de répondre à un événement non planifié ou à une interruption de service et de restaurer les services dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Recommandations pour Gestion des incidents [sn_sow_incident_rf]	Configurations permettant de prédire les recommandations pour un incident, par exemple, les règles de recommandation, dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Utilisez les informations provenant d'incidents similaires et d'articles de la base de connaissances pour résoudre les incidents plus rapidement.
Gestion des interactions pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_interaction]	Processus d'interaction simplifié permettant de répondre via un canal de communication (messagerie instantanée, conversation téléphonique ou visite) dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
Interface utilisateur de l'intercepteur pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_interceptor]	Interface utilisateur de l'intercepteur permettant de créer un type de tâche pour le changement et le problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Common [sn_sow_itsm_common]	Configurations communes partagées entre les applications Gestion des services IT dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Planification d'astreintes pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_on_call]	Assistance d'astreinte pour les incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Gestion des problèmes pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_problem]	Processus de création de problèmes permettant d'identifier la cause d'une interruption de service signalée par des incidents importants ou récurrents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Gestion des requêtes pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_req]	Processus de création de demandes et prise en charge de l'ensemble du cycle de vie des demandes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Expérience de visite pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_walkup]	Configuration des files d'attente de visite, de l'entrepôt et des rendez-vous dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Cadre de travail des recommandations [sn_rf]	Cadre de travail pour générer des recommandations contextuelles, activables et dynamiques dans un espace de travail configurable.
Expérience Gestion des niveaux de service pour l'espace de travail [sn_sla]	Recueille les besoins de service et assure un monitoring et un reporting par rapport aux niveaux de service (SLA) convenus dans un espace de travail configurable.
Admin Center de l'espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_admin]	Fournit un accès rapide aux configurations des pages personnalisables dans Espace de travail pour l'exploitation des services et recommande la configuration supplémentaire nécessaire pour étendre les options d'Espace de travail pour l'exploitation des services.
Admin Center ITSM de l'espace de travail des opérations de service	Permet d'accéder rapidement aux configurations associées à ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
[sn_sow_itsm_admin]	

Composants installés avec Agent Client Collector pour enquête

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter), notamment les rôles d'utilisateur et les applications ServiceNow Store.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Utilisateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux opérations de base et de les exécuter dans l'Infrastructure de collecte de mesures, par exemple afficher la définition des mesures.	Aucun
Administrateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application, d'ajouter, de configurer les tables, et d'afficher la définition de mesures.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Administrateur d'Investigate Framework [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application Infrastructure d'enquête et de gérer les modules Investigate Framework.	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI [sn_cimaf]	Options et configurations de cadre de travail principales pour l'application Agent Client Collector pour enquête, y compris les données d'API et le cadre de travail des actions CI. Pour en savoir plus sur les rôles et les tables installés, consultez Composants installés avec Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI.
Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk]	Cadre de travail permettant d'analyser les CI affectés à l'aide des informations sur les mesures.
Cadre de travail des actions de rattrapage	Cadre de travail pour corriger ou résoudre les problèmes de CI. Pour en savoir plus sur les rôles et les tables installés, consultez Composants installés avec Cadre de travail des actions de rattrapage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
[com.snc.sn_reacf]	

Composants installés avec Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter), notamment les rôles d'utilisateur et les applications ServiceNow Store.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Utilisateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux opérations de base et de les exécuter dans l'Infrastructure de collecte de mesures, par exemple afficher la définition des mesures.	Aucun
Administrateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application, d'ajouter, de configurer les tables, et d'afficher la définition de mesures.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Administrateur d'Investigate Framework [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application Infrastructure d'enquête et de gérer les modules Investigate Framework.	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI [sn_cimaf]	Options et configurations de cadre de travail principales pour l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation, y compris les données d'API et le cadre de travail des actions CI. Pour en savoir plus sur les rôles et les tables installés, consultez Composants installés avec Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI.
Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk]	Cadre de travail permettant d'analyser les CI affectés à l'aide des informations sur les mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
Cadre de travail des actions de rattrapage [com.snc.sn_reacf]	Cadre de travail pour corriger ou résoudre les problèmes de CI. Pour en savoir plus sur les rôles et les tables installés, consultez Composants installés avec Cadre de travail des actions de rattrapage.

Composants installés avec Cadre de travail des actions de rattrapage

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Cadre de travail des actions de rattrapage (com.snc.sn_reacf), y compris les rôles d'utilisateur et les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur d'action de rattrapage [sn_reacf.sn_remedial_action_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder et de lire la table d'exécution des actions de rattrapage et de corriger les problèmes liés aux CI à l'aide d'actions de correction. **Remarque :** Le rôle itil contient ce rôle.	cmdb_read
Administrateur d'action de rattrapage [sn_reacf.sn_remedial_action_admin]	Permet aux utilisateurs d'accéder en lecture et en écriture à toutes les tables de configuration des actions de rattrapage.	• sn_reacf.sn_remedial_action_read • flow_operator

Tables installées

Tables	Description
Action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action]	Liste des actions de rattrapage (définitions) telles que Terminer le processus - Appareil, Redémarrer le service - Serveur, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables	Description
Paramètre d'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_parameter]	Liste des paramètres requis pour exécuter les actions de rattrapage, tels que l'ID du processus, l'affectation, etc.
Rôle d'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_role]	Liste des rôles requis pour accéder aux actions de rattrapage et les exécuter.
Inclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_reacf_remedial_user_criteria_mtom]	Liste des critères d'utilisateur autorisés à exécuter l'action de rattrapage.
Exclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_reacf_remedial_user_criteria_no_mtom]	Liste des critères d'utilisateur non autorisés à exécuter l'action de rattrapage.
Type d'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_type]	Liste des types d'actions de rattrapage telles que l'action de CI et le changement standard.
Origine de l'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_origin]	Liste des applications dans lesquelles Cadre de travail des actions de rattrapage est utilisé.
Exécution d'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_execution]	Liste des enregistrements d'exécution créés pour chaque action de rattrapage lors de l'exécution. L'enregistrement est utilisé pour suivre la progression et conserver les informations. L'enregistrement comprend des informations telles que l'action de rattrapage exécutée, les valeurs des paramètres, l'enregistrement d'exécution de l'action, l'enregistrement parent, l'enregistrement cible, l'état actuel, l'utilisateur qui a exécuté l'action de rattrapage et l'origine. **Remarque :** Cette table est en lecture seule.

Composants installés avec Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI (sn_cimaf), y compris les rôles d'utilisateur et les applications ServiceNow Store.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de mesures et d'actions de CI [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux tables de mesures, de demandes d'action et de sorties d'action et de les lire. **Remarque :** Le rôle itil contient ce rôle.	cmdb_read
Administrateur de mesures et d'actions de CI [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Permet aux utilisateurs d'accéder en lecture et en écriture à toutes les tables de configuration de mesures et d'actions de CI.	• [sn_cimaf.sn_cimaf_read] • flow_operator

Tables installées

Tables	Description
Fournisseur [sn_cimaf_provider]	Liste des fournisseurs tels qu'Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).
Définition de la mesure [sn_cimaf_metric_definition]	Liste des définitions de mesures telles que l'utilisation d'actifs, les processus en cours, etc.
Configuration d'adaptateur [sn_cimaf_adapter_config]	Liste des configurations de l'adaptateur. Vous pouvez définir le fournisseur tel qu'Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM), interroger et transformer des flux et des scripts.
Règle d'applicabilité de l'adaptateur [sn_cimaf_adapter_applicability_rule]	Liste des règles d'applicabilité d'adaptateur vous permettant de configurer les CI auxquels la configuration d'adaptateur s'applique.
Configuration de l'adaptateur spécifique au fournisseur [sn_cimaf_provider_specific_adapter_config]	Liste de configuration d'adaptateur pour un fournisseur spécifique tel qu'Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).
Règle de collecte [sn_cimaf_collection_rule]	Liste des règles de collecte vous permettant de configurer le moment où les mesures doivent être collectées automatiquement.
Association de mesures de règles de collecte [sn_cimaf_collection_rule_metric_asscn]	Liste des enregistrements créés pour l'association des règles de collecte avec des définitions de mesures.
Mesure [n_cimaf_metric]	Liste des mesures extraites. L'enregistrement de mesure contient des informations telles que la définition de mesure, le CI, l'horodatage et la charge utile réelle de la mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables	Description
	Remarque : Cette table est en lecture seule.
Action [sn_cimaf_action]	Liste des actions de CI telles que Terminer le processus, Redémarrer le service, etc.
Rôle d'action [sn_cimaf_action_role]	Liste des rôles requis pour accéder aux actions de CI et les exécuter. **Remarque :** Une action de CI peut être mappée à plusieurs rôles.
Inclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_cimaf_action_user_criteria_mtom]	Liste des critères d'utilisateur autorisés à exécuter l'action de CI.
Exclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_cimaf_action_user_criteria_no_mtom]	Liste des critères d'utilisateur non autorisés à exécuter l'action. **Remarque :** Cette table est prioritaire par rapport aux tables de configuration Rôle d'action et Inclusion des actions des critères d'utilisateur.
Configuration de l'action [sn_cimaf_action_config]	Liste des configurations d'action applicables au CI. Vous pouvez créer plusieurs configurations pour une action de CI en fonction de différents fournisseurs ou classes CI.
Paramètre d'action [sn_cimaf_action_parameter]	Liste des paramètres requis pour exécuter l'action de CI.
Étape de configuration de l'action [sn_cimaf_provider_specific_action_config]	Liste des étapes séquentielles à exécuter pour toute configuration d'action.
Demande d'action [sn_cimaf_action_request]	Liste des enregistrements d'exécution d'action de CI. L'enregistrement comprend des informations telles que les paramètres, les détails de CI, l'action et l'état actuel de CI. **Remarque :** Cette table est en lecture seule.
Résultat de l'action [sn_cimaf_action_output]	Liste des enregistrements de sortie d'action de CI. Chaque enregistrement est lié à l'enregistrement dans la table de demande d'action. L'enregistrement comprend des informations telles que l'enregistrement de la demande d'action, l'étape de configuration de l'action, la charge utile, l'état et l'ID de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables	Description
	Remarque : Cette table est en lecture seule.

Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les recommandations pour un incident sont basées sur des règles définies dans Cadre de travail des recommandations.

Cadre de travail des recommandations est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Actions recommandées pour ITSM assure la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque :
pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour que chaque règle de recommandation fonctionne, installez le module d'extension approprié qui installe la définition de solution correspondante. En fonction de cette définition de solution, la règle de recommandation prédit des valeurs ou des enregistrements pour un incident.

Pour en savoir plus sur les modules d'extension et les définitions de solutions correspondantes, reportez-vous à la rubrique Configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Règles de recommandation pour les recommandations au niveau du champ sur un formulaire d'incident

Règle de recommandation	Définition de la solution	Champ d'incident où la recommandation est disponible
Recommandation de groupe d'affectation	Affectation d'incident Prédit les valeurs pour le champ **Groupe d'affectation** en fonction de la brève description de l'incident.	Groupe d'affectation
Élément de configuration	Élément de configuration d'incident Prédit les valeurs pour le champ **Élément de configuration** en fonction de la brève description de l'incident.	Élément de configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de recommandation pour les recommandations au niveau du champ sur un formulaire d'incident (suite)

Règle de recommandation	Définition de la solution	Champ d'incident où la recommandation est disponible
Règle de recommandation de service	Service d'incident Prédit les valeurs pour le champ **Élément de configuration d'incident** en fonction de la brève description de l'incident.	Service

Règles de recommandation pour les groupes de cartes dans le panneau Recommandations

Règle de recommandation	Définition de la solution	Groupe de cartes associé dans le panneau Recommandations	Action primaire pour le groupe de cartes	Autres actions pour le groupe de cartes
Articles de la base de connaissances	Articles similaires de la base de connaissances Prédit les articles de la base de connaissances auxquels l'incident actuel peut être lié.	Articles de la base de connaissances	Joindre : joint l'article de la base de connaissances recommandé à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement d'incident, cet article s'affiche dans la liste Connaissance jointe de l'onglet **Enregistrements connexes**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.
Proposer un incident majeur	Recommandation d'incident majeur Recommande que l'incident actuel soit proposé comme incident majeur.	Proposer un incident majeur	Proposer un incident majeur : propose l'incident actuel comme incident majeur. Le champ **État de l'incident majeur** est défini sur **Proposé** pour l'incident.	Afficher les incidents similaires : affiche une liste d'incidents similaires liés à l'incident actuel. Après avoir consulté des incidents similaires, vous pouvez décider si l'incident actuel peut être proposé comme incident majeur.
Problèmes pertinents	Problèmes ouverts similaires Prédit les problèmes pertinents	Problèmes pertinents	Problème de lien : relie le problème recommandé à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement d'incident, ce problème s'affiche	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de recommandation pour les groupes de cartes dans le panneau Recommandations (suite)

Règle de recommandation	Définition de la solution	Groupe de cartes associé dans le panneau Recommandations	Action primaire pour le groupe de cartes	Autres actions pour le groupe de cartes
	auxquels l'incident peut être lié.		dans la section **Enregistrements connexes** de l'onglet **Détails**.	
Incidents majeurs similaires	Recommandation d'incident majeur Prédit des incidents majeurs actifs similaires auxquels l'incident actuel peut être lié.	Incidents majeurs similaires	Ajouter en tant qu'incident enfant : ajoute l'incident recommandé en tant que parent à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement de l'incident actuel, l'incident parent s'affiche dans la section **Enregistrements connexes** de l'onglet **Détails**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.
Incidents ouverts similaires	Incidents ouverts similaires Prédit des incidents ouverts similaires auxquels l'incident actuel peut être lié.	Incidents ouverts similaires	Lier en tant qu'incident parent : ajoute l'incident recommandé en tant que parent à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement de l'incident actuel, l'incident parent s'affiche dans la section **Enregistrements connexes** de l'onglet **Détails**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.
Incidents similaires résolus	Incidents similaires résolus Prédit des incidents résolus similaires pour aider aux processus d'investigation et de résolution des incidents.	Incidents similaires résolus	Lier l'incident : relie l'incident recommandé à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement de l'incident actuel, l'incident lié s'affiche en tant qu'incident parent dans la section **Enregistrements**	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de recommandation pour les groupes de cartes dans le panneau Recommandations (suite)

Règle de recommandation	Définition de la solution	Groupe de cartes associé dans le panneau Recommandations	Action primaire pour le groupe de cartes	Autres actions pour le groupe de cartes
			connexes de l'onglet **Détails**.	

Référence Actions recommandées pour ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur différents champs de formulaire et composants installés avec Actions recommandées pour ITSM.

Contextes dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base d'ITSM inclut le contexte suivant.

Description du contexte

Contexte	Description
Contexte de l'incident	Affiche toutes les recommandations valides sur les incidents en fonction des recommandations actives dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.
Tâche d'incident	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les tâches d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Problème	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Tâche de problème	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les tâches de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Demande de changement	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les demandes de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Tâche de changement	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les tâches de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Interaction	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les interactions dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Demande	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les demandes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Règles dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base d'ITSM inclut les règles ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des règles

Règle	Description
Incident actif	Affiche toutes les recommandations valides si l'incident est actif.
Incident non-enfant non MI actif	Affiche toutes les recommandations valides si l'incident est actif, sans incident enfant, et s'il ne s'agit pas d'un incident majeur.
Recherche IA	Cette option vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA dans divers enregistrements de Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâche d'incident, Problème, Tâche de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.
Incident majeur sans enregistrement de problème	Cette option permet d'afficher toutes les recommandations valides pour les incidents majeurs sans enregistrement de problème.

Recommandations basées sur des conseils dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM comprend les recommandations basées sur des conseils décrites ci-dessous.

Description des recommandations basées sur des conseils

Recommandation	Description
Recommandation de Recherche IA	Renvoie des recommandations optimisées par l'IA sur divers enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâche d'incident, Problème, Tâche de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.
Créer un enregistrement de problème pour un incident majeur	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sélectionnez l'action **Créer un problème** pour créer un enregistrement de problème pour un incident majeur.
Incidents ouverts (CI et service)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Les incidents ouverts dont l'élément de configuration ou le service correspond à l'enregistrement d'incident actuel et qui ont été créés au cours des dix derniers mois apparaissent. Au maximum cinq recommandations s'affichent pour ce type d'incident. Sélectionnez l'action **Make parent** (Définir comme parent) pour faire de l'incident le parent de l'incident recommandé.
PRB ouverts (CI et service)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Les problèmes dont l'élément de configuration ou le service correspond à l'enregistrement d'incident actuel et qui ont été créés au cours des sept derniers jours apparaissent. Au maximum cinq recommandations s'affichent pour ce type d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des recommandations basées sur des conseils (suite)

Recommandation	Description
	Sélectionnez l'action **Link to Problem** (Lier au problème) pour associer l'incident au problème recommandé.
Incidents similaires (TI)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Les enregistrements avec des champs similaires s'affichent.
Articles similaires de la base de connaissances (similarité)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité, renvoie des articles de la base de connaissances sous forme de recommandations. Sélectionnez **Attach KB** (Joindre l'article de la base de connaissances) pour joindre l'article de la base de connaissances à l'incident actuel.
Proposer un incident majeur (tendance)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité avec la tendance, renvoie les incidents sous forme de recommandations. Sélectionnez **Propose as Major Incident** (Proposer comme incident majeur) pour proposer l'incident comme incident majeur.
Incident majeur similaire (tendance)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité avec la tendance, renvoie les incidents majeurs sous forme de recommandations. Sélectionnez **Lier l'incident majeur en tant que parent** pour lier l'incident majeur recommandé à l'incident actuel. L'incident actuel devient un enfant de l'incident majeur recommandé.
Incidents ouverts similaires (similarité)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité, renvoie des incidents ouverts. Sélectionnez **Lier comme incident parent** pour lier l'incident majeur recommandé à l'incident actuel. L'incident actuel devient un enfant de l'incident ouvert recommandé.
PRB ouverts similaires (similarité)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base du modèle de similarité, renvoie des problèmes ouverts. Sélectionnez **Lier le problème en tant que parent** pour lier l'incident actuel au problème ouvert recommandé. L'incident actuel comporte un champ Problème, qui est lié au problème recommandé.
Incidents résolus similaires (similarité)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité, renvoie des incidents résolus. Sélectionnez **Copier la résolution** pour copier la résolution des incidents recommandés résolus dans l'incident actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des recommandations basées sur des conseils (suite)

Recommandation	Description
Incidents résolus similaires (CI et service)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Les incidents résolus dont l'élément de configuration ou le service correspond à l'incident actuel et qui ont été créés au cours des dix derniers mois apparaissent. Au maximum cinq recommandations s'affichent pour ce type d'incident. Sélectionnez l'action **Copier la résolution** pour copier la résolution et associer l'incident à l'incident résolu recommandé.

Recommandations au niveau des champs dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM propose les recommandations suivantes au niveau des champs pour les incidents.

Description des recommandations au niveau des champs

Recommandation	Description
Service (classification)	Renvoie des recommandations de champ basées sur Intelligence prédictive. Cela fournit des prédictions dans le champ Service de l'incident en cours.
Groupe d'affectation (classification)	Renvoie des prédictions de champ basées sur Intelligence prédictive dans le champ Groupe d'affectation de l'incident en cours.
Élément de configuration (classification)	Renvoie des prédictions de champ basées sur Intelligence prédictive dans le champ Élément de configuration de l'incident en cours.
Prédiction de la valeur des champs de l'incident (TI)	Renvoie des prédictions de champ basées sur Intelligence des tâches pour ITSM dans les champs Groupe d'affectation de service et Élément de configuration de l'incident en cours.

Conseils dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM comprend les conseils suivants.

Description des conseils

Conseil	Description
Lier à l'incident majeur	Permet aux agents de lier l'incident actuel à un incident majeur existant en cliquant sur le lien Lier à cet incident majeur de l'enregistrement recommandé, qui définit l'incident majeur comme parent de l'incident actuel.
Proposer un incident majeur	Permet aux agents de proposer des incidents recommandés comme incidents majeurs.
Examiner et joindre l'article pour l'incident	Permet aux agents d'examiner et de joindre un article pour un incident.
Afficher la demande de changement [aucune action]	Permet aux agents d'afficher les détails de la demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des conseils (suite)

Conseil	Description
Afficher le résultat Genius [aucune action]	Permet aux agents d'afficher les détails d'un résultat Genius sans action.
Afficher le problème [aucune action]	Permet aux agents d'afficher les détails d'un problème sans aucune action.
[Incident] Joindre l'article de la base de connaissances	Permet aux agents d'afficher les informations pertinentes et de joindre l'article de la base de connaissances à l'incident actuel.
[Incident] Copier la résolution	Permet aux agents de copier la résolution des incidents résolus dans l'incident actuel.
[Incident] Lier l'incident ouvert	Permet aux agents de lier l'incident actuel à un incident ouvert existant en cliquant sur le lien Link to this incident (Lier à cet incident) de l'enregistrement recommandé, qui définit l'incident ouvert comme parent de l'incident actuel.
[Incident] Lier le problème ouvert	Permet aux agents de lier l'incident actuel à un problème ouvert existant en cliquant sur le lien Lier à ce problème sur l'enregistrement recommandé, qui définit le problème ouvert comme parent de l'incident actuel.
[Interaction] Examiner et joindre l'article	Permet à l'agent d'afficher les informations et l'action pertinentes pour joindre la base de connaissances à l'interaction.
[Non ML] Copier la résolution	Ce conseil est uniquement utilisé pour les recommandations non ML. Permet aux agents de copier les résolutions des incidents résolus dans l'incident actuel.
[Non ML] Créer un problème	Cette action de conseil crée un enregistrement de problème pour l'incident majeur.
[Non ML] Lier l'incident ouvert	Ce conseil est uniquement utilisé pour les recommandations non ML. Permet aux agents de lier les incidents ouverts à l'incident actuel.
[Non ML] Lier le problème ouvert	Ce conseil est uniquement utilisé pour les recommandations non ML. Permet aux agents de lier les problèmes ouverts à l'incident actuel.
[Tâche] Lier la demande de changement	Permet aux agents de lier la demande de changement à la tâche.
[Tâche] Lier l'incident	Permet aux agents d'afficher les informations et l'action pertinentes pour les incidents.
[Tâche] Lier la panne	Permet aux agents d'afficher les informations et l'action pertinentes pour lier une panne à une tâche.
[Tâche] Lier le problème	Permet aux agents d'afficher les informations et les actions pertinentes pour les problèmes.
[Tâche] Commander l'élément	Cette action de conseil affiche les informations et l'action pertinentes de l'élément de catalogue. Ces conseils peuvent s'afficher sur n'importe quel type de tâche.

Générateurs de ressources dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM inclut les générateurs de ressources suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description du générateur de ressources

Générateur de ressources	Description
Groupe d'affectation utilisant une classification	La recommandation – **Groupe d'affectation (classification)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans le champ Groupe d'affectation de l'incident actuel.
Élément de configuration utilisant une classification	La recommandation – **Élément de configuration (classification)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans le champ Élément de configuration de l'incident actuel.
Prédictions des champs d'incident (TI)	La recommandation – **Prédiction de la valeur des champs d'incident (TI)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans les champs Groupe d'affectation, Élément de configuration et Service de l'incident actuel.
PRB ouverts utilisant le CI et service	La recommandation – **PRB ouverts (CI et service)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les problèmes avec le même CI et service pouvant être liés à l'incident actuel.
Proposer un incident majeur utilisant une tendance	La recommandation – **Proposer un incident majeur (tendance)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents pouvant être proposés comme incidents majeurs.
Incidents résolus avec le même CI et service	La recommandation – **Incidents résolus similaires (CI et service)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents résolus avec le même CI et service, dont la résolution peut être liée à l'incident actuel.
Service utilisant une classification	La recommandation – **Service (classification)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans le champ Service de l'incident actuel.
Bases de connaissances similaires utilisant une similarité	La recommandation – **Articles de la base de connaissances similaires (similarité)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des articles de la base de connaissances sous forme de recommandations qui peuvent être jointes à l'incident actuel.
Incident majeur similaire utilisant des tendances	La recommandation – **Incident majeur similaire (tendance)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents majeurs pouvant être liés à l'incident actuel.
Incidents ouverts similaires utilisant une similarité	La recommandation – **Incidents ouverts similaires (similarité)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents ouverts pouvant être liés à l'incident actuel.
Incidents ouverts similaires avec le même CI et service	La recommandation – **Incidents résolus similaires (CI et service)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents ouverts avec le même CI et service.
PRB similaires utilisant une similarité	La recommandation – **PRB ouverts similaires (similarité)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les problèmes pouvant être liés à l'incident actuel.
Générateur de ressources pour la recherche IA	La fonctionnalité de recommandation **Recherche IA** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des résultats de recherche optimisés par l'IA sous forme de recommandations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description du générateur de ressources (suite)

Générateur de ressources	Description
Incidents similaires utilisant une similarité TI	La fonctionnalité de recommandation **Incidents similaires (TI)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des enregistrements similaires pour les incidents.
Incidents résolus similaires utilisant une similarité	La recommandation – **Incidents résolus similaires (similarité)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents résolus dont la résolution peut être copiée dans l'incident actuel.

Section de référence pour Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Formulaire de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer un nouveau formulaire de problème

Champ	Description
Problème	
Description du problème	Brève description du problème.
Description	Description détaillée du problème.
Numéro	Numéro unique qui identifie l'enregistrement du problème.
Tâche d'origine	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier.
Catégorie et sous-catégorie	Groupe auquel le problème appartient, tel que le logiciel ou le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
État	Valeur qui change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème.
Impact	Effet que le problème a sur les opérations business.
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter le problème. Le champ **Priorité** est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire de problème (suite)

Champ	Description
	automatiquement défini sur les valeurs **Impact** et **Urgence**.
Impact	
Service	Service d'entreprise auquel le problème s'applique, comme des services informatiques ou de messagerie électronique.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté. Vous pouvez remplir le champ **Groupe d'affectation** automatiquement en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration respectif (CI). Si le CI ne dispose d'aucun groupe de support, le champ est renseigné avec le groupe de support disponible pour les offres de service. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** déclenche la fonctionnalité lorsqu'un incident, un problème ou une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Les propriétés suivantes identifient le champ dont la valeur renseigne le champ **Groupe d'affectation** : • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name* : cette propriété de problème détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. • *com.snc.problem.service_offering_assignment_grou* cette propriété de problème détermine quel champ Offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**.
Affecté à	Coordonnateur de problème auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire de problème (suite)

Champ	Description
	problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Notes	
Notes de travail	Notes informatives sur le travail effectué sur le problème.

Formulaire de tâche de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer un nouveau formulaire Tâche de problème

Champ	Description
Tâche de problème	
Brève description	Brève description de la tâche de problème.
Description	Description détaillée de la tâche de problème.
Numéro	Numéro qui identifie l'enregistrement de tâche de problème.
Type	Le type de tâche de problème.
Problème	Numéro d'ID du problème pour lequel la tâche de problème est créée.
Ordre	Ordre dans lequel les tâches de problème doivent être associées au problème.
État	Valeur qui change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'une tâche de problème.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter le problème.
Date d’échéance	Date à laquelle la tâche de problème doit être terminée.
Élément de configuration	
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel la tâche de problème s'applique. La classe CI de l’élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche de problème est affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire Tâche de problème (suite)

Champ	Description
Affecté à	Analyste de problème à qui la tâche est affectée.
Notes	
Notes de travail (privées)	Informations concernant le travail effectué sur la tâche de problème.

Fonctionnalités de l'onglet Examen

L'onglet **Examen** contient des informations sur les mesures de CI ainsi que diverses options. Utilisez les options et les informations relatives aux mesures pour afficher les données permettant de résoudre les problèmes liés aux CI.

Vous pouvez sélectionner les options suivantes dans le menu déroulant pour afficher les informations relatives aux mesures de CI :

- Mesures initiales : informations sur les mesures du CI affecté qui sont récupérées entre 30 minutes avant et 30 minutes après la création de l'incident. Les informations sur les mesures du CI ne s'affichent que si le CI est renseigné dans un délai d'une heure. Vous pouvez configurer la propriété *sn_sow.initial_metric_fetch_window* pour modifier le délai d'une heure.

  Remarque :
  les mesures initiales ne sont disponibles que pour le CI principal.

- Mesures récentes : dernières informations de mesures disponibles pour le CI affecté. Par défaut, l'option **Mesures récentes** n'est pas sélectionnée.

Remarque :
les informations sur les mesures du CI sont récupérées si l'une des conditions suivantes se présente :

- Lorsque le CI principal est mis à jour ou ajouté à l'incident. Vous pouvez également indiquer quand et comment les informations de mesures sont récupérées pour un CI en configurant la règle de collecte. Pour plus d'informations, consultez Configurer les règles de collecte pour l'onglet Examiner.
- Lorsque vous sélectionnez l'icône Obtenir les dernières mesures ( ), les dernières mesures sur demande sont actualisées et récupérées, puis s'affichent. Cette option n'est disponible que lorsque vous consultez les données dans Mesures récentes.

Les données de mesure incluent les informations suivantes :

- Vue d'ensemble : affiche des informations générales sur le CI, telles que son nom, son système d'exploitation et son numéro de modèle. Celles-ci sont extraites à partir des enregistrements de la base de données ServiceNow et de l'ordinateur CMDB CI à l'aide de la requête d'enregistrement Glide. Le champ **Nom** contient une valeur présentée sous la forme d'un lien hypertexte que vous pouvez sélectionner pour afficher l'enregistrement du CI dans un nouvel onglet.
- Informations système : sélectionnez cette option pour afficher les informations système correspondant au CI sélectionné dans une fenêtre modale distincte. La fenêtre d'informations système comprend les données suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Système Microsoft (msinfo32) : affiche des informations sur l'ordinateur, avec une vue d'ensemble des ressources matérielles ainsi qu'un résumé du système, des composants et des environnements logiciels qui facilitent le diagnostic des problèmes informatiques. Si nécessaire, vous pouvez également rechercher et visualiser un paramètre particulier du système.
- Azure (dsregcmd) : affiche des informations sur l'état de l'appareil CI géré par Azure Active Directory (Azure AD). Ces informations sont utilisées pour diagnostiquer les problèmes et dépanner l'appareil. La date et l'heure de la dernière récupération des informations sont également affichées. Si nécessaire, vous pouvez également rechercher et visualiser un paramètre particulier de l'appareil.

  Remarque :
  Vous ne pouvez utiliser cette option que si l'adaptateur Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter) est intégré à Infrastructure d'enquête.

- Intégrité de l'appareil : sélectionnez le lien **Intégrité de l'appareil** pour lancer l'application Expérience numérique de l'utilisateur final et la page d'intégrité de l'appareil pour le CI sélectionné dans un onglet distinct au sein de vue de l'incident. Cet onglet permet aux agents d'afficher toutes les mesures disponibles ainsi que l'intégrité de l'appareil pour le CI sélectionné (collectées par DEX). Vous pouvez également accéder à cette fonctionnalité à l'aide de l'option **Afficher l'intégrité de l'appareil** sur l'enregistrement CI dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

  Remarque :
  DEX nécessite une autorisation distincte.

  Ce lien n'est accessible à l'agent que si les conditions suivantes sont remplies :
  - Le CI sélectionné est de type Appareil, qui est aussi connu sous le nom de point de terminaison.
  - Le module d'extension DEX est installé sur l'instance. Pour plus d'informations sur les DEX, voir Expérience numérique de l'utilisateur final.
  - L'agent DEX est installé sur le CI sélectionné.

- Utilisation des actifs : utilisation des actifs pour le CI. Les informations suivantes s'affichent avec la date et l'heure :
  - Utilisation de la mémoire : quantité de mémoire utilisée sur le CI. Cette valeur est exprimée en pourcentage.
  - Utilisation du disque : utilisation du disque des lecteurs logiques pour le CI affecté. Cette valeur est exprimée en pourcentage.
  - Utilisation du processeur : utilisation du processeur pour le CI. Cette valeur est exprimée en pourcentage.
  - Durée d'activité : durée d'activité (heure de démarrage) des actifs. Jours et heure depuis lesquels les actifs sont en cours d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les mesures suivantes sont codées par couleur en fonction des valeurs de seuil pour mettre en évidence le niveau Avertissement ou Critique :

Code couleur pour les mesures d'utilisation des actifs

Mesures d'utilisation des actifs	Avertissement (code couleur jaune)	Critique (code couleur rouge)
Utilisation de la mémoire	Supérieure ou égale à 80	Supérieure ou égale à 95
Utilisation du disque	Supérieure ou égale à 80	Supérieure ou égale à 95
Utilisation du processeur	Supérieure ou égale à 80	Supérieure ou égale à 95

Si nécessaire, vous avez toutefois la possibilité de personnaliser ces valeurs de seuil. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

- Principaux processus par processeur : principaux processus triés en fonction de l'utilisation du processeur des processus dans le CI affecté.

Remarque :
Les mesures Principaux processus par processeur sont codées par couleur en fonction des valeurs de seuil pour mettre en évidence le niveau Critique lorsque la valeur est supérieure ou égale à 90. Si nécessaire, vous avez toutefois la possibilité de personnaliser ces valeurs.

- Principaux processus par mémoire : processus principaux triés en fonction de la mémoire consommée par les processus dans le CI affecté.

Remarque :
Les mesures Principaux processus par mémoire sont codées par couleur en fonction des valeurs de seuil pour mettre en évidence le niveau Critique lorsque la valeur est supérieure ou égale à 90. Si nécessaire, vous avez toutefois la possibilité de personnaliser ces valeurs.

- Services : liste des services (appareil ou serveur) en cours d'exécution sur le CI affecté.
- Utilisateurs connectés : liste des utilisateurs connectés dans le CI affecté.
- Applications installées : liste des applications installées sur le CI.

Remarque :
Pour les appareils dotés du système d'exploitation Windows, les applications installées n'incluent pas de liste d'applications pré-emballées.

Utilisez le bouton **Afficher l'historique** pour afficher les données de mesures historiques pour le CI dans un onglet distinct. Vous pouvez sélectionner la plage horaire dans les options déroulantes pour afficher les données historiques correspondantes. Pour en savoir plus, consultez Afficher les données historiques des mesures de CI.

Afficher les données historiques des mesures de CI

Affichez les données historiques des mesures de CI pour la période sélectionnée.

Utilisez l'option **Afficher l'historique** de l'onglet Rechercher pour afficher les données historiques des différentes mesures de CI dans un onglet distinct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités de l'onglet Historique uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- Vous devez disposer de la version Tokyo Correctif 8 de l'application ou d'une version ultérieure.
- Vous devez mettre à niveau l'application Visualisations des données Core vers la version 23.2.4 si vous utilisez la version Utah ou une version ultérieure.

Dans l'onglet Historique, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Sélectionnez l'intervalle de temps pour afficher les données historiques des indicateurs de performance des CI.
- Affichez la représentation graphique des mesures de CI suivantes (code couleur) dans les clouds de points pour la période sélectionnée, ainsi que les valeurs de seuil critiques :
  - Utilisation du processeur
  - Utilisation du disque
  - Utilisation de la mémoire

  Placez le pointeur de la souris sur un point de données (représentant une date ou une heure spécifique) sur le cloud de points pour afficher les valeurs des mesures ainsi que la date à laquelle les données de mesures sont récupérées.
- Cliquez sur un point de données (représentant une date ou une heure spécifique) sur le cloud de points pour afficher les données de toutes les mesures de CI dans la section Instantané de mesures, ainsi que la date et l'heure.

Points d'extension pour le traitement par lots dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez le point d'extension d'implémentation pour créer des implémentations et exécuter le traitement par lots en vue de mettre à jour plusieurs enregistrements et d'améliorer les performances du système.

Le composant Multiple Record Associator (MRA) vous permet de créer des points d'extension d'implémentation pour le traitement par lots de plusieurs enregistrements.

Pour afficher les points d'extension disponibles par défaut, accédez à **Tout** > **Points#d'extension du système** > **Points d'extension scriptés**. Vous pouvez sélectionner l'option **Créer une implémentation** pour créer un point d'extension d'implémentation.

Lorsque vous devez mettre à jour plusieurs enregistrements, une règle métier s'exécute et se met à jour une fois pour chaque enregistrement, ce qui peut affecter les performances du système. Au lieu d'exécuter la règle métier pour chaque enregistrement, vous pouvez utiliser l'include de script RelatedListIncidentItemUpdateHandler pour exécuter le traitement par lots afin de mettre à jour plusieurs enregistrements.

Vous pouvez utiliser l'include de script RelatedListIncidentItemUpdateHandler pour mettre à jour plusieurs enregistrements avec le traitement par lots. Par exemple, vous pouvez utiliser cet include de script lors de l'association et de la mise à jour de plusieurs incidents enfants avec un incident parent.

L'include de script **RelatedListIncidentItemUpdateHandler** contient le point d'extension d'implémentation global.RelatedListItemUpdateHandler, utilisé lors du traitement par lots de plusieurs enregistrements sur une liste connexe.

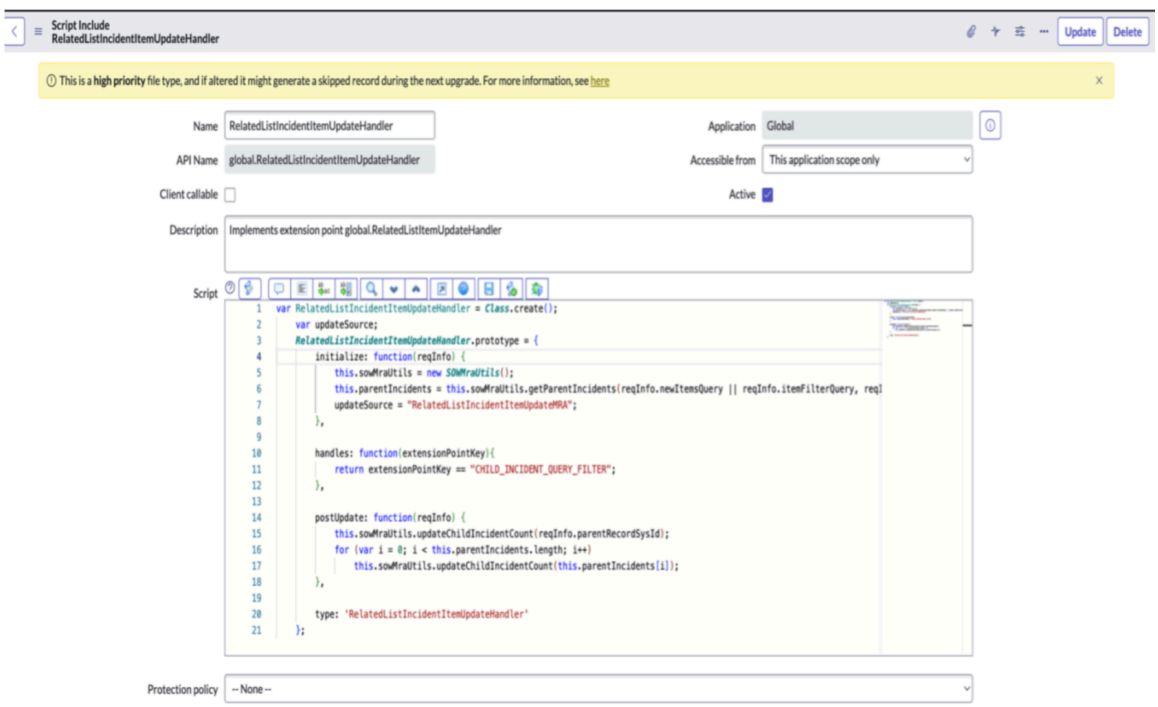
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le point d'extension utilisé dans l'include de script **related_list_edit_helper** utilise une API pour faciliter l'appel de code personnalisé. Ce point d'extension se substitue à l'exécution de la règle métier pour garantir l'exécution du point d'extension d'implémentation lors de la mise à jour de plusieurs enregistrements, et non l'exécution de la règle métier. Vous pouvez également ajouter une règle métier devant être substituée. Lorsque plusieurs enregistrements sont mis à jour, cet include de script est déclenché et un traitement par lots contourne cette règle métier.

L'include de script RelatedListIncidentItemUpdateHandler contient les fonctions suivantes :

- Initialiser : s'exécute avant la mise à jour de plusieurs enregistrements.
- Après la mise à jour : s'exécute après la mise à jour de plusieurs enregistrements.



Tests de démarrage rapide pour la gestion des incidents dans l'espace de travail pour l'exploitation des services

Validez que Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les tests de démarrage rapide Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services sont disponibles dans le système de base lorsque vous installez ou mettez à jour les applications ITSM Espace de travail pour l'exploitation des services (sn-sow-itsm-cont) version 6.0.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Test	Description	Version
Incident SOW : créer un problème à partir d'un incident	Testez la création d'un enregistrement de problème à partir d'un incident à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un problème** du formulaire d'incident.	Xanadu (Version Store Août, version 6.0)
Incident SOW : vérifier la fonctionnalité du bouton Me l'affecter	Testez pour vérifier l'affectation de l'enregistrement d'incident à l'utilisateur connecté à l'aide de l'option d'interface utilisateur **Me l'affecter** dans le panneau latéral Informations sur l'enregistrement du formulaire Incident.	Xanadu (Version Store Août, version 6.0)

Pour en savoir plus sur Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Composants installés avec Demande universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Demande universelle est activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services lorsque vous activez le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request).

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description
Administrateur Demande universelle [sn_uni_req.ur_admin]	Installez et configurez les rôles Demande universelle pour Demande universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services.
Agent d'acheminement [sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, itil]	Créez, modifiez, affichez et résolvez les demandes universelles.
Agent d'acheminement [sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent]	Traitez les interactions et créez une demande universelle à partir de l'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Tâche Universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Tâche Universelle, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Admin [sn_uni_task.admin]	Affichez et configurez l'application Tâche Universelle.	Aucune
Vue du rapport [sn_uni_task.report_view]	Accédez aux rapports Tâche Universelle et affichez-les.	Aucune
Administrateur de formulaire employé [sn_uni_task.emp_form_admin]	Créez et gérez des formulaires employé.	survey_admin
Concepteur de formulaire employé [sn_uni_task.emp_form_creator]	Créez et modifiez des formulaires employé.	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	Créer et gérer des modèles Tâche Universelle	Néant

Tables installées

Table	Description
Tâche Universelle [sn_uni_task_universal_task]	Stocke les détails de l'enregistrement Tâche Universelle d'une table spécifique du département.
Configuration de la tâche universelle [sn_uni_task_config]	Stocke la liste des types de tâches pour chaque table spécifique du département.
Configuration des tâches du catalogue [sn_uni_task_catalog_task_config]	Stocke les détails des éléments de catalogue de la table spécifique du département.
Configuration de base de la tâche [sn_uni_task_base_task_config]	Sert de table de base pour les tables de configuration de tous les types de tâches.
Formulaire employé [sn_uni_task_employee_form]	Stocke les enregistrements de formulaire employé qui ont été créés pour la tâche de type Collecte des informations de l'employé.
Configuration de tâche des informations de l'employé [sn_uni_task_emp_input_task_config]	Stocke les rôles qui peuvent afficher les réponses des formulaires employé remplis pour chaque table spécifique du département.
Modèle de tâche universelle [sn_uni_task_template]	Stocke les modèles de tâches universelles avec des valeurs de champ prédéfinies qui peuvent être appliquées aux formulaires Tâche Universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Mappage de modèle dynamique de tâche universelle [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	Stocke les mappages de modèles dynamiques entre les champs Tâche Universelle et les champs de table parente.

Référence relative à l'application Réinitialisation du mot de passe

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et gérer l'application Réinitialisation du mot de passe.

Méthodes d'identification

Erreurs d'identification

Message d'erreur	Description
Utilisateur non inscrit	L'utilisateur n'est pas actuellement inscrit au processus de réinitialisation du mot de passe. L'utilisateur doit s'inscrire au processus de réinitialisation du mot de passe pour réinitialiser le mot de passe.
Utilisateur non éligible au processus	Le processus de réinitialisation du mot de passe sélectionné ne s'applique pas à l'utilisateur. Vous devez sélectionner un autre processus de réinitialisation du mot de passe pour réinitialiser le mot de passe. Contactez l'administrateur système pour obtenir de l'aide.
Aucun processus de réinitialisation du mot de passe trouvé pour l'utilisateur	L'utilisateur n'a été affecté à aucun processus de réinitialisation de mot de passe. Contactez l'administrateur système pour obtenir de l'aide.
Nombre maximal de tentatives de vérification atteint	L'utilisateur a épuisé toutes les tentatives de réinitialisation de mot de passe disponibles. Vous pouvez réinitialiser le mot de passe au bout de 8 heures.

Méthodes de vérification

Erreurs de vérification

Message d'erreur	Description
Vérification de l’e-mail	
Code de vérification incorrect saisi	Le code de vérification que vous avez saisi ne correspond pas au code attendu.
Nombre maximal de tentatives de renvoi dépassé	Le message d'erreur indique que vous avez dépassé le nombre autorisé de tentatives de renvoi d'un code de vérification.
Vérification par SMS	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Erreurs de vérification (suite)

Message d'erreur	Description
Code de vérification incorrect saisi	Le code de vérification que vous avez saisi ne correspond pas au code attendu.
Nombre maximal de tentatives de renvoi dépassé	Vous avez dépassé le nombre maximal de tentatives de renvoi d'un code de vérification.
Notification non activée	Les utilisateurs sont inscrits dans le système pour envoyer des notifications, mais la fonctionnalité de notification qui envoie des messages SMS n'est pas activée.
Question de sécurité	
Une ou plusieurs réponses incorrectes	L'utilisateur n'a pas fourni les réponses correctes aux questions de sécurité, ou l'agent n'a pas correctement saisi les réponses.
Vérification des données personnelles	
Réponse incorrecte saisie	L'utilisateur n'a pas fourni les réponses correctes aux questions de sécurité, ou l'agent n'a pas correctement saisi les réponses.
Confirmation des données personnelles	
Réponse incorrecte	L'utilisateur n'a pas fourni l'adresse e-mail comme indiqué.
Autres erreurs	
Erreur de session multiple	Une seule session active est autorisée à la fois pour réinitialiser le mot de passe. Fermez la nouvelle session.
Erreur technique	Vous devez vous déconnecter et vous connecter pour travailler sur le ticket de réinitialisation du mot de passe.
Nombre maximal de tentatives de vérification atteint	Vous avez dépassé le nombre maximal de tentatives de vérification de l'identité de l'utilisateur.

Pour réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur, voir Réinitialiser le mot de passe à l'aide de l'assistance du centre de services.

Gestion des portefeuilles de services

ServiceNow® Gestion des portefeuilles de services vous permet d'améliorer vos opérations business informatiques et de répondre aux demandes des clients en documentant et en gérant vos services informatiques à l'aide d'un format structuré et standardisé.

Gestion des portefeuilles de services permet aux propriétaires de portefeuilles et aux propriétaires de services de créer et de gérer des services, des offres de service et des portefeuilles.

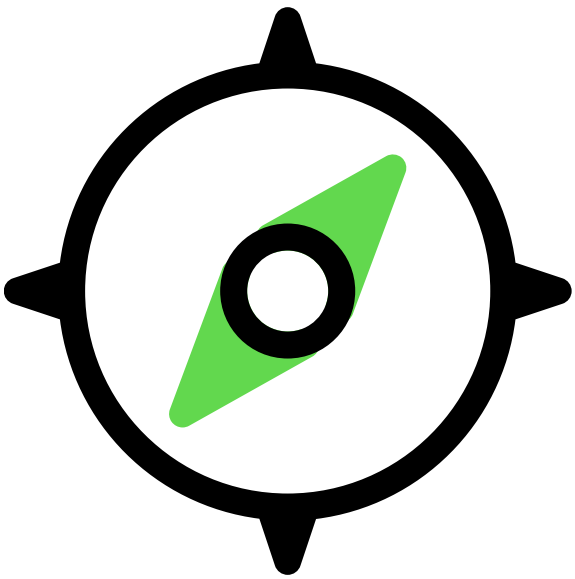
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

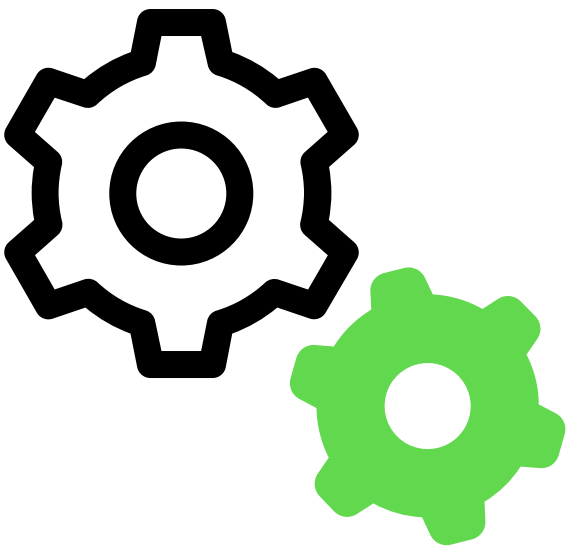
Mise en route

Explorer



Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Gestion des portefeuilles de services.

Configurer

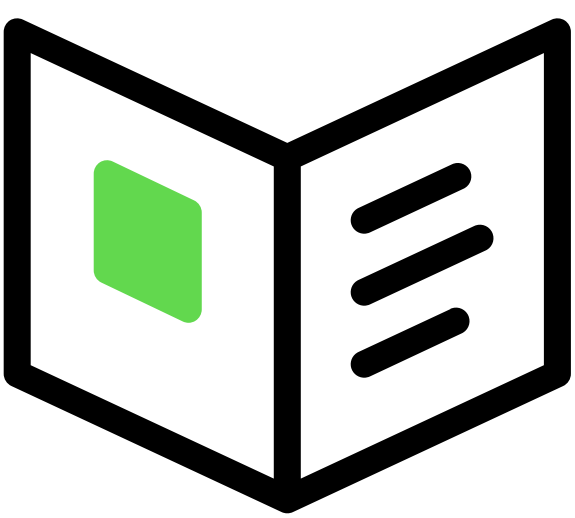


Configurez les offres de service, les engagements, les abonnements et le catalogue de services.

Utiliser

Utilisez Gestion des portefeuilles de services pour créer et gérer les services, les offres de service, les portefeuilles et les accords sur les niveaux de service (SLA).

Référence



Obtenez des informations sur l'administration de Gestion des portefeuilles de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Gestion des portefeuilles de services
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contacter Now Support.

Explorer Gestion des portefeuilles de services

L'application Gestion des portefeuilles de services vous permet de documenter et de gérer vos services, offres de services et portefeuilles à l'aide d'un format structuré et normalisé.

Vue d'ensemble de Gestion des portefeuilles de services

L'application Gestion des portefeuilles de services vous permet de créer, d'organiser et de gérer des portefeuilles de services informatiques. Elle optimise la valeur des services et réduit leurs coûts pour vous aider à rationaliser vos opérations business informatiques et à répondre aux demandes des clients. Un portefeuille de services comprend des informations sur l'organisation des services et des données relatives à chaque service, notamment l'état, ainsi que des éléments connexes.

Les portefeuilles des services comprennent généralement trois phases :

- Pipeline des services : services qui ne sont pas encore opérationnels ou disponibles. Il s'agit généralement de services proposés ou en cours d'examen pour vérifier leur adéquation. Dans cette phase, vous pouvez analyser et gérer la croissance et la chronologie futures de chaque service.
- Catalogue de services : services qui sont opérationnels et disponibles pour l'utilisation, ainsi que pour la conception et le développement. Ces services sont généralement représentés dans un catalogue de demandes.
- Services obsolètes : services qui ne sont plus opérationnels ni disponibles. Ces services peuvent inclure toutes les informations historiques essentielles.

Gestion des portefeuilles de services utilisateurs

Le tableau suivant présente les utilisateurs les plus courants pour Gestion des portefeuilles de services. Pour plus d'informations sur les rôles et les tables de base, voir Installé avec Gestion des portefeuilles de services.

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur de portefeuille	Configurer, créer, modifier et supprimer des services et des portefeuilles de services. Gérer les portefeuilles, y compris les engagements connexes et la disponibilité. Mettre à jour les nœuds de taxonomie, les services, les offres de service et changer le parent des services.
Éditeur de portefeuille	Modifier et supprimer des services et des portefeuilles de services. Mettre à jour les portefeuilles, les nœuds de taxonomie, les services, les offres de service et changer le parent des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

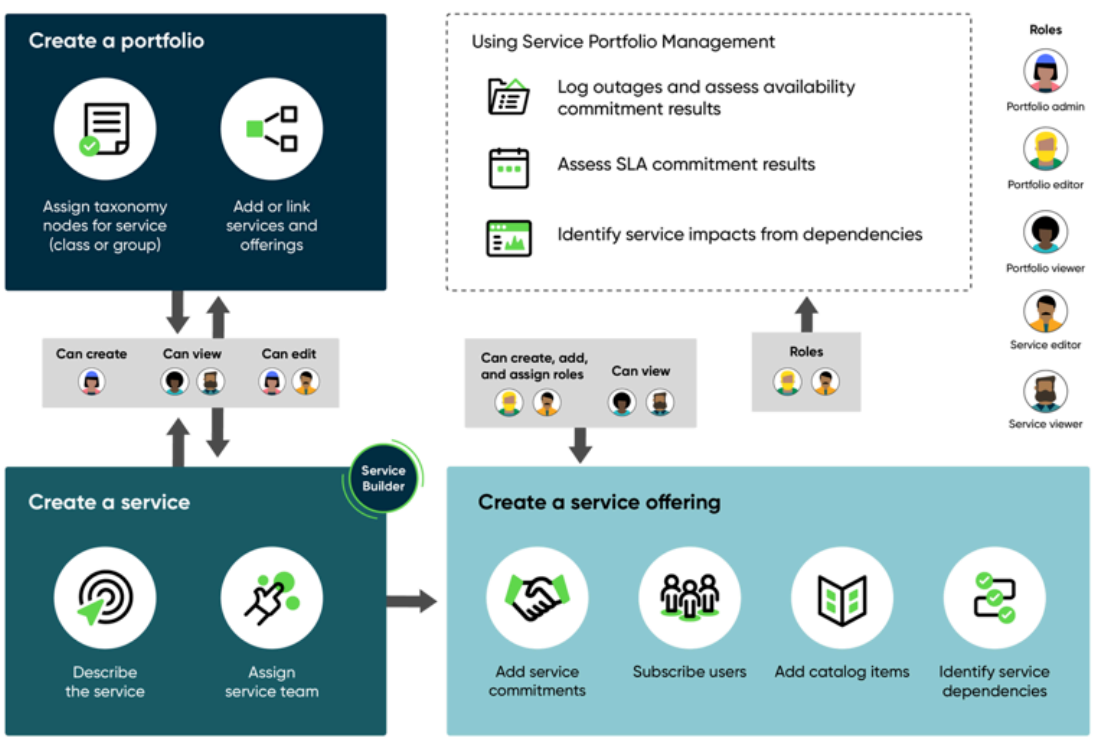
Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
Visualiseur de portefeuille	Consulter les portefeuilles, les nœuds de taxonomie, les services et les offres de service.
Administrateur de service	Configurer, créer, modifier et supprimer des services et des offres de service.
Éditeur de service	Modifier les services et les offres de service dont il est propriétaire ou délégué.
Visualiseur de service	Afficher tous les portefeuilles de services, services et offres de service.

Workflow Gestion des portefeuilles de services

En fonction de votre rôle, vous pouvez utiliser Gestion des portefeuilles de services dans divers cas de figure.

Vue d'ensemble Gestion des portefeuilles de services



- Les administrateurs de portefeuille créent des portefeuilles de services, des services et des offres de service. Les administrateurs de portefeuille peuvent également utiliser l'application ServiceNow® Générateur de services pour créer et modifier des services et des offres de service.
- Les éditeurs de portefeuille et les éditeurs de services créent, ajoutent et affectent des rôles aux offres de services. Les éditeurs de portefeuille et les éditeurs de service peuvent également consigner les pannes, évaluer les résultats des engagements de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

disponibilité, évaluer les résultats des accords sur les niveaux de service (SLA) et identifier les impacts des dépendances sur le service.

- Les visualiseurs de portefeuille et les visualiseurs de service peuvent afficher les portefeuilles de services, les services et les offres de service dans Gestion des portefeuilles de services et Générateur de services.

Gestion des portefeuilles de services avantages

L'application Gestion des portefeuilles de services offre plusieurs avantages pour vous aider à organiser les services et d'autres solutions.

Gestion des portefeuilles de services avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez et gérez des portefeuilles de services et ajoutez des services et des offres aux portefeuilles.	Créer des portefeuilles	Administrateur de portefeuille
Créer et gérer l'ensemble de la taxonomie du portefeuille, y compris les nœuds de service.	Taxonomie Gestion des portefeuilles de services	Administrateur de portefeuille
Créer des nœuds taxonomiques	Créer des nœuds taxonomiques	Administrateur de portefeuille
Créer des services	Créer un service	Administrateur de portefeuille et éditeur de service
Créez des offres de service et des engagements, affectez des équipes de support à une offre de service et abonnez des utilisateurs.	Offres de service	Administrateur de portefeuille pour créer des offres de service. Éditeur de service permettant d'ajouter des engagements à une offre, d'affecter plusieurs équipes de support et d'abonner des utilisateurs.
Consigner les pannes	Consigner les pannes	Éditeur de service
Afficher les résultats de disponibilité	Afficher les résultats de disponibilité	Tous les rôles Gestion des portefeuilles de services
Définir le fuseau horaire pour les résultats de disponibilité	Définir le fuseau horaire pour les résultats de disponibilité	Administrateur de portefeuille
Intégration à Modèle de données de services de base (CSDM)	Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles de services	Administrateur

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Gestion des portefeuilles de services, consultez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer Gestion des portefeuilles de services
- Utiliser Gestion des portefeuilles de services
- Référence de Gestion des portefeuilles de services

Services Gestion des portefeuilles de services

Configurez les services informatiques dans vos portefeuilles pour ajouter le plus de valeur à votre organisation. Les services informatiques définis dans vos portefeuilles peuvent être ou non spécifiquement alignés sur une application. Les services informatiques définis dans vos portefeuilles peuvent être ou non représentés dans un catalogue de demandes.

La phase et l'état d'un service indiquent la position du service dans son cycle de vie. Vous pouvez visualiser, suivre et surveiller les services par phase et par statut avec des listes de plateformes et des rapports. Les listes peuvent également inclure pour affichage des services mis hors service.

Chaque enregistrement de service possède un numéro unique qui l'identifie.

Pour refléter l'importance ou l'impact de chaque service sur les opérations de votre organisation, vous pouvez sélectionner leur niveau de criticité. Vous pouvez par exemple sélectionner un niveau élevé pour un service qui assure la fonctionnalité de vente sur le site Web de l'organisation. Vous pouvez ensuite sélectionner un niveau inférieur pour un service qui fournit l'impression interne pour les employés de l'organisation.

Services aux entreprises

Les services aux entreprises constituent la structure de votre classification de portefeuille des services. Vous pouvez créer des dépendances à ces types de services et afficher et gérer les détails du service et de l'offre associés via les onglets de dépendance de la liste connexe sur les formulaires de service et d'offre de service.

Créez des offres en tant qu'enfants de services. Les offres sont créées dans la table Offre de service [service_offering]. Consultez Offres de service pour plus de détails.

Vous pouvez désigner des services en tant que **Services dont je dépends** ou que **Services dépendants de moi** via des listes connexes des formulaires.

Services techniques

Bien que les services techniques ne soient pas ajoutés dans le cadre de votre classification de portefeuille des services, vous pouvez tout de même obtenir des informations sur ces services en les ajoutant en tant que **Services dont je dépends** ou **Services dépendants de moi** dans la section des listes connexes du formulaire Service.

Pour créer ou modifier des services, consultez Créer ou modifier des services Gestion des portefeuilles de services.

Pour en savoir plus sur les offres de service, consultez Offres de service Gestion des portefeuilles de services.

Pour abonner des utilisateurs à une offre de service, consultez Abonner des utilisateurs à une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services

Un portefeuille des services présente une vue globale de niveau supérieur de vos services actuellement disponibles, des services futurs possibles et des services qui existaient dans le passé. Évaluez l'impact des services sur votre entreprise et gérez-les dans un ou plusieurs portefeuilles, qui ont chacun leur propre structure taxonomique, leur titulaire et leur portée commerciale.

Vue d'ensemble des portefeuilles

Acquérez des connaissances précieuses sur votre portefeuille des services, y compris un score de performance global et une estimation des dépenses. Ces connaissances vous aident à budgétiser vos services et à prendre des décisions éclairées sur l'ajout de nouveaux services ou le retrait de ceux qui ne profitent plus à votre entreprise.

Considérez un portefeuille des services comme un conteneur dans lequel se trouve une organisation hiérarchique de nœuds, services et offres de service définissables. La taxonomie dans Gestion des portefeuilles de services désigne la classification de vos couches de portefeuilles et des services associés (les portefeuilles hérités utilisent des couches ; reportez-vous à la **Remarque**). En règle générale, la taxonomie est structurée depuis le point de vue général de haut niveau vers le niveau spécifique comme celui d'une offre de services. Avec cette structure de taxonomie dynamique, vous pouvez organiser vos portefeuilles des services de diverses façons.

Structures des portefeuilles standards et hérités

Avant la version Utah, Gestion des portefeuilles de services proposait une structure de portefeuille. Avec la version Utah et les versions ultérieures, les clients existants peuvent passer de la structure héritée à la structure standard améliorée en s'abonnant via une propriété système.

En tant que client existant, l'abonnement à la structure de portefeuille standard met à niveau tous vos portefeuilles de services. Vos portefeuilles existants demeurent intacts, mais les mesures, scores et pondérations de performance ne sont plus disponibles. Grâce aux portefeuilles des services standard améliorés, vous pouvez utiliser des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM) pour générer des rapports sur les services, les nœuds et les performances des portefeuilles.

La structure de portefeuille standard fournit de nouvelles fonctionnalités et options pour vos portefeuilles des services afin que vous puissiez :

- créer des structures de portefeuille à différentes profondeurs dans le même portefeuille ;
- mettre à jour votre structure de portefeuille au fil du temps pour ajouter ou supprimer de la profondeur dans des zones du portefeuille, selon les besoins ;
- utiliser votre portefeuille existant dans la nouvelle structure, même si des « couches » sont supprimées.

Le rôle portfolio_admin peut accéder à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Administration** > **Mettre à niveau vers le portefeuille standard** pour accéder à la propriété système [standard_portfolio_construct.turn_on]. Seuls les clients existants voient ce chemin d'accès au menu. Comme les nouveaux clients obtiennent la structure de portefeuille standard par défaut, ce chemin d'accès au menu ne leur est pas proposé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
une fois que vous avez procédé à la mise à niveau vers le portefeuille standard :

- vous ne pouvez pas revenir à la structure de portefeuille héritée ;
- vous n'avez pas accès au score de performances dans Espace de travail du propriétaire de service, car les pondérations et les mesures des performances ne sont plus disponibles.

Considérations relatives aux structures des portefeuilles des services standard et héritée

Accepter les portefeuilles des services standard	Ne pas accepter : conserver les portefeuilles des services hérités
• Utilisez des relations nœud à nœud pour créer des portefeuilles des services avec différents niveaux de profondeur dans un portefeuille unique (sans autres couches). • Générez des rapports sur les services, les nœuds et les performances de portefeuille à l'aide de groupes de KPI dans DPM.	• Des enregistrements à couches sont requis afin que vous puissiez affecter des nœuds à une couche, puis référencer le nœud parent/enfant. • Générez des rapports à l'aide des mesures, scores et pondérations de performances de portefeuille à partir de Espace de travail du propriétaire de service (et non des groupes de KPI à partir de DPM).

Lors de votre choix, une boîte de dialogue indique ces aspects et considérations importants. Cochez la case correspondant à votre choix (Oui ou Non).

Important :
la table Données métriques d'offres de services [service_offering_metric_data] ainsi que les quatre indicateurs suivants sont obsolètes dans la version Utah :

- Accomplissement moyen du SLA [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Satisfaction des clients moyenne [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Disponibilité moyenne [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Activité de demande moyenne [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Par conséquent, si l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs est intégrée dans Gestion des portefeuilles de services et si vous effectuez une mise à niveau vers le portefeuille standard Gestion des portefeuilles de services, les données de mesure des indicateurs hérités ne sont plus disponibles. Pour en savoir plus sur les scores des fournisseurs, consultez Référence de Groupes KPI fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Administration de portefeuille

En tant qu'utilisateur portfolio_admin, vous pouvez créer un ou plusieurs portefeuilles des services. Si votre organisation compte plusieurs entreprises, vous pouvez définir plusieurs portefeuilles pour les séparer par emplacement d'entreprise, par fournisseur ou par directeur des systèmes d'information (DSI). Vous pouvez également :

- ajouter et supprimer des services dans des portefeuilles ;
- déterminer comment les services d'un portefeuille sont catégorisés ;
- mettre à jour la taxonomie de portefeuille ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- mettre à jour les détails de portefeuille ;
- mettre à jour les services et les offres de service (le rôle service_editor y a également accès) ;
- changer le parent des services (le rôle service_editor y a également accès).

Configurer Gestion des portefeuilles de services

Les rubriques de configuration fournissent des informations sur le mode d'installation et de configuration de l'application Gestion des portefeuilles de services.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour activer Gestion des portefeuilles de services, ses modules d'extension et le pack de contenu d'exemple, vous devez disposer du rôle d'administrateur. Pour configurer des services et des engagements, vous devez disposer du rôle d'administrateur de portefeuille ou d'éditeur de service.

Activer Gestion des portefeuilles de services

Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Core (com.snc.service_portfolio_core) est disponible par défaut pour les utilisateurs disposant de licences ITSM. Vous pouvez activer d'autres modules d'extension connexes disponibles pour des fonctions et fonctionnalités améliorées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio) permet à votre organisation de documenter les portefeuilles, les taxonomies, les services et les offres de service à l'aide d'un format normalisé et structuré. Il contient des données de démonstration et active les modules d'extension connexes. Le module d'extension Foundation est préactivé et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs. Pour en savoir plus, consultez Gestion des portefeuilles de services.

Modules d'extension connexes pour Gestion des portefeuilles de services Foundation

Module d'extension	Description
Gestion des portefeuilles de services Core [com.snc.service_portfolio_core]	Ajoute la table Offre de service [service_offering] à la Base de données de gestion des configurations (CMDB). Disponible par défaut pour les utilisateurs avec des numéros de produits ITSM.
Applications Catalogue de services de base [com.glideapp.servicecatalog]	Active les intégrations avec l'application Catalogue de services et ses options.
Report Engine - utiliser la table récapitulative pour les rapports [com.glideapp.summary_report_engine]	Ajoute la propriété système glide.report_summary_engine et active le moteur de reporting Jeux de synthèses pour tous les rapports dans Gestion des portefeuilles de services.

Plusieurs autres modules d'extension offrent des fonctionnalités supplémentaires à Gestion des portefeuilles de services Foundation. Activez ces modules d'extension pour améliorer votre expérience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension supplémentaires pour la fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services Foundation

Module d'extension	Description
Gestion des portefeuilles de services SLA Commitments [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	Ajoute le support de SLA Commitment à Gestion des portefeuilles de services. Inclut des données de démonstration.
Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack [com.snc.spm.content]	Fournit des exemples de métadonnées de taxonomie, ainsi que de portefeuille, de couches et de nœuds. Les données de démonstration incluent des services et offres de service, notamment des éléments connexes, tels que les SLA, les incidents, les changements et bien plus encore. Inclut des données de démonstration.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Installé avec Gestion des portefeuilles de services

Gérer l'activation de Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services comprend plusieurs modules d'extension permettant l'organisation, la documentation et la gestion des portefeuilles de services au sein de votre service informatique.

Les administrateurs peuvent activer les modules d'extension et attribuer aux utilisateurs du système des rôles de Gestion des portefeuilles de services spécifiques.

Applications de produits Gestion des portefeuilles de services

Les modules d'extension d'application de produit suivants sont disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Gestion des portefeuilles de services Core [com.snc.service_portfolio_core]	Ajoute la table Offre de service [service_offering] à la Base de données de gestion des configurations (CMDB). Disponible par défaut pour les numéros de produits ITSM .
Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio)	Permet à votre organisation de documenter les portefeuilles, les taxonomies, les services et les offres de service à l'aide d'un format standard et structuré. Vous pouvez installer ce module d'extension à partir de l'interface utilisateur de la Now Platform.
Données de démonstration Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio.demo_data)	Ajoute des données de démonstration pour Gestion des portefeuilles de services et les engagements relatifs aux accords sur les niveaux de service. **Remarque :** si vous avez installé le module d'extension Gestion des portefeuilles de services SLA Commitments (com.snc.service_portfolio.sla_commitment) avant la version New York, ce module d'extension active la version plus récente.

Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack

Vous pouvez également activer le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack [com.snc.spm.content]. Ce module d'extension contient des données de démonstration et fournit des exemples de métadonnées de taxonomie, ainsi que de portefeuille, de couches de classification et de nœuds. Les utilisateurs peuvent afficher les services et les offres de service, notamment les éléments connexes, tels que les SLA, les incidents, les changements et bien plus encore en démonstration.

Les gestionnaires des portefeuilles tirent profit de Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack car il fournit un exemple utile de la façon dont les portefeuilles de services et les services sont construits au sein de l'application. Cet exemple entraîne une modélisation plus rapide du portefeuille de services d'une organisation. De plus, les gestionnaires de portefeuilles doivent bien souvent fournir rapidement à l'organisation un exemple de structure de portefeuille pour accélérer la prise de décision concernant une approche commerciale.

Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles de services

Les données de service sont liées les unes aux autres de différentes façons à l'aide de diverses applications. Gestion des portefeuilles de services référence le cadre de travail Modèle de données de services de base (CSDM) pour regrouper les données liées au service dans une vue unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étant donné que les produits ServiceNow® de Gestion des portefeuilles de services et de Gestion des portefeuilles numériques (DPM) sont très similaires à CSDM, il est utile de connaître les termes courants et les champs de cycle de vie lorsque vous utilisez ces applications.

Conseil :
Pour obtenir des informations sur la configuration de CSDM, voir Implementing the CSDM framework in stages .

Champs de cycle de vie CSDM pour les services techniques et d'entreprise

Une fois le module d'extension d'activation de CSDM installé [*com.snc.cmdb.csdm.activation*], vous pouvez utiliser les champs de cycle de vie CSDM dans Gestion des portefeuilles de services. Pour afficher les noms des champs, accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services**, puis définissez la vue sur Portefeuille des services.

L'utilisation des champs de cycle de vie CSDM vous aide à gérer le cycle de vie de bout en bout des services et des offres de service. Les noms de champs partagés vous assurent la cohérence et l'alignement lorsque vous utilisez d'autres applications ServiceNow. Pour en savoir plus sur CSDM, consultez Enabling CSDM life-cycle sync between legacy fields and related assets .

Le tableau comparatif ci-dessous indique les différences entre les champs traditionnels de phase et d'état Gestion des portefeuilles de services et les champs d'état et d'étape de cycle de vie CSDM.

Ces champs s'affichent également lorsque vous utilisez les indicateurs Analyse des performances (PA).

Mappage de la table de services [cmdb_ci_service] de Gestion des portefeuilles de services et CSDM

Noms des champs de phase et d'état de Gestion des portefeuilles de services	Noms des champs d'étape et d'état de cycle de vie CSDM
Pipeline | Exigences	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Définition	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Analyse	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Approuvé	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Avec charte	Conception | Avec charte
Catalogue | Conception	Conception | Conception
Catalogue | Développement	Conception | Conception
Catalogue | Générer/Tester/Mettre en production	Déployer | Tester
Catalogue | Opérationnel	Opérationnel | En cours d'utilisation
Catalogue | Mise hors service	Opérationnel | En attente de mise hors service
Mis hors service | Mis hors service	Fin de vie | Mis hors service
Mis hors service | Obsolète	Fin de vie | Obsolète

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes CSDM courants utilisés dans Gestion des portefeuilles de services et dans DPM

Termes CSDM couramment utilisés dans Gestion des portefeuilles de services et dans DPM

Terme	Définition	Notes
Portefeuille	Collection de services, de produits, de projets ou d'applications.	Utilisé pour réunir les éléments similaires pour une entreprise. Les portefeuilles peuvent être regroupés par objectif, option, organisation, projets ou services similaires.
Capacité métier	Option de haut niveau requise par une organisation pour exécuter son modèle économique ou remplir sa mission.	Généralement décrite dans le cadre de l'exécution d'une ou de plusieurs tâches spécifiques pour atteindre des résultats commerciaux. Par exemple, gestion de la demande ou planification financière.
Service	Moyen de fournir de la valeur aux clients en facilitant les résultats que les clients souhaitent atteindre sans la propriété de coûts et de risques spécifiques.	Comporte généralement trois aspects : • Interaction • Offre • Système du service ServiceNow fournit trois types de service de base : • Business • Technique • Application Les clients peuvent étendre les types de base pour qu'ils s'alignent sur les types de service de leur organisation.
Service d'entreprise	Un type de service publié pour les utilisateurs métiers et qui renforce généralement une ou plusieurs options d'entreprise.	Peut généralement être commandé par des utilisateurs métiers. Les utilisateurs métiers peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via ServiceNow Catalogue de services. Par exemple, les services d'approvisionnement, d'expédition et des finances.
Service technique	Type de service publié pour les propriétaires de services et qui renforce généralement un service d'application ou d'entreprise.	Peut généralement être commandé par les propriétaires de services. Les propriétaires de services peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via Catalogue de services. Par exemple, les ordinateurs, le stockage et les réseaux.
service(s) d'application	Le type de service qui est une représentation logique d'une pile d'applications déployée.	L'hébergement, la sauvegarde de données et la récupération sont des exemples de services d'application. **Remarque :** il n'y a pas de relation un-à-un entre l'application et les services d'application.
Application	Tout programme, module ou groupe de programmes déployé qui est conçu pour	Définit le comportement et a des fonctionnalités spécifiques qui lui sont associées. Les applications sont généralement des fonctionnalités détectables, comme le serveur Web Apache.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes CSDM couramment utilisés dans Gestion des portefeuilles de services et dans DPM (suite)

Terme	Définition	Notes
	fournir des fonctionnalités spécifiques sur une infrastructure informatique.	
Application d'entreprise	Représente tous les environnements logiciels et d'infrastructure (dev, test, fabr) configurés pour fournir des fonctionnalités.	Utilisé pour augmenter la productivité et effectuer d'autres fonctions business avec précision. Par exemple, Dell Online.
Catalogue de services	Fournit une vue exploitable des produits, des services, des options d'engagement de service et des offres disponibles.	Aide à gérer les services accessibles à un utilisateur. En outre, les catalogues constituent le point de départ pour accéder aux services disponibles. Par exemple, le catalogue de services informatiques.
Offre de service	La stratification d'un service en options d'aptitude, de disponibilité, de tarification et de package.	Différents niveaux de performances et de fonctionnalités peuvent être disponibles pour un service donné. Par exemple, ITSM Standard et ITSM Pro.
Engagement de service	Définit les obligations de prestation de service convenues entre le consommateur et le fournisseur.	Se manifeste souvent sous la forme de contrats tels que des accords sur les niveaux de service, des accords de niveaux opérationnels et des contrats sous-jacents. Les engagements de service incluent des caractéristiques de performance spécifiques qui différencient une offre d'une autre.
Élément de configuration (CI)	Les composants physiques et logiques d'une infrastructure qui sont actuellement, ou seront bientôt sous la gestion des configurations.	Module unique tel qu'un serveur, une base de données, un routeur ou un élément plus complexe, tel qu'un système complet. Par exemple, un serveur Web, une base de données ou une infrastructure.
Actif	Élément dont la valeur financière est suivie.	De nombreux actifs sont des CI et vice versa, mais ce n'est pas toujours le cas. Les actifs ont un cycle de vie avec des considérations financières, par exemple Microsoft Office 365.
Modèle d'exploitation	Représentation abstraite et idéalement visuelle (modèle) de la façon dont une organisation fournit de la valeur à ses clients ou bénéficiaires.	Représente généralement les différents éléments du fonctionnement d'une organisation. Il intègre généralement des postes de stratégie tels que le modèle d'innovation, le degré d'automatisation intelligente, l'alignement du secteur, les modèles de livraison des fournisseurs et les attentes commerciales du service informatique.

Information associée

Implementing the CSDM framework in stages

Configurer des services et des engagements dans Gestion des portefeuilles de services

Configurez des services et des engagements dans Gestion des portefeuilles de services pour définir les services et suivre leurs performances par rapport aux engagements de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

disponibilité. Vous pouvez transmettre les informations sur les performances en temps réel aux personnes concernées.

Avant de commencer
Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Procédure

1. Définissez les offres de service et les engagements.
   Créer des enregistrements d'offres de service qui définissent différents niveaux de service pour un service existant. Vous pouvez par exemple offrir deux niveaux d'assistance de bureau dans votre organisation. Vous proposez une offre standard pour les mises à niveau et la protection antivirus et une offre exécutive qui comprend également une garantie de disponibilité. Créez un ensemble complet d'offres de service avec des engagements de service qui établissent les spécificités de l'offre.
2. Définissez le champ d'application des offres de service.
   Le champ d'application dans Gestion des portefeuilles de services fait référence aux paramètres détaillés d'un service qui définissent les limites de ce service. Définissez des services supplémentaires spécifiques liés au service comme **Dans le champ d'application** ou **Hors du champ d'application**. Pour obtenir des instructions afin d'appliquer des définitions de champs d'application aux services, consultez Appliquer un champ d'application à un service.
3. Configurez le prix de l'offre de service.
   Chaque offre de service peut disposer d'un modèle de tarification et d'une unité de tarification. Les valeurs sont définies dans le service parent et héritées par les offres. Le prix réel par unité facturé pour le service est établi dans l'offre. Pour plus d'informations sur les modèles de tarification, consultez Tarif d'offre de service Gestion des portefeuilles de services.
4. Configurez le catalogue de services pour l'utilisateur final.
   Toutes les données créées dans les étapes précédentes s'affichent sur la page du catalogue de services d'un service. La mise en page n'est pas configurable, mais un administrateur peut contrôler la façon dont le service est catégorisé et les personnes qui peuvent consulter le service dans le catalogue. Pour en savoir plus, reportez-vous à Administration de Catalogue de services .
5. Abonnez-vous aux offres de service.
   Grâce à Gestion des portefeuilles de services, les propriétaires de services peuvent abonner des entités professionnelles à des Offres de service.
6. **Facultatif :** Acceptez la propriété système mise à jour du calculateur de disponibilité [com.snc.availability.v2].
   Cette propriété système de disponibilité mise à jour [com.snc.availability.v2] améliore les calculs et la maintenance. Pour en savoir plus, consultez ..

Activer Gestion des portefeuilles de services Sample Content Pack

Activez le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack (com.snc.spm.content) pour accéder à un exemple de structure de portefeuille et de taxonomie de service. Ces exemples de données offrent une démonstration que les utilisateurs peuvent adopter pour accélérer la création et la gestion d'un portefeuille des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou portfolio_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
les données de Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack s'affichent le mieux dans Espace de travail du propriétaire de service. Pour plus de détails sur l'accès à cet espace de travail à l'aide d'un abonnement à Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.

Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack (com.snc.spm.content) contient des données de démonstration et fournit des exemples de métadonnées de structure de taxonomie. Les utilisateurs peuvent implémenter de manière rapide et efficace des portefeuilles et des taxonomies associées.

Accédez à un exemple de liste de services fournissant des exemples de données, d'offres, d'éléments de catalogue et de relations entre ces composants. Effectuez des liens vers des exemples de données périphériques, telles que des fournisseurs, contrats, définitions de SLA et modèles de coûts, entre autres.

Une fois les exemples de données chargées, utilisez-les comme point de départ pour créer et gérer vos portefeuilles des services. Vous pouvez afficher le contenu exemple dans le module **Portefeuille des services** de l'application Gestion des portefeuilles de services sous **Exemple de portefeuille des services informatiques**. S'ils sont abonnés et activés, les utilisateurs peuvent également afficher ces données dans Espace de travail du propriétaire de service.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Affichage du contenu d'exemple du portefeuille des services informatiques Gestion des portefeuilles de services

Accédez, consultez et analysez le contenu d'exemple du portefeuille des services informatiques Gestion des portefeuilles de services pour planifier et créer votre portefeuille des services. Considérez l'exemple de structure comme point de départ. Vous pouvez l'ajouter ou le modifier en fonction des besoins spécifiques de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : portfolio_admin, service_editor ou service_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contenu d'exemple du portefeuille des services informatiques fournit à la fois des données utilisables, sous la forme de portefeuilles, de couches de taxonomie et de nœuds de classification. Il fournit également des données de démonstration sous la forme de services, d'offres de service, d'incidents, d'engagements, etc.
Le contenu d'exemple du portefeuille des services informatiques peut être affiché par toute personne disposant d'un rôle affecté lié à Gestion des portefeuilles de services. Seuls les utilisateurs disposant du rôle Administrateur de portefeuille [portfolio_admin] ou Éditeur de service [service_editor] peuvent créer et gérer les niveaux et les nœuds d'un portefeuille des services en fonction de la structure et du contenu d'exemple présenté.

Vous pouvez afficher le contenu d'exemple dans le module **Portefeuilles des services** dans l'application Gestion des portefeuilles de services. Le contenu d'exemple est le mieux affiché dans Espace de travail du propriétaire de service, à condition que vous soyez abonné et que vous ayez activé le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace).

Remarque :
pour plus de détails sur l'accès à Espace de travail du propriétaire de service, consultez Activer Espace de travail du propriétaire de service.

Procédure

1. Naviguez vers **Gestion des portefeuilles de services**.
2. Pour afficher l'exemple de portefeuille des services informatiques, sélectionnez sur **Espace de travail du propriétaire de service**, s'il est activé, ou sur **Portefeuilles des services**.
   Dans l'Espace de travail du propriétaire de service, cliquez sur **Tous les services** pour révéler la liste d'exemple de nœuds de classification liés au service. Sur le formulaire Portefeuille des services de la vue plateforme, sélectionnez **Exemple de portefeuille des services informatiques**, puis la liste connexe Nœuds de classification pour afficher la liste d'exemple de nœuds liés au service.
3. Passez en revue les résultats.
   Une liste d'exemples de nœuds liés au service informatique apparaît, incluant :
   - Gestion des logiciels
   - Service d'assistance matérielle
   - Gestion et consulting IT
   - Assistance réseau
   - Gestion du centre de données
   - Support logiciel
4. Sélectionnez un nœud de classification lié au service dans la vue de plateforme ou développez un service dans l'Espace de travail du propriétaire de service pour afficher les informations associées.
5. Étudiez l'exemple de portefeuille des services informatiques et ses couches et nœuds de classification pour comprendre la structure de base.

Utiliser Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services vous permet de créer des services et des offres de service, et de les affecter aux portefeuilles des services. Vous pouvez également afficher les données liées au service, y compris les résultats de disponibilité du service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Gestion des portefeuilles de services

Les rubriques suivantes fournissent des conseils sur la façon d'utiliser Gestion des portefeuilles de services.

Créer des portefeuilles

Vous pouvez créer un portefeuille des services unique ou plusieurs portefeuilles des services ayant chacun sa propre structure taxonomique. Le portefeuille des services vous permet d'obtenir une vue d'ensemble de vos services informatiques actuels. Vous pouvez également afficher les services qui pourraient être disponibles à l'avenir et ceux qui existaient dans le passé.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un portefeuille des services avant de définir les nœuds taxonomiques. Après avoir créé le portefeuille des services, vous pouvez le modifier dans la plateforme et suivre ses performances dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM).

Important :
Les clients existants peuvent adhérer à la structure de portefeuilles améliorée en accédant à **Gestion des portefeuilles de services** > **Administration** > **Configuration** > **New Portfolio Opt-In** (Abonnement à un nouveau portefeuille). La structure améliorée utilise des nœuds et non des couches, ainsi que scores pondérés à partir du Espace de travail du propriétaire de service. Une fois que les clients ont adhéré à la structure de portefeuilles améliorée, il n'est pas possible de revenir à l'ancienne structure. Pour en savoir plus, consultez Portefeuilles de Gestion des portefeuilles de services. Les nouveaux clients bénéficient par défaut de la structure de portefeuilles améliorée.

Remarque :
La procédure suivante reflète la vue utilisateur **SPM avancé**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Portefeuilles des services** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Portefeuille des services

Champ	Description
Nom	Nom unique qui reflète la nature du portefeuille des services, par exemple « portefeuille des services informatiques ».
Description brève	Informations brèves sur le portefeuille des services.
Description	Détails complets sur le portefeuille des services, tels que les rubriques de support logiciel et réseau.
Portée commerciale	Paramètres de service détaillés définissant les limites d'un service. Par exemple, la définition des utilisateurs ayant accès aux services.
Propriétaire du portefeuille des services	Personne qui détient le portefeuille, généralement au niveau du directeur des systèmes d'information (DSI). Cette personne a le rôle portfolio_editor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	et peut afficher et mettre à jour uniquement les portefeuilles dont il est titulaire.
Gestionnaire de portefeuille des services	Personne qui dispose du rôle portfolio_admin et qui est autorisée à gérer le portefeuille des services. Le rôle portfolio_admin permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements de portefeuilles de tous types, notamment : ○ Portefeuilles ○ Niveaux et nœuds taxonomiques ○ Services et offres de services ○ Relations ○ Critères de performance
Création automatique d'offres de service	Lorsque cette option est cochée, le champ **Nombre d'offres par service** s'affiche, ce qui vous permet de sélectionner le nombre d'offres de service à créer automatiquement. Chaque service doit compter une offre de service. Lorsque vous créez une offre de service à l'aide de la case à cocher de création automatique, les événements suivants se produisent : ○ Les offres de service sont créées selon la convention de dénomination de *<service name> Offering1*. Le nombre représente le nombre d'offres que vous avez créées. Si vous en avez créé deux, la seconde offre est nommée *<service name> Offering2*. ○ L'offre de service hérite des champs suivants du service parent : ▪ Propriété de ▪ Responsable de livraison ▪ Délégué ▪ État ▪ Classification du service ○ Les offres de service créées automatiquement se trouvent dans le lien connexe Offres du service.

Important :
Les champs de performance suivants n'apparaissent que si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service, désormais obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Seuil du score de performance élevé	Point de pourcentage désigné comme seuil au-dessus duquel les indicateurs changent de l'ambre au vert dans Espace de travail du propriétaire de service. Outre le changement de couleur, le pourcentage par défaut est de **80**.
Seuil du score de performance faible	Point de pourcentage désigné comme seuil au-dessous duquel les indicateurs changent de l'ambre au rouge dans Espace de travail du propriétaire de service. Outre le changement de couleur, le pourcentage par défaut est de **60**.
Ajouter les mesures des performances par défaut	Option permettant d'ajouter cinq mesures lorsque vous créez un nouveau portefeuille des services. Vous pouvez choisir de ne pas ajouter les mesures en décochant la case. Les mesures par défaut ajoutées incluent : ○ Graphique des disponibilités ○ Satisfaction des clients ○ Incidents critiques ○ Activité ○ Non-respect de l'accord sur les niveaux de service (SLA) **Remarque :** Ce champ est masqué dans les enregistrements de portefeuille des services. Il n'apparaît que lorsque vous créez un enregistrement.
Mesures de performances pondérées de façon uniforme pour les nouvelles offres	Lorsque ce champ est actif, à chaque fois qu'une offre est créée dans le cadre de ce portefeuille, la pondération des performances de chaque mesure est répartie uniformément. Par exemple, la pondération de chaque mesure par défaut est de 20 %.

Remarque :
si votre instance est intégrée dans Gestion financière et que les champs **Dépenses estimées** et **Modèle de coût** sont configurés sur le formulaire d'offre de service, les détails des **dépenses estimées** pour le portefeuille s'affichent.

3. Sélectionnez **Envoyer** pour enregistrer votre portefeuille des services ou **Mettre à jour** après une modification.
   Le nouveau portefeuille des services figure dans la liste de module des **Portefeuilles des services**.
4. Sélectionnez le nom du portefeuille des services nouvellement créé dans la liste.
   Les listes connexes Nœuds taxonomiques, Mesures de portefeuille et Pondérations des nœuds taxonomiques figurent sur le formulaire de portefeuille des services. Consultez Taxonomie de la Gestion des portefeuilles de services pour en savoir plus sur la création et l'ajout de nœuds taxonomiques dans la structure de votre portefeuille des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Taxonomie Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services utilise un cadre de taxonomie pour organiser et gérer les services d'un portefeuille.

Structures des portefeuilles

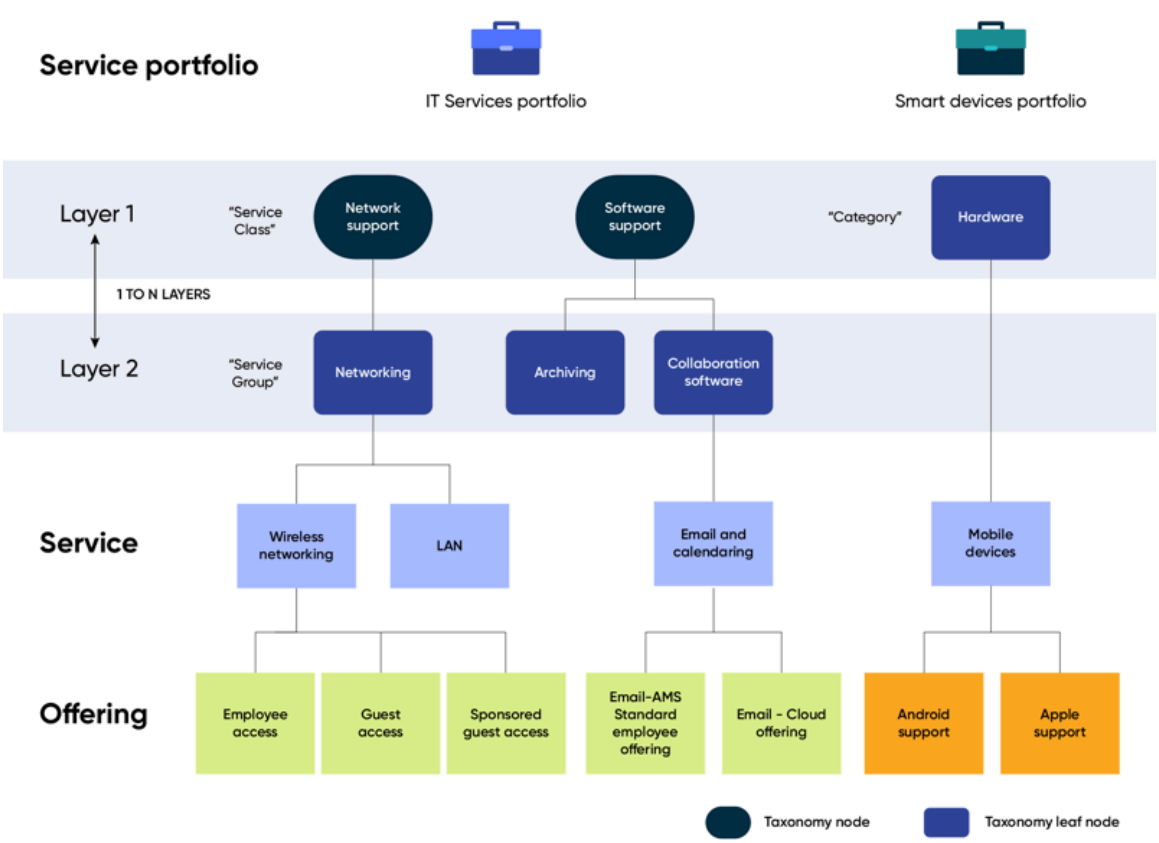
Avant la version Utah, Gestion des portefeuilles de services proposait une structure de portefeuille comptant des nœuds et des couches de taxonomie. Avec la version Utah et les versions ultérieures, les clients existants peuvent passer de la structure héritée à la structure standard améliorée en s'abonnant via une propriété système. La structure de portefeuille standard améliorée n'utilise plus de couches dans le cadre de la taxonomie. Elle n'utilise que des nœuds. Pour en savoir plus sur les deux types de structures de portefeuille, reportez-vous à Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services.

Pour effectuer une mise à niveau vers la structure de portefeuille standard, le rôle portfolio_admin accède à **Gestion des portefeuilles de services > Administration > Mettre à niveau vers le portefeuille standard** pour accéder à la propriété système [standard_portfolio_construct.turn_on]. Seuls les clients existants voient ce chemin d'accès au menu. Comme les nouveaux clients obtiennent la structure de portefeuille standard par défaut, ce chemin d'accès au menu ne leur est pas proposé.

Taxonomie de la structure de portefeuille héritée

Si vous utilisez une structure de portefeuille héritée, votre cadre de taxonomie peut ressembler à cet exemple.

Exemple de taxonomie de structure de portefeuille héritée



Dans cet exemple, il existe deux portefeuilles de services : le portefeuille des services informatiques et le portefeuille des appareils intelligents.

Traduction automatique

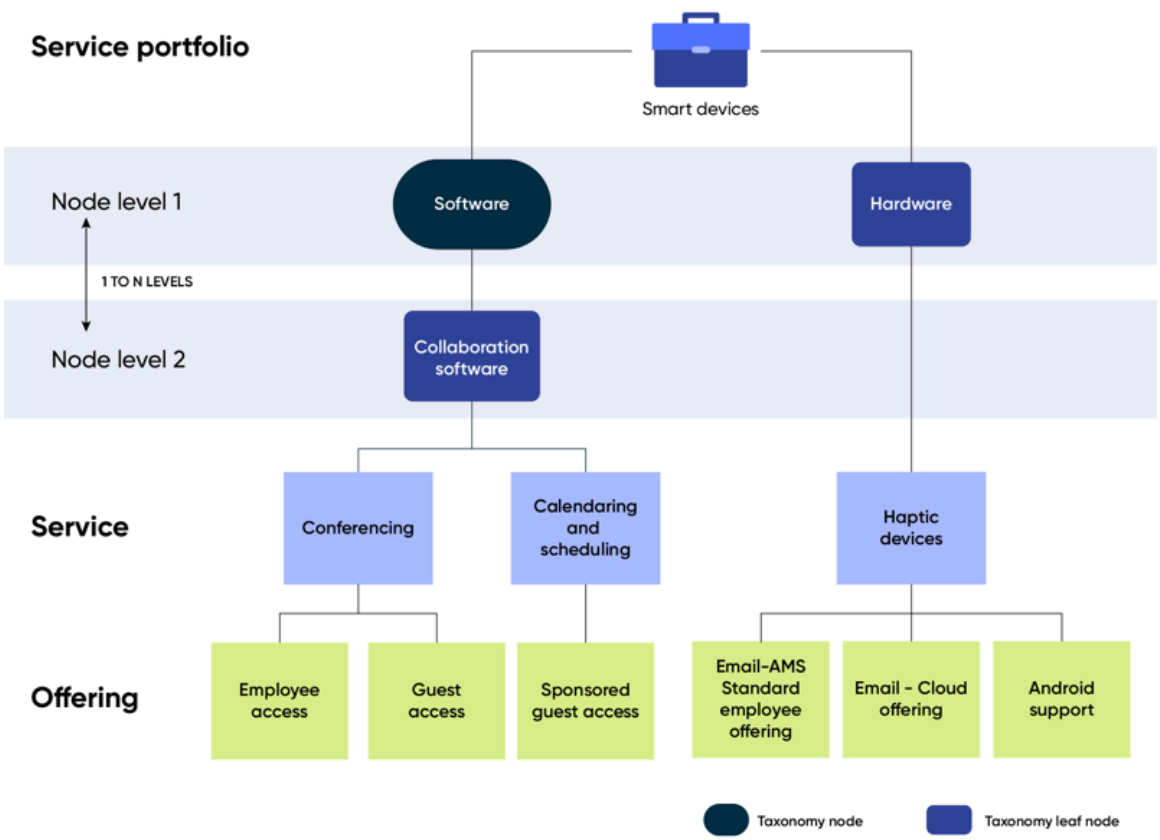
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les couches figurent en dessous des portefeuilles de services. Vous pouvez avoir de 1 à N couches, qui peuvent être un nœud de taxonomie et/ou un nœud terminal de taxonomie.
- Les services et offres de service se situent sous les couches et les nœuds terminaux.

Taxonomie de la structure de portefeuille standard

Si vous utilisez la structure de portefeuille standard améliorée, votre cadre de taxonomie peut ressembler à cet exemple.

Exemple de taxonomie de structure de portefeuille standard



Cet exemple comporte un portefeuille des services en haut : les appareils intelligents.

- Le niveau de nœud se trouve en dessous du portefeuille des services.
  - Vous pouvez avoir de 1 à N niveaux de nœuds.
  - Un niveau de nœud peut contenir à la fois un nœud taxonomique et un nœud terminal.
  - Affectez plusieurs nœuds (plutôt que des couches) pour plus de flexibilité lors de la structuration de vos portefeuilles de services. Par exemple, un portefeuille unique peut compter plusieurs niveaux de profondeur via des relations de nœud à nœud.
- Les services et offres de service se situent en dessous des niveaux des nœuds de taxonomie.

Remarque :
vous pouvez visualiser une carte des relations des nœuds, des services et des offres de service dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Pour plus d'informations, consultez Utiliser Gestion des portefeuilles numériques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Créer des nœuds taxonomiques
- Créer des définitions de couches de taxonomie
- Afficher les cartes des relations

Créer des définitions de couches de taxonomie

Créez un nombre illimité de couches taxonomiques pour organiser, étiqueter et gérer votre portefeuille des services. Les couches de taxonomie représentent les niveaux de conteneur les plus élevés de votre portefeuille des services. Chaque niveau prend en charge des branches, ou nœuds, qui contiennent des nœuds ou services enfants dans une structure hiérarchique de haut en bas.

Avant de commencer

Important :
Cette tâche s'applique si vous utilisez la structure de portefeuille héritée. Pour en savoir plus sur les structures de portefeuille héritées et standards, consultez Taxonomie Gestion des portefeuilles de services.

Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ouverture du module **Définitions de couches de taxonomie** affiche une liste de toutes les couches existantes définies pour tous les portefeuilles des services.

Par défaut, le nom du portefeuille des services associé à la couche de taxonomie est indiqué dans la première colonne de **portefeuille des services** de la liste. Le portefeuille des services est l'élément parent de la couche de taxonomie. Les couches taxonomiques existantes apparaissent dans la colonne **Nom** et sont classées chronologiquement dans la colonne **Ordre**. Votre couche avec le numéro d'ordre 100 est toujours en haut, suivie par le numéro d'ordre 200, et ainsi de suite.

Associez toujours les couches de taxonomie à un portefeuille des services parent.
Un exemple de portefeuille des services informatiques pourrait inclure les couches taxonomiques suivantes :

- Classe de service
- Groupe de services

Si les données d'exemple du module d'extension Taxonomy Content Pack Gestion des portefeuilles de services [com.snc.spm.content] sont activées sur votre instance, vous pouvez examiner les données de taxonomie fournies pour comprendre comment définir au mieux vos couches de taxonomie. Pour en savoir plus, consultez Activer le pack de contenu Gestion des portefeuilles de services.

Procédure

1. Accédez à **Gestion des portefeuilles de servicesDéfinitions de couches de taxonomie**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Pour modifier une définition de couche de taxonomie existante, vous pouvez également sélectionner le nom de sa définition afin d'ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins.
3. Remplissez ou modifiez les champs de formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de couches de taxonomie

Champ	Description
Nom	Nom unique qui définit le but de la couche de taxonomie, par exemple Rubrique pour rubrique de support logiciel ou rubrique de support réseau.
Ordre	Valeur représentant le niveau hiérarchique où la couche de taxonomie existera. 1 est le niveau le plus élevé, et chaque nombre chronologique suivant se place à un niveau inférieur. **Remarque :** l'ordre des couches est verrouillé et ne peut pas être modifié lorsqu'un nœud est créé pour toute couche d'un portefeuille des services. Des nœuds ne peuvent pas être ajoutés aux couches s'il y a un intervalle dans l'ordre des couches.
Portefeuille des services	Portefeuilles de services auquel la couche de taxonomie est associée.
Description courte	Informations brèves sur le rôle de la couche de taxonomie.

4. Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer votre portefeuille des services ou cliquez sur **Mettre à jour** après la modification d'une couche de taxonomie.
5. Cliquez sur la définition de couche de taxonomie nouvellement créée dans la liste.
   Les listes connexes des nœuds taxonomiques et des mesures du portefeuille figurent sur le formulaire du portefeuille des services. Consultez Taxonomie de la Gestion des portefeuilles de services pour en savoir plus sur la création et l'ajout de nœuds taxonomiques dans la structure de votre portefeuille de services.

Créer des nœuds taxonomiques

Vous pouvez créer un nombre illimité de nœuds ou de branches et les ajouter aux couches de taxonomie de votre portefeuille des services. En configurant des nœuds taxonomiques, vous pouvez réussir à obtenir un portefeuille des services très détaillé et organisé, contenant plusieurs couches élémentaires, du général au spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter de nouveaux nœuds selon vos besoins, modifier les nœuds existants, changer les parents de nœuds ou supprimer des nœuds. Vous pouvez changer le parent d'un nœud pour un autre nœud de la même couche de taxonomie.

Dans Gestion des portefeuilles de services, les nœuds taxonomiques représentent généralement des types de service au sein des couches de taxonomie configurées. Ces types servent de conteneurs pour les nœuds ou services enfants. Un exemple de portefeuille des services informatiques pourrait inclure les nœuds suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestion du centre de données
- Service d'assistance matérielle
- Gestion des logiciels

Si les données d'exemple du module d'extension Taxonomy Content Pack Gestion des portefeuilles de services [com.snc.spm.content] sont activées sur votre instance, vous pouvez examiner les données de taxonomie fournies pour comprendre comment définir au mieux vos couches de taxonomie. Pour en savoir plus, consultez Activer le pack de contenu Gestion des portefeuilles de services.

Procédure

1. Accédez à **Gestion des portefeuilles de services** > **Nœuds de taxonomie** et sélectionnez **Nouveau**.
   Pour modifier un nœud de taxonomie existant, vous pouvez également sélectionner le nom du nœud afin d'ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins. Pour supprimer un nœud existant, sélectionnez **Supprimer**.
2. Remplissez ou modifiez les champs de formulaire.

Nœud de taxonomie

Champ	Description
Nom	Nom unique qui définit le rôle du nœud.
Description courte	Informations brèves sur le rôle du nœud de taxonomie.
Description	Informations détaillées sur le nœud.
Portefeuille des services	Portefeuille des services auquel ce nœud de taxonomie est associé.
Couche de taxonomie	Couche de taxonomie à laquelle ce nœud est associé.
Parent	Nœud de taxonomie auquel le nœud est associé. Utilisez ce champ de formulaire pour changer le parent d'un nœud au même niveau de taxonomie.
Titulaire	Titulaire du nœud taxonomique.
Date de début de validité	La date à laquelle le nœud de taxonomie est valide.
Date de fin de validité	La date à laquelle le nœud de taxonomie n'est plus valide.
Score de performances **Remarque :** apparaît avec un abonnement Espace de travail du propriétaire de service.	Score de performances le plus récent pour ce nœud. Les performances sont calculées par un script nocturne. **Remarque :** seul un administrateur peut modifier le score, si nécessaire.

3. **Soumettez** votre nœud de taxonomie.
   Vous pouvez également sélectionner **Mettre à jour** après avoir modifié un nœud de taxonomie existant.
4. Modifiez ou définissez les pondérations des nœuds de taxonomie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S'il est disponible, sélectionnez le lien connexe **Modifier les pondérations** pour modifier les pondérations des services ou nœuds enfants existants. Vous pouvez également accéder à **Gestion des portefeuilles de services** > **Nœuds taxonomiques** et rechercher un nœud dans la liste. Sélectionnez pour ouvrir le formulaire.

Remarque :
Le lien connexe **Modifier les pondérations** s'affiche avec un abonnement Espace de travail du propriétaire de service. Les valeurs de pondération des nœuds enfants associés sont spécifiées au niveau de l'offre de service via le lien connexe **Modifier les pondérations des mesures** sur le formulaire d'offre de service.

5. Spécifiez les valeurs de pondération pour chaque nœud enfant associé.
   Le poids total doit être égal à cent pour cent. Pour plus d'informations sur les pondérations et la spécification de leur valeur, consultez Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service.
6. Examinez les enregistrements de liste connexe.
   Selon le type de nœud, les listes connexes affichent les données associées suivantes si le nœud est de type terminal ou non.

Option	Description
Nœuds de classification	Liste de tous les nœuds enfants associés. Vous pouvez modifier un nœud enfant existant en sélectionnant le nom d'un nœud de taxonomie. Créez un nouveau nœud enfant en cliquant sur **Nouveau** et en remplissant le formulaire **Nœud de taxonomie**.
Services	Liste de tous les services associés indiqués pour les nœuds terminaux. Modifiez la liste en sélectionnant **Modifier** et en apportant des changements au formulaire. Vous pouvez sélectionner un service dans la liste connexe pour modifier et mettre à jour. Créez un nouveau service associé en cliquant sur **Nouveau** et en remplissant le formulaire de **service**. Consultez Créer un service.

Créer un service

Créez des services qui profitent à votre organisation interne et aux clients et utilisateurs externes et leur apportent de la valeur.

Avant de commencer
Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les occurrences d'étiquette de table et de champ de référence **Service d'entreprise** dans le produit ont été changées pour **Service**. Par exemple, le formulaire de service d'entreprise a été remplacé par le formulaire de service. Cette modification concerne uniquement les nouvelles instances et n'affecte pas les instances existantes mises à niveau.

Remarque :
Vous pouvez également créer et modifier des services et des offres de service à l'aide de l'application Générateur de services. Générateur de services fournit une expérience de visite guidée avec une aide contextuelle de bout en bout. Pour plus d'informations, consultez Générateur de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services** et sélectionnez **Nouveau**. Pour modifier un service existant, vous pouvez également cliquer sur son nom afin d'ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins. Pour supprimer un service existant, sélectionnez le bouton **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
2. Renseignez les champs du formulaire.

En-tête du formulaire de service

Champ	Description
Nom	Nom unique qui reflète la nature du service.
Portefeuille des services	Portefeuille des services auquel ce service est associé.
Nœud de taxonomie	Nœud terminal de taxonomie dans un portefeuille auquel ce service est associé.
Phase	Phase dans laquelle le service se situe. Les valeurs disponibles sont : **Pipeline**, **Catalogue** et **Mis hors service**.
État	État de la phase du service.
Description brève	Type de service. Les valeurs disponibles sont : **Service d'entreprise**, **Service technique** et **Service d'application**.
Propriété de	Propriétaire de service responsable de ce service au sein de l'organisation.
Responsable de livraison	Le responsable de la livraison de ce service.
Gestionnaire des relations commerciales	Gestionnaire des relations pour ce service.

Important :
Les deux champs suivants n'apparaissent que si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service, désormais obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.

Score de performances	Score de performances le plus récent. Rempli après la mise en activité du service. Le score de performances est calculé par un script nocturne et ne peut pas être changé.
Score CSAT	Score du commentaire sur le service clientèle.

3. Sélectionnez l'onglet **Général**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Onglet Général du formulaire de service

Champ	Description
Numéro	Identification unique générée automatiquement pour un nouvel enregistrement de service. Sa valeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	se compose d'une chaîne « BSN » et d'un numéro unique. D'autres formulaires et scripts peuvent faire référence à cette identification. Le champ **Nombre** est visible dans la vue de formulaire du portefeuille des services. **Remarque :** le champ **Nombre** dans les enregistrements de service qui ont été créés avant l'ajout du champ est null.
Version	Version du service.
Alias	Autres noms utilisés pour ce service.
Classification du service	Type de service. Les valeurs disponibles sont : **Service d'entreprise**, **Service technique** et **Service d'application**.
Type de consommateur	Type de consommateur. Les valeurs disponibles sont : **Interne**, **Externe** et **Interne et externe**.
Date de début	La date à laquelle le service est disponible.
Date de fin	Date à laquelle le service est mis hors service.
Date de dernier examen	Date du dernier examen du service.

5. Sélectionnez l'onglet **Équipe**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Onglet Équipe du formulaire de service

Champ	Description
Délégué	Personne autorisée à gérer le service au nom du propriétaire de service.
Contact professionnel	Personne à contacter pour des problèmes liés à ce service.
Fournisseur	Le fournisseur assurant ce service.
Parties prenantes	Personnes ayant un intérêt ou une préoccupation concernant ce service.

7. Sélectionnez l'onglet **Besoins professionnels**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Onglet Besoins professionnels du formulaire de service

Champ	Description
Besoins professionnels	Le besoin professionnel que ce service remplit.
Criticité opérationnelle	Niveau de criticité qui définit l'importance du service dans votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Après avoir rempli le formulaire, sélectionnez et maintenez l'appui (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
   Les listes connexes pour le service s'affichent. Affichez ou créez les éléments connexes suivants :
   - Offres
   - Dans le périmètre
   - Hors du périmètre
   - Services dont je dépends
   - Services dépendants de moi
   - Incidents
   - Problèmes
   - Demandes de changement
   - Autres tâches
   - Articles de la base de connaissances
   - Poids du nœud de l'offre de service
   - Initiatives d'amélioration
10. Sélectionnez **Envoyer** pour enregistrer votre service ou **Mettre à jour** après la modification d'un service.

Appliquer un champ d'application à un service

Définissez les limites d'un service avec des détails de champ d'application pour accorder ou refuser des vues de service spécifiques. Les éléments hors du champ d'application définissent ce qu'un service ne peut pas fournir et les éléments dans le champ d'application définissent ce qu'un service fournit. Par exemple, les sauvegardes nocturnes peuvent être dans le champ d'application pour le service d'assistance de bureau, mais hors du champ d'application pour le service de récupération d'urgence.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les définitions Dans le champ d'application et Hors du champ d'application apparaissent dans la page Catalogue de services que les utilisateurs voient lorsqu'ils accèdent au Catalogue de services.

Pour afficher la liste des entrées de champ d'application dans votre système, saisissez `service_scope.list` dans un navigateur et appuyez sur la touche Entrée.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services**.
2. Sélectionnez le nom d'un service pour lequel vous souhaitez définir un champ d'application.
   Seul un service parent peut avoir un champ d'application.
3. Dans la liste connexe Dans le champ d'application ou Hors du champ d'application, sélectionnez **Nouvelle** pour créer une nouvelle définition ou **Modifier** pour ajouter le champ d'application à la liste Dans le champ d'application ou Hors du champ d'application du service.
   Configurez le champ d'application avec tout ce qui est pertinent pour le service et aide à définir ses limites.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Donnez à l'élément de champ d'application un nom descriptif et fournissez des détails dans le champ **Description**.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Offres de service

Une offre de service est dérivée d'un service, en affinant le service parent pour un besoin professionnel spécifique et un niveau de performance spécifique.

Offres de service et engagements

Les enregistrements d'offres définissent différents niveaux de performance pour un service existant. Vous pouvez par exemple offrir deux niveaux d'assistance de bureau dans votre organisation. Vous pouvez offrir une offre standard pour les mises à niveau et la protection contre les virus et une offre exécutive qui comprend également une garantie de disponibilité.

Les types d'offre de service incluent les offres de service d'entreprise et les offres de services techniques.

Créez un ensemble complet d'offres de service définies par des engagements qui définissent les spécificités d'une offre. Chaque service doit avoir au moins une offre définie pour passer à la phase Catalogue. Ceci est nécessaire car c'est au niveau des offres de service que sont définis les accords de niveau de service (SLA) et que les mesures sont rassemblées.

Pour obtenir des renseignements détaillés sur les SLA, y compris les définitions et résultats de SLA, consultez Gestion des niveaux de service.

Tarification d'offre de service

Chaque offre de service peut disposer d'un modèle de tarification et d'une unité de tarification. Utilisez ces données de tarification pour créer des éléments de catalogue.

Abonnements aux offres de service

Vous pouvez abonner différentes entités à une offre de service. Ces données sont ensuite utilisées pour déterminer le nombre total d'abonnés sur le formulaire d'offre.

Offres de service technique

Les offres de service technique peuvent être affichées comme des relations héritées des services aux entreprises et des offres. Elles ne sont pas incluses dans les modèles de mesures et n'utilisent pas le modèle de pondération.

Changer le parent des types d'offres de services

Vous pouvez changer le parent d'une offre de service d'un type de service à un autre. Par exemple, le changement de parent d'une offre de service d'entreprise vers un service technique ou inversement. Vous ne pouvez pas changer le parent d'une offre pour qu'il devienne un service d'application. Voici des informations et directives importantes concernant le changement de parent des types d'offre de service :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque vous changez le parent d'une offre de service d'entreprise en service technique, vous recevez un message vous informant que l'évaluation des performances n'est pas disponible avec les offres de service technique.
- Lorsque vous changez le parent d'un type de service à un autre, les règles de pondération existantes s'appliquent.
- Si vous essayez de changer un parent alors que le service parent est en phase Catalogue avec une seule offre, vous recevez un message vous permettant de ne pas effectuer ce changement.
- Si le poids de la mesure sur le service parent est > 0, vous recevez un message vous avertissant d'ajuster les données avant de changer le parent de l'offre. Vous ne pouvez pas changer le parent d'une offre vers un type de service différent tant que le poids de l'offre sur l'ancien type de service n'est pas défini sur zéro.

Rubriques d'offre de service dans cette section

Créer une offre de service

Créez des offres de service pour définir les services, les documenter, suivre leurs performances par rapport aux engagements de disponibilité définis et transmettre en temps réel les informations sur les performances à vos utilisateurs finaux.

Avant de commencer
Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Souvent, les données définies sur un service et sur ses offres enfants sont identiques. Par exemple, la même personne peut être titulaire d'un service et de ses offres, comme défini dans le champ **Propriété de** du formulaire de **service**. Toutefois, la possibilité de définir des données différentes entre les services et les offres enfants existe si l'organisation le souhaite. Par exemple, une personne peut être titulaire du service tandis qu'une autre est titulaire de l'offre enfant.

Liez les offres de service aux éléments de catalogue requis pour fournir un service. Chaque offre de service a des engagements, qui à leur tour ont des accords de niveau de service.

Une offre de service se compose d'un ensemble d'engagements de service qui définissent de manière unique le niveau de service en termes de disponibilité, de champ d'application et de tarification. Par exemple, une organisation peut offrir deux niveaux d'assistance de bureau dans votre organisation. Une offre standard comprenant les mises à niveau et une protection contre les virus, et une offre exécutive comprenant les engagements standard mais aussi une certaine garantie de disponibilité comme 98 % de disponibilité de 8h à 17h en semaine.

Lorsqu'une offre est ajoutée à un service pour la première fois, certaines valeurs de champ du formulaire d'offre sont héritées de l'enregistrement de service parent. Ces champs de formulaire sont : **Propriété de**, **Criticité opérationnelle**, **Responsable de livraison** et **Délégué**. Lorsqu'une offre est ajoutée et que l'enregistrement de service parent a des valeurs de champ vides, ces champs sont également vides sur l'enregistrement d'offre. Lorsque vous insérez pour la première fois une offre dans un service, les valeurs de champ de l'enregistrement de service parent remplacent les valeurs existantes dans l'enregistrement d'offre. Vous pouvez mettre à jour les champs une fois que vous avez ajouté l'offre, si nécessaire.

Vous pouvez également créer automatiquement des offres de service lors de la création d'un portefeuille des services. Pour plus d'informations, consultez Créer des portefeuilles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de services** et sélectionnez **Nouveau**.
   Alternativement, pour modifier une offre de service existante, sélectionnez le nom de l'offre de service pour ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins. Pour supprimer un service existant, sélectionnez le bouton **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
2. Remplissez les champs de formulaire.

Formulaire d'offre

Champ	Description
Nom	Nom unique qui reflète la nature du service.
Parent	Service parent.
Phase	Phase dans laquelle le service se situe. Les valeurs disponibles sont : **Pipeline**, **Catalogue** et **Mis hors service**.
Statut	État du service par phase.
Description brève	Informations brèves sur le portefeuille des services.
Description	Détails complets de l'offre de service.
Score CSAT	Score du commentaire de satisfaction du client
Nombre total d'abonnés	Nombre d'abonnements pour cette offre de service. Le nombre total d'abonnés est calculé par un script nocturne. **Remarque :** seul un administrateur peut modifier le score, si nécessaire.
Propriété de	Propriétaire de service responsable de ce service au sein de l'organisation. **Remarque :** cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.
Score de performances **Remarque :** ce champ s'affiche si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.	Score de performances le plus récent. Rempli après la mise en activité du service. Les performances sont calculées par un script nocturne. **Remarque :** seul un administrateur peut modifier le score, si nécessaire.

3. Sélectionnez l'onglet **Général** pour compléter la section Général du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Alias	Autres noms utilisés pour ce service.
Criticité opérationnelle	Degré de criticité de cette offre de service pour l'entreprise. Vous pouvez baser une stratégie de réponse à la demande à partir de cette valeur. **Remarque :** cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.
Type de consommateur	Type de consommateur. Les valeurs disponibles sont : **Interne**et **Externe**.
Classification du service	Type de service. Les valeurs disponibles sont : **Service d'entreprise**, **Service technique** et **Service d'application**.
Version	Version de l'offre de service.
Date de début	La date à laquelle le service est disponible.
Date de fin	La date à laquelle le service est mis hors service.
Les emplacements	Emplacement physique du service.
Fréquence de l'enquête CSAT	Fréquence d'envoi d'une enquête auprès des clients.
Dernière enquête CSAT envoyée	La dernière fois qu'une enquête de satisfaction des clients a été envoyée.

4. Sélectionnez l'onglet **Équipe** pour compléter la section Équipe du formulaire.
   La liste connexe Équipes vous permet d'affecter différents types de groupes pour prendre en charge une offre de service. Pour plus d'informations, consultez Teams related list .

Champ	Description
Responsable de livraison	Le responsable de la livraison de ce service. **Remarque :** cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.
Délégué	Personne autorisée à gérer le service conjointement au propriétaire de service. **Remarque :** cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.
Groupe de support	Groupe gérant le service.
Fournisseur	Le fournisseur assurant ce service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Parties prenantes	Personnes ayant un intérêt ou une préoccupation concernant ce service.

5. Sélectionnez l'onglet **Prix** pour compléter la section Prix du formulaire.

Champ	Description
Modèle de tarification	Structure de tarification d'une offre de service telle que définie dans le service parent. Le champ **Modèle de tarification** est en lecture seule. Cette valeur est fixée dans le service parent.
Unité de tarification	Nom court de l'unité pour ce service. Apparaît lorsque le type de **modèle de tarification** choisi dans le service parent est **Par unité**. Le champ d'**unité de tarification** est en lecture seule. Cette valeur est fixée dans le service parent.
Prix	Prix et devise.
Description d'unité	Description plus longue d'une unité de cette offre.

6. Sélectionnez l'onglet **Opérations** pour compléter la section Opérations du formulaire.

Champ	Description
Contrat	Numéro de contrat associé.
Planification de maintenance	Période pendant laquelle la maintenance est planifiée.
Exigence de niveau de service	Ce champ capture les exigences pour le service, qui comprennent les accords de niveau de service et les objectifs de niveau de service.
Prérequis	Conditions préalables pour cette offre de service.
Dépendances de compatibilité	Dépendances de compatibilité pour cette offre de service.
Exigences de surveillance	Exigences pour surveiller cette offre de service.

7. **Facultatif :** Sélectionnez l'onglet **Dépenses estimées** pour afficher la section Dépenses estimées.

Important :
cette étape et la suivante sont facultatives, car elles ne s'appliquent que si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.

8. **Facultatif :** Choisissez une valeur pour le champ **Modèle de coût**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous avez le choix entre **Aucun** (valeur par défaut), **Fixe** et **Par unité**. Affichez les données en lecture seule dans le champ **Dépenses estimées**.

9. Après avoir rempli le formulaire, sélectionnez et maintenez l'appui (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
   Les **Liens connexes** et listes connexes de l'offre s'affichent.
10. **Facultatif :** Dans **Liens connexes**, vous pouvez créer une initiative d'amélioration de l'offre, modifier le poids des mesures de l'offre et vous abonner à l'offre en sélectionnant le lien associé.

> **Important :**
> Cette étape est facultative car elle ne s'applique que si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.

11. Affichez les listes connexes et les éléments associés.
    Affichez les éléments connexes suivants ou créez-en de nouveaux :
    - Engagements de service
    - Offres de services dont je dépends
    - Offres de service dépendantes de moi
    - Pannes
    - Incidents
    - Problèmes
    - Demandes de changement
    - Autres tâches
    - Articles de la base de connaissances
    - Éléments de catalogue
    - Abonné par groupe
    - Abonné par emplacement
    - Abonné par département
    - Abonné par utilisateur
    - Abonné par entreprise
    - Mesures des performances
    - Initiatives d'amélioration
12. Sélectionnez **Envoyer** pour enregistrer votre offre de service ou **Mettre à jour** après la modification d'une offre de service.

Ajouter un engagement à une offre de service

Les engagements de service sont des services spécifiques qui définissent les garanties particulières de disponibilité, portée et tarification pour une offre de service.

Avant de commencer
Rôle requis : service_editor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les engagements de service définissent le niveau attendu d'un service. Une offre de service est dérivée d'un service en adaptant le service parent à un besoin professionnel spécifique. Elle se compose d'un ensemble d'engagements de service qui la définissent de façon unique.

Pour créer des engagements de service, chaque service a besoin d'au moins une offre de service associée.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service**.
   Vous pouvez également naviguer vers **Gestion des portefeuilles de services** > **Engagements**.
2. Ouvrez un enregistrement d'offre de service.
3. Dans la liste connexe des engagements de service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Donnez un nom descriptif à l'engagement.
   Vous pouvez spécifier n'importe quel type de service.
5. Sélectionnez le **type** d'engagement dans la liste.

Option	Description
Fenêtre de disponibilité ou de maintenance	Utilisée dans le traitement du système. Si vous sélectionnez **Fenêtre de maintenance**, le champ **Planification** est requis. Crée des enregistrements de disponibilité pour l'offre de service en fonction des pannes pour cette offre. Si un engagement de disponibilité existe, lorsqu'une panne est créée pour une offre de service ayant cet engagement de disponibilité, il commencera à compter le temps de panne et la disponibilité.
Temps de réponse, livraison ou autre	Afficher des informations supplémentaires dans le catalogue de services. Ces informations précisent le type d'engagement de service auquel l'utilisateur peut s'attendre pour une offre de service donnée. Ces types d'engagement de service ne fournissent pas de fonctionnalités supplémentaires ou de jauge en page d'accueil.
Objectif de temps de reprise	Garantie du temps nécessaire pour récupérer le système à partir du point de reprise. Définissez le temps de reprise dans le champ **Délai** qui s'affiche lorsque vous sélectionnez ce type d'engagement. Ce champ est disponible avec les tickets du fournisseur. **Remarque :** ces types d'engagement de service ne fournissent pas de fonctionnalités supplémentaires ou de jauge en page d'accueil.
Objectif de point de reprise	Garantie de fréquence d'exécution des sauvegardes. Définissez l'intervalle de sauvegarde dans le champ **Délai** qui s'affiche lorsque vous sélectionnez ce type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	d'engagement. Ce champ est disponible avec les tickets du fournisseur. **Remarque :** ces types d'engagement de service ne fournissent pas de fonctionnalités supplémentaires ou de jauge en page d'accueil.
SLA	Permet des engagements définis par un accord de niveau de service (SLA) qui détermine si un fournisseur offre un niveau de service pendant un pourcentage de temps défini. Les résultats de SLA sont calculés automatiquement et peuvent être consultés sur la page d'accueil de Mes Services - SLA ou en naviguant vers **Services** > **SLA d'offres de service** > **Résultats SLA**.

6. **Facultatif :** Sélectionnez un **contrat** pour cet engagement de service.
   Ces informations sont utilisées lors de la création d'enregistrements de crédit de fournisseur.

   Conseil :
   Si vous ne voyez pas les SLA de tâche des incidents liés aux engagements de service, contactez votre administrateur. Lorsque **Contrat** est saisi dans le champ Référence de l'incident, le champ Utiliser le qualificatif de référence doit être défini sur **Avancé** et la règle métier globale `contractFilter` doit être saisie dans le champ **Qualificatif de référence**.

7. Saisissez les informations pour calculer le crédit dû par le fournisseur pour toute violation de contrat.
   Ces champs sont disponibles avec les tickets du fournisseur :
   - **Montant de pénalité pour violation** : montant évalué par unité de temps pour une violation.
   - **Par** : unité de temps utilisée pour calculer le crédit total dû pour une violation.
   - **Durée de pénalité pour violation** : temps gratuit fourni par le fournisseur par violation.
8. Remplissez le formulaire et sélectionnez **Envoyer**.
   Le formulaire d'offre de service s'affiche et le nouvel engagement figure dans la liste connexe des engagements de service.
9. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter un autre engagement de service à cette offre ou **Modifier** pour modifier un engagement existant.

Affecter plusieurs équipes pour prendre en charge une offre de service

Vous pouvez affecter plusieurs équipes pour prendre en charge une seule offre de service lorsque plusieurs équipes sont responsables de cette offre.

Avant de commencer

Rôle requis : service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Équipe d'offre de service [cmdb_rel_team] permet d'associer plusieurs groupes à une seule offre de service. Dans l'enregistrement de l'offre, utilisez l'onglet **Équipe** pour affecter un groupe de support à l'offre. Utilisez l'onglet **Équipes** des liens connexes pour ajouter d'autres groupes de support à l'offre de service. Vous pouvez également modifier le type de groupe des équipes que vous ajoutez dans l'onglet **Équipes** des liens connexes.

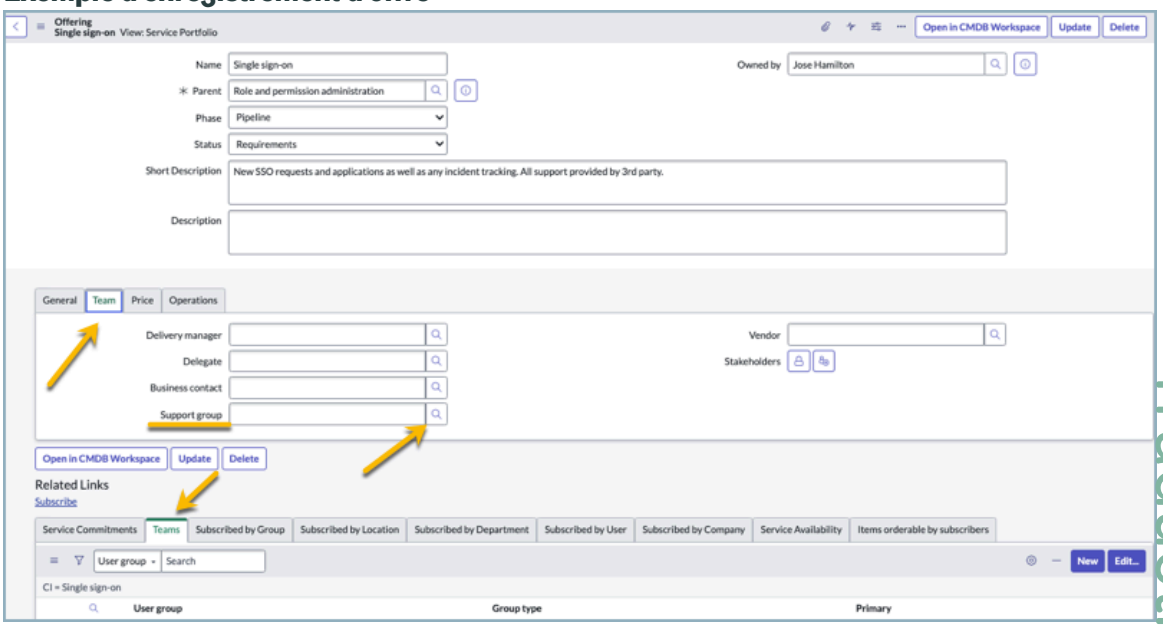
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service**.
2. Ouvrez l'offre de service que vous souhaitez affecter aux équipes de support.

Exemple d'enregistrement d'offre



3. Dans le premier onglet **Équipe** de l'enregistrement d'offre, utilisez l'icône de recherche ( ) pour sélectionner le groupe de support pour cette offre de service, puis **enregistrez** la page.
   Une fois la page enregistrée, le groupe de support que vous avez sélectionné s'affiche dans le deuxième onglet **Équipes**, dans la zone Liens connexes. L'onglet **Équipes** des liens connexes comporte trois colonnes : **Groupe d'utilisateurs** (le nom du groupe de support que vous avez sélectionné dans le premier onglet Équipes), **Type de groupe** et **Principal**. Vous pouvez définir l'entrée primaire sur true ou false, indiquant que le groupe d'utilisateurs est le groupe de support primaire.
4. Dans l'onglet **Équipes** des liens connexes, ajoutez d'autres groupes de support à la liste **Groupes d'utilisateurs**.
   a. Sélectionnez **Modifier**.
   b. Déplacez un ou plusieurs groupes de la **collection** vers la **liste des équipes**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. **Sauvegardez** l'enregistrement d'offre.
6. L'onglet **Équipes** des liens connexes contient toutes les équipes que vous avez ajoutées.
   Vous pouvez sélectionner n'importe quelle équipe dans la colonne **Groupe d'utilisateurs** pour modifier l'équipe. Vous pouvez également sélectionner n'importe quel **type de groupe** pour le remplacer par l'une des autres options : Groupe de support, Groupe d'approbateurs, Groupe chargé de la modification ou Géré par groupe.

Abonner les utilisateurs à une offre de service

Abonnez les utilisateurs à une offre de service afin qu'ils puissent la commander à partir du catalogue. Vous pouvez également souscrire des offres pour des sociétés, des sites, des groupes et des départements.

Avant de commencer

Rôle requis : com.snc.service_portfolio

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les abonnés définissent à qui s'adresse une offre de service. Abonnez les utilisateurs à des offres de service pour qu'ils puissent afficher et demander les éléments de catalogue qui leur sont associés. Par exemple, si un service est destiné à la vidéoconférence, il peut proposer deux offres : une pour une plateforme de communications personnelles et l'autre pour un webinaire. Pour sélectionner l'une ou l'autre, les utilisateurs doivent commander l'option choisie à partir du catalogue. Pour commander, ils doivent être ajoutés en tant qu'abonnés à cette offre de service.

Le système de base compte le nombre d'abonnés par offre et par service. Il vous permet également d'envoyer des enquêtes de satisfaction client (CSAT) aux abonnés pour obtenir leurs commentaires sur l'offre de service. Vous pouvez choisir la fréquence d'envoi des enquêtes par intervalle.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service**.
2. Sélectionnez l'offre de service à laquelle vous souhaitez ajouter des abonnés.
3. Sélectionnez la liste connexe *Abonné par utilisateur* (onglet), puis **Modifier**.
   Vous pouvez également sélectionner l'une des autres listes connexes (onglets) pour abonner des groupes, des sites, des départements ou des sociétés.
4. Sélectionnez le nom de l'abonné dans **Collection** et déplacez-le dans la **Liste Abonné par utilisateur**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Tarif d'offre de service Gestion des portefeuilles de services

Les offres de services héritent de la structure de tarification du service parent associé. Si le modèle de tarification pour chaque offre de service dans Gestion des portefeuilles de services est défini dans le service parent par unité, chaque offre de service doit également avoir une unité de tarification associée. Le tarif réel de cette unité est établi dans l'enregistrement de l'offre de service.

Vous pouvez consulter régulièrement les informations sur les offres de service avec Certification de données et le workflow. Vous pouvez par exemple configurer une certification pour valider les tarifs de vos offres de service.

Vous pouvez prévoir l'utilisation et le coût d'un service pour une période fiscale afin de mieux planifier vos orientations en utilisant la fonctionnalité Showback de Gestion financière.

Pour fixer le prix d'une offre de service, naviguez vers **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service** et sélectionnez une offre pour laquelle il existe une structure de tarification définie. Saisissez le **Prix** de l'unité de tarification du service et mettez à jour l'enregistrement. Vous pouvez également saisir une description facultative dans le champ **Description de l'unité** de l'enregistrement d'offre de service.

Consigner les pannes

Consignez les pannes pour ajuster la disponibilité de l'engagement du service d'entreprise ou technique.

Avant de commencer
Rôle requis : service_editor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des portefeuilles de services suit et établit des rapports sur les pannes pour toutes les offres de service d'entreprise ou technique comprenant des engagements de disponibilité.

La panne est utilisée pour évaluer la disponibilité de l'offre et apparaît dans les rapports générés pour cette offre. Il existe trois types de pannes :

- **Panne** : panne imprévue qui peut être causée par des problèmes matériels ou de réseau. Il s'agit du seul type de panne pris en compte lors du calcul de la disponibilité d'un service d'entreprise ou technique.
- **Panne planifiée** : panne nécessaire et prévue, due à une maintenance planifiée ou une mise à niveau.
- **Dégradation** : problème qui affecte un service d'entreprise ou technique, mais qui n'entraîne pas de perturbation de ce service.

Les enregistrements de panne peuvent se rapporter à plusieurs éléments de configuration (CI). Vous pouvez lier une panne à plusieurs enregistrements CI à l'aide de la liste connexe CI affectés.

Remarque :
Une panne doit être créée et enregistrée avant de pouvoir ajouter une relation CI ou lier une panne à plusieurs enregistrements CI à l'aide de la liste connexe CI affectés .

Affichez un identificateur **Numéro de panne** unique pour vos enregistrements de panne. Affichez la colonne Numéro de panne dans la liste des enregistrements de la table Panne et sur le formulaire de panne.

Remarque :
Le module d'extension Outage Numbering (com.snc.outage_numbering) doit être activé pour introduire les données numériques. Le module d'extension est automatiquement activé pour toutes les instances et mises à niveau à l'exception des instances qui possèdent déjà une colonne à préfixe de numéro dans la table Panne. Si le module d'extension n'est pas actif et que vous souhaitez passer au champ du système de base, consultez l'article Activer le module d'extension Outage Numbering [KB0823685] dans la HI Base de connaissances ou contactez Service et assistance client.

Lorsqu'une panne est ouverte dans un service d'entreprise technique, toutes les offres enfants sont ajoutées à la liste connexe CI affectés dans le formulaire de panne. Un message contextuel vous avertit que la panne affecte toutes les offres enfants. Si nécessaire, vous pouvez supprimer les offres de la liste connexe CI affectés.

Procédure

1. Naviguez vers **Gestion des portefeuilles de services** > **Pannes**.
2. Sélectionnez **Nouvelle** pour créer une panne ou recherchez l'offre de service d'entreprise ou technique dans le champ **Élément de configuration** de la liste des enregistrements de pannes en vue de la modifier.
   - Si vous créez une panne, le formulaire de panne s'affiche.
   - Si vous modifiez une panne existante, sélectionnez la panne dans le champ **Type**.
3. Modifiez le champ **Type** comme vous le souhaitez, ou choisissez **Aucun**.
4. **Facultatif :** Entrez du texte dans le champ **Message**.
5. Entrez la durée de la panne.
   - Sélectionnez les dates et heures **Début** et **Fin** avec le calendrier ou
   - Entrez la **Durée** en termes de jours et d'heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez et maintenez l'appui (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête du formulaire pour enregistrer l'enregistrement ou sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour** pour modifier un enregistrement de panne existant.

   Remarque :

   Si une même panne impacte plusieurs offres de service d'entreprise ou technique, vous pouvez les ajouter à la liste connexe CI affectés.

7. Pour ajouter un CI affecté associé, sélectionnez **Ajouter**.
   Tous les CI affectés sont répertoriés dans la classe de configuration **Offre de service**.
8. Sélectionnez un CI ou un groupe de CI.
   Cochez la case située en regard du nom du CI, puis sélectionnez **Add Selected** (Ajouter la sélection). Vous pouvez aussi choisir d'ajouter tous les CI affectés énumérés à l'enregistrement de panne en sélectionnant **Ajouter tout**.
9. Fermez la fenêtre de la liste Ajouter les éléments de configuration affectés.
   Les CI restants sont ajoutés à la liste connexe CI affectés.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les résultats de disponibilité

Affichez les calculs de disponibilité pour les engagements sur les offres de service et les services d'application. Une fois les engagements configurés dans Gestion des portefeuilles de services, vous pouvez en afficher les résultats dans un rapport automatisé que vous configurez.

Après qu'un engagement de disponibilité a été ajouté à une offre de service ou à un service d'application, Gestion des portefeuilles de services génère une année d'enregistrements de disponibilité pour cet élément et cet engagement, à partir de l'année précédente. La disponibilité du service est basée sur la disponibilité des offres déployées sur le service. Si une panne est mise à jour, les enregistrements de disponibilité associés le sont également. Vous pouvez donc évaluer les impacts de la panne et gérer les enregistrements de panne.

Gestion des portefeuilles de services exécute une tâche quotidienne pour générer les rapports de disponibilité des engagements et utilise le fuseau horaire du système.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'engagements de disponibilité, consultez Ajouter un engagement à une offre de service.

Calculateur de disponibilité

Depuis la version Xanadu, un calculateur de disponibilité *[com.snc.availability.v2]* vous permet d'améliorer les performances, les calculs et la maintenance.

Le calculateur de disponibilité a été repensé par rapport à sa version précédente pour vous permettre d'afficher les données de disponibilité les plus récentes et les plus précises pour la période souhaitée.

Gestion des portefeuilles de services crée des enregistrements de disponibilité dès le premier jour de la période afin que vous puissiez voir l'évolution de la disponibilité parallèlement à la progression de la période. Ces données en temps réel sont particulièrement précieuses lorsque vous vous êtes engagé sur un niveau spécifique de disponibilité pour vos clients.

En outre, le calculateur amélioré met à jour l'enregistrement à mesure que des pannes sont créées. Par exemple, vous pouvez commencer avec une disponibilité de 100 %, puis,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lorsqu'une panne se produit, elle est mise à jour à 99,95 % en fonction de la durée de la panne. Vos clients et vous pouvez vous appuyer sur des données de disponibilité précises pendant les pannes, sans recalculs répétés de pannes sans date de fin (comme avec le calculateur précédent).

Voici les options de période de disponibilité que vous pouvez choisir lors de l'utilisation du calculateur de disponibilité mis à jour :

- Quotidien
- Hebdomadaire
- Tous les mois
- Annuel
- 7 derniers jours
- 30 derniers jours
- 12 derniers mois

Les nouveaux clients obtiennent automatiquement le calculateur de disponibilité mis à jour, mais les clients existants doivent définir la propriété sur « true » pour le choisir.

Pour définir la propriété système mise à jour sur « true », les administrateurs doivent procéder comme suit :

- Dans le Navigateur de filtre, saisir `sys_properties.list`, puis appuyer sur **Entrée**.
- Sélectionner l'option de recherche **de texte**.
- Taper **disponibilité** dans le champ **Rechercher**, puis appuyer sur **Entrée**.
- Rechercher l'option *`[com.snc.availability.v2]`*, puis définir sa valeur sur true.

Reporting de disponibilité des services d'application

Pour afficher le reporting concernant la disponibilité des services d'application, vous devez créer des engagements de disponibilité et les mapper à un service d'application à l'aide de la *`[cmdb_ci_service_auto table]`*.

Dans la *`[cmdb_ci_service_auto table]`*, utilisez le champ *`cmdb_ci`* dans le champ *`service_offering_commitment`* pour associer un service d'application à un engagement de disponibilité.

Générer les résultats de disponibilité

Pour afficher les résultats de disponibilité, accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Disponibilité**, puis sélectionnez l'enregistrement connexe dans la liste.

Champs et calculs de disponibilité du service

Champ	Description	Calculs
Nom complet	Nom de l'élément de configuration (CI) et de la disponibilité de l'engagement. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.	Non applicable.
Offre de service	Offre affectée pour cette disponibilité.	Non applicable.
Engagement de service	Engagement affecté pour cette disponibilité.	Non applicable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs et calculs de disponibilité du service (suite)

Champ	Description	Calculs
Début	Début de l'intervalle de disponibilité. Si vous placez le pointeur de la souris sur ce champ, la durée s'affiche.	Non applicable.
Fin	Fin de l'intervalle de disponibilité. Si vous placez le pointeur de la souris sur ce champ, la durée s'affiche.	Non applicable.
Durée d'activité engagée	Disponibilité de service totale attendue pour cet engagement, exprimée en jours, heures, minutes et secondes.	Fin de la période au début de la période.
Temps d'indisponibilité acceptable	Temps d'indisponibilité acceptable par rapport au calendrier de l'engagement pour cet intervalle, exprimé en jours, heures, minutes et secondes.	Temps allant de la fin de la période planifiée au début de la période planifiée, multiplié par le pourcentage d'engagement.
Temps d'indisponibilité total	Temps d'indisponibilité de l'horloge (indépendamment du calendrier), exprimé en jours, heures, minutes et secondes.	Fin de la panne au début de la panne.
Disponibilité totale en %	Pourcentage de disponibilité pour l'intervalle entier (indépendamment du calendrier).	(Durée d'activité disponible moins le temps d'indisponibilité total) divisée par la durée d'activité disponible.
Total des pannes	Nombre total de périodes de panne dans cet intervalle (indépendamment du calendrier). **Remarque :** si une panne non planifiée (en totalité ou en partie) chevauche une panne planifiée, la durée de cette panne non planifiée ne compte pas pour calculer le temps total de panne. Cette logique s'applique au CI et aux CI affectés dans l'enregistrement de panne.	Nombre de pannes.
Disponibilité de l'engagement en %	Disponibilité au sein de la planification de cet engagement.	(Durée d'activité engagée moins le temps d'indisponibilité de l'engagement) divisée par la durée d'activité engagée.
Temps d'indisponibilité de l'engagement	Temps d'indisponibilité pris en compte par rapport à la planification de cet engagement, exprimé en jours, heures, minutes et secondes.	(Début de la panne moins la fin de la panne) dans le temps d'exécution planifié.
Pannes dans l'engagement	Nombre de périodes de panne par rapport à la planification de cet engagement survenues dans cet intervalle.	Nombre de pannes pendant la durée d'activité planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs et calculs de disponibilité du service (suite)

Champ	Description	Calculs
Engagement atteint	Lorsque cette option est activée, elle indique que l'engagement de disponibilité a été respecté.	Vrai ou faux selon que le pourcentage de disponibilité de l'engagement est supérieur ou non à l'engagement de service.
Délai moyen entre les défaillances (MTBF)	Délai moyen entre les pannes d'engagement pour un CI.	Formule de base : durée d'activité totale pendant la période divisée par le nombre de pannes pendant la période (périodes de pannes de l'engagement), où la durée d'activité totale pendant la période = (durée d'activité engagée moins le temps d'indisponibilité engagé).
Délai moyen de restauration de service (MTRS)	Durée moyenne des pannes d'engagement pour un CI.	Formule de base : durée totale (temps d'indisponibilité de l'engagement) divisée par le nombre de pannes pendant la période (périodes de pannes de l'engagement).

Remarque :
pour en savoir plus sur les calculs de MTBF et MTRS, reportez-vous à l'article de la base de connaissances KB1505841 .

Des règles d'archivage pour de meilleures performances

Depuis la version Vancouver, des règles d'archivage sont activées par défaut. Gestion des portefeuilles de services utilise un travail planifié appelée nettoyeur de table pour archiver les enregistrements plus anciens des tables de l'instance afin que les tailles des tables et les performances des requêtes restent gérables. Pour vous assurer d'obtenir plus rapidement des résultats de données, Gestion des portefeuilles de services utilise la tâche de nettoyeur de table pour archiver les données de disponibilité antérieures à trois ans.

Définir le fuseau horaire pour les résultats de disponibilité

Par défaut, le fuseau horaire permettant de calculer la disponibilité des services et des engagements est défini sur le fuseau horaire global (système). Vous pouvez modifier le fuseau horaire global ou définir le fuseau horaire pour les engagements de service. Quelle que soit l'option utilisée, vous pouvez recalculer les résultats de disponibilité en fonction du fuseau horaire que vous définissez.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les propriétés système suivantes fonctionnent en arrière-plan pour vous permettre de définir le fuseau horaire pour les résultats de disponibilité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- spm.availability.global.tz : fuseau horaire par défaut, également appelé fuseau horaire du système. Cette propriété système vous permet de sélectionner un fuseau horaire dans une liste afin de calculer les résultats de disponibilité pour tous les engagements utilisant ce fuseau horaire global.
- spm.availability.commitment.tz : lorsqu'elle est définie sur true (ou sur Oui dans l'interface), cette propriété système vous permet de calculer les résultats de disponibilité à l'aide du fuseau horaire que vous sélectionnez pour un enregistrement d'engagement.

Pour définir le fuseau horaire, la propriété système de disponibilité [com.snc.availability.v2] doit être définie sur true.

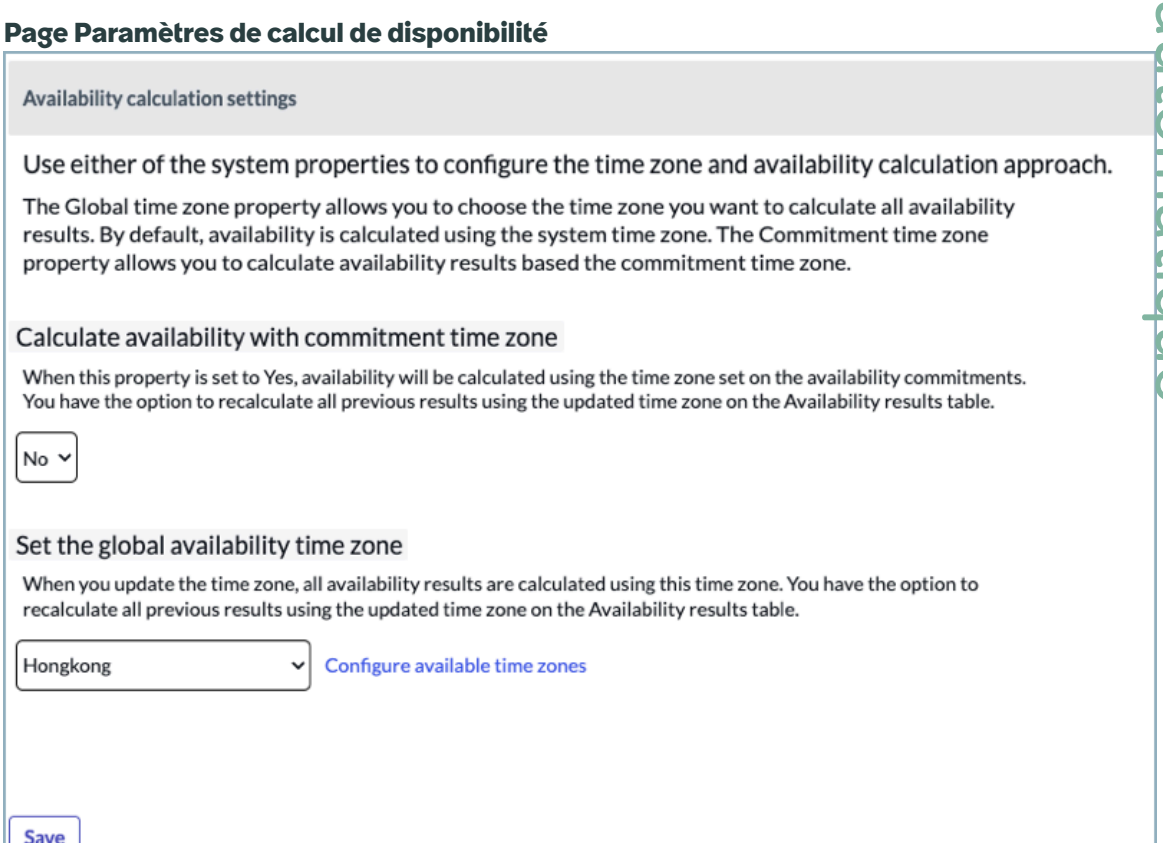
1. Dans le champ Navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.
2. Saisissez `*enable` dans le champ de recherche **Nom des propriétés système**, puis appuyez sur **Entrée**.
3. Vérifiez que la propriété système de disponibilité [com.snc.availability.v2] est définie sur true.

Remarque :
Si la propriété système de disponibilité n'est pas définie sur true, sélectionnez le nom de la propriété système, définissez le champ Valeur sur true, puis sélectionnez **Mettre à jour**. Une bannière peut s'afficher avec un lien pour modifier l'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Administration** > **Paramètres de calcul de disponibilité**.

Page Paramètres de calcul de disponibilité



2. Déterminez le mode de calcul de la disponibilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Calculer la disponibilité avec le fuseau horaire de l'engagement** ou
- **Définir le fuseau horaire de disponibilité global**.

Reportez-vous à l'image de la **page des paramètres de calcul de disponibilité** pour connaître les étapes suivantes.

3. **Facultatif :** **Calculez la disponibilité avec le fuseau horaire de l'engagement**.
   a. Sur la page **Paramètres de calcul de disponibilité**, sélectionnez **Oui** pour **calculer la disponibilité avec le fuseau horaire de l'engagement**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   Notez que le fuseau horaire de disponibilité global ne peut pas être défini.

   b. Dans l'onglet Interface utilisateur principale, accédez à la liste des engagements de service.

   Conseil :
   Pour afficher une liste des engagements de service, saisissez `service_commitment.list` dans le navigateur de filtre, puis appuyez sur **Entrée**.

   c. Ouvrez un engagement de service dont vous souhaitez modifier le fuseau horaire. Dans le champ **Fuseau horaire**, utilisez la flèche vers le bas pour sélectionner un autre fuseau horaire, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
   d. La colonne **Fuseau horaire** de la table Engagement de service affiche le fuseau horaire que vous avez mis à jour.
4. **Facultatif :** **Définir le fuseau horaire de disponibilité global**.
   a. Sur la page **Paramètres de calcul de disponibilité**, sélectionnez **Non** pour **calculer la disponibilité avec le fuseau horaire de l'engagement**.
   b. Utilisez la flèche vers le bas pour **définir le fuseau horaire de disponibilité global**, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   c. Dans l'onglet Interface utilisateur principale, accédez à la liste de disponibilité du service.

   Conseil :
   Pour afficher la liste de disponibilité du service, saisissez `service_availability.list` dans le navigateur de filtre, puis appuyez sur **Entrée**.

   d. Sélectionnez **Recalculer les résultats**, puis **Recalculer** sur la page **Confirmation**.
   e. Sélectionnez **Actualiser** ( ) dans la liste de disponibilité du service pour afficher le fuseau horaire mis à jour dans la colonne **Fuseau horaire**.

   Remarque :
   Tous les enregistrements mettent plusieurs minutes à recalculer et afficher le champ de fuseau horaire mis à jour.
5. **Facultatif :** Configurez les fuseaux horaires disponibles.
   a. Sur la page **Paramètres des calculs de disponibilité**, sélectionnez **Configurer les fuseaux horaires disponibles** pour l'ouvrir dans un autre onglet.
   b. Dans l'onglet ouvert, sélectionnez le fuseau horaire dans le champ **Disponible** et déplacez-le dans le champ **Sélectionné**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez également ajouter un fuseau horaire au champ **Disponible**. Saisissez un fuseau horaire dans le champ **Entrer un nouvel élément**, puis sélectionnez **Ajouter**.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Pour revenir à la page **Paramètres de calcul de disponibilité**, sélectionnez l'onglet correspondant.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

Afficher les résultats de disponibilité

Convertir les services en bloc

Convertissez plusieurs services de la table de services Base de données de gestion des configurations (CMDB) en l'une des tables enfants dédiées. Vous pouvez convertir un service en service d'entreprise ou en service technique.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez convertir des services individuellement, mais pour réduire les tâches manuelles, convertissez plusieurs services à la fois à partir de la table de services CMDB [cmdb_ci_service] en l'une des tables enfants dédiées :

- Table Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business]
- Table des services techniques [cmdb_ci_service_technical]

Lorsque vous convertissez un service, l'enregistrement et toutes ses relations restent intacts.

Remarque :
Il est impossible de convertir les offres de services, mais elles héritent du type parent (Classification du service si votre organisation utilise ce champ).

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services**.
2. Sélectionnez les services que vous souhaitez convertir.
   Si votre organisation utilise le champ Classification des services pour les services d'entreprise et techniques, vous pouvez filtrer par classification de service.
3. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées**, puis **Convertir en service d'entreprise** ou **Convertir en service technique**.
4. À l'invite, sélectionnez **OK** pour poursuivre la conversion des services ou sélectionnez **Annuler**.

Remarque :
s'il s'avère impossible de convertir un élément sélectionné, un message d'avertissement s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Convertissez un service lors de son enregistrement.
   Pour convertir un service lors de son enregistrement, recherchez les options de conversion sous **Liens connexes**. Si les options de conversion ne sont pas visibles, il est possible que vous vous trouviez dans un enregistrement ne faisant pas partie de la table de services CMDB [cmdb_ci_service].

Afficher les résultats de l'accord sur les niveaux de service (SLA)

Gestion des portefeuilles de services exploite l'application Gestion des niveaux de service et inclut un module pour gérer les définitions et les résultats de votre accord sur les niveaux de service (SLA).

Vous pouvez afficher, modifier et créer des définitions de SLA à partir de l'application Gestion des portefeuilles de services. Vous pouvez également afficher, modifier et créer des résultats SLA. Consultez Définition de Accord sur les niveaux de service (SLA) et Créer une définition de SLA pour obtenir des informations sur les définitions et la configuration de SLA. Pour des informations détaillées et exhaustives sur les SLA, consultez Gestion des niveaux de service.

Après avoir défini des engagements de service pour vos offres, vous pouvez surveiller les résultats des accords sur les niveaux de service en vue de gérer les performances en exécutant une tâche quotidienne qui génère les résultats des accords sur les niveaux de service.

Pour activer la prise en charge de l'engagement des accords sur les niveaux de service (SLA) sur Gestion des portefeuilles de services, activez le module d'extension com.snc.service_portfolio.sla_commitment. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Activer Gestion des portefeuilles de services.

Pour afficher les résultats des accords sur les niveaux de service, accédez à **Gestion des portefeuilles de services** > **Gestion des niveaux de service** > **Résultats SLA**. Pour modifier un résultat SLA, sélectionnez le nom du résultat SLA pour ouvrir le formulaire de résultat SLA. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins.

Formulaire de résultat SLA

Champ	Description
Offre de service	Sélectionnez l'offre de service pour laquelle vous souhaitez créer ou modifier un enregistrement de résultat SLA.
Engagement de service	Sélectionnez l'engagement de service auquel appliquer l'enregistrement de résultat SLA.
Démarrer	Spécifiez la date de début de cet intervalle de résultat SLA.
Fin	Spécifiez la date de fin de cet intervalle de résultat SLA.
Société	Spécifiez la société pour laquelle l'enregistrement de résultat SLA est créé.
Pourcentage SLA requis	Saisissez le pourcentage de tâches qui doivent respecter ce SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les champs suivants affichent les données de résultat SLA lorsqu'elles sont disponibles :

- **Nombre total de tâches** : nombre total d'incidents ouverts pour l'offre de service.
- **Violation** : nombre de tâches ayant violé ce SLA dans cet intervalle.
- **Réussite** : nombre de tâches conformes à ce SLA dans cet intervalle.
- **Total atteint (%)** : pourcentage de SLA atteint pour la totalité de l'intervalle.

Remarque :
lorsqu'une définition SLA est déclenchée au sujet d'une tâche particulière, un enregistrement SLA de tâche est généré ; il contient toutes les données de suivi pour le SLA spécifique de cet enregistrement. Pour créer une tâche SLA ou modifier une tâche existante, consultez Table de SLA de tâche.

Référence de Gestion des portefeuilles de services

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les rôles, les listes et les formulaires pour configurer et administrer Gestion des portefeuilles de services.

Installé avec Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services Core est actif par défaut pour les utilisateurs disposant de licences ITSM. Gestion des portefeuilles de services Foundation est activé par l'administrateur et vous permet de documenter les portefeuilles, taxonomies, services et offres de service à l'aide d'un format normalisé et structuré.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Modules d'extension de Gestion des portefeuilles de services

Les deux modules d'extension suivants vous permettent d'utiliser toutes les fonctionnalités de Gestion des portefeuilles de services :

- Gestion des portefeuilles de services Core [com.snc.service_portfolio_core]
- Gestion des portefeuilles de services Foundation [com.snc.service_portfolio]

Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Foundation active automatiquement le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Core. Chaque module d'extension installe indépendamment un ensemble de rôles et de tables.

Si vous installez Générateur de services à partir du ServiceNow Store, son module d'extension [com.snc.service_builder] s'installe automatiquement. Générateur de services utilise le même ensemble de rôles que Gestion des portefeuilles de services. Consultez Générateur de services pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables et rôles Gestion des portefeuilles de services Core

Rôles installés avec Gestion des portefeuilles de services Core

Rôle	Actions du rôle	Contient les rôles
[portfolio_admin]	• Configurer, créer, modifier et supprimer des services et des portefeuilles de services. • Gérer les portefeuilles, y compris les engagements connexes et la disponibilité. • Mettre à jour les nœuds de taxonomie, les services, les offres de service et changer le parent des services.	• portfolio_editor • service_admin • sla_manager
[service_editor]	Modifier les services et les offres de service dont il est propriétaire ou délégué.	service_viewer
[service_viewer]	Afficher tous les services et offres de service.	cmdb_read

Table installée avec Gestion des portefeuilles de services Core

Table	Description
[service_offering]	Étend la table [cmdb_ci_service].

Rôles et tables Gestion des portefeuilles de services Foundation

Rôles installés avec Gestion des portefeuilles de services Foundation

Rôle	Actions du rôle	Contient les rôles
[portfolio_editor]	• Modifier et supprimer des services et des portefeuilles de services. • Mettre à jour les portefeuilles, les nœuds de taxonomie, les services, les offres de service et changer le parent des services.	• service_editor • portfolio_viewer • sla_manager
portfolio_viewer	Consulter les portefeuilles, les nœuds de taxonomie, les services et les offres de service.	service_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion des portefeuilles de services Foundation (suite)

Rôle	Actions du rôle	Contient les rôles
[service_admin]	Configurer, créer, modifier et supprimer des services et des offres de service.	service_author
[service_author]	Créer, modifier et supprimer des services et des offres de service dont il est propriétaire ou qu'il a créé.	service_editor

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Foundation

Table	Description
[spm_service_portfolio]	Utilisée pour créer ou modifier un portefeuille des services.
[spm_taxonomy_layer_definition]	Utilisée pour définir l'ordre d'une couche de classification associée à un portefeuille des services. **Remarque :** utilisez cette table avec la structure de portefeuille héritée. La structure de portefeuille standard ne dispose pas de couches de taxonomie. Pour plus d'informations, consultez Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services.
[spm_taxonomy_node]	Utilisée pour créer ou modifier un nœud de taxonomie associé à un portefeuille des services.
[service_subscribe_company]	Utilisée pour associer les abonnements d'offres de service à une société spécifique.
[service_scope]	Utilisée pour stocker les limites définies par l'utilisateur aux niveaux service d'un service.
[service_subscribe_department]	Utilisée pour associer les abonnements d'offres de service à un service spécifique.
[service_availability]	Utilisée pour stocker les enregistrements de disponibilité calculés d'un service.
[service_subscribe_sys_user]	Utilisée pour créer un module vous permettant de classer les abonnés par utilisateurs individuels.
sc_cat_item_subscribe_mtom	Utilisée pour créer un élément de catalogue et le rendre disponible à l'abonnement.
sc_cat_item_subscribe_no_mtom	Utilisée pour créer un élément sans le rendre disponible à l'abonnement.
service_subscribe_location	Utilisée pour spécifier où se trouve une offre de service, par adresse physique réelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Foundation (suite)

Table	Description
sc_cat_item_service	Utilisée pour saisir un élément dans Catalogue de services
service_offering_commitment	Utilisée pour créer et configurer des engagements de service en spécifiant leur ordre et en leur associant des offres de service.
service_in_scope	Utilisée pour créer et définir des services Dans le champ d'application et spécifier les paramètres du champ d'application.
service_subscribe_sys_user_grp	Utilisée pour créer un module vous permettant de classer les abonnés par groupe.
service_commitment	Utilisée pour stocker les enregistrements de la liste connexe **Engagements de service** dans le formulaire Offres de service.
service_out_scope	Utilisée pour créer et définir des services Hors du champ d'application et spécifier les paramètres du champ d'application.

Séparation de domaine et Gestion des portefeuilles de services

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des portefeuilles de services. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Basique*

Le niveau de prise en charge est Basique mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service (SP) de l'application.
- L'interface utilisateur, les clés de cache, le reporting, les déploiements et les agrégations utilisent tous le domaine au moment de l'exécution de la production.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un SP utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir voir la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

* Tous les composants de Gestion des portefeuilles de services (SPM) et de l'espace de travail du propriétaire de service (SOW, Service Owner Workspace) sont séparés par un domaine dans les versions de New York et ultérieures. Si vous utilisez Gestion financière pour le module d'extension SPM pour les dépenses estimées, vous ne pouvez définir qu'un seul calendrier fiscal défini par instance. Lorsque ce module d'extension est activé, vous ne pouvez employer qu'une seule approche de la modélisation des coûts des offres de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

par instance (à l'aide du moteur Gestion financière ou des données locales). Les différents domaines ne peuvent pas choisir leur propre modèle de dépense.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Espace de travail du propriétaire de service

ServiceNow® Espace de travail du propriétaire de service fournit une expérience Gestion des portefeuilles de services intégrée. Si vous êtes propriétaire de service ou gestionnaire de portefeuille, vous pouvez gérer et surveiller des portefeuilles et services dans une interface utilisateur intégrée.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas accéder à Espace de travail du propriétaire de service ni l'activer. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service, mais les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard doivent implémenter Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Consultez Gestion des portefeuilles numériques. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez Processus de retrait [KB0867184].

Espace de travail du propriétaire de service est disponible sous forme d'abonnement distinct et fait partie de l'expérience Gestion des portefeuilles de services Premium.

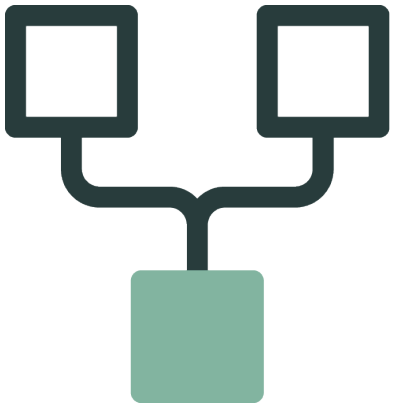
Suivez et analysez les performances de vos services et les services qui nécessitent de l'attention. Vous pouvez aussi intégrer les données des applications Espace de travail de gestion des fournisseurs, Gestion des contrats, SLA Contracts, Gestion des risques et Gestion de l'amélioration continue (CIM) pour accéder rapidement à ces données depuis le même endroit.

Fonctionnalités principales

Toutes les données au même endroit	Mise en page complète de la performance du service	Données d'application intégrées
Gérez les performances de vos services. Évaluez les performances par rapport à la valeur pour vous assurer que vos services méritent l'investissement associé.	Analysez les mesures de performance de service à l'aide d'une mise en page complète de toutes les informations relatives à un service et à ses offres.	Utilisez les données agrégées provenant de plusieurs applications et mesurez la performance du service à l'aide de mesures qualitatives et quantitatives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Premiers pas

Sélectionnez une tuile pour commencer.

Explorer Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service permet aux propriétaires de portefeuilles et de services d'accéder à une expérience utilisateur intégrée et graphiquement intuitive pour gérer et surveiller les portefeuilles et les services.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer

Mode de fonctionnement de Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service est une interface utilisateur en lecture seule basée sur la fonctionnalité du module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm). Gestion des portefeuilles de services Premium collecte des mesures d'offres de service et déploie ces calculs jusqu'aux services parents et aux nœuds de classification pour les scores de performance et d'autres mesures affichés via Espace de travail du propriétaire de service. Les indicateurs Analyse des performances capturent ces données et Gestion des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

portefeuilles de services Premium utilise les données de Analyse des performances comme mesures d'entrée pour calculer un score de performance d'offre de service. Ces indicateurs peuvent également suivre les données d'une offre de services sans les inclure dans le score de performance de l'offre.

Les utilisateurs peuvent créer de nouvelles définitions de mesure ou utiliser les définitions de mesure fournies dans l'application du système de base. Affectez des mesures aux portefeuilles de services et définissez des poids pour chaque mesure à un niveau d'offre afin de fournir plus de granularité dans les performances. Les tâches quotidiennes calculent alors le score de performance d'offre et déploient ces scores sur le service et d'autres nœuds de classification associés à surveiller dans Espace de travail du propriétaire de service.

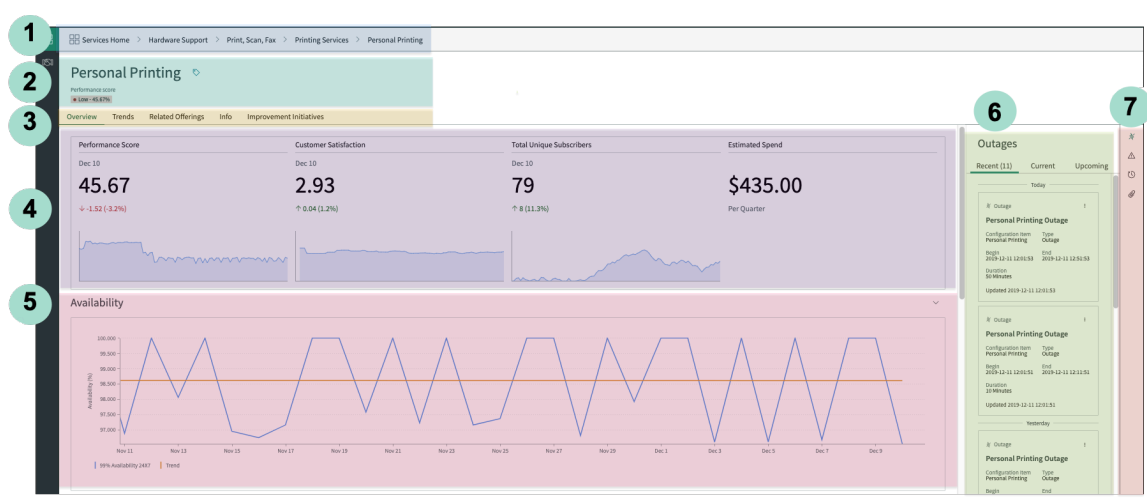
Exigences de navigateur pour Espace de travail du propriétaire de service

ServiceNow ne prennent pas en charge les équipements mobiles et, à partir de la version Orlando, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Utilisez plutôt Microsoft Edge-Chromium ou l'un des autres navigateurs pris en charge répertoriés dans Prise en charge du navigateur. Si vous utilisez New York ou une version antérieure et que vous utilisez Internet Explorer 11 ou Microsoft Edge avec n'importe quel espace de travail, comme Espace de travail d'agent ServiceNow® CSM ou ServiceNow® Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs, vous devez migrer vers un navigateur plus récent avant d'effectuer une mise à niveau vers la version Orlando ou ultérieure. Pour en savoir plus, consultez l'article Performances d'Internet Explorer 11 [KB0683275] dans la base de connaissances Now Support.

Vue d'ensemble de Espace de travail du propriétaire de service

Gérez et surveillez vos services avec des fonctionnalités Premium. Affichez les détails de l'offre de service dans l'espace de travail :

Détails de l'offre de service



Numéro	Fonctionnalité d'Espace de travail d'agent	Description
1	Onglets	L'interface multionglet vous permet de naviguer facilement entre les enregistrements liés aux services. • Tous les services s'ouvrent dans l'onglet **Accueil des services**. • Détails de l'offre de service associée ouverts dans les sous-onglets. Explorez jusqu'au

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Numéro	Fonctionnalité d'Espace de travail d'agent	Description
		niveau hiérarchique le plus bas pour afficher les détails de toutes les offres de services connexes.
2	En-tête de formulaire	L'en-tête de formulaire vous fournit un résumé rapide de l'offre de service et un score de performance associé. Les détails des dépenses estimées s'affichent dans l'en-tête du formulaire lorsqu'ils sont disponibles.
3	Menu Éléments connexes	Les informations relatives au service sont disponibles dans le menu Éléments connexes. Cliquez sur un élément pour afficher les informations connexes.
4	Ruban	Les composants du ruban affichent le score de performance de l'offre de service, la satisfaction des clients et les tendances du nombre total d'abonnés. Les données des dépenses estimées sont également consultables lorsqu'elles sont disponibles.
5	Panneau du formulaire	D'autres informations relatives au service s'affichent lorsque vous faites défiler la page et que vous explorez les données plus en profondeur. Les informations incluent la disponibilité des offres de services, les SLA rompus, la satisfaction des clients, la stabilité et l'activité.
6	Détails du panneau latéral contextuel	Des détails sur les données uniques sont affichés. Cliquez sur les icônes pour afficher les détails des **Pannes**, des **Incidents critiques**, des **Demandes de changement** ou des **Pièces jointes**.
7	Panneau latéral contextuel	Le panneau latéral contextuel affiche des données uniques en fonction de l'icône que vous sélectionnez.

Intégration à Modèle de données de services de base

Améliorez votre mesure et votre évaluation en utilisant des services et des références d'offres sur plusieurs formulaires de tâche Gestion des services informatiques, dont :

- Problème
- Changement
- Gestion de l'amélioration continue
- Incident

Faite directement référence à une offre de service comme cible du problème, du changement ou de l'incident pour garantir la cohérence avec Modèle de données de services de base (CSDM). Le système filtre les offres disponibles en fonction du service sélectionné.

Affichez et définissez le champ de référence **ID de modèle** du modèle de service sur les formulaires Service et Offre à intégrer à CSDM.

Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service comprend un modèle de mesures dans l'application de plateforme Gestion des portefeuilles de services Premium pour mesurer la performance des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

offres de services. Ces mesures de performances sont ensuite agrégées aux services et aux nœuds de classification via un mécanisme de pondération.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard utilisent des mesures calculées à partir d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Pour plus d'informations, consultez Gestion des portefeuilles numériques.

Naviguer

Définitions de mesures

Lorsqu'il est activé, Gestion des portefeuilles de services Premium collecte les mesures d'offre de services qui permettent les calculs à regrouper jusqu'aux services parents et aux nœuds de classification pour les scores de performances et autres mesures. Toutes les configurations de mesure sont exécutées dans l'application de plateforme. Les propriétaires de services peuvent afficher ces scores de performance et ces mesures via Espace de travail du propriétaire de service. Les **définitions de mesures** suivantes sont installées avec le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm) :

Activité

L'indicateur de mesure provient de l'activité de catalogue liée au portefeuille des services. La mesure est calculée à partir d'éléments de demande remplis dérivés d'éléments de catalogue, qui sont connectés aux offres de services.

Graphique des disponibilités

L'indicateur de mesure représente la disponibilité de Gestion des portefeuilles de services telle que calculée à partir des enregistrements de pannes.

Remarque :
s'il existe plusieurs engagements de disponibilité pour une offre de service, au moins l'un d'entre eux doit être défini comme Principal à des fins d'établissement de tendance. Un seul engagement de disponibilité est pris en compte pour le calcul du score de performance, déterminé par l'indicateur **Utilisation dans le score de performance**. Parmi les autres caractéristiques :

- Création de définitions de disponibilité spécifiques afin de décrire les disponibilités pour les offres de services.
- Liaison directe d'un engagement d'offre de service à une définition de disponibilité.
- Conservation des statistiques de disponibilité concernant les pannes.

SLA rompu

L'indicateur de mesure provient d'un enregistrement SLA, basé sur un SLA rompu. Les calculs dépendent de l'activation du module d'extension Gestion des portefeuilles de services SLA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commitments (com.snc.service_portfolio.sla_engagement), qui active les fonctionnalités suivantes :

- Création de définitions de SLA spécifiques afin de décrire les SLA en place pour les offres de services.
- Liaison directe d'un engagement d'offre de service à une définition de SLA.
- Conservation des statistiques de SLA concernant les violations.

Remarque :
s'il existe plusieurs engagements de SLA pour une offre, au moins l'un d'entre eux doit être défini comme Principal pour être utilisé dans le score de performance. Un seul engagement de SLA est pris en compte pour le calcul du score de performance, déterminé par l'indicateur **Utilisation dans le score de performance**.

Satisfaction des clients

Les calculs sont compilés à partir d'enquêtes envoyées à des abonnés spécifiques à une offre.

Incidents critiques

L'indicateur de mesure est calculé à partir d'une combinaison de nombres d'incidents majeurs et P1 quotidiens. Vous devrez mettre à jour les limites inférieure et supérieure de cette mesure. Pour en savoir plus, reportez-vous à Pondération des performances des offres de services.

Remarque :
Avant la version Quebec, la mesure **Incidents critiques** était appelée **Stabilité** et était représentée sous forme de widget de score unique dans l'onglet **Tendances** de l'espace de travail. Les données apparaissent actuellement sous forme de graphique de séries chronologiques. Le délai par défaut pour les performances de mesure Espace de travail du propriétaire de service est de 30 jours, à l'exception de la mesure **Incidents critiques**, qui affiche tous les incidents majeurs et P1 ouverts par jour.

Pondération des performances des offres de services

Les propriétaires de services peuvent modifier l'inclusion et la pondération des mesures d'offre de services pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. Les mesures sont normalisées et pondérées pour déterminer la performance d'une offre. Les mesures ne sont conservées que pour les offres de services présentant un statut opérationnel. Les poids doivent être égaux à cent pour cent.

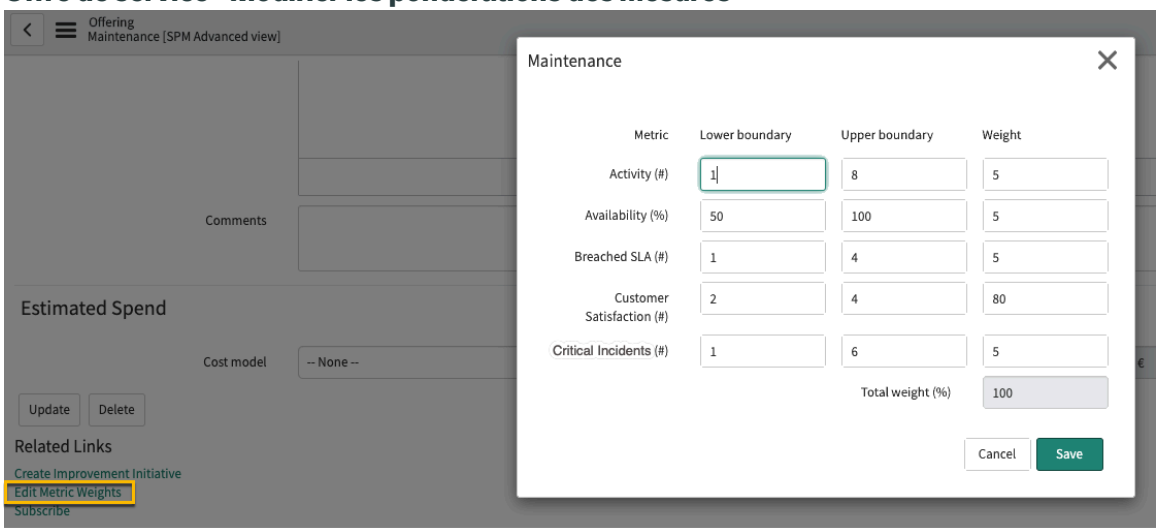
Pour désactiver la mesure d'une offre de service avec des données indisponibles ou peu fiables issues de calculs de performance, vous pouvez définir la pondération de la mesure sur 0 dans l'application de plateforme Gestion des portefeuilles de services Premium.

Cliquez sur le lien connexe **Modifier les pondérations des mesures** sur le formulaire **Offre de service** pour modifier les limites supérieures et inférieures de chaque mesure. La fenêtre contextuelle **Maintenance** s'affiche ; elle permet la personnalisation par offre de service. Les limites supérieures et inférieures définissent la façon dont une mesure est mesurée sur une échelle de 0 à 100 pour cent et normalisée. Pour obtenir un score de 100 % pour les mesures négatives, telles que la mesure Incidents critiques, le score doit être inférieur ou égal à la limite inférieure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Offre de service - Modifier les pondérations des mesures



Pondération des performances des offres de services par rapport aux services

Les propriétaires de services peuvent modifier l'inclusion et la pondération des performances des offres de service dans les services pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. La performance de l'offre de service est pondérée et combinée pour déterminer la performance d'un service. Seules les offres présentant un statut opérationnel sont utilisées pour contribuer aux performances de services.

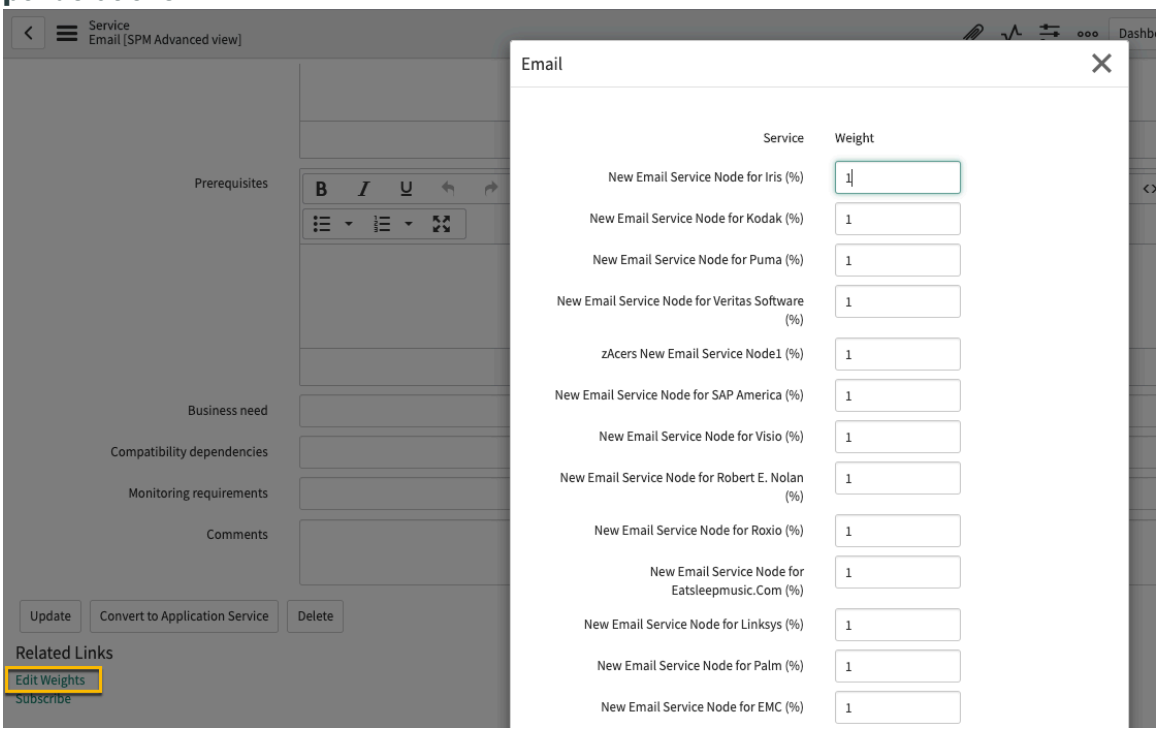
Définissez un poids d'offre de service sur 0 pour le désactiver des calculs de performance de son service parent.

Cliquez sur le lien connexe **Modifier les pondérations** sur le formulaire **Services** pour modifier les pondérations des offres associées. Les poids sont évalués sur une échelle de 0 à 100 pour cent et normalisés ensemble.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performances des offres de services par rapport aux services - Modifier les pondérations



Remarque :
les limites de poids supérieure et inférieure peuvent être n'importe quel nombre, d'un nombre négatif à plusieurs milliers. Ils n'ont pas besoin d'être compris entre 0 et 100. Mais le but de la gamme linéaire est d'utiliser ces limites pour obtenir un nombre normalisé entre 0 % et 100 %.

Par exemple, le processus de normalisation stipule que, si vous choisissez -20 et 150 comme limites inférieure et supérieure, alors tout ce qui se trouve à -20 ou en dessous sera normalisé à 0 % et tout ce qui se trouve à 150 ou au-dessus sera normalisé à 100 %. Chaque nombre entre -20 et 150 est mis à l'échelle dans une plage de 0 à 100.

Pour décrire autrement le processus de normalisation : vous choisissez par exemple 5 et 150 comme limites inférieure et supérieure et la mesure est négative (réduire). Avec cette mesure, tout nombre inférieur ou égal à 5 obtient un score normalisé de 100 %. Par conséquent, pour une mesure négative, plus le score brut est faible, plus le score normalisé est élevé, celui-ci étant plafonné à 100 %. Si vous choisissez 5 et 150 comme limites inférieure et supérieure et que la mesure est positive (agrandir), alors tout nombre inférieur ou égal à 5 obtiendra un score normalisé de 0 %.

Pondération des performances des services par rapport aux nœuds

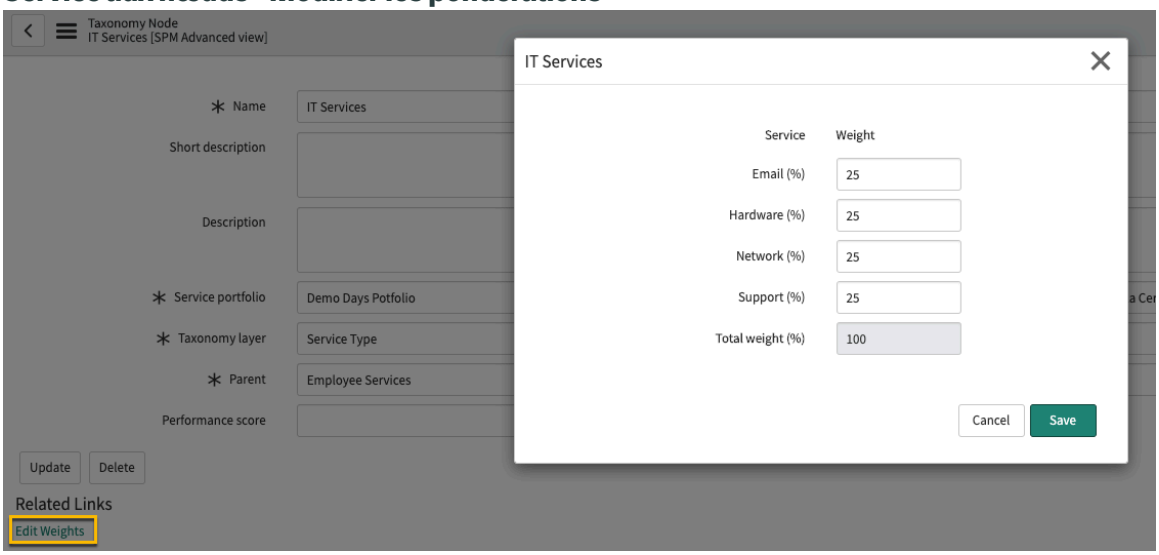
Les propriétaires de portefeuilles et les éditeurs peuvent modifier l'inclusion et la pondération des performances des services par rapport aux nœuds pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. La performance du service est pondérée et combinée pour déterminer la performance des nœuds de classification de sous-niveau, également appelés nœuds enfants.

Utilisez le lien connexe **Modifier les pondérations** du formulaire **Nœuds de classification** pour modifier les pondérations des services associés. Les pondérations des services sont évaluées sur une échelle de 0 à 100 pour cent et normalisées ensemble.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service aux nœuds - Modifier les pondérations



Pondération des performances nœud à nœud

Les propriétaires de portefeuilles et les éditeurs peuvent modifier l'inclusion et la pondération des performances des nœuds par rapport aux nœuds pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. La performance du nœud est pondérée et combinée pour déterminer la performance des nœuds parents de classification.

Scores de performances

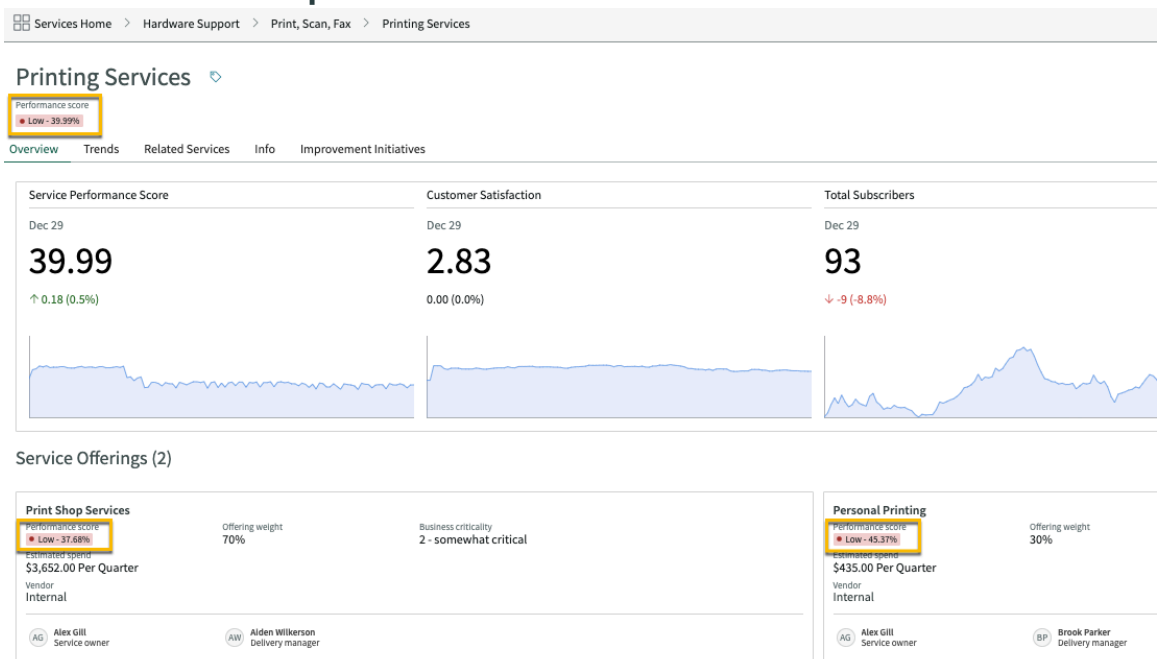
Les scores de performances pour les services et les offres sont mis en surbrillance avec une couleur différente dans Espace de travail du propriétaire de service en fonction des limites de seuil configurées dans l'enregistrement de portefeuille.

- Rouge : indique que le score est inférieur aux limites de seuil fixées.
- Ambre : indique que le score se situe dans les limites du seuil fixées.
- Vert : indique que le score est supérieur aux limites de seuil fixées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs de score de performances



Configuration des mesures

Pour afficher ou configurer des définitions de mesures dans Espace de travail du propriétaire de service, consultez Configurer les définitions métriques pour Espace de travail du propriétaire de service.

Pour afficher ou configurer les mesures du portefeuille dans Espace de travail du propriétaire de service, consultez Configurer les mesures du portefeuille dans Espace de travail du propriétaire de service.

Configurer Espace de travail du propriétaire de service

Préparez votre expérience avec Espace de travail du propriétaire de service en activant les applications nécessaires, en accédant à des tests de démarrage rapide pour assurer un fonctionnement correct et en configurant les mesures à surveiller.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à d’autres applications

Après avoir activé le module d’extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace), effectuez un alignement avec d’autres applications ServiceNow pour étendre votre expérience de surveillance de portefeuille de services.

Espace de travail du propriétaire de service est conçu pour fonctionner avec Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs de la manière la plus fluide possible. Souvent, les propriétaires de services sont aussi des gestionnaires de fournisseurs. C’est pourquoi il est utile d’activer l’application Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs. Il est facile de passer d’un espace de travail à l’autre, parce qu’ils partagent la même interface. Il vous suffit de cliquer sur l’icône Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs dans l’espace de travail pour afficher les données liées au fournisseur.

Icônes de l'espace de travail

L'intégration à l'application Gestion financière fournit des calculs de dépenses estimées en fonction des exercices et déploie les données sur les dépenses des offres de services jusqu'aux services associés et aux nœuds de classification dans votre portefeuille. Vous pouvez surveiller et analyser les données sur les dépenses estimées dans l’espace de travail.

Consultez Intégrations de Espace de travail du propriétaire de service pour obtenir des détails complets sur les applications que vous pouvez activer pour ajouter plus de profondeur et de valeur à votre expérience de surveillance dans Espace de travail du propriétaire de service.

Définition et configuration des mesures

Surveiller vos services implique des mesures et des scores qui vous tiennent au courant de la performance de vos services, de la satisfaction de vos clients à l’égard des services que vous fournissez et du nombre de personnes qui s’abonnent à vos services. Définir des mesures et les appliquer à vos portefeuilles, services et offres assure une expérience de surveillance précise et axée sur les objectifs. Vous déterminez les seuils supérieurs et inférieurs de performance des services.

Automatiser la configuration du portefeuille

Choisissez parmi les automatisations de configuration prédéfinies à appliquer à un portefeuille pour réduire votre temps de création de services et d'offres. Modifiez et mettez à jour les automatisations et les scripts, et définissez des champs au niveau de l'enregistrement du portefeuille des services qui se déclenchent lors de l'exécution d'un script ou d'une série de scripts.

- Ajoutez automatiquement cinq mesures par défaut lorsque vous créez un nouveau portefeuille des services. Vous pouvez choisir de ne pas ajouter les mesures.
- Pondérez toutes les mesures de performance pour les nouvelles offres au niveau du portefeuille de manière uniforme.

  Chaque fois qu'une offre est créée dans le cadre d'un portefeuille, la pondération des performances de chaque mesure est répartie uniformément. Par exemple, la pondération de chaque mesure par défaut est de 20 %.

  Si vous changez le parent d'un service vers un autre portefeuille, les offres héritent automatiquement des mesures du nouveau portefeuille et des pondérations lorsque l'option **Mesures de performances pondérées de façon uniforme pour les nouvelles offres**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est active lors de la création d'un nouveau portefeuille. Cette même logique s'applique lorsqu'une offre est créée.

Remarque :
lorsque les mesures ne peuvent pas être égales à 100 % uniformément, utilisez l'ordre pour attribuer le nombre le plus élevé à la pondération la plus élevée. Par exemple, si vous avez sept mesures, vous pouvez pondérer les pourcentages comme suit : 15, 15, 14, 14, 14, 14, 14. Si vous avez trois mesures, vous pouvez pondérer les pourcentages comme suit : 34, 33, 33.

- Créez automatiquement une ou plusieurs offres sur un service nouvellement créé dans un portefeuille des services ou lors de l'ajout d'un service à un portefeuille des services existant. Le service doit être associé à un portefeuille des services et ne doit contenir aucune offre enfant. Lorsque vous activez cette fonctionnalité, un champ contextuel s'affiche vous permettant de choisir le nombre d'offres que vous souhaitez créer.

Pour activer ces automatisations, reportez-vous à Créer des portefeuilles.

Activer Espace de travail du propriétaire de service

Le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) est disponible sous forme d'abonnement distinct. Il active les modules d'extension connexes, notamment le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm). L'abonnement à Espace de travail du propriétaire de service ajoute l'interface utilisateur propriétaire de service et la fonctionnalité Premium à votre environnement de Gestion des portefeuilles de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer

Un abonnement à Espace de travail du propriétaire de service inclut l'accès complet à Analyse des performances.

Le module d'extension Analyse des performances - Premium (com.snc.pa.premium) est nécessaire pour la fonctionnalité de Espace de travail du propriétaire de service. Il doit être activé avant de pouvoir activer le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service.

Le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension connexes pour Espace de travail du propriétaire de service

Module d'extension	Description
Analyse des performances — Premium [com.snc.pa.premium] **Remarque :** ce module d'extension doit être activé avant d'activer le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace).	Ajouter la fonctionnalité suivante à Gestion des portefeuilles de services : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements. • Créer des widgets d'analyse de texte. • Utiliser Analyse des performances avec des données externes. • Préserver les scores de performance au-delà de 180 jours.
Gestion des portefeuilles de services Premium [com.snc.spm]	Collecte des mesures d'offre de services et regroupe ces calculs jusqu'aux services parents et aux nœuds de classification pour les scores de performance et d'autres mesures affichés via Espace de travail du propriétaire de service.
Gestion des portefeuilles de services Dépenses estimées [com.snc.spm.spend]	Fournit un modèle de coût simple.
Espace de travail d'agent - Form [com.snc.agent_workspace.form]	Fournit les configurations de formulaire de l'espace de travail
Espace de travail d'agent - List [com.snc.agent_workspace.list]	Fournit les configurations de liste de l'espace de travail.
Espace de travail d'agent - Valeurs en surbrillance	Fournit de l'aide pour les valeurs en surbrillance dans l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension connexes pour Espace de travail du propriétaire de service (suite)

Module d'extension	Description
[com.snc.agent_workspace.highlighted_values]	
Espace de travail d'agent - Declarative Actions [com.snc.agent_workspace.declarative_actions]	Fournit de l'aide pour les actions déclaratives dans l'espace de travail.
Service Workspace [com.snc.service_workspace]	Fournit l'application Service Workspace.

Plusieurs autres modules d'extension offrent des fonctionnalités supplémentaires à Espace de travail du propriétaire de service. Activez ces modules d'extension pour améliorer votre expérience de surveillance.

Modules d'extension supplémentaires pour la fonctionnalité de surveillance de Espace de travail du propriétaire de service

Module d'extension	Description
Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs [com.snc.vlm.vmw]	Fournit l'intégration avec Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs dans le cadre de l'expérience de surveillance de Espace de travail du propriétaire de service.
Gestion de l'amélioration continue CIM [com.sn_cim]	Permet l'affichage des enregistrements CIM existants dans Espace de travail du propriétaire de service lorsqu'une relation de service est indiquée sur les formulaires associés. Les propriétaires de services peuvent lancer un enregistrement CIM pour régler un problème de performance avec un service ou une offre.
Gestion des incidents - Major Gestion des incidents [com.snc.incident.mim]	Fournit une console consolidée pour afficher les incidents majeurs via Espace de travail du propriétaire de service.
Gestion financière for SPM [com.snc.financial_management_for_spm]	Permet l'intégration de Gestion financière à Gestion des portefeuilles de services, qui fournit un service préconfiguré offrant des modèles de coûts à afficher dans Espace de travail du propriétaire de service. Collecte les coûts d'offre de service et vous permet de choisir entre votre modèle de coût local et le modèle de l'application Gestion financière, le cas échéant. **Remarque :** les utilisateurs peuvent également choisir de ne pas utiliser le modèle de coût local ni le modèle Gestion financière, en sélectionnant **Aucun**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Installé avec Espace de travail du propriétaire de service

Liste des modules d'extension (New York)

Installé avec Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service active automatiquement le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm). Gestion des portefeuilles de services Premium installe les composants suivants.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Gestion des portefeuilles de services Premium

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Premium

Table	Description
Définition de métrique [spm_metric_definition]	Utilisé pour définir des mesures à utiliser dans l'application Gestion des portefeuilles de services Premium.
Données métriques d'offres de services [service_offering_metric_data]	Utilisé pour configurer les données métriques d'offres de services. Avec cet enregistrement, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Premium (suite)

Table	Description
	• Définir des limites au sein d'une plage de score de performance d'offre de services. • Définir une valeur de poids.
Mesure de portefeuille [spm_portfolio_metric]	Utilisé pour configurer les données métriques du portefeuille.
Poids du nœud SPM [spm_node_weight]	Utilisé pour affecter une valeur de poids à un nœud par rapport à la valeur de ses nœuds frères.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des portefeuilles de services Premium

Validez que Gestion des portefeuilles de services Premium fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des portefeuilles de services Premium nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm).

Suite de tests Gestion des portefeuilles de services Premium - Tests

Test	Description	Version
Éditeur de portefeuille : non-propriétaire du portefeuille, accès à la classification en lecture seule	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut accéder aux classifications de portefeuille connexes dont il n'est pas propriétaire uniquement en lecture seule.	Orlando
Éditeur de portefeuille : impossible de créer de nouveaux portefeuilles	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas créer de nouveaux portefeuilles.	Orlando
Éditeur de portefeuille : accès valide aux classifications par le propriétaire des portefeuilles	Vérifiez qu'un propriétaire de portefeuilles a accès aux classifications de ses portefeuilles.	Orlando
Éditeur de service : accès	Vérifiez qu'un éditeur de service peut modifier uniquement les services et les offres dont il est propriétaire.	Orlando
Éditeur de portefeuille : peut modifier les portefeuilles détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut modifier et mettre à jour ses portefeuilles.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des portefeuilles de services Premium - Tests (suite)

Test	Description	Version
Créer un portefeuille	Vérifiez qu'un administrateur de portefeuille peut créer un nouveau portefeuille.	Orlando
Éditeur de portefeuille : impossible de modifier les portefeuilles non détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas modifier les portefeuilles dont il n'est pas propriétaire.	Orlando
Workflow de service	Vérifiez qu'un service ne peut pas passer à la phase Catalogue sans être lié à un portefeuille des services, à un nœud de taxonomie et à une offre de service. Vérifiez qu'un service ne peut pas être rétrogradé de la phase Catalogue à la phase Pipeline.	Orlando
Portefeuille de services (normal)	Créez un portefeuille des services, ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Orlando
Créer un portefeuille et 3 couches de classification	Créez un portefeuille des services avec trois couches de taxonomie.	Orlando
Portefeuille de services (exception) – Ensemble de définitions de couches de classification 01	Créez un portefeuille des services, ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Orlando
SPM : créer un portefeuille	Créez un portefeuille des services.	Paris
SPM : créer un portefeuille et 3 couches de taxonomie	Créez un portefeuille des services avec trois couches de taxonomie.	Paris
SPM : portefeuille des services (normal)	Créez un portefeuille des services ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Paris
SPM : portefeuille des services (exception) - Ensemble de définitions de couches de taxonomie 01	Créez un portefeuille des services ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : peut modifier les portefeuilles détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut modifier les portefeuilles dont il est propriétaire.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : impossible de modifier les portefeuilles non détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas modifier les portefeuilles dont il n'est pas propriétaire.	Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des portefeuilles de services Premium - Tests (suite)

Test	Description	Version
SPM : éditeur de portefeuille : impossible de créer de nouveaux portefeuilles	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas créer de nouveaux portefeuilles.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : accès valide aux taxonomies par le propriétaire des portefeuilles	Vérifiez que les propriétaires de portefeuille ont accès aux taxonomies qu'ils possèdent.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : non-propriétaire du portefeuille, accès aux taxonomies en lecture seule	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut seulement lire les taxonomies des portefeuilles dont il n'est pas propriétaire.	Paris
SPM : éditeur de service : accès	Vérifiez qu'un éditeur de service peut modifier uniquement les services et les offres dont il est propriétaire ou délégué.	Paris
SPM : visualiseur de service : accès	Vérifiez qu'un visualiseur de service a accès aux services d'affichage.	Paris
SPM : workflow de service	Vérifiez qu'un service ne peut pas passer à la phase Catalogue sans être lié à un portefeuille des services, un nœud de taxonomie et une offre de service. Vérifiez qu'un service ne peut pas être rétrogradé de la phase Catalogue à la phase Pipeline.	Paris

Information associée

Tests de démarrage rapide

Tableau de bord des migrations de l'Espace de travail du propriétaire de service

L'Espace de travail du propriétaire de service fournit un tableau de bord des migrations pour prendre en charge votre transition de la structure héritée de Gestion des portefeuilles de services vers la structure d'application améliorée.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

En consultant le **Tableau de bord des migrations**, les gestionnaires de portefeuilles peuvent rapidement déterminer les services et offres existants qui contiennent une structure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

déprécié ou qui sont considérés comme orphelins dans la structure taxonomique améliorée de Gestion des portefeuilles de services.

Les utilisateurs disposant des rôles affectés suivants peuvent afficher le tableau de bord de Gestion des portefeuilles de services :

- service_viewer
- portfolio_admin

Les utilisateurs disposant du rôle portfolio_admin ou service_editor peuvent modifier les services et les offres de services pour se conformer structurellement et migrer vers l'application Gestion des portefeuilles de services Foundation.

Par défaut, le tableau de bord affiche les rapports de tous les portefeuilles de services existants. Un filtre interactif vous permet de choisir un seul portefeuille à afficher. Les rapports du tableau de bord sont visibles même si aucun portefeuille de services n'est défini.

Les catégories de rapports de tableau de bord affichent le nombre de problèmes de migration identifiés connexes. Si aucun problème de migration n'est identifié pour une catégorie de rapport, un 0 est affiché.

Accédez au tableau de bord en naviguant vers **Gestion des portefeuilles de services** > **Tableau de bord des migrations**. Pour afficher des informations détaillées, survolez n'importe quel graphique de rapport. Tous les graphiques de rapport peuvent être actualisés pour présenter les dernières données.

Les problèmes de migration sont indiqués lorsqu'un graphique de nombre supérieur à zéro est indiqué sur le rapport. Pour ces rapports, survolez et cliquez sur le graphique de nombre. Une liste s'ouvre affichant les services ou offres qui nécessitent une modification pour migrer vers la structure Gestion des portefeuilles de services Enterprise.

Les rapports suivants sont disponibles dans le **Tableau de bord des migrations**. Si des problèmes de migration sont indiqués, consultez la description du rapport et découvrez comment remédier à ce problème.

Rapport du tableau de bord des migrations	Description et tâche de migration
Statut opérationnel déconseillé utilisé pour les offres	Indique le nombre d'offres de services existantes en utilisant le statut singulier déconseillé du **Statut opérationnel**. Modifiez ces offres en renseignant les champs **Phase** et **Statut** du formulaire **Offre de service**. **Remarque :** le statut peut être varié, par exemple **Conception**, **Développement**, **Générer/Tester/Mettre en production**, **Opérationnel** et **Mise hors service**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Statut opérationnel déconseillé utilisé pour le service	Indique le nombre de services existants en utilisant le statut singulier déconseillé du **Statut opérationnel**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport du tableau de bord des migrations	Description et tâche de migration
	Modifiez ces services en renseignant les champs **Phase** et **Statut** du formulaire **Service**. **Remarque :** le statut peut être varié, par exemple **Besoins**, **Définition**, **Analyse**, **Approuvé** et **Avec charte**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Services opérationnels ne se trouvant pas dans un portefeuille	Indique le nombre de services existants qui ne sont actuellement pas associés à un portefeuille. Modifiez le formulaire **Service** en sélectionnant un portefeuille dans le champ de **Portefeuille des services**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Services orphelins en phase Catalogue	Indique le nombre de services en phase Catalogue qui n'ont pas de nœud de classification parent. Modifiez le formulaire **Service** en sélectionnant un nœud de classification dans le champ **Nœud de classification**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Utilisation déconseillée de l'entrée du catalogue de services	Indique le nombre de services ou offres liés à un élément de catalogue via la table **Entrée du catalogue de services** (sc_cat_item_service) déconseillée.
Offres de service orphelines	Indique le nombre d'offres de services lorsque le champ **Parent** du formulaire **Offre de service** ne pointe pas vers un service parent. Les offres doivent être les enfants d'un service. Dans le champ **Parent** du formulaire **Offre de service**, recherchez et sélectionnez le service associé. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Offres non opérationnelles cataloguées	Indique le nombre d'éléments de catalogue actifs connectés à des offres de services qui ne se trouvent pas en phase Catalogue ou ne présentent pas un statut opérationnel. Définissez le champ **Phase** du formulaire **Offre de service** sur **Catalogue** et le champ **Statut** sur **Opérationnel**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Services en phase Catalogue sans offre	Indique le nombre de services dans la phase **Catalogue** sans au moins une offre de service associée. Une offre doit être définie pour qu'un service passe en phase Catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport du tableau de bord des migrations	Description et tâche de migration
	Pour associer une offre de service à un service, ouvrez une offre de service spécifique associée au service catalogué indiqué dans le **Tableau de bord des migrations**. Dans le champ **Parent** du formulaire **Offre de service**, recherchez et sélectionnez le service associé. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégrations de Espace de travail du propriétaire de service

Alignez-vous sur d'autres applications de produits pour ajouter de la valeur à votre expérience de surveillance dans Espace de travail du propriétaire de service.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Espace de travail du propriétaire de service et alignement des produits

Activez et intégrez ces produits pour étendre la fonctionnalité de Espace de travail du propriétaire de service :

Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs

Activez le module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (com.snc.vlm.vmw) pour aligner les données de cet espace de travail avec l'Espace de travail du propriétaire de service.

Gérez vos fournisseurs à partir de la même interface d'espace de travail afin d'acquérir efficacement toutes les informations relatives aux fournisseurs.

Surveillez et affichez les rapports de performance des fournisseurs à partir de la vue de l'espace de travail.

Décidez des mesures du fournisseur à surveiller et à gérer dans la vue de l'espace de travail.

Calculez et affichez le poids CSAT du fournisseur et le poids de performance de l'offre de services du fournisseur.

Gestion financière

Activez le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Estimated Spend (com.snc.spm.spend) pour afficher les dépenses des offres de services, ce qui vous permet de choisir entre votre modèle de coût local et le modèle de coût fourni par l'application Gestion financière.

Activez le module d'extension Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) pour fournir des modèles de coûts d'offres de services préconfigurés à afficher dans Espace de travail du propriétaire de service. Choisissez entre votre modèle de coût local et le modèle d'application Gestion financière, lorsqu'il est utilisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion de l'amélioration continue (CIM)

Affichez les enregistrements CIM existants dans Espace de travail du propriétaire de service lorsqu'une relation de service est indiquée sur les formulaires associés.

Les propriétaires de services peuvent lancer un enregistrement CIM lorsqu'un problème de performance avec un service ou une offre s'affiche.

Gestion des incidents — Major Gestion des incidents

Activez le module d'extension Gestion des incidents - Major Gestion des incidents (com.snc.incident.mim) pour fournir une console consolidée afin de visualiser les incidents majeurs via le flux d'activité de Espace de travail du propriétaire de service.

Intégration à Modèle de données de services de base

Améliorez votre mesure et votre évaluation en utilisant des services et des références d'offres sur plusieurs formulaires de tâche Gestion des services informatiques, dont :

- Problème
- Changement
- Gestion de l'amélioration continue
- Incident

Faite directement référence à une offre de service comme cible du problème, du changement ou de l'incident pour garantir la cohérence avec Modèle de données de services de base (CSDM). Le système filtre les offres disponibles en fonction du service sélectionné.

Affichez et définissez le champ de référence **ID de modèle** du modèle de service sur les formulaires Service et Offre à intégrer à CSDM.

Lorsque le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm) est activé avec CSDM appliqué, le volet de navigation inclut les modules **Gérer les services techniques** et **Vendre et consommer**. Les offres de service avec des éléments de catalogue associés sont disponibles pour afficher et gérer le **catalogue de demandes de technologie** et le **catalogue de demandes d'entreprise** au sein de ces modules. Pour obtenir des informations complètes sur CSDM et ses liens avec Gestion des portefeuilles de services Premium, reportez-vous à Applying the CSDM guidelines to your product .

Configurer les définitions métriques pour Espace de travail du propriétaire de service

Configurez des définitions de mesures uniques pour mesurer les performances de vos offres de services dans Espace de travail du propriétaire de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou portfolio_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard utilisent des mesures calculées à partir d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Pour plus d'informations, consultez Gestion des portefeuilles numériques.

Naviguer

Espace de travail du propriétaire de service comprend plusieurs définitions de mesures que vous pouvez afficher et modifier, si nécessaire. Vous pouvez également créer de nouvelles définitions de mesures uniques adaptées à vos besoins de surveillance des performances.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Configuration** > **Définitions de mesures**.
2. Affichez les définitions de mesures du système de base disponibles et les indicateurs associés.
3. Pour créer une définition de mesure unique, cliquez sur **Nouveau**.
4. Fournissez un nom unique pour la définition de mesure dans le champ **Nom**.
5. Sélectionnez un indicateur Analyse des performances dans le champ **Indicateur**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Pour plus d'informations sur les mesures et la configuration des pondérations de Espace de travail du propriétaire de service, consultez la rubrique Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service.

Configurer les mesures du portefeuille dans Espace de travail du propriétaire de service

Décidez des mesures à configurer pour votre portefeuille des services afin de mesurer la performance de vos offres de services dans Espace de travail du propriétaire de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou portfolio_admin

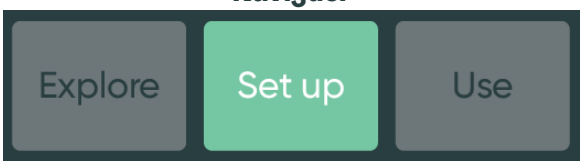
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard utilisent des mesures calculées à partir d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Pour plus d'informations, consultez Gestion des portefeuilles numériques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Naviguer



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Configuration** > **Mesures de portefeuille**.
2. Cliquez sur un portefeuille de services existant pour savoir quelles mesures sont associées.
   La liste Mesures de portefeuille s'ouvre en affichant toutes les mesures appliquées au portefeuille des services.
3. Pour ajouter une mesure supplémentaire au portefeuille des services, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de formulaire.

Formulaire Mesures de portefeuille

Champ	Description
Portefeuille des services	Permet de sélectionner le portefeuille des services pour lequel vous souhaitez créer une mesure.
Mesure	Permet de sélectionner la mesure à appliquer. Les choix incluent : **Activité**, **Disponibilité**, **SLA rompu**, **Satisfaction des clients** et **Incidents critiques**.
Ordre	Permet de spécifier l'ordre d'affichage du graphique de tendance dans l'onglet **Tendances** de Espace de travail du propriétaire de service.
Graphique de tendance	Cochez cette case pour afficher cette mesure dans l'onglet **Tendances** de Espace de travail du propriétaire de service.
Calcul des performances	Cochez cette case pour utiliser cette mesure dans le calcul des performances de l'offre de service.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Pour plus d'informations sur les mesures et la configuration des pondérations de Espace de travail du propriétaire de service, consultez la rubrique Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service.

Générer une disponibilité d'offre de service

Générez des rapports de disponibilité à la demande affichés dans Espace de travail du propriétaire de service. Lorsqu'un engagement de service contient une garantie de disponibilité, l'offre de service affiche un rapport de disponibilité.

Avant de commencer

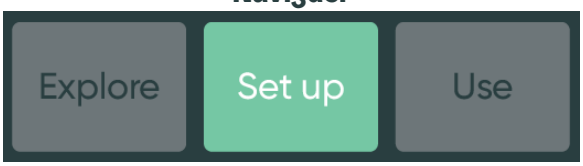
Rôle requis : service_editor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Naviguer



Les enregistrements de disponibilité sont générés par une tâche quotidienne lorsque vous sélectionnez un engagement de service de type disponibilité pour votre offre de service. En définissant la disponibilité de l'offre de service, vous générez des rapports qui comptabilisent la disponibilité réelle de l'offre. Pour un graphique de 7 jours, aucune donnée de reporting n'est disponible jusqu'à cinq jours après la création de l'offre de service. Pour les graphiques de 30 jours, 23 jours de données sont nécessaires avant qu'un rapport ne soit généré. Pour un graphique de 12 mois, la base de données doit contenir au moins 10 mois de données.

Procédure

1. Pour générer une nouvelle disponibilité de service, naviguez vers **Gestion des portefeuilles de services** > **Disponibilité** et cliquez sur **Nouveau**.

   Remarque :
   Lorsqu'un type d'engagement de disponibilité est ajouté à une offre de service, il générera une année d'enregistrements de disponibilité pour cette offre et cet engagement. Pour cette raison, les formulaires de disponibilité existants ne doivent pas être modifiés. La disponibilité est calculée en fonction des pannes enregistrées dans le système pour cette offre. Si une panne est mise à jour, les enregistrements de disponibilité associés sont également mis à jour.

2. Remplissez les champs de formulaire.

Formulaire de disponibilité du service

Champ	Description
Nom complet	Saisissez le nom de la disponibilité du service tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements. Défini automatiquement lors de la création de l'enregistrement à partir de l'offre de service et de l'engagement de service.
Offre de service	Sélectionnez l'offre de service pour laquelle vous souhaitez générer un enregistrement de disponibilité.
Engagement de service	Sélectionnez l'engagement de service auquel appliquer l'enregistrement de disponibilité.
Début	Choisissez le début de cet intervalle de disponibilité.
Fin	Choisissez la fin de cet intervalle de disponibilité.
Durée d’activité promise	Saisissez le montant total de disponibilité du service attendu pour cet engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Temps d’indisponibilité acceptable	Saisissez le temps d’indisponibilité acceptable par rapport à la planification de cet engagement pour cet intervalle.
Temps d’indisponibilité total	Saisissez le temps d’indisponibilité de l'horloge, indépendant de la planification.
Engagement atteint	L’engagement de disponibilité a été rempli pour cet intervalle. Marque indiquant que l'engagement a été respecté.

Remarque :
les champs suivants affichent les données de résultats SLA lorsqu'elles sont disponibles :

- **% de disponibilité totale** — Pourcentage de disponibilité pour l’ensemble de l'intervalle (indépendant de la planification).
- **Nombre de pannes** — Nombre total de pannes dans cet intervalle (indépendant de la planification).
- **% de disponibilité de l'engagement** — Pourcentage de disponibilité dans cette planification d'engagement.
- **Temps d'indisponibilité de l'engagement** — Temps d'indisponibilité comptant pour cette planification d'engagement.
- **Pannes de l'engagement** — Nombre de pannes pour cette planification d'engagement dans cet intervalle.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Affichez les rapports de **disponibilité** des offres de services dans Espace de travail du propriétaire de service.

Modifier le champ d’application par Gestion des portefeuilles de services Premium

Accordez l'accès à un utilisateur dédié pour lui permettre de changer la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium et créer un indicateur automatisé personnalisé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

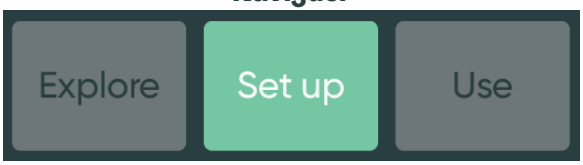
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Naviguer



L'indicateur et la tâche doivent se trouver dans la même portée. Fournissez à un utilisateur l'accès de développeur délégué et le rôle pa_admin pour changer la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium lors de la création d'indicateurs personnalisés pour les tâches Gestion des portefeuilles de services Premium.

Procédure

1. Dans le Navigateur, tapez `sys_scope.list` et appuyez sur Entrée.
   La liste des applications s'affiche.
2. Recherchez le nom Gestion des portefeuilles de services Premium et cliquez sur le nom de l'application pour ouvrir le formulaire Application de stockage associé.
3. Dans Liens connexes, cliquez sur **Gérer les développeurs**.
4. Recherchez l'utilisateur ou le groupe auquel vous souhaitez accorder l'accès développeur délégué.
   L'écran de configuration **Autorisations** s'affiche.
5. Configurez l'accès développeur délégué pour l'utilisateur ou le groupe.
   a. Dans la section **Accès au type de fichier**, basculez le bouton radio de catégorie **Reporting** pour accorder ce type d'accès.
   b. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Accordez l'accès à toute autre catégorie de section en appuyant sur le bouton radio associé.
6. Affectez le rôle pa_admin à l'utilisateur ou au groupe avec l'accès développeur délégué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des indicateurs dans Gestion des portefeuilles de services Premium

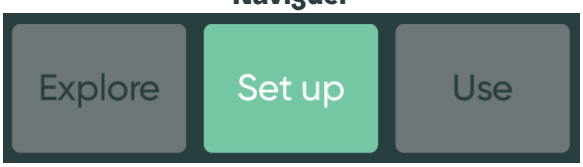
Créez des indicateurs personnalisés pour vos tâches Gestion des portefeuilles de services Premium dans la portée appropriée.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Naviguer



Vous devez disposer de l'accès développeur délégué du type de fichier Reporting pour modifier la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium lors de la création d'indicateurs personnalisés pour l'application. Les administrateurs accordent l'accès développeur délégué du type de fichier Reporting. Pour obtenir plus d'informations sur l'obtention de l'accès développeur délégué, reportez-vous à Créer des indicateurs dans Gestion des portefeuilles de services Premium.

Lorsque vous créez un indicateur et que vous l'associez à une tâche dans une application, l'indicateur et la tâche doivent se trouver dans la même portée. Les tâches et les indicateurs disponibles dans le système de base Gestion des portefeuilles de services Premium se trouvent dans la portée Gestion des portefeuilles de services Premium appropriée. Toutefois, lorsque vous créez un indicateur personnalisé, par défaut, il est créé dans la portée Global. Pour associer un indicateur personnalisé à une tâche Gestion des portefeuilles de services Premium, vous devez d'abord modifier la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône Paramètres dans la bannière.
2. Dans **Paramètres du système**, cliquez sur **Développeur**.
3. Dans **Application**, recherchez et sélectionnez Gestion des portefeuilles de services Premium.
4. Naviguez vers **Analyse des performances** > **Indicateurs** > **Indicateurs automatisés** et cliquez sur **Nouveau** pour créer un indicateur dans la portée Gestion des portefeuilles de services Premium.
   Pour en savoir plus sur la création d'un indicateur automatisé, reportez-vous à Créer un indicateur automatisé .

Utiliser Espace de travail du propriétaire de service

Utilisez Espace de travail du propriétaire de service pour surveiller l'intégrité de vos services et la satisfaction de vos clients. Affichez les pannes, les incidents critiques et les demandes de changement associés aux services et aux offres.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer

Avec Espace de travail du propriétaire de service, vous pouvez surveiller les mesures et analyser l'intégrité de vos services à partir d'une interface utilisateur unique. Découvrez comment les modèles de mesures sont créés et configurés pour les offres de services et comment ils sont utilisés dans Espace de travail du propriétaire de service.

Fonctionnalités de Espace de travail du propriétaire de service

Les fonctionnalités de l'Espace de travail du propriétaire de service comprennent :

- Interface à plusieurs onglets et en lecture seule pour la surveillance et la gestion de plusieurs portefeuilles et services connexes.
- Les tableaux de bord offrent un accès immédiat aux mesures d'intégrité et de performance des portefeuilles et des services, ainsi qu'aux informations sur la personne qui possède et gère le service.

  Remarque :
  dans la plupart des cas, les données sont collectées jusqu'à la veille. En cas de panne ou d'incident, les données n'apparaissent pas dans les graphiques de tendances ou les affichages.

- Mise en page complète de toutes les informations relatives à un portefeuille et à ses services de composants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les propriétaires de services peuvent accéder à l'espace de travail pour effectuer leurs tâches les plus courantes, notamment :

- Afficher et gérer les services informatiques possédés, et afficher tous les services informatiques gérés par l'entreprise.
- Développer les listes de services afin d'exposer les services enfants et les offres de services.
- Sélectionner un service pour accéder aux informations pertinentes, notamment les tendances de services, les services et les informations connexes, les initiatives d'amélioration et les offres de services associées.
- Afficher et surveiller les rapports de performance du service, les scores des clients et le nombre total d'abonnés.
- Surveiller les changements récents et à venir.
- Explorer les offres de services pour afficher la disponibilité, la conformité des SLA, la satisfaction des clients, la stabilité des offres, les scores de performance et plus encore.
- Affichez les informations uniques ou critiques associées sur l'offre de service dans le panneau de flux d'impact sur le côté droit de l'espace de travail. Par exemple, vous pouvez afficher les enregistrements de pannes avec un identificateur unique **Numéro de panne**. Vous pouvez également voir le numéro de panne dans la vue de liste pour les pannes via l'onglet **Panne** dans la visionneuse de rapports.

> **Remarque :**
> Le module d'extension Outage Numbering (com.snc.outage_numbering) doit être activé pour introduire les données numériques. Le module d'extension est automatiquement activé pour toutes les instances et mises à niveau sauf celles qui possèdent déjà une colonne à préfixe de numéro sur la table Panne. Reportez-vous à l'article Activer le module d'extension Outage Numbering [KB0823685] de la base de connaissances HI ou contactez Service et assistance client si le module d'extension n'est pas actif et si vous souhaitez passer au champ du système de base.

Les administrateurs système peuvent configurer l'espace de travail en fonction des besoins spécifiques au sein de l'organisation :

- Désactiver des mesures spécifiques pour qu'elles ne s'affichent pas dans l'espace de travail.
- Configurer les poids de mesure qui contribuent aux scores de performance au sein de l'espace de travail.
- Configurer les seuils de mesure pour chaque mesure qui s'affiche dans l'espace de travail.

Mise en route : Accès Espace de travail du propriétaire de service.

Accès Espace de travail du propriétaire de service

Ouvrez l'Espace de travail du propriétaire de service pour accéder et afficher tous vos portefeuilles et services à un seul emplacement. Surveillez et gérez vos services et offres à partir de l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : service_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

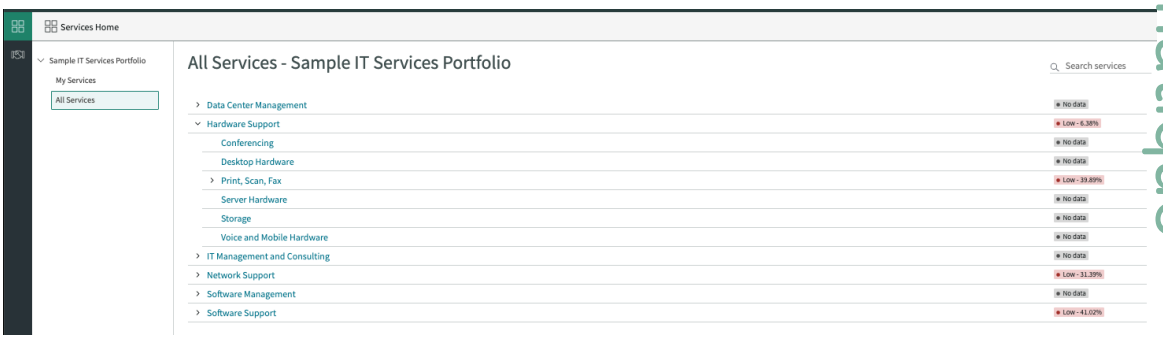
Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer

Pour accéder et utiliser Espace de travail du propriétaire de service, le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) doit être activé et vous devez disposer du rôle Service Viewer [service_viewer].

Procédure

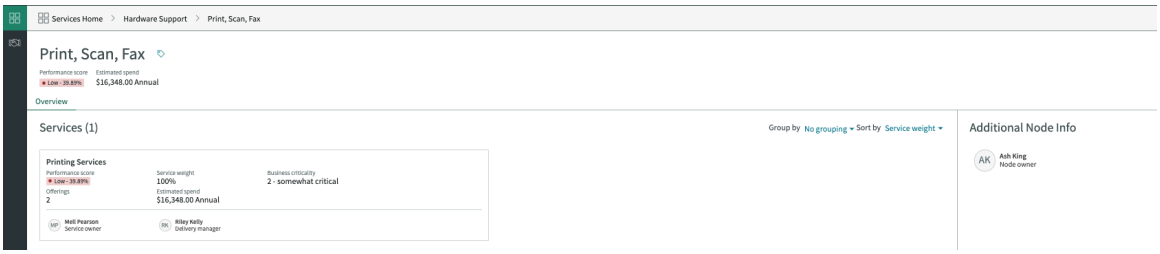
1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Espace de travail du propriétaire de service**.
2. Cliquez sur un nom de portefeuille pour développer les couches de services.
3. Cliquez sur **Mes services** pour afficher les portefeuilles que vous possédez et gérez.
   Ou cliquez sur **Tous les services** pour afficher tous les services que votre organisation possède et gère.
   Une liste des services s'affiche. Vous pouvez développer chaque service pour voir les services enfants dans la classification du service.



4. Cliquez sur un nom de service pour afficher les informations pertinentes sur ce service.
   Le tableau de bord **Vue d'ensemble** fournit un instantané récent des performances des offres de services. Affichez les performances des 7 derniers jours. La barre latérale **Informations supplémentaires des nœuds** affiche la personne qui possède et gère le service, ainsi que le **score de performance** associé, les **nœuds de classification** (services) et les **dépenses estimées**, selon leur disponibilité.

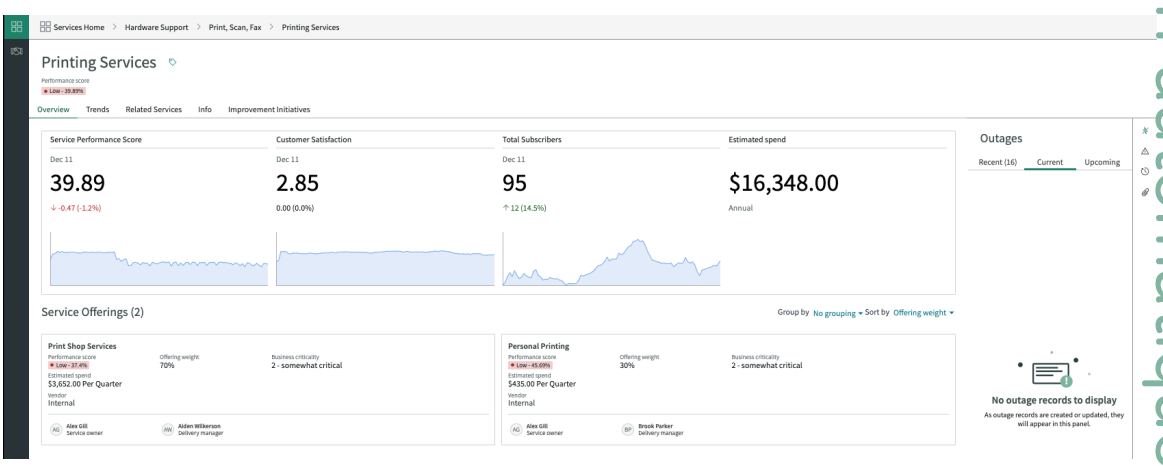
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour contacter un propriétaire de service, un propriétaire d'offre de service ou un gestionnaire associé, cliquez sur le nom de la personne dans l'espace de travail, puis cliquez sur l'adresse e-mail associée. Des numéros de téléphone sont également affichés pour accéder rapidement aux personnes concernées du service.

5. Choisissez comment regrouper et trier les données du tableau de bord dans les listes **Grouper par** et **Trier par**.
   Vous pouvez choisir **Aucun groupement** ou **Propriétaire du nœud de classification**. Vous pouvez trier par **Ascendant**, **Descendant**, **Poids du nœud**, **Score de performances** ou **Nom**.
6. Cliquez sur un **nœud de classification** (service) pour afficher les informations pertinentes sur ce service. Le service associé apparaît dans l'onglet **Vue d'ensemble**.
7. Cliquez sur la carte **Service** pour l'explorer plus en détail et afficher les mesures d'intégrité et de performance, ainsi que toutes les offres de service associées.
   Les mesures d'intégrité et de performance des services, comme le **score de performance de service**, la **satisfaction des clients**, le **nombre total d'abonnés**, les **dépenses estimées** et les **offres de service** connexes, sont affichées.



8. Cliquez sur les onglets supplémentaires à côté de l'onglet **Vue d'ensemble** pour afficher les données pertinentes pour l'offre, notamment :
   - **Tendances** — Afficher les performances sur une période déterminée, ainsi que la conformité aux SLA. L'onglet **Tendances** vous offre une vue plus stratégique des performances des services et des offres sur une période plus longue. Vous pouvez ainsi déterminer si les tendances des performances sont à la hausse ou à la baisse. Le système de base inclut des mesures des performances pour **Activité**, **Disponibilité**, **SLA rompu**, **Satisfaction des clients** et **Incidents critiques**. Le délai par défaut pour les performances de l'onglet **Tendances** est de 30 jours, à l'exception de la mesure **Incidents critiques**, qui affiche tous les incidents majeurs et P1 ouverts par jour. Utilisez le menu déroulant pour modifier le délai si vous le souhaitez. Vous pouvez choisir un délai compris entre les 7 derniers jours et l'année dernière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
avant la version Quebec, la mesure **Incidents critiques** était appelée **Stabilité** et était représentée sous forme de widget de score unique. Les données s'affichent maintenant dans un diagramme des séries chronologiques. Vous devez définir les limites inférieure et supérieure de la mesure **Incidents critiques**. Pour plus de détails, reportez-vous à Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service.

- **Relations** : affichez les détails de la dépendance du service. Cet onglet affiche les relations d'offres, par exemple, les services dont dépend un service et les services qui en dépendent.

  Affichez les sections **Je dépends de** et **Dépend de moi** pour afficher les dépendances d'offres de service au niveau du service parent via une carte avec une étiquette en surbrillance indiquant la **Relation héritée**.

  Remarque :
  Les dépendances qu'un service hérite d'une offre enfant sont visuellement distinctes des dépendances définies directement entre les services.

  Les types de services et d'offres se distinguent sur la carte par une icône et une étiquette uniques spécifiant le type de service et d'offre. Par exemple : **Service d'entreprise**, **Service d'application** et **Service technique**. Lorsque vous cliquez sur une carte d'offre, la vue d'enregistrement de l'offre s'affiche.

- **Informations** : affichez la description de l'offre de service, la répartition des performances, les informations générales, les engagements, l'équipe et plus encore. Vous pouvez également afficher votre offre de service dans les relations d'éléments de catalogue via cet onglet. Cliquez pour ouvrir un élément de catalogue à explorer plus en détail.

  Surveillez les demandes remplies pour tous les éléments de catalogue associés dans la mesure **Activité de l'offre**. Pour obtenir des informations complètes sur les offres de service et les éléments de catalogue associés, consultez Offre de service pour les relations d'éléments de catalogue.

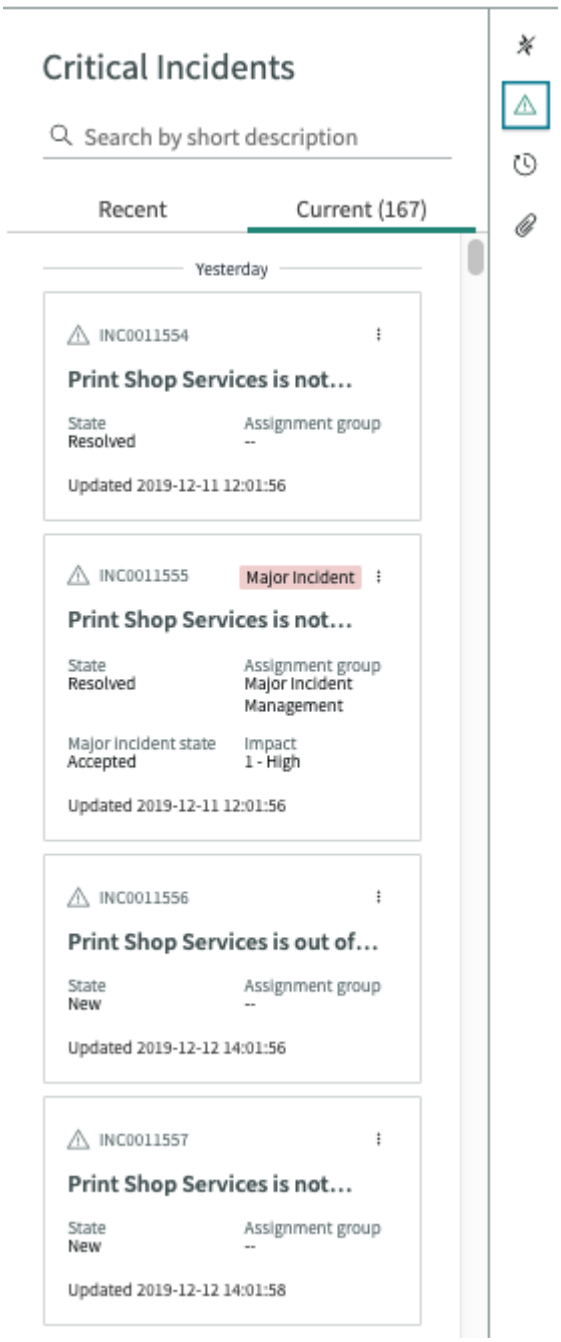
  Remarque :
  L'action **Créer un élément de catalogue** n'est disponible que lorsqu'il n'existe aucun élément de catalogue mappé à une offre de service et qu'il n'existe aucun élément de catalogue portant le même nom que l'offre. Il est alors impossible d'avoir des éléments de catalogue portant le même nom.

- **Initiatives d'amélioration** — Afficher toutes les initiatives CIM sous forme de liens vers les enregistrements. Cet onglet s'affiche avec l'activation du module d'extension Gestion de l'amélioration continue (CIM) (com.sn_cim).

9. Cliquez sur les icônes dans le panneau de flux d'impact, sur le côté droit de l'espace de travail, pour afficher les informations connexes sur les **Pannes**, les **Incidents critiques**, les **Demandes de changement** ou les **Pièces jointes**.
   Affichez les informations uniques ou critiques associées sur l'offre de service dans le flux d'impact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

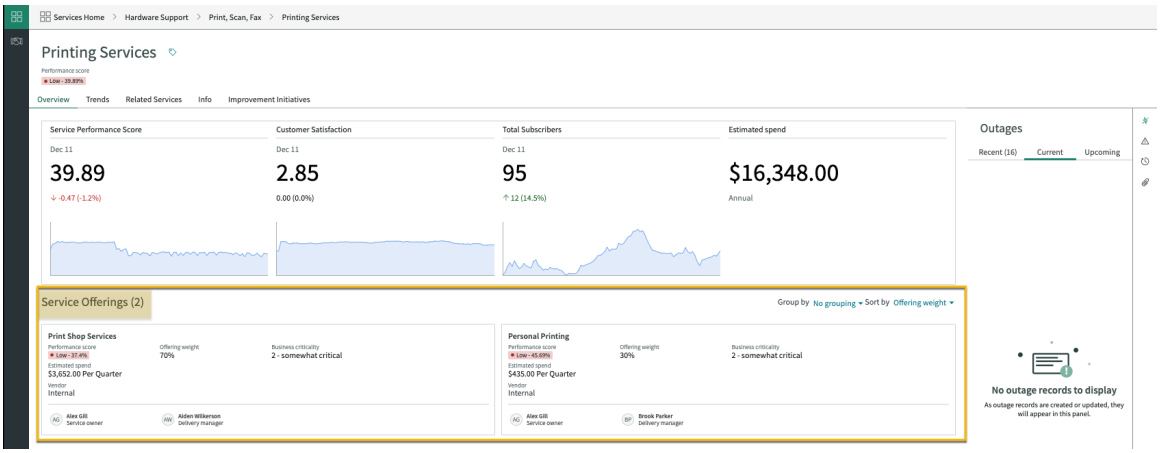
10. Cliquez sur une panne, un incident critique ou une demande de changement pour l'explorer plus en détail.

    Lorsque vous cliquez sur un élément de flux d'impact, par exemple, un incident critique, vous pouvez afficher tous les détails liés à l'élément et même ouvrir l'enregistrement connexe en cliquant sur **Ouvrir l'enregistrement**.

    Des données sur les pannes récentes, actuelles et à venir sont disponibles. Cliquez sur un type de panne pour obtenir les informations que vous souhaitez. Reportez-vous à Pannes pour plus d'informations sur un identificateur **Numéro de panne** unique et l'activation du module d'extension Outage Numbering (com.snc.outage_numbering).

11. Si le service que vous consultez dispose d'offres enfants connexes, cliquez sur une offre pour l'explorer et en afficher les détails.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Consultez la vue d'ensemble de l'offre, ainsi que d'autres données pertinentes comme la disponibilité des offres de services, les SLA rompus, la satisfaction des clients, la stabilité et l'activité. Les onglets d'offres de service disponibles incluent : **Vue d'ensemble**, **Tendances**, **Relations**,**Informations**, **Éléments de catalogue** et **Initiatives d'amélioration**. Ces onglets de données similaires sont fournis pour les services. L'onglet **Éléments de catalogue** affiche tous les éléments de catalogue associés à l'offre de service, ainsi qu'une brève description de l'élément.

Offre de service pour les relations d'éléments de catalogue

Gérez les relations entre vos offres de service et vos éléments de catalogue en associant vos éléments de catalogue préexistants à vos offres de service, et inversement. Affichez les relations dans les deux listes connexes du formulaire Now Platform et Espace de travail du propriétaire de service.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur ce sujet, reportez-vous à Abonner les utilisateurs à une offre de service.

Actions et rôles requis

Les propriétaires de service et les gestionnaires d'administration de catalogue peuvent modifier des formulaires appropriés pour associer et gérer une offre de service préexistante à des relations d'éléments de catalogue. Cette fonctionnalité s'ajoute à la fonctionnalité **Créer un élément de catalogue** qui vous permet de créer un nouvel élément de catalogue.

Avec le rôle service_editor, vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des éléments de catalogue associés à une offre de service détenue via la liste connexe Élément de catalogue du formulaire Offre de service. Vous pouvez également créer un élément de catalogue à partir d'une offre de service via Espace de travail du propriétaire de service en cliquant sur le lien **Créer un élément de catalogue**. Une seule offre de service peut être associée à de nombreux éléments de catalogue. Cliquez sur le bouton **Lien** dans la liste connexe Élément de catalogue pour effectuer un changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si un élément de catalogue est déjà associé à une offre de service, vous ne pouvez pas associer l'élément à une nouvelle offre. Vous devez contacter un catalog_admin pour supprimer l'association existante afin de pouvoir effectuer des changements.

Avec le rôle catalog_admin, vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des offres de service associées à un élément de catalogue détenu via la liste connexe Offres de service du formulaire Élément de catalogue. Un élément de catalogue unique peut être associé à une seule offre de service.

Cliquez sur le bouton **Lien** dans la liste connexe pour effectuer un changement. Vous pouvez supprimer l'association si nécessaire avec le bouton **Supprimer** de la liste connexe.

Remarque :
Si une offre de service est déjà associée à un élément de catalogue, le bouton **Lien** n'apparaît pas dans la liste connexe. Pour en savoir plus sur l'affichage et la modification d'éléments de catalogue, consultez Créer ou modifier un élément de catalogue .

Éléments de catalogue dans Espace de travail du propriétaire de service

Affichez les éléments de catalogue associés à une offre de service dans Espace de travail du propriétaire de service, depuis l'onglet **Éléments de catalogue** de la page d'offres. Cliquez pour ouvrir un élément de catalogue à explorer plus en détail et pour élargir la vue de formulaire.

Surveillez les demandes remplies pour tous les éléments de catalogue et les guides de commande associés dans l'onglet **Tendance** de l'offre, mesure **Activité**.

Passez la souris sur la mesure **Activité** de l'onglet **Tendances** pour afficher à la fois le nom de l'élément de catalogue et le nombre moyen d'exécutions en cours pendant 30 jours.

Lorsque vous cliquez sur la ligne de tendance pour un élément de catalogue individuel, seuls les **éléments demandés** pour cet élément de catalogue et l'offre sont visibles sur la vue de liste de la visionneuse de rapports.

Points à garder à l'esprit

- Évitez les conflits de phase de modèle entre les offres et les éléments de catalogue.
  - Les éléments de catalogue ne peuvent être associés qu'aux offres de service dans la phase de **Catalogue**.
  - L'offre de service doit être opérationnelle pour que les éléments de catalogue soient actifs.
  - Les éléments de catalogue inactifs peuvent être associés à des offres de service opérationnelles.
- Les guides de commande ne sont pas référencés comme éléments associés.

  Dans Espace de travail du propriétaire de service, les mesures **Activité** sont générées par les éléments de catalogue qui composent un guide de commande.

Notifications Gestion des portefeuilles de services Premium

Des notifications sont ajoutées avec Gestion des portefeuilles de services Premium pour gérer votre offre de service sur les relations d'éléments de catalogue.

Gestion des portefeuilles de services Premium inclut plusieurs notifications par e-mail qui alertent les administrateurs du catalogue lorsqu'une offre de service associée à un élément de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

catalogue est retirée ou lorsqu'un nouvel élément de catalogue a été créé à partir d'une offre de service.

Les notifications suivantes sont incluses :

Nom	Description
Offre retirée Table : Offre de service [service_offering]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifié lorsqu'une offre de service associée à un élément de catalogue est retirée.
Élément de catalogue créé à partir de l'offre Table : Disponible pour les abonnés [sc_cat_item_subscribe_mtom]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifié lorsqu'un nouvel élément de catalogue est créé à partir d'une offre de service. L'e-mail demande que le nouvel élément de catalogue soit révisé et préparé pour l'activation dans le catalogue.

Pour configurer les destinataires catalog_admin pour ces notifications, consultez Créer un groupe d'utilisateurs .

Enquête Offre de services de l'Espace de travail du propriétaire de service

Les abonnés peuvent évaluer leur expérience des offres de services via l'enquête Offre de services de l'Gestion des portefeuilles de services Premium. Ce commentaire fournit aux gestionnaires de portefeuilles et aux propriétaires de services des renseignements précieux leur permettant d'améliorer la performance de l'offre de service et la satisfaction des abonnés.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer

Dans le système de base, une enquête prédéfinie sur l'offre de services SPM est disponible. Les enquêtes sont envoyées uniquement pour les offres de services opérationnelles et mises hors service. Les administrateurs de portefeuille [portfolio_admin] peuvent modifier l'enquête et les éditeurs de services [service_editor] peuvent configurer les conditions de déclenchement associées.

Vous devez disposer du rôle administrateur ou portfolio_admin pour modifier l'enquête sur l'offre de services SPM. Pour consulter l'enquête, accédez à **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'enquête sur l'offre de services SPM est déclenchée de manière aléatoire pour 10 % des abonnés à l'offre de services. Seuls les abonnés n'ayant pas encore été interrogés au cours de la période des trois derniers mois peuvent recevoir une enquête. Les abonnés reçoivent un e-mail avec le lien de l'enquête. Le nom de l'offre de services est affiché et l'enquête demande à l'abonné son taux de satisfaction du service ou de l'offre de services. Les abonnés utilisent des boutons radio pour évaluer leur satisfaction sur une échelle de 1 à 5, 1 étant non satisfait et 5 étant très satisfait.

Nous vous encourageons à modifier l'enquête afin qu'elle corresponde mieux aux besoins de votre organisation.

Deux propriétés système déterminent le pourcentage d'abonnés qui recevront le sondage et la fréquence à laquelle un abonné est interrogé.

- `sn_spm.csat.survey_probability` : par défaut, 10 % des abonnés sont interrogés de manière aléatoire.
- `sn_spm.csat.survey_period` : la valeur par défaut est de 90 jours. Le système n'envoie pas d'enquête à un abonné qui a été interrogé dans les 90 derniers jours.

Les propriétaires de services peuvent utiliser le formulaire Offre de service pour définir la fréquence d'envoi d'une enquête CSAT. Le champ **Fréquence de l'enquête CSAT** offre les choix de fréquence suivants :

- **Jamais** (par défaut)
- **Quotidien**
- **Hebdomadaire**
- **Mensuel**

Les propriétaires de services peuvent voir la dernière fois qu'une enquête a été envoyée pour une offre dans le champ **Dernière enquête CSAT envoyée** du formulaire Offre de service.

Les gestionnaires de portefeuilles et les propriétaires de services peuvent examiner les réponses et voir le poids CSAT du fournisseur dans Espace de travail du propriétaire de service.

Pour des informations plus détaillées sur l'utilisation d'enquêtes, les conditions de déclenchement et les questions d'enquête, consultez Surveys .

Gestion financière pour Espace de travail du propriétaire de service

Intégrez Espace de travail du propriétaire de service à Gestion financière pour accéder aux modèles de coûts d'offre de services préconfigurés. Vous pouvez utiliser ces modèles de coûts pour évaluer les dépenses et générer des lignes de coûts en fonction du niveau d'offre de services pour un coût défini.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Naviguer

Explore | Set up | Use

Activation et fonctionnalités

Activez le module d'extension Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) pour accéder aux modèles de systèmes de base préconfigurés. Gestion financière for SPM contient des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

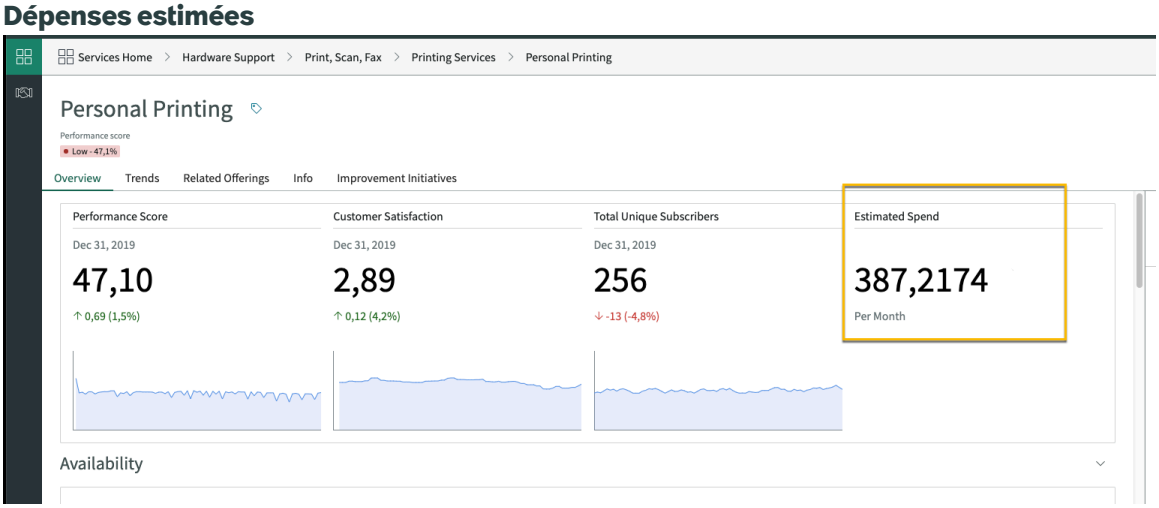
Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Estimated Spend (com.snc.spm.spend) est disponible pour améliorer votre expérience de Espace de travail du propriétaire de service. Avec cette fonctionnalité, vous pouvez choisir d'utiliser le modèle de coût d'offre de service local par défaut ou d'accéder aux modèles de coûts offerts via l'application Gestion financière.

Lorsque Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) et Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) sont activés et que la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* est définie sur la valeur **Gestion financière**, la section de formulaire **Dépenses estimées** affiche les champs **Dépenses annuelles estimées**, **Période GF agrégée** et **Coût GF agrégé**. Ces champs révèlent les données de lecture seule stockées dans les enregistrements de l'offre de service, du service et de la taxonomie.

Affichage des dépenses calculées par offre dans Espace de travail du propriétaire de service

Lorsque vous choisissez d'utiliser les modèles de coûts offerts via l'application Gestion financière, les dépenses calculées par offre de service s'affichent sous la forme d'un widget à score unique dans Espace de travail du propriétaire de service. Affichez les **dépenses estimées** dans le tableau de bord **Vue d'ensemble** affichant les mesures d'intégrité et de performance de l'offre de service connexe.

Dépenses estimées



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les dépenses estimées des offres de services sont combinées et résumées par période au niveau du service et du portefeuille de votre taxonomie de portefeuille. Les dépenses estimées au niveau du service et du portefeuille vous permettent de mieux comprendre les coûts et la façon dont cela s'aligne sur la performance de votre portefeuille de services. Avec la fonctionnalité des dépenses estimées, vous pouvez :

- Équilibrer la performance de votre service requis avec les dépenses appropriées.
- Comparer des services similaires en évaluant les dépenses par rapport à la performance.
- Vérifier si les dépenses de service répondent à vos objectifs.
- Consulter les facteurs de coûts de votre portefeuille de services et de la structure de la taxonomie.
- Comparer les dépenses d'un service interne et les options des fournisseurs de services externes.

Modèle local par rapport au modèle Gestion financière pour les dépenses estimées

Les calculs des dépenses estimées s'exécutent quotidiennement sous la forme d'une tâche séparée.

Lorsque la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* = **Modèle local**, les dépenses annuelles estimées pour une offre de service, le service et la taxonomie sont déterminées en ajoutant les dépenses annuelles estimées de toutes les entités enfants. Les données sur les dépenses annuelles estimées sont stockées dans les enregistrements de l'offre de service, du service et de la taxonomie.

Lorsque la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* = **Financial Management**, les dépenses estimées pour une offre de service, le service et la taxonomie sont déterminées en ajoutant les dépenses estimées de Gestion financière de toutes les entités enfants.

Pour chaque nœud, déterminez les dépenses estimées de Gestion financière pour la période de Gestion financière actuellement sélectionnée en ajoutant toutes les dépenses estimées de l'entité enfant. Cela se produit de façon récursive sur l'ensemble de la structure de la taxonomie, de l'offre de service au service, puis à la taxonomie.

Pour en savoir plus sur l'intégration à Gestion financière et sur la configuration des coûts d'une offre de services, consultez Gestion financière pour les utilisateurs de SPM sous licence .

Configurer la source du coût estimé des offres de services

Définissez la source utilisée pour calculer le coût estimé des offres de services. Vous pouvez utiliser le modèle local par défaut ou accéder aux modèles de coûts d'offre de service Gestion financière préconfigurés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

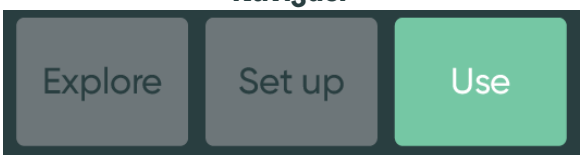
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Naviguer



Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Estimation Spend (com.snc.spm.spend) est automatiquement activé avec Espace de travail du propriétaire de service.

Activez le module d'extension Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) pour activer le modèle de coût associé.

Gestion des portefeuilles de services Estimated Spend fournit la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source*. Avec cette propriété, vous pouvez définir la source utilisée pour calculer le coût estimé des offres de services. Les valeurs comprennent :

- **Modèle local**
- **Gestion financière**
- **Aucun**

La valeur par défaut est **Modèle local**.

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties].
2. Recherchez la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* et définissez-la sur la valeur souhaitée.

> **Remarque :**
> les utilisateurs peuvent choisir de ne pas utiliser le modèle de coût local ni le modèle Gestion financière, en sélectionnant **Aucun** comme valeur souhaitée.

Source de coût estimé de l'offre de services

Valeur	Description
Modèle local	Avec cette source par défaut, le coût Dépenses estimées de l'offre est calculé en fonction des champs suivants sur le formulaire Offre de service : ○ **Modèle de coût** : les choix comprennent **Fixe** et **Par unité**. ○ **Dépenses estimées** : le coût estimé de l'offre pour la période associée. Lorsque la valeur **Modèle de coût** est **Fixe**, des champs supplémentaires apparaissent sur le formulaire Offre de service, notamment : **Coût de l'offre**, **Période** et **Unité de coût**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur	Description
	Lorsque la valeur **Modèle de coût** est **Par unité**, des champs supplémentaires apparaissent sur le formulaire Offre de service, notamment : **Coût de l'offre**, **Période**, **Unités par période** et **Unité de coût**.
Gestion financière	Avec cette source, le coût **Dépenses estimées** de l'offre est calculé en fonction des champs suivants sur le formulaire Offre de service, comme calculé par l'application Gestion financière : ○ **Période GF** : période du calendrier fiscal. ○ **Coût GF** : montant réel de la devise.
Aucun	Avec cette valeur, ou toute valeur incorrecte, le système ignore à la fois les modèles de coût local et Gestion financière, et n'affiche pas les champs associés du formulaire Offre de service.

3. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer toute modification.

Gestion des niveaux de service

L'application ServiceNow® Gestion des niveaux de service (SLM) permet de recueillir les exigences en matière de service ainsi que de surveiller les niveaux de service convenus (SLA) et d'établir des rapports.

Premiers pas

Explorer

Explorer Gestion des niveaux de service

Configurer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser

Utiliser Gestion des niveaux de service

Référence

Référence Gestion des niveaux de service

Traduction automatique

Explorer Gestion des niveaux de service

Utilisez Gestion des niveaux de service dans l'ensemble de votre organisation pour surveiller et gérer la qualité des services.

Vue d'ensemble de Gestion des niveaux de service

Les gestionnaires de niveau de service sont responsables de négocier un ensemble d'accords entre un fournisseur de service et un client qui définissent la portée, la qualité et la rapidité des services fournis et s'assurent que les niveaux de service convenus sont respectés.

Concepts de Gestion des niveaux de service

L'application ServiceNow® Gestion des niveaux de service (SLM) vous permet de superviser et de contrôler facilement les services au sein de l'organisation.

Les gestionnaires de niveau de service sont responsables d'un ensemble d'accords entre un fournisseur de service et un client qui définissent la portée, la qualité et la rapidité des services fournis. L'intention de SLM est de fournir au client une attente de service dans un délai connu et la capacité de surveiller lorsque les niveaux de service ne sont pas atteints.

SLM offre les fonctionnalités suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Définitions de Accord sur les niveaux de service (SLA)
- SLA de tâche
- Intégration avec d'autres module d'extensions ServiceNow

Rôles de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Assurez-vous que les utilisateurs peuvent effectuer toutes les actions nécessaires lorsque vous affectez les rôles SLA.

Rôle	Définition
sla_admin	Fournit les droits administratifs complets sur SLM. Les utilisateurs possédant le rôle sla_admin peuvent configurer les propriétés SLM, exécuter une réparation de SLA, afficher le tableau de bord Vue d'ensemble du SLA et gérer les définitions de SLA. Ils peuvent associer les workflows ou calendriers existants aux définitions de SLA, mais ne peuvent pas créer de workflows. Les rôles supplémentaires requis pour créer des workflows ou des calendriers doivent être accordés explicitement. Pour en savoir plus, reportez-vous à Rôles système de base .
sla_manager	Permet aux utilisateurs de définir les définitions de SLA, d'afficher les logs de réparation de SLA et d'afficher le tableau de bord Vue d'ensemble du SLA. Ne permet pas aux utilisateurs de modifier les valeurs des propriété SLM ou de définir les types de condition SLA.

Définitions de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Utilisez l'enregistrement de définition de SLA pour définir un ensemble spécifique de critères pouvant générer un SLA. Définissez certains des paramètres suivants :

- Table : la table de tâches pour laquelle le SLA est défini.
- Durée : la durée pendant laquelle le service doit être fourni au client.
- Calendrier : le calendrier, qui indique les jours de travail et de non-travail valides appliqués par le fournisseur de service concernant la prestation de service. Le calendrier choisi est utilisé pour déterminer les violations de SLA.
- Conditions : les conditions sous lesquelles le SLA démarre, se met en pause, s'arrête ou se réinitialise.

Définitions de SLA de tâche

Lorsqu'une définition de SLA est déclenchée au sujet d'une tâche particulière, l'enregistrement SLA de tâche est généré et contient toutes les données de suivi pour le SLA spécifique sur cet enregistrement. Par exemple, si une définition de SLA existe pour les incidents P1, un enregistrement SLA de tâche s'attache à l'enregistrement d'incident P1 et capture toutes les données qui lui sont associées. Il existe souvent plusieurs enregistrements SLA de tâche pour une seule tâche, car plusieurs définitions s'appliquent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

Sur le formulaire de SLA de tâche, vous pouvez également sélectionner la cible du SLA : **Réponse**, **Résolution** ou **Aucune**.

Intégration avec d'autres module d'extensions ServiceNow

Les module d'extensions suivants introduisent des fonctionnalités supplémentaires dans SLM :

- SLA Contract Add-on
- Gestion des portefeuilles de services - SLA Commitments

Prendre en charge le modèle SLM dans App Engine Studio

Les modèles d'application prennent en charge l'inclusion des tables Gestion des niveaux de service lors de la création de modèles à partir d'applications dans App Engine Studio. Les tables SLM qu'il est possible d'inclure dans les modèles sont les suivantes :

- Définition de SLA [contract_sla]
- SLA d'offre de service [service_offering_sla]
- Configuration du minuteur SLA [sla_timer_config]
- Mappage de configuration du minuteur SLA [sla_timer_config_mapping]

Définir un contrat de service

Une nouvelle table de contrats SLA est fournie par le module **Gestion des niveaux de service** > **Contrats de service**. Ces contrats regroupent les SLA qui se rapportent à un seul fournisseur ou client, ainsi que les CI, les emplacements, les groupes, les utilisateurs et les contrats enfants associés au contrat.

La table des contrats de service [ast_service] étend la table des contrats [ast_contract]. Elle stocke des informations sur les contrats de service à des fins de gestion des actifs. Pour utiliser la fonctionnalité de contrats de service, activez le module d'extension Gestion des niveaux de service - Intégration Gestion des contrats [com.snc.sla.contract2]. L'installation du module d'extension SLA Contract ajoute à cette table des relations qui la rendent plus utile pour la gestion des services. Une fois le module d'extension installé, l'enregistrement de contrat de service possède des listes connexes pour :

- SLA
- CI des contrats
- Emplacements des contrats
- Groupes de contrats
- Utilisateurs des contrats
- Contrats enfants

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table de contrat de service

Champ	Description
Numéro	Un numéro unique associé au contrat.
Débute	Date de prise d'effet du contrat.
Termine	Date d'expiration du contrat.
Approbateur	La personne qui approuve le contrat.
Emplacement	L'emplacement principal du contrat, le cas échéant. S'il y en a plusieurs, utilisez la liste connexe des emplacements de contrats.
Actif	Si le contrat est actuellement en cours d'utilisation.
Renouveler/étendre automatiquement	Indique si le contrat a la possibilité d'être renouvelé ou prolongé à la fin de son mandat.
Fournisseur	Le fournisseur responsable du contrat.
Compte fournisseur	Le compte dont le fournisseur est responsable.
Numéro de contrat	Le numéro du contrat définissant le contrat de service.
Coût total	Le coût total du contrat.
Montant du paiement	Montant payé à ce stade.
Échéancier de paiement	La période à laquelle les paiements sont effectués.
Traiter les SLA non contractuels	Si cette option est sélectionnée, des SLA contractuels et non contractuels, comme un accord OLA et des contrats sous-jacents, peuvent être traités pour la même tâche. Vous pouvez suivre les SLA contractuels ainsi que tout SLA interne à l'organisation afin d'améliorer la conformité. **Remarque :** la case à cocher **Traiter les SLA non contractuels** est disponible pour les clients zboot et options supérieures. La propriété système `com.snc.sla.contract.tables` n'est pas disponible pour les clients zboot et les contrats sont donc traités pour toute table du système et non des tables spécifiques.
Description courte	Une brève description du contrat de service.
Description	Une description complète du contrat de service.

Ajouter le champ de contrat au formulaire de tâche

Le champ **Contrat** peut être ajouté à n'importe quel formulaire de tâche, avec une configuration dépendant de la façon dont le contrat est utilisé. Pour en savoir plus sur la configuration d'un formulaire, consultez Configuration de formulaire . Lorsque les champs **Appelant**, **Groupe d'affectation**, **Emplacement** et **Élément de configuration** sont renseignés, le champ **Contrat** filtre de manière appropriée, ce qui aide le service d'assistance à associer le ticket au bon contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
n'ajoutez pas le même champ à différentes sections d'un formulaire à moins que le champ ne fasse qu'afficher des données en lecture seule. Le fait d'avoir deux instances ou plus d'un champ modifiable peut entraîner une perte de données et empêcher le bon fonctionnement des politiques d'interface utilisateur et de données.

Définitions de répartition de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Avec la répartition SLA, le propriétaire de service ou le gestionnaire de Centre de services peut voir en détail les données concernant les propriétaires des tâches et les données de durée de SLA, pour tout enregistrement SLA de tâche associé à une tâche. Cela permet de déterminer quelles équipes et quels utilisateurs contribuent à la conformité SLA.

La répartition SLA est configurable et devrait généralement être configurée pour les SLA les plus importants tels que ceux ayant une résolution P1 ou P2. Par défaut, le système supprime les données de répartition SLA vieilles de plus d'un an. Ceci est effectué par une nouvelle tâche de nettoyage de table `sla_breakdown_by_assignment`. Les tâches de nettoyage de table sont définies dans la table [sys_auto_flush].

Information associée

Configurer un accord sur les niveaux de service (SLA)

Traitement d'un accord sur les niveaux de service (SLA)

Le moteur SLA effectue deux passes pour évaluer les définitions de SLA et leurs conditions en fonction d'une tâche.

Le moteur SLA effectue les passes suivantes :

1. Vérifie les définitions de SLA qui n'ont pas d'enregistrement SLA actif associé à la tâche. Le moteur SLA détermine si la définition de SLA s'applique à la tâche et s'il doit créer un enregistrement SLA. Les vérifications de conditions suivantes sont effectuées :
   a. Si la condition de démarrage est true et que la condition d'arrêt est true, ne rien faire. Aucun enregistrement SLA n'est créé, car la condition d'arrêt remplace la condition de démarrage.
   b. Si la condition de démarrage est true et que la condition d'arrêt est false, un nouvel enregistrement SLA est créé pour cette tâche en utilisant la définition de SLA. L'enregistrement SLA est ensuite configuré en étape En cours.
2. Vérifie tous les enregistrements SLA actifs associés à la tâche. Le moteur détermine si les enregistrements SLA changent d'étape. Les vérifications de conditions sont effectuées dans l'ordre suivant :
   a. Si la condition d'arrêt est true, le SLA passe en état **Terminé** et devient inactif.
   b. Si les conditions de réinitialisation et de démarrage sont true, le SLA passe en état **Terminé** et un nouveau SLA de tâche est créée.
   c. Si la condition de démarrage est false, le SLA passe en état **Annulé** et devient inactif.
   d. Si le SLA est actif, la condition de pause est true, et l'étape SLA est **En cours**, le SLA est mis en pause.
   e. Si le SLA est actif, la condition de pause est false, et l'étape SLA est **En pause**, le SLA revient en état **En cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Temps écoulés réels et d'activité

Les enregistrements SLA de tâche contiennent deux ensembles d'informations sur la durée : **Écoulé réel** et **Écoulé d'activité**.

La différence entre ces deux ensembles de durées est essentielle lorsque vous créez les définitions de SLA ou des rapports sur les définitions de SLA.

- Les valeurs du temps **écoulé réel** sont calculées sur une base 24 h/24 et 7 jours sur 7.
- Les valeurs du temps **écoulé d'activité** sont calculées en fonction du calendrier spécifié dans le SLA de tâche. Le calendrier provient de la définition de SLA par défaut.

> **Remarque :**
> si aucun calendrier n'est spécifié, le **temps écoulé d'activité** est identique au **temps écoulé réel**. Cela peut être désactivé en configurant la propriété `com.snc.sla.always_populate_business_fields` sur false dans le moteur SLA. Dans ce cas, les champs **d'activité** seront 0 ou vides.

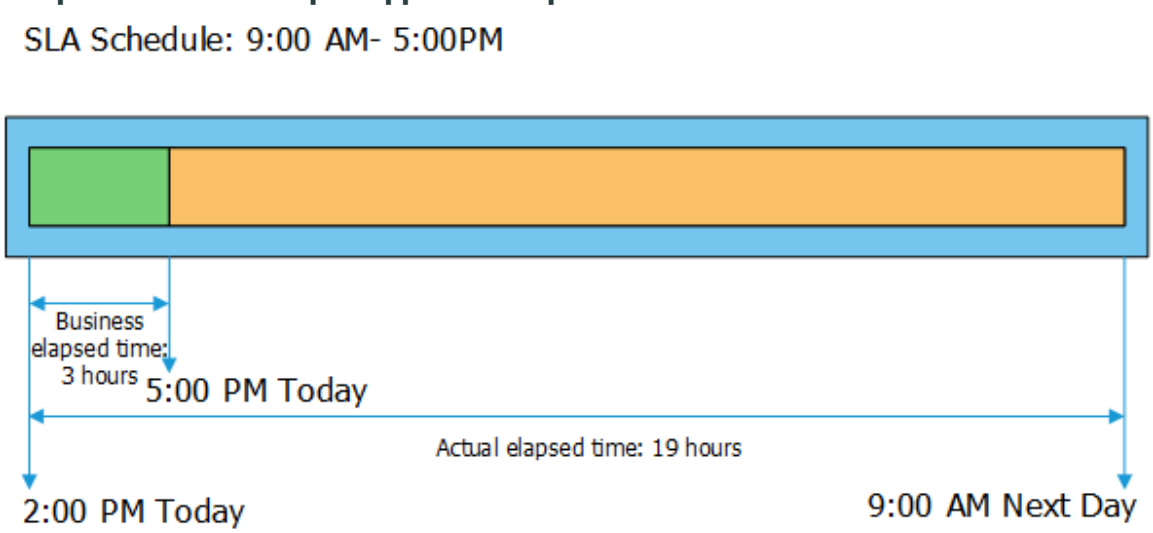
Par défaut, la liste connexe pour l'enregistrement SLA de tâche affiche uniquement le temps écoulé réel. Vous pouvez configurer la liste pour afficher également le temps écoulé d'activité.

Temps écoulés et calendriers

Envisagez un scénario où le calendrier défini pour un SLA est de 9h à 17h en semaine. Avec ce calendrier, la différence entre les temps écoulés réels et d'activité peut être significative.

Par exemple, si un SLA de tâche commence à 14h un jour de semaine, son temps écoulé d'activité à 9h le jour ouvré suivant est de 3 heures tandis que son temps écoulé réel est de 19 heures.

Temps écoulé d'activité par rapport au temps écoulé réel

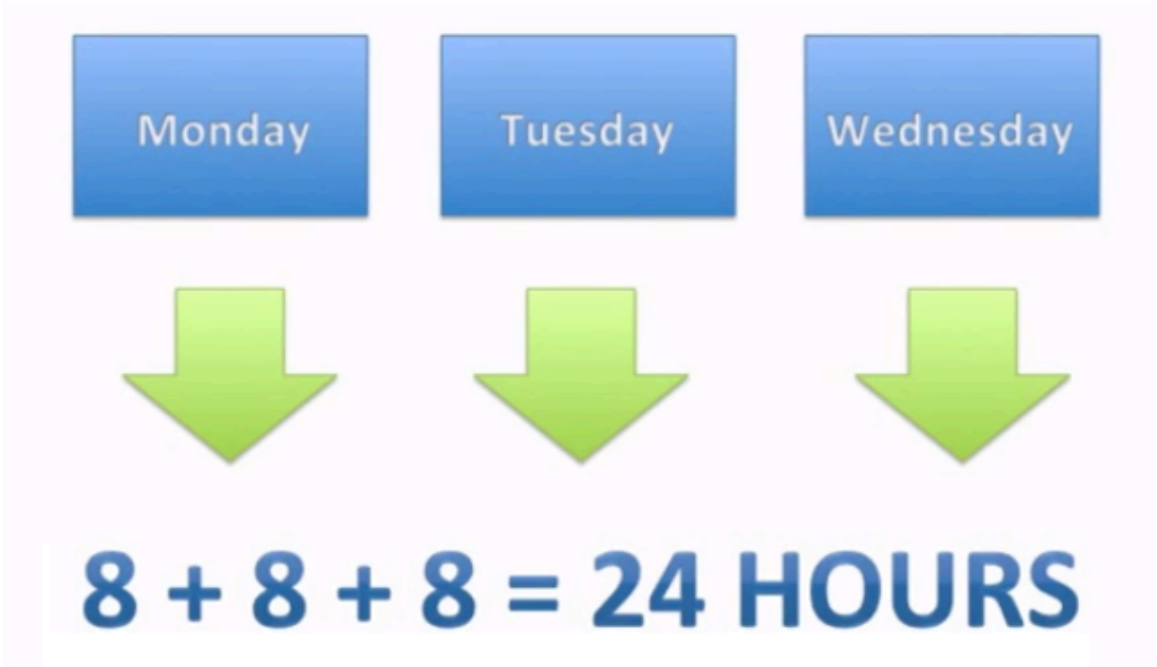


En outre, si un calendrier définit une journée de travail de 8 heures, alors 24 heures ou un jour en temps écoulé d'activité équivalent à 3 jours dans en temps écoulé réel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de temps écoulés réel et d'activité - 24x7



Exemple

Par exemple, un incident est ouvert le vendredi 12 décembre à 21h, en dehors du calendrier du SLA qui est de 8h à 17h en semaine.

Si l'heure actuelle est le lundi suivant à 9h30, alors :

- **Le temps écoulé d'activité** est de 1 heure et 30 minutes puisque le minuteur d'activité SLA s'est arrêté à 17h le vendredi et a redémarré à 8h le lundi.
- **Le temps écoulé réel** est de 60 heures et 30 minutes, ce qui représente le temps réel entre l'ouverture de l'incident et l'heure actuelle.

Les pourcentages écoulés sont également calculés de la même façon. Le pourcentage écoulé réel est de plus de 750 % tandis que le pourcentage écoulé d'activité est de 19 % sur un SLA de 8 heures.

Minuteur SLA

Utilisez le composant de minuteur SLA pour suivre la durée requise pour terminer la tâche, telle que définie par la définition de SLA correspondante.

Le composant de minuteur SLA est conçu pour afficher visuellement l'état actuel du SLA de tâche. Vous pouvez également afficher plus d'informations sur la tâche dans l'info-bulle, telles que le nom de la définition de SLA, le temps restant au non-respect et le pourcentage des détails renseignés. Lorsque votre tâche est dans la planification, l'info-bulle fournit des informations supplémentaires, telles que les détails hors calendrier.

Le composant de minuteur peut afficher l'une des étapes suivantes en fonction de l'état actuel de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes du minuteur SLA

Étape	Code de couleur	Description
En cours		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est en cours. Vous trouverez plus d'informations sur la planification et l'heure dans l'info-bulle. Le code couleur change en fonction de l'état actuel : • De vert à jaune : lorsque le temps d'achèvement atteint 50 % • De jaune à orange : lorsque le temps d'achèvement atteint 25 %
Non respecté		Étape du minuteur lorsque le temps alloué pour terminer le SLA de tâche est terminé. L'info-bulle fournit plus d'informations sur l'heure à laquelle la tâche a été non respectée.
Annulé		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est annulé. Sur l'info-bulle, vous pouvez voir l'heure à laquelle il a été annulé.
En pause		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est en pause ou mis en attente. La couleur affichée dans cette étape correspondra au pourcentage écoulé lorsque le SLA de tâche a été mis en pause. Lorsque l'étape passe de **En pause** à En cours, le minuteur commence à l'heure où il a été mis en pause. Vous trouverez plus d'informations sur la planification et l'heure dans l'info-bulle.
Atteint (moteur SLA 2010)		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est atteint. Les informations sur le moment d'achèvement sont disponibles dans l'info-bulle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes du minuteur SLA (suite)

Étape	Code de couleur	Description
Terminé		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est terminé. Vous pouvez voir le moment de fin dans l'info-bulle.
Hors calendrier		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche sort du calendrier. Vous trouverez plus d'informations sur la planification et l'heure dans l'info-bulle.

Configurer Gestion des niveaux de service

Vous pouvez configurer divers aspects de Gestion des niveaux de service en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Modules d'extension de Gestion des niveaux de service

Vous pouvez activer un ou plusieurs modules d'extension Gestion des niveaux de service s'ils ne sont pas déjà actifs. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Vous pouvez activer un ou plusieurs modules d'extension Gestion des niveaux de service suivants.

Activer Gestion des niveaux de service

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des niveaux de service (com.snc.sla) si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation de ce module d'extension fournit les fonctionnalités SLA de base.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Installé avec Gestion des niveaux de service

L'activation du module d'extension Gestion des niveaux de service ajoute ou modifie ces composants : tables, propriétés, actions et politiques d'interface utilisateur, includes de script, scripts clients, règles métier, notifications par e-mail, travaux planifiés et workflows.

Tables installées avec Gestion des niveaux de service

Les tables sont ajoutées avec Gestion des niveaux de service.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Définition de SLA [contract_sla]	Fournit les conditions, la durée et le calendrier d'une définition de SLA.
Conditions de SLA [sla_condition_class]	Définit comment les conditions de la définition de SLA sont utilisées pour déterminer les transitions entre les différentes étapes de chaque SLA de tâche.
Log de réparation de SLA [sla_repair_log]	Utilisé pour fournir un log des utilisations de la fonction de réparation de SLA.
Entrée de log de réparation de SLA [sla_repair_log_entry]	Étend syslog et stocke les valeurs avant ou après d'un enregistrement SLA de tâche qui a été réparé.
SLA de tâche [task_sla]	Associe une tâche à la définition de SLA qui s'applique à elle.
Configuration du minuteur SLA [sla_timer_config]	Stocke les informations de configuration du minuteur.
Mappage de configuration du minuteur SLA [sla_timer_config_mapping]	Stocke les informations de mappage SLA de tâche.

Rôles installés avec Gestion des niveaux de service

Des rôles sont ajoutés avec l'activation du module d'extension Gestion des niveaux de service.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sla_admin	Les utilisateurs ayant ce rôle ont des droits administratifs complets sur l'application Gestion des niveaux de service	flow_operator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sla_manager	Les utilisateurs ayant ce rôle peuvent définir des définitions de SLA et afficher les journaux de réparation de SLA.	flow_operator

Travaux planifiés installés avec Gestion des niveaux de service

Des travaux planifiés sont ajoutés avec Gestion des niveaux de service.

Tâche planifiée	Description
Mise à jour de SLA (déjà rompu)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche déjà rompus. Ceci est limité aux SLA de tâche pour lesquels la violation s'est produite au cours des 365 derniers jours. Cette tâche fonctionne une fois par jour.
Mise à jour de SLA (rupture après 30 jours)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels la date de violation est dans plus de 30 jours. Ceci est limité aux enregistrements SLA de tâche pour lesquels la date de violation est dans les 365 prochains jours. Cette tâche fonctionne tous les 5 jours.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 1 jour)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels l'heure de violation est dans plus d'une heure et moins de 24 heures. Cette tâche fonctionne toutes les heures.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 1 heure)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels l'heure de violation est dans plus de 10 minutes et moins de 1 heure. Cette tâche fonctionne toutes les 10 minutes.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 10 minutes)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels l'heure de violation est dans les 10 prochaines minutes. Cette tâche fonctionne chaque minute.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 30 jours)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels la date de violation est dans plus de 1 jour et moins de 30 jours. Cette tâche fonctionne une fois par jour.

Activer les définitions de répartition SLA

Vous pouvez activer le module d'extension Répartitions de SLA (com.snc.sla.breakdowns) si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d’extension inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Répartitions de SLA (com.snc.sla.breakdowns) active les modules d'extensions connexes suivants s'ils ne sont pas déjà actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extensions de Répartitions de SLA

Module d'extension	Description
Gestion des niveaux de service [com.snc.sla]	Fournit la fonctionnalité SLA de base. Les définitions de SLA fournissent des conditions pour démarrer, mettre en pause, arrêter, annuler et réinitialiser les SLA de tâches attachés à des tâches de tout type. En outre, vous pouvez spécifier un calendrier sur la définition pour définir les heures de travail, ainsi qu'un workflow à exécuter sur chaque SLA de tâche, généralement utilisé pour générer des notifications.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Installé avec les définitions de répartition SLA

Plusieurs types de composants sont installés avec les définitions de répartition SLA.

Module d'extensions installés avec Répartitions de SLA

Les module d'extensions sont ajoutés avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute le module d'extension suivant.

Module d'extension	ID	Description
Répartitions de SLA	com.snc.sla.breakdowns	Fournit la possibilité de générer des données de répartition pour chaque enregistrement SLA de tâche. Par exemple, des répartitions de données pour chaque enregistrement SLA de tâche par champ **Groupe d'affectation** ou **Affecté à** peuvent être générées .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	ID	Description
		Remarque : vous devez avoir des versions à jour des includes de script `TaskSLAController` et `RepairTaskSLAController` avant d'activer le module d'extension pour assurer que les données de répartition sont générées correctement. Si vous avez des versions personnalisées de l'un ou l'autre de ces includes de script, toutes les personnalisations doivent être intégrées dans les versions de ces fichiers provenant de la mise à niveau la plus récente.

Table installée avec Répartitions de SLA

Des tables sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Une définition de répartition associée à un type de tâche spécifique. Par exemple, Incident.
Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Un champ de définition de répartition (un enregistrement enfant d'une définition de répartition). Chaque enregistrement définit un mappage entre un champ de la table de tâches associée et la table de données de répartition.
Relation entre la définition de répartition SLA et la définition de SLA [sla_definition_sla_breakdown]	La relation entre la définition de répartition SLA et les définitions de SLA.
Répartition SLA principale [sla_breakdown_core]	Les colonnes communes pour toutes les tables de données de répartition SLA. Chaque table de données de répartition doit étendre cette table principale. **Remarque :** Dans la version Madrid, seule la table de données de répartition SLA par affectation [sla_breakdown_by_assignment] est prise en charge.
Répartition SLA par affectation [sla_breakdown_by_assignment]	Contient les enregistrements de répartition générés pour chaque enregistrement SLA de tâche ayant une définition de répartition associée.

Propriétés installées avec Répartitions de SLA

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les propriétés suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Utilisation
com.snc.sla.breakdown_processor.log	Niveau de log pour l'include de script `SLABreakdownProcessor`. Type : liste de choix Valeur par défaut : notice Emplacement : module de log de SLA

Politique d'interface utilisateur installée avec les répartitions de SLA

Les politiques d'interface utilisateur sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les politiques d'interface utilisateur suivantes.

Politique d'interface utilisateur	Table	Description
Mettre les champs de définition en lecture seule	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Mettez en lecture seule tous les champs du formulaire qui proviennent de la définition de répartition SLA parente.
Masquer le champ « Données de nom de champ »	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	La politique d'interface utilisateur masque le champ « Données de nom de champ » du formulaire. Ce champ n'est utilisé que par les scripts qui mettent à jour dynamiquement d'autres champs sur le formulaire et qui ne doivent pas être modifiés par l'interface.

Includes de script installés avec Répartitions de SLA

Des includes de script sont ajoutés avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les includes de script suivants.

Include de script	Description
SLABreakdown	Classe de base fournissant des constantes pour les répartitions de SLA.
SLABreakdownDefinition	Étend SLABreakdownDefinitionSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, l'include de script est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionSNC	Fournit des méthodes de gestion des enregistrements dans la table sla_breakdown_definition.
SLABreakdownDefinitionAJAX	Fournit des méthodes d'appel des clients utilisées pour la gestion des enregistrements dans la table sla_breakdown_definition.
SLABreakdownDefinitionBreakdownField	Étend SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Include de script	Description
	par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, l'include de script est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC	Fournit des méthodes qui déterminent les valeurs disponibles pour le champ breakdown_field de la table sla_breakdown_definition_field.
SLABreakdownDefinitionSourceField	Étend SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, l'include de script est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC	Fournit des méthodes qui déterminent les valeurs disponibles pour le champ source_field de la table sla_breakdown_definition_field.
SLABreakdownDefinitionTaskTables	Étend SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, l'include de script est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC	Fournit la méthode qui détermine les tables de tâches disponibles pour les définitions de répartition.
SLABreakdownProcessor	Étend SLABreakdownProcessorSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires.
SLABreakdownProcessorSNC	Fournit les méthodes pour générer les enregistrements de données de répartition pour les SLA de tâche selon les enregistrements de définition de répartition disponibles.
SLABreakdownUtils	Étend SLABreakdownUtilsSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires.
SLABreakdownUtilsSNC	Fournit des méthodes utilitaires utilisées par certains des autres includes de script de SLA Breakdowns.
TaskSLABreakdownUtils	Étend TaskSLABreakdownUtilsSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires.
TaskSLABreakdownUtilsSNC	Fournit des méthodes pour la table task_sla.

Scripts clients installés avec Répartitions de SLA

Des scripts clients sont ajoutés avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les scripts clients suivants.

Include de script	Table	Description
Masque les rapports de répartition d'affectation	SLA de tâche [task_sla]	Masque les graphiques intégrés sur le formulaire du SLA de tâche lorsqu'aucune donnée de répartition n'est disponible.
Définir les tables de répartition disponibles	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Renseigne les options dans le champ sla_breakdown_table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Include de script	Table	Description
Définir les données de nom de champ	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Définit les données dans un champ caché qui est ensuite utilisé par les scripts de choix de champ pour renseigner breakdown_field_name et source_field_name.
Afficher le message du moteur 2010	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Affiche un message sur le formulaire pour les instances qui exécutent le moteur SLA 2010.
Afficher un message indiquant que des données de répartition existent	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Affiche un message sur le formulaire pour indiquer que des champs sont en lecture seule en raison de l'existence de données de répartition.
Afficher un message indiquant que des données de répartition existent	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Affiche un message sur le formulaire pour indiquer que des champs sont en lecture seule en raison de l'existence de données de répartition.
Mise à jour des tables de tâches déjà définies	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Désactive les options dans le champ task_table pour les types de tâches qui ont déjà une définition de répartition.
Avertissement en cas de paramètre inactif	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Demande une confirmation lorsqu'une définition de répartition est mise à jour pour être inactive.

Règles métier installées avec Répartitions de SLA

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Effacer le cache des définitions de répartition SLA	Relation entre la définition de répartition SLA et la définition de SLA [sla_definition_sla_breakdown]	Efface le cache des définitions de répartition SLA à chaque fois qu'un enregistrement est inséré, mis à jour ou supprimé.
Effacer le cache des définitions de répartition SLA	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Efface le cache des définitions de répartition SLA à chaque fois qu'un enregistrement est inséré, mis à jour ou supprimé.
Effacer le cache des définitions de répartition SLA	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Efface le cache des définitions de répartition SLA à chaque fois qu'un enregistrement est inséré, mis à jour ou supprimé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Supprimer les données de répartition actives lors du passage en inactivité	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Supprime les enregistrements de données de répartition pour les enregistrements SLA de tâche actifs lorsque la définition de répartition est mise à jour pour être inactive.
Obtenir les données de table de répartition	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Remplir dans le bloc-notes les données requises par les scripts clients.
Obtenir les données de répartition SLA	SLA de tâche [task_sla]	Remplir dans le bloc-notes les données requises par les scripts clients.
m2mSLABreakdownRestrictBreakdownDefs	Global [global]	Script pour limiter les valeurs disponibles dans la colonne sla_breakdown_definition dans la table plusieurs à plusieurs sla_definition_sla_breakdown
m2mSLABreakdownRestrictSLAs	Global [global]	Script pour limiter les valeurs disponibles dans la colonne sla_definition dans la table plusieurs à plusieurs sla_definition_sla_breakdown
Traiter les changements sur les tables	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Effectuer un traitement supplémentaire lorsque la table sla_breakdown_table ou la table task_table sont modifiées.
Traiter les répartitions de SLA	SLA de tâche [task_sla]	Crée et met à jour les données de répartition à chaque fois qu'un enregistrement SLA de tâche est créé ou mis à jour.
Définir les valeurs de champ dans le bloc-notes	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Remplir dans le bloc-notes les données utilisées par les autres règles métier ou les scripts clients.

Traduction automatique

Activer la chronologie SLA

Vous pouvez activer le module d'extension Chronologie SLA (com.snc.sla.timeline) si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : sla_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension

Includes de script installés avec Chronologie du SLA

Lorsque Chronologie du SLA est activée, des includes de script sont installés.

Chronologie du SLA ajoute les includes de script suivants.

Include de script	Description
SLATimeline	Cet include de script génère les données de chronologie d'un enregistrement SLA de tâche en rejouant l'historique de la tâche et en utilisant SLATimelineAPI pour déterminer les transitions d'étape et les synchronisations appropriées pour le SLA de tâche.
SLATimelineAPI	Cet include de script fournit un certain nombre de fonctions qui simulent la façon dont le moteur SLA traite une tâche et une définition de SLA données, sans réellement créer d'enregistrement SLA de tâche.
SLATimeLineV2SNC	Cet include de script est utilisé par l'API REST interne de la chronologie SLA pour inspecter l'historique d'audit d'une tâche et extraire les détails du SLA de tâche qui seront présentés sur l'interface utilisateur.
ReadOnlyTaskSLAContoller	Cet include de script est un include de script auxiliaire pour usage interne. Cet include de script est appelé par SLATimeLineV2SNC pour traiter les détails d'étape d'un SLA de tâche.

Activer Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA (com.sn_slm_timer) si vous avez le rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activation de ce module d'extension permet de définir un SLA privilégié pour une tâche donnée via une configuration dynamique (par exemple le premier SLA rompu) ou déclarative, par le biais d'un mappage hiérarchique des premières correspondances des définitions de SLA. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Installé avec Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA

Le module d'extension Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA (com.sn_slm_timer) installe le rôle administrateur.

Rôles installés

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_slm_timer.sla_timer_admin	Les utilisateurs ayant ce rôle ont des droits administratifs complets sur la configuration du minuteur Gestion des niveaux de service.	sn_sla_definition_read

Includes de script installés avec l'API de configuration du minuteur SLA

Lorsque l'API de configuration du minuteur SLA est activée, des includes de script sont installés.

L'API de configuration du minuteur SLA ajoute les includes de script suivants.

Include de script	Description
SLATimerConfigAPI	Cet include de script fournit diverses fonctions permettant de traiter et d'identifier le SLA de tâche qui est sur le point d'être non respecté.

Configurer un accord sur les niveaux de service (SLA)

Configurez des SLA pour définir une certaine durée pour qu'une tâche atteigne une certaine condition, afin d'assurer que les incidents sont fermés ou résolus conformément aux attentes fixées pour les clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Une *définition de SLA* est utilisée pour créer et faire progresser les SLA, et permet d'utiliser un système SLA pour les tâches de votre organisation.

Un enregistrement de définition de SLA définit les calendriers, les conditions, les workflows et les autres informations nécessaires à la création et à la progression des SLA de tâche.

Par exemple, la définition de SLA par défaut **Résolution en priorité 1 (8 heures)** définit que les SLA de tâche attachés aux incidents ont une priorité P1 - Critique, spécifie les conditions appropriées pour ces SLA de tâche et utilise le workflow SLA par défaut pour créer des événements comme un envoi de notification, lorsque le SLA de tâche d'un incident atteint 50 % du temps imparti.

Créer une définition de SLA

Vous pouvez créer une ou plusieurs définitions d'accord sur les niveaux de service (SLA) et les utiliser pour créer un enregistrement SLA. Cet enregistrement SLA vous permet d'utiliser un système SLA pour la tâche de votre organisation.

Avant de commencer
Lorsque vous créez une définition de SLA, évitez d'utiliser des champs de type « remontée pas à pas » qui changent fréquemment dans les conditions de SLA (démarrer, arrêter, mettre en pause et réinitialiser). Les fonctionnalités du moteur SLA, comme la chronologie SLA et la réparation de SLA, rejouent l'historique des audits de l'enregistrement de tâche auquel le task_sla est lié. Le moteur SLA ne rejoue pas l'historique des audits des champs de type « remontée pas à pas » de cette tâche ; il considère seulement l'état final de ces champs.

Par exemple, une condition de pause est définie sur un champ d'incident de type « remontée pas à pas » incident.company.cost_center. La valeur du Centre de coûts est d'abord définie sur Finances puis, plus tard, sur Ingénierie. Lorsque la fonctionnalité Réparation de SLA s'exécute, seule la valeur finale du Centre de coûts est prise en compte. Donc, si la condition de pause du SLA est : incident.company.cost_center est Ingénierie, la réparation de SLA s'interrompt immédiatement, car cette fonctionnalité ne tient pas compte de la valeur précédente du Centre de coûts : Finances. Cette condition s'applique également à la chronologie SLA (ainsi que lors de l'exécution asynchrone du moteur SLA).

Si l'exigence est de mettre en pause lorsque incident.company.cost_center est Ingénierie et non Finances, l'historique des audits doit être indiqué sur l'enregistrement de tâche à l'aide d'un champ personnalisé. Créez un champ personnalisé (dans cet exemple sur la table Incident), par exemple : u_company_cost_center et une règle métier pour renseigner le champ lorsque l'entreprise ou le Centre de coûts de l'entreprise change. Avec cette approche, au lieu de définir la condition de pause du SLA sur le champ de type « remontée pas à pas », il est défini en fonction du champ personnalisé. L'approche donnée garantit que le task_sla, la réparation de SLA et la chronologie SLA affichent toujours les mêmes résultats.

Remarque :
Plus la remontée pas à pas est profonde, plus des règles métier sont nécessaires.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire de **définition de SLA** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Formulaire de définition de SLA

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie la définition de SLA.
Type	Sélectionnez le type d'accord défini : **SLA**, **OLA** ou **contrat sous-jacent**. **Remarque :** le type n'est utilisé que pour le reporting.
Cible	Sélectionnez la cible de l'accord défini : **Aucune**, **Réponse** ou **Résolution**. La cible n'est utilisée que pour le filtrage, la recherche et le reporting. **Remarque :** Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure).
Table	Table déterminant les enregistrements suivis par le SLA. Les SLA peuvent être définis pour n'importe quelle table qui étend la table de tâches, y compris les tâches d'incidents, de demandes de changement et du catalogue de services. **Remarque :** Depuis la version Helsinki, vous pouvez créer une définition de SLA pour les éléments de configuration et les services aux entreprises pour la gestion des événements.
Flux	Sélectionnez le flux à exécuter lorsque la définition de SLA se lie à un enregistrement de tâche. Sélectionner un flux désactive le champ **Workflow**.
Workflow	Sélectionnez le workflow à exécuter lorsque la définition de SLA se lie à un enregistrement de tâche. Sélectionner un workflow désactive le champ **Flux**.
Fournisseur	Sélectionnez le fournisseur associé à la définition de SLA.
Engagement de service	Un marqueur aidant à faire la différence entre les définitions de SLA normales et les définitions de SLA d'offres de service.
Activer la journalisation	Case à cocher activant la journalisation de débogage uniquement pour une définition de SLA spécifique. Les informations de journalisation de débogage contiennent des détails sur les conditions avec des correspondances ou sans. Elles fournissent également les valeurs antérieure et postérieure pour le SLA de tâche et les enregistrements de tâche.
Type de durée	Spécifiez la méthode de calcul de la durée du SLA. La durée peut être une **durée spécifiée par l'utilisateur**, une **durée relative** comme la **rupture à la date d'échéance** ou la **fin du jour ouvrable suivant**.
Durée	Spécifiez la durée pendant laquelle le SLA s'exécute avant d'être marqué **Rompu**. Ce champ s'affiche lorsque la durée est une **durée spécifiée par l'utilisateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : le nombre de jours indiqué dans ce champ est converti en blocs de 24 heures. Si le champ **Calendrier** identifie un calendrier avec des journées de huit heures, une durée de **1 jour** définit une violation de SLA trois jours ouvrables plus tard.
Durée relative appliquée à	Spécifiez l'enregistrement pour lequel la durée relative doit être calculée. Sélectionnez **Enregistrement de tâche** ou **Enregistrement SLA**. Ce champ n'apparaît que lorsque la durée relative est spécifiée.
Source du calendrier	Indiquez le calendrier à utiliser lors de la création de SLA de tâche. Vous pouvez choisir une des options suivantes : ○ **Pas de calendrier** : si l'option **Pas de calendrier** est sélectionnée, le SLA calcule la durée du calendrier en fonction d'un calendrier de 24 heures x 7 jours. ○ **Définition de SLA** : lorsque l'option **Définition de SLA** est sélectionnée, la liste de choix **Calendrier** s'affiche. **Calendrier** : spécifiez les heures pendant lesquelles le compteur du SLA tourne. ○ **Champ de tâche** : le titre de cette option est déterminé à partir de l'option sélectionnée dans le champ Table. Par exemple, si l'option Incident est sélectionnée dans le champ Table, cette option devient le champ Incident. Si l'option **Champ de table de tâches** est sélectionnée, la liste **Champ de source du calendrier** s'affiche. Champ de source du calendrier : sélectionnez le champ approprié de la tâche, comme un incident ou un problème qui fournit le calendrier. Par exemple, **Élément de configuration** > **Calendrier**.
Source du fuseau horaire	Spécifiez la source du fuseau horaire à utiliser lors de la création des SLA de tâche. Vous pouvez choisir un des fuseaux horaires suivants : ○ **Le fuseau horaire de l'appelant**. ○ **Le fuseau horaire de la définition de SLA** : si l'option **fuseau horaire de la définition de SLA** est sélectionnée, la liste de choix **Fuseau horaire** s'affiche. **Fuseau horaire** : spécifiez un fuseau horaire pour le SLA. Il peut s'agir du fuseau horaire du système ou des fuseaux horaires géographiques actifs standard. ○ **Le fuseau horaire de l'emplacement CI**. ○ **Le fuseau horaire d'emplacement de la tâche**. ○ **Le fuseau horaire de l'emplacement de l'appelant**.
Onglets	
Condition de démarrage	Définit les conditions sous lesquelles le SLA est attaché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Dans la liste **Quand annuler**, vous pouvez choisir les conditions déclenchant l'annulation du SLA. ○ Option **Les conditions de démarrage ne sont pas remplies** : si une ou plusieurs des conditions de démarrage spécifiées changent, le SLA est annulé. Cette option est sélectionnée par défaut. ○ Option **Les conditions d'annulation sont remplies** : la condition de démarrage n'a besoin d'être remplie qu'une seule fois ; par la suite, le SLA ne sera annulé que si la condition d'annulation est remplie. ○ Option **Jamais** : le SLA n'est jamais annulé. **Démarrage rétroactif** : pour choisir un champ de date et heure dans la tâche qui fournit l'heure de début du SLA de tâche. Si vous sélectionnez la case **Démarrage rétroactif**, le champ **Définir le début à** et la case à cocher **Temps de pause rétroactif** s'affichent. ○ Champ **Définir le début à** : propose les champs de date et d'heure disponibles pour le type de tâche auquel cette définition de SLA s'applique. Par exemple, si vous sélectionnez **Démarrage rétroactif** sur une définition de SLA de priorité 1 et choisissez **Création** dans le champ **Définir le début à**, le SLA sera attaché avec comme heure de début la date et l'heure du champ **Création** de l'incident. ○ Case à cocher **Temps de pause rétroactif** : active le calcul du temps de pause rétroactif sur la définition de SLA donnée. Par exemple, si vous sélectionnez **Démarrage rétroactif** sur une définition de SLA de priorité 1, puis sélectionnez la case à cocher **Temps de pause rétroactif**, les SLA qui ont activé le démarrage rétroactif peuvent reprendre avant l'heure de la pause. **Remarque :** la case à cocher **Temps de pause rétroactif** n'est disponible que lorsque la durée est spécifiée par l'utilisateur.
Condition de pause	Définit les conditions sous lesquelles le SLA suspend l'augmentation du temps écoulé. Dans la liste **Quand reprendre**, vous pouvez choisir les conditions sous lesquelles le SLA reprend l'augmentation du temps écoulé. ○ Option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** : si une ou plusieurs des conditions de pause spécifiées ne sont plus vérifiées, le temps écoulé continue d'augmenter. L'option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** est sélectionnée par défaut. ○ Option **Les conditions de reprise sont remplies** : si une ou plusieurs des conditions de reprise spécifiées sont vérifiées, le temps écoulé continue d'augmenter.
Condition d'arrêt	Définit les conditions sous lesquelles le SLA se termine. Si toutes ces conditions sont vérifiées, alors le SLA de tâche se termine indépendamment du fait qu'il soit rompu ou non.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition de réinitialisation	Détermine si la tâche existante est annulée ou terminée lors de la réinitialisation d'un SLA de tâche. Définit les conditions sous lesquelles le SLA en cours d'exécution est annulé ou terminé et un nouveau SLA est attaché. Pour qu'un nouveau SLA soit attaché, la condition de démarrage doit être vérifiée. La condition de réinitialisation permet également de configurer les SLA lorsque la valeur d'un champ spécifique sur l'enregistrement de tâche change, atteint une certaine valeur ou diffère d'une certaine valeur. Par exemple, la valeur du champ **Emplacement** dans l'enregistrement de tâche est 101 Broadway East, Seattle, WA. Si vous configurez comme condition de réinitialisation SLA que l'**emplacement diffère de** 101 Broadway East, Seattle, WA, tout changement de la valeur du champ d'**emplacement** réinitialise le SLA de l'enregistrement de tâche.
Champs pouvant être ajoutés en configurant le formulaire	
Type de condition	Sélectionne le type de condition déterminant quand un SLA est attaché, mis en pause, terminé ou réinitialisé.

Configurer les démarrages et mises en pause rétroactifs

Vous pouvez utiliser le démarrage rétroactif pour conserver les informations de durée d'un SLA lorsqu'un enregistrement de tâche change. La pause rétroactive empêche les violations immédiates et les notifications lorsque le démarrage rétroactif est activé pour des définitions de SLA.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un enregistrement de tâche change, généralement un nouveau SLA peut être attaché, avec un nouvel ensemble d'informations de durée. Ceci est utile lorsque vous réaffectez un incident à un autre groupe et que vous souhaitez joindre un nouvel enregistrement SLA avec de nouvelles informations de durée.

Toutefois, vous pouvez souhaiter conserver les informations de durée pour la tâche dans des situations spécifiques. Par exemple, un incident est déclenché avec une priorité de **3 - Modéré** et sa priorité passe à **1 - Critique** après 3 heures. Un SLA de priorité 1 est attaché à l'incident à ce moment-là. Vous pouvez utiliser le démarrage rétroactif pour faire en sorte que la durée de ce SLA soit ajustée rétroactivement en comptant à partir du moment où l'incident a été créé, plutôt qu'à partir du moment où la priorité de l'incident a changé. Ceci reflète l'heure réelle à laquelle l'utilisateur vous a contacté.

Vous pouvez utiliser la propriété de pause rétroactive pour appliquer des temps de pause au nouveau SLA.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Ouvrez l'enregistrement de définition de SLA concerné.
3. Dans la section **Condition de démarrage**, sélectionnez la case **Démarrage rétroactif**.
4. Dans **Définir le début à**, sélectionnez l'événement à partir duquel le SLA commence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette option détermine l'heure de début utilisée pour chaque enregistrement SLA de tâche créé à partir de cette définition de SLA.

Par exemple, vous pouvez sélectionner **Ouvert** pour démarrer le SLA à partir du moment où le formulaire de tâche a été initialement ouvert pour créer l'enregistrement, qui reflète fidèlement l'heure à laquelle l'utilisateur final contacte le Centre de services. Alternativement, vous pouvez sélectionner **Créé** pour démarrer le SLA à partir du moment où le formulaire de tâche a été initialement enregistré.

5. Pour activer la propriété de pause rétroactive, cochez la case **Pause rétroactive**.
   L'activation de cette propriété garantit que le nouvel enregistrement SLA de tâche tient compte de tout temps de pause qui aurait été accumulé au cours de la période entre l'heure de démarrage rétroactive et l'heure actuelle. Ce temps de pause est ajouté au temps de violation.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Lorsque le démarrage rétroactif est activé, il peut entraîner une rupture d'un SLA de tâche dès son attachement, ce qui déclenchera plusieurs notifications. Pour éviter que le workflow ne soit traité pour ces SLA rompus, définissez la propriété `com.snc.sla.workflow.run_for_breached` sur false.

Configurer le minuteur SLA

Configurez le minuteur SLA pour déterminer quel SLA de tâche doit être affiché dans le cadre du composant de minuteur.

Avant de commencer

Rôle requis : sla_admin, sla_manager, itil, sn_slm_timer.sla_timer_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les accords de niveau de service (SLA) associés à une tâche, tels qu'un incident, un problème ou un changement sont d'importance égale. Toutefois, sur différents scénarios et interfaces utilisateur, vous souhaiterez peut-être configurer une hiérarchie des SLA préférés. Après avoir configuré la hiérarchie, vous pouvez déterminer, à partir de la liste, le SLA le plus important ou préféré qui peut être affiché.

L'application `slm-timer-config-api` offre la possibilité de définir un SLA préféré pour une tâche donnée via la configuration qui est soit dynamique, comme le **premier SLA à rompre**, soit déclarative, à partir d'un mappage hiérarchique des premières correspondances des définitions de SLA.

La configuration du minuteur SLA fournit les données de démo suivantes qui servent également d'exemple pour personnaliser.

Ne pas afficher le minuteur SLA

Utilisez cette configuration si vous ne souhaitez pas afficher le composant de minuteur.

Afficher le SLA qui sera non respecté en premier

Utilisez cette configuration pour déterminer le SLA de tâche qui a l'heure de non-respect la plus précoce.

Équipe de réponse aux incidents et de résolution

Utilisez cette configuration si vous préférez afficher le SLA de tâche correspondant à la définition de SLA spécifique dans le composant de minuteur. Cette configuration crée une hiérarchie de définitions de SLA à afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application **Configuration du minuteur SLA** est fournie uniquement avec des données de démonstration. Il est toujours recommandé de créer vos propres enregistrements de configuration. Vous pouvez utiliser les données de démonstration comme guide pour vous assurer que l'enregistrement SLA de tâche préféré est affiché par rapport à une tâche particulière.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Configuration du minuteur SLA**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs des formulaires.

Nom	Description
Nom	Saisir le nom de la configuration du minuteur SLA
Source du minuteur SLA	Choisissez l'une des options suivantes : **Aucun** Lorsque vous ne souhaitez pas afficher le minuteur. **Première violation** Lorsque vous souhaitez afficher le SLA de tâche avec l'heure de non-respect la plus précoce. **Remarque :** Lorsqu'un SLA de tâche avec l'heure de non-respect la plus précoce est mis en pause, sort du calendrier ou est achevé, le SLA de tâche suivant est affiché. **Mappage de tâche à SLA** Lorsque vous souhaitez créer votre propre hiérarchie d'affichage des SLA de tâche. Si vous choisissez cette option, vous devez définir les mappages de définition de SLA pour vous assurer qu'il existe toujours une définition de SLA préférée.
Afficher les éléments terminés	Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher le SLA de tâche préféré qui inclut l'étape de non-respect. Si cette option est sélectionnée, à la fin, elle ne passera pas à la priorité de SLA suivante.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Ouvrez la configuration de SLA que vous avez créée.
6. Si la **source** du minuteur SLA est définie sur `Mappage de tâche à SLA`, vous devez configurer les mappages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour configurer la tâche en mappage de SLA, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Mappages de la configuration du minuteur SLA**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Nom	Description
Configuration du minuteur SLA	Sélectionnez la configuration du minuteur à partir de la liste de recherche. Si elle a été créée à partir de la liste connexe, la configuration du minuteur sera remplie automatiquement avec l'enregistrement parent.
Ordre	Ordre hiérarchique du SLA de tâche. Cette valeur est pré-remplie. Toutefois, vous pouvez la modifier en fonction de vos besoins.
Table	Sélectionnez la table à laquelle la tâche appartient, par exemple Incident, Problème ou Changement. Elle est utilisée comme qualificatif de référence sur la définition de SLA.
Définition SLA	Sélectionnez la définition de SLA disponible pour la table.

Remarque :
s'il existe un mappage identique pour la définition de la **commande** ou du **SLA** dans la table sélectionnée, la configuration ne peut pas utiliser de règles métier. Cette vérification garantit qu'il n'existe toujours qu'une seule définition de SLA préférée à chaque niveau de la hiérarchie.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Trouble?

Si aucun sys_id de configuration n'est fourni à l'API sla-timer-configuration, le comportement par défaut est :

- **Source du minuteur SLA** : premier non-respect
- **Afficher l'annulation** : vrai
- **Afficher l'achèvement** : vrai

Toutefois, il n'est pas recommandé de fournir un sys_id de configuration à l'application. Configurez votre propre configuration, même si elle est identique au comportement par défaut.

Étendre les règles de conditions de SLA

Vous pouvez créer des enregistrements personnalisés de classes de conditions de SLA et de règles de conditions de SLA.

Les enregistrements personnalisés de classe et de règle de conditions de SLA vous permettent de modifier la logique autour d'une ou plusieurs des transitions impliquées dans le traitement des SLA de tâche. Les enregistrements personnalisés peuvent ensuite être appliqués globalement au traitement de tous les enregistrements SLA de tâche ou individuellement pour des définitions de SLA spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une règle de conditions de SLA personnalisée

Vous pouvez créer des règles de conditions de SLA personnalisées pour déterminer si un SLA doit être attaché, mis en pause, terminé, réattaché ou annulé. Les classes de conditions de SLA contiennent un script pour définir le traitement d'une règle de conditions de SLA. Créez une règle de conditions de SLA après la définition de la classe de conditions de SLA.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Définissez une classe de conditions de SLA.
   Naviguez vers **Définition du système** > **Includes de script** et cliquez sur **Nouveau**.

   Dans le script de la classe de conditions de SLA, fournissez des méthodes pour modifier une ou plusieurs des transitions de SLA par défaut (attacher, mettre en pause, terminer, réattacher, annuler) qui définissent les conditions pour le traitement des SLA. Par exemple, la méthode `attach` définit quand un SLA est créé et attaché à une tâche. Les méthodes doivent tester une condition, en faisant référence aux champs de condition sur le formulaire de définition de SLA.

2. Créez une règle de conditions de SLA.
   a. Naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Règles de conditions de SLA** et cliquez sur **Nouveau**.
   b. Nommez la règle de conditions de SLA.
   c. Sélectionnez l'include de script défini ci-dessus dans le champ de référence **Nom de classe**.

Example: Exemple de classe de conditions de SLA

Par exemple, l'inclusion de la méthode suivante dans une classe de conditions de SLA attache le SLA si sa condition correspond au champ `start_condition` du SLA :

```
attach: function() {
    return (this._conditionMatches(this.sla.start_condition));
  },
```

L'exemple qui suit montre le format d'un include de script qui prolongerait la classe `SLAConditionBase` et fournirait des méthodes pour chacune des transitions de SLA :

```
var SLAConditionLocal = Class.create();

SLAConditionLocal.prototype = Object.extendsObject(SLAConditionBase, {

  attach: function() {
    // insert script here
  },

  pause: function() {
    // insert script here
  },

  complete: function() {
    // insert script here
  },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  reattach: function() {
    // insert script here
  },

  cancel: function() {
    // insert script here
  },
});
```

Invoquer une règle de conditions de SLA globalement

Vous pouvez changer globalement l'ensemble des règles de conditions de SLA par défaut.

Avant de commencer

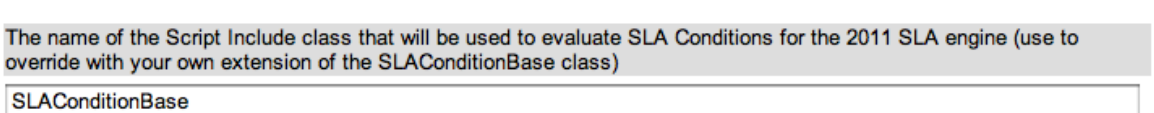
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, *SLAConditionBase* est utilisé pour les règles de conditions de SLA. Cela peut être modifié de la façon suivante :

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés de SLA**.
2. Modifiez la valeur de la *com.snc.sla.default_conditionclass* propriété de SLA pour lui donner le nom de la nouvelle règle de conditions :



Remarque :
il s'agit de la règle de conditions par défaut, si aucune règle de conditions n'est spécifiée sur une définition de SLA.

Information associée

Règles de conditions de SLA

Invoquer des règles de conditions de SLA sur une définition de SLA spécifique

Vous pouvez changer les règles de conditions de SLA pour une définition de SLA spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans les cas où un SLA particulier exige que des règles de conditions de SLA spécifiques soient utilisées, vous pouvez spécifier la règle de conditions à utiliser dans le formulaire de définition de SLA concerné.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Ouvrez un enregistrement de définition de SLA.
3. Configurez le formulaire pour y ajouter le champ **Type de condition**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Spécifier la règle de conditions de SLA appropriée dans le champ **Type de condition**

> **Remarque :**
> si aucune règle de conditions n'est définie, la règle de conditions globale par défaut est utilisée.

Information associée

Règles de conditions de SLA

Créer des définitions de répartition SLA

Vous pouvez définir une répartition SLA pour capturer, stocker et relayer des informations détaillées sur le propriétaire de tâche et la durée pour tous les enregistrements SLA de tâche liés à une tâche spécifique (incident). La répartition SLA est configurable et vous pouvez la configurer pour une définition de SLA spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

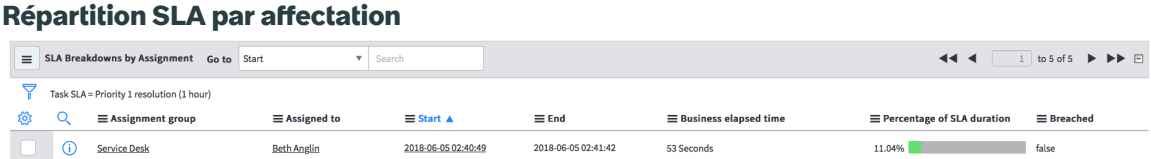
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données de répartition SLA comprennent :

- SLA de tâche
- Définition du SLA
- Affecté à
- Groupe d'affectation
- Heure de démarrage
- Heure de fin
- Temps d'activité au cours de cette période
- Pourcentage total de la durée allouée du SLA
- Si le SLA de tâche est rompu au cours de cette période

> **Remarque :**
> la répartition SLA se fait selon le type de tâche. Par exemple, une fois que vous avez défini une définition de répartition pour les incidents qui utilise la table de répartition [Répartition SLA par affectation], vous ne pouvez pas définir d'autre définition de répartition pour ce type de tâche.

Répartition SLA par affectation



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **Répartitions** > **Définitions de répartition**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de répartition SLA

Champ	Description
Nom	Nom de la répartition SLA.
Table de tâches	Table de tâches sur laquelle la définition s'applique.
Table de répartition SLA	Table dans laquelle les données de répartition SLA sont stockées. **Remarque :** pour la version Madrid, une seule table de répartition est disponible : [Répartition SLA par affectation].
Actifs	Case à cocher indiquant si la définition de répartition SLA est active.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les champs de définition de répartition de SLA et les listes connexes des définitions de SLA s'affichent.
4. Sous l'onglet **Champs de définition de répartition SLA**, cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs.

Champ	Description
Nom de champ de répartition	Champ dans la table de répartition mappé avec le champ que vous sélectionnez dans le champ source.
Nom de champ source	Champ dans la table des enregistrements de tâche mappé avec le champ de répartition.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le champ de répartition et le champ source associé apparaissent sous l'onglet **Champ de définitions de répartition SLA**.
6. Sous l'onglet **Définitions de SLA**, cliquez sur **Modifier** pour relier une ou plusieurs définitions de SLA à la définition de répartition.
7. Dans la zone de sélection, sous Collecte, sélectionnez Définitions de SLA reliées à la définition de répartition SLA.
   La répartition est appliquée sur cet enregistrement de tâche.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les définitions de SLA sélectionnées apparaissent.

Utiliser Gestion des niveaux de service

Utilisez des accords sur les niveaux de service (SLA) pour définir une certaine durée pour qu'une tâche atteigne une certaine condition, afin d'assurer que les incidents sont fermés ou résolus conformément aux attentes fixées pour les clients.

Calcul de SLA

Les SLA sont calculés et évalués en fonction d'une règle métier et de travaux planifiés fonctionnant en arrière-plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les mécanismes qui contrôlent le workflow SLA et l'automatisation SLA sont indépendants les uns des autres. Vous pouvez avoir l'obligation d'envoyer des notifications par e-mail à partir du workflow SLA affichant le pourcentage écoulé réel du SLA. Ceci ne fonctionnera malheureusement pas car le pourcentage utilisé dans la notification affichera uniquement la valeur la plus récemment calculée du SLA de tâche. Par conséquent, les notifications par e-mail de SLA de tâche utilisant des valeurs calculées de SLA enverront des valeurs incorrectes.

Une solution consiste à spécifier le pourcentage écoulé dans les notifications SLA en utilisant des notifications pour chaque niveau de pourcentage. Par exemple, une notification par e-mail pour « 75 pour cent d'avertissement SLA » est créée et un événement spécial est utilisé pour déclencher cette notification. L'événement peut être appelé « sla.warning.75 ». Une autre solution consiste à coder ces notifications par e-mail pour les déclencher à un pourcentage de durée spécifié, et de configurer le workflow lié à cette définition de SLA pour envoyer une notification par e-mail après avoir attendu un pourcentage écoulé.

Exécuter le moteur SLA 2011 de manière asynchrone

Par défaut dans le moteur SLA 2011, le traitement de SLA est effectué par la règle métier *`Run SLAs`*. Cette règle métier s'exécute de façon synchrone et constitue la configuration suggérée.

Avant de commencer
Rôle requis : sla admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le traitement de SLA s'exécute de façon asynchrone. Vous pouvez l'exécuter par exemple pour des raisons de performances, comme pour éviter les retards lorsqu'un utilisateur enregistre un nouvel enregistrement d'incident. Lorsque que le moteur SLA fonctionne de façon asynchrone, il peut y avoir un court délai avant que les enregistrements SLA de tâche soient disponibles après la mise à jour d'une tâche. Rafraîchissez le formulaire pour voir les SLA de tâche à jour.
Utilisez le traitement synchrone pour obtenir la meilleure expérience utilisateur. Le mode de traitement asynchrone n'est utilisé que lorsqu'il y a des problèmes de performances.

Remarque :
dans le moteur 2010, la règle métier *`Process SLAs`* exécute le traitement asynchrone.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur SLA**.
2. Sélectionnez **Oui** pour la propriété **Exécuter le moteur SLA 2011 de manière asynchrone** (*`com.snc.sla.engine.async`*).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Recalculer automatiquement les temps du SLA

Par défaut, lorsqu'un utilisateur ouvre une tâche, les informations de synchronisation SLA pour cette tâche ne sont pas automatiquement recalculées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez activer le recalcul automatique de ces informations à chaque fois que la tâche est ouverte, pour fournir des informations actuelles plutôt que des informations provenant de la dernière tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur SLA**.
2. Pour la propriété **Recalculer les SLA de tâche lorsque le formulaire d'une tâche est affiché**, cochez la case **Oui**.

   Remarque :
   cette propriété est désactivée par défaut car elle a un impact potentiel sur les performances lorsque plusieurs utilisateurs ouvrent des tâches simultanément.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utiliser les heures exactes dans les calculs de SLA

Lorsque les pourcentages d'activité sont utilisés pour les calculs de SLA, ils sont arrondis à deux décimales.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par conséquent, des violations peuvent se produire lorsque des pourcentages légèrement inférieurs à 100 % sont arrondis à 100 % par les calculs de SLA. Vous pouvez configurer les calculs de SLA pour utiliser plutôt le temps d'activité ou réel restant.
Par exemple, un pourcentage de temps d'activité de 99,951 % est arrondi à 100 %, ce qui cause une violation.

Pour des calculs de SLA plus précis, activez la propriété du moteur SLA pour utiliser la valeur exacte du temps d'activité restant si un calendrier est spécifié ou du temps réel restant si le SLA n'a aucun calendrier spécifié.

Procédure

1. Allez à **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur SLA**.
2. Pour la propriété **Utiliser le champ « business_time_left » pour calculer le temps de violation au lieu du champ « business_pourcentage »**, sélectionnez la case à cocher **Oui**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Réparation d'accord sur les niveaux de service (SLA)

Les administrateurs de SLA peuvent réparer les enregistrements SLA pour garantir que les informations de calendrier et de durée des SLA sont exactes.

La réparation des SLA est utile pour obtenir des informations de durée exactes lorsque votre système contient des enregistrements SLA dans lesquels les valeurs sont incorrectes. Par exemple, vous devrez peut-être réparer des enregistrements SLA à la suite de :

- Modification de la définition de SLA ou du calendrier du SLA pour tout SLA de tâche toujours actif.
- Modification des conditions de SLA de la définition de SLA pour tout SLA de tâche toujours actif.
- Une autre anomalie du système.

La fonction de réparation supprime l'enregistrement SLA, puis le recrée et le recalcule depuis son démarrage, en recréant également le workflow. La réparation utilise l'historique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de la tâche et, le cas échéant, créera également de nouveaux SLA de tâche qui n'existaient pas auparavant. Par exemple, un nouveau SLA de tâche peut être nécessaire si une nouvelle définition de SLA a été ajoutée depuis la création ou la mise à jour d'un incident associé.

La réparation de SLA n'utilise pas l'historique des champs de type « remontée pas à pas » ; elle prend uniquement en compte l'état final de ces champs. Par exemple, si une condition de pause est définie sur un champ Incident de type « remontée pas à pas » comme incident.caller_id.location et que l'emplacement est défini sur London en temps réel puis, plus tard, sur San Diego. Ensuite, lorsque la réparation de SLA s'exécute, seul l'emplacement final est pris en compte. Donc, si le SLA est en pause lorsque incident.caller_id.location est San Diego, la réparation s'interrompt immédiatement, car l'emplacement précédent, London, n'est pas pris en compte.

Le workflow utilisé lors de la recréation des SLA est contrôlé par des propriétés système et peut être trouvé en accédant à **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Réparation de SLA**. Tout workflow utilisé dans le processus de réparation tentera de suivre un chemin de réparation lors du traitement des activités de la minuterie du pourcentage de SLA. Cela peut être utilisé pour éviter d'exécuter des activités qui ne sont pas nécessaires pour la réparation de manière répétée.

Vous pouvez réparer des SLA uniques à partir du formulaire correspondant ou plusieurs SLA à partir de listes adéquates.

Remarque :
la réparation de SLA n'est pas disponible sur les définitions de SLA, car l'exécution d'une opération de réparation pour une définition de SLA pourrait affecter un grand nombre d'enregistrements sur votre système, avec un impact significatif sur les performances.

Vous pouvez également configurer et gérer les fonctions de la réparation de SLA.

Configurer la réparation de SLA

Les administrateurs peuvent définir les propriétés de la réparation de SLA et afficher les logs de réparation.

Activer ou désactiver la réparation de SLA

La fonction Réparation de SLA est activée pour toutes les nouvelles instances installées exécutant le moteur 2011, mais est désactivée par défaut pour les instances mises à niveau. Si elle est désactivée, aucune fonction de réparation de SLA n'est disponible, y compris tous les modules de réparation de SLA, les logs de réparation de SLA et les actions d'interface utilisateur.

Remarque :
les actions de réparation ne seront pas disponibles pour les instances qui n'exécutent pas le moteur 2011. Pour activer ou désactiver la réparation de SLA, utilisez la propriété de réparation *com.snc.sla.repair.enabled*. vous pouvez également configurer l'utilisation du workflow de SLA.

Afficher les logs de réparation

Un enregistrement de log de réparation de SLA est créé à chaque fois qu'une action de réparation a lieu, et contient des informations comme l'initiateur de la réparation et les dates et heures de début et de fin. L'enregistrement de log contient un certain nombre d'enregistrements enfants **Entrée de log de réparation de SLA** qui lui sont associés. Chaque entrée de log de réparation a un type **Avant réparation** ou **Après réparation** qui contiendra les valeurs appropriées de chaque enregistrement SLA de tâche réparé. S'il n'y a qu'un enregistrement d'entrée **Avant réparation** pour un SLA de tâche, cela indique qu'il a été supprimé. S'il n'y a qu'un enregistrement **Après réparation**, la fonction de réparation a créé un SLA de tâche qui n'existait pas auparavant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Logs de réparation** pour voir les informations du log de réparation :

- **Réparations actives** : voir les réparations qui sont toujours en cours.
- **Mes Réparations** : voir les réparations que vous avez exécutées.
- **Toutes les réparations** : voir toutes les réparations.
- **Entrées de réparation** : voir les entrées de log de réparation de SLA pour toutes les réparations qui ont eu lieu.

Réparation de SLA à partir d'un formulaire

Vous pouvez réparer les enregistrements SLA de tâche à partir du formulaire de tâche, ou du formulaire de SLA de tâche pour un SLA associé à une tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

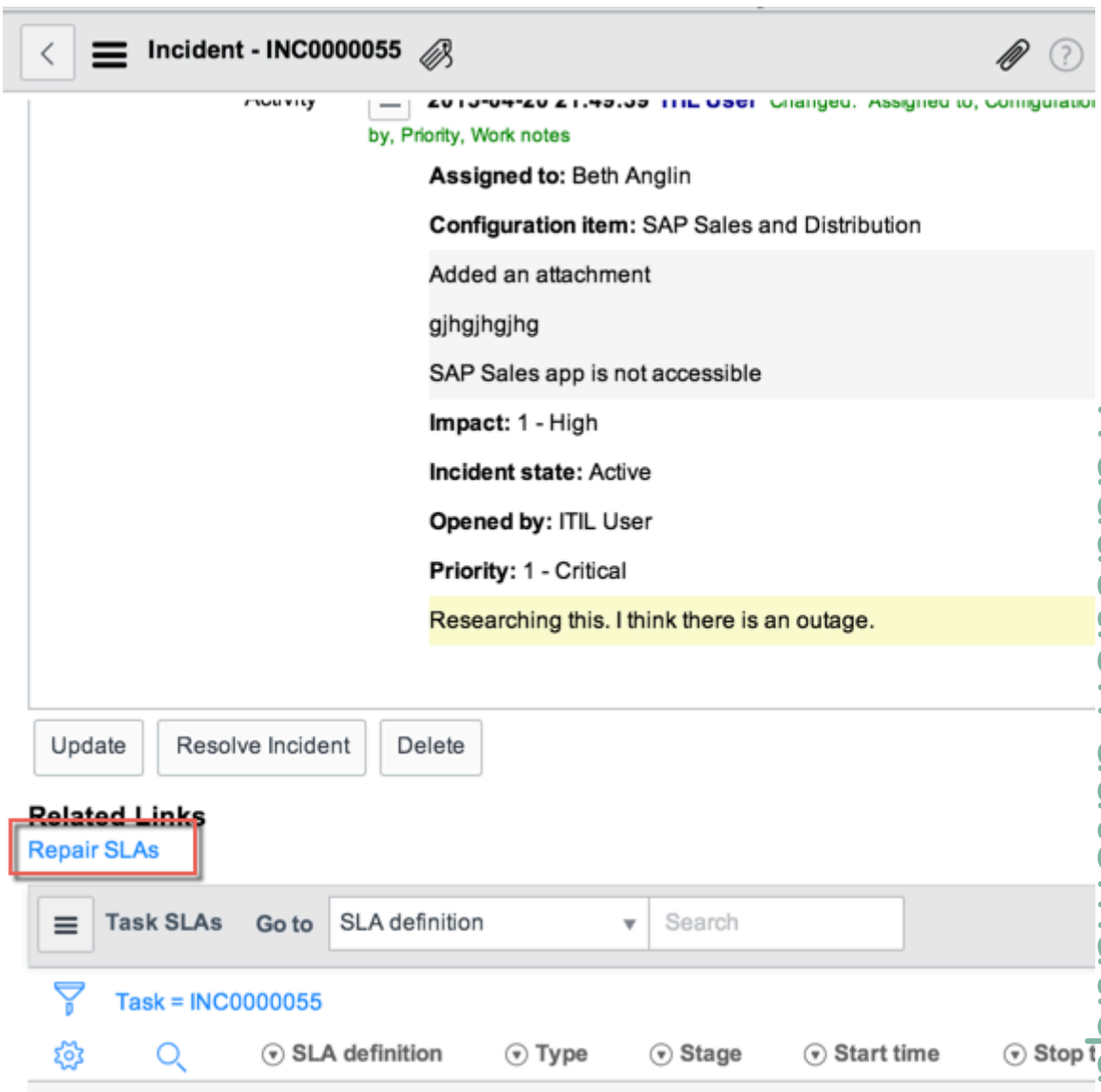
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également réparer plusieurs enregistrements SLA de tâche à partir d'une liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour réparer tous les SLA associés à une tâche spécifique, ouvrez ce formulaire et sélectionnez le lien connexe **Réparer les SLA**.



2. Alternativement, pour réparer un SLA spécifique sur un enregistrement d'incident spécifique, ouvrez l'enregistrement d'incident, ouvrez l'enregistrement SLA associé à cet incident, puis sélectionnez le bouton **Réparation** sur ce formulaire SLA.
   Les SLA sélectionnés sont réparés. Lorsque le processus de réparation est terminé, l'utilisateur ayant décidé la réparation reçoit une notification standard des résultats de réparation.

> **Remarque :**
> la fermeture de la boîte de dialogue de progression n'arrête pas le processus de réparation. Vous pouvez accéder à **Réparations actives** ou **Mes réparations** et cliquer sur **Afficher les progrès** pour afficher de nouveau la boîte de dialogue de progression.

Réparer des SLA à partir d'une liste

Vous pouvez réparer plusieurs enregistrements SLA à partir d'une liste de tâches ou d'enregistrements SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également réparer des enregistrements SLA à partir du formulaire de tâche concerné, ou à partir du formulaire de SLA pour le SLA associé à la tâche.

Procédure

1. Accédez à une liste d'enregistrements SLA ou d'enregistrements de tâches.
2. Vérifiez les enregistrements à réparer.
3. Sélectionnez l'action de liste **Réparer les SLA de la sélection**.
4. Alternativement, pour réparer les SLA pour tous les enregistrements de cette liste, sélectionnez le lien connexe **Réparer pour toutes les définitions filtrées**.
   Les SLA sélectionnés sont réparés. Lorsque le processus de réparation est terminé, l'utilisateur ayant décidé la réparation reçoit une notification standard des résultats de réparation.

Remarque :
la fermeture de la boîte de dialogue de progression n'arrête pas le processus de réparation. Vous pouvez accéder à **Réparations actives** ou **Mes réparations** et cliquer sur **Afficher les progrès** pour afficher de nouveau la boîte de dialogue de progression.

Information associée

Réparation d'accord sur les niveaux de service (SLA)

Afficher la chronologie SLA

Vous pouvez afficher une chronologie SLA à partir d'un enregistrement SLA de tâche ou d'une définition de SLA.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sla_admin, sla_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour afficher la chronologie SLA :

Procédure

Vous pouvez ouvrir une définition de SLA à partir des éléments suivants.
La chronologie SLA pour la tâche ou l'incident sélectionné s'affiche. Elle comprend les détails du rapport de SLA et une représentation visuelle de l'avancement du SLA de tâche au cours de la durée de vie de la tâche.

Ajouter des règles métier personnalisées à Accord sur les niveaux de service (SLA)

Vous pouvez ajouter des règles métier personnalisées à vos SLA.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Sélectionnez une des méthodes suivantes pour ajouter des règles métier personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Utiliser setWorkflow(false)	Avant de mettre à jour votre tâche, ajoutez un appel à setWorkflow(false) sur l'objet GlideRecord pour la tâche dans la règle métier qui met à jour la tâche. Cela empêche le traitement des règles métier. **Remarque :** l'appel à setWorkflow(false) désactive le traitement de tous les moteurs et la mise à jour n'apparaît pas dans l'historique d'audit de la tâche. Par exemple, un script qui copie le temps de violation vers un champ personnalisé sur la tâche. `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var taskGr = current.task.getRefRecord(); taskGr.u_sla_breach_time = current.planned_end_time; taskGr.setWorkflow(false); taskGr.update(); } )();`
Créer un sys_trigger (tâche planifiée) pour mettre à jour la tâche	Dans votre règle métier personnalisée, utilisez le champ **Script** pour générer une tâche planifiée qui mettra à jour la tâche. Pour assurer que la tâche planifiée est en file d'attente pour un traitement immédiat, elle doit être de type Exécuter une seule fois, et avoir comme heure de l'action suivante « Maintenant ». **Remarque :** l'include de script ScheduleOnce inclut des fonctions pour spécifier l'enregistrement cible et l'heure d'exécution de la tâche planifiée. Cela vous permet de spécifier le script à exécuter et d'appeler une autre fonction pour créer l'enregistrement approprié dans la table sys_trigger. Par exemple, un script pour créer une tâche planifiée qui copie le temps de violation du SLA de tâche vers un champ personnalisé de la tâche. `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var scheduleJob = new ScheduleOnce(); scheduleJob.setDocument(t.task.getRefRecord()); scheduleJob.script =`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	"current.u_sla_breach_time.setValue('" + current.getValue('planned_end_time') + "');current.update();"; scheduleJob.schedule(); })();

Ajouter des règles métier personnalisées aux considérations des accords sur les niveaux de service (SLA)

Avant d'ajouter des règles métier personnalisées à la table des SLA de tâche, vous devez prendre en compte certains points concernant le traitement et le calcul du SLA de tâche en fonction des besoins de votre organisation.

Ajouter des champs personnalisés à la table des SLA de tâche

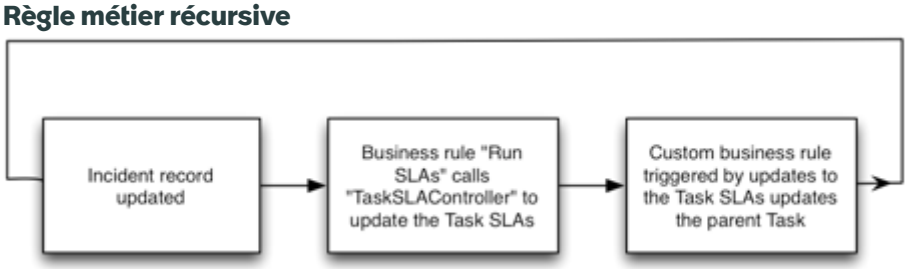
Vous pouvez ajouter des champs personnalisés à la table des SLA de tâche et écrire des règles métier pour les remplir. Cela n'affecte pas le moteur de SLA. Toutefois, vous devez tenir compte des incidences possibles sur les performances de ces règles métier car les SLA de tâche sont mis à jour fréquemment au cours de leur cycle de vie.

Points à considérer

- Une règle métier mettant directement à jour la tâche parente lorsqu'un SLA est mis à jour.

  Évitez d'écrire sur la table des SLA de tâche une règle métier qui met directement à jour la tâche parente. Cela entraîne un traitement récursif des règles métier. Ceci est représenté dans le diagramme.

  Règle métier récursive

- Une règle métier mettant à jour les champs par défaut sur un SLA de tâche.

  Évitez d'écrire sur la table des SLA de tâche une règle métier qui met à jour les champs par défaut. Ces champs par défaut sont gérés et mis à jour par le moteur de SLA, et toute mise à jour qui leur est faite peut entraîner les problèmes suivants.

  - Champs ignorés, écrasés, ou les deux lors du prochain calcul du SLA.
  - Calculs incorrects d'autres valeurs sur le SLA de tâche.

Surveillance des accords sur les niveaux de service (SLA)

Vous pouvez afficher les informations détaillées de chaque enregistrement SLA de tâche créé pour une tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans l'enregistrement SLA de tâche, vous pouvez voir les informations du SLA de tâche comme son étape et s'il est rompu.

Vous pouvez également voir la cible de l'accord en cours de définition : **Aucun**, **Réponse** ou **Résolution**.

La cible n'est utilisée que pour le filtrage, la recherche et le reporting.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

En outre, vous pouvez obtenir un aperçu des calendriers pour le SLA de tâche tels que le temps écoulé réel et d'activité ou en pourcentage, et le temps restant réel et d'activité en jours et heures.

Vérifier la définition de SLA à l'aide de la chronologie SLA

Vous pouvez vérifier que le mappage entre une tâche et un SLA défini est correctement effectué à l'aide de la chronologie SLA. Si une tâche est mappée avec la définition de SLA, la chronologie SLA affiche une représentation graphique de l'avancement du SLA de tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Cliquez sur la définition de SLA que vous souhaitez vérifier.
3. Cliquez sur le lien connexe **Valider la définition de SLA**.
   La page de chronologie SLA apparaît.
4. Dans le sélecteur de définition de SLA, sélectionnez la définition de SLA pour laquelle vous souhaitez confirmer si une tâche appropriée est mappée.
5. Dans le sélecteur d'enregistrement de tâche, sélectionnez la tâche qui doit être mappée sur la définition de SLA.
   Si la tâche sélectionnée est mappée sur la définition de SLA, la chronologie SLA affiche une progression graphique du SLA de tâche.

Remarque :

Lorsqu'une tâche sélectionnée n'a pas de SLA relié, la chronologie SLA affiche toujours la mise à jour de la tâche lorsque la case d'affichage des mises à jour de toutes les tâches est cochée. Ces informations peuvent être utilisées pour le débogage d'un SLA de tâche.

Référence Gestion des niveaux de service

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Gestion des niveaux de service.

Flux pour les SLA

Utilisez les actions de flux pour envoyer des notifications SLA lorsque la durée spécifiée dans la définition de SLA est dépassée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez créer et modifier des flux à l'aide de Concepteur de flux. Le flux par défaut disponible avec le module d'extension Gestion des niveaux de service est **Flux SLA par défaut**.

Le **flux SLA par défaut** crée les événements qui envoient des notifications. Par exemple, il crée un événement pour envoyer une notification à l'utilisateur affecté à une tâche, comme un incident, lorsque le SLA de tâche atteint 50 % de son temps alloué.

Le **flux de notification et d'escalade SLA** crée les événements qui envoient des notifications. Lorsqu'une tâche atteint 50 % de sa durée de SLA allouée, une notification est envoyée au délégataire et à l'utilisateur répertorié dans le champ **Pris en charge par** sur l'élément de configuration. À 75 % et 100 %, une notification est envoyée au délégataire et à son responsable.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Orlando ou ultérieures).

Pour plus d'informations sur les notifications SLA, consultez Notifications SLA.

Information associée

Flow Designer

Notifications SLA

SLA envoie des notifications lors de certains événements définis dans le workflow.

Par défaut, les notifications SLA sont envoyées en trois occasions :

1. Le SLA est à 50 % de la durée spécifiée dans sa définition : une notification est envoyée aux utilisateurs indiqués dans les champs **Affecté à** du formulaire d'incident et **Pris en charge par** dans le formulaire d'élément de configuration.
2. Le SLA est à 75 % de la durée spécifiée dans sa définition : une notification est envoyée à l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** du formulaire d'incident et à son responsable.
3. Le SLA est rompu : une notification est envoyée à l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** du formulaire d'incident et à son responsable.

Pour plus d'informations sur les flux SLA, consultez Flux pour les SLA.

Information associée

Workflow pour le SLA

Workflow pour le SLA

Le SLA utilise généralement des workflows pour envoyer des notifications.

Vous pouvez créer et modifier des workflows avec l'éditeur de workflow. Le workflow par défaut disponible avec le module d'extension Gestion des niveaux de service est **Workflow SLA par défaut**.

Le **workflow SLA par défaut** crée les événements qui envoient des notifications. Par exemple, il crée un événement pour envoyer une notification à l'utilisateur affecté à une tâche, comme un incident, lorsque le SLA de tâche atteint 50 % de son temps alloué.

Le **workflow de notification et d'escalade SLA** crée les événements qui envoient des notifications. Lorsqu'une tâche atteint 50 % de sa durée de SLA allouée, une notification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est envoyée au délégataire et à l'utilisateur répertorié dans le champ **Pris en charge par** sur l'élément de configuration. À 75 % et 100 %, une notification est envoyée au délégataire et à son responsable.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

Information associée

Éditeur de workflow

Types de durée SLA

Vous pouvez sélectionner l'un des deux types de durée SLA pour définir la durée pendant laquelle une tâche doit être accomplie avant que le SLA ne soit rompu.

Si un calendrier SLA est défini, la durée fonctionne selon celui-ci. Dans une durée spécifiée par l'utilisateur, vous pouvez choisir de spécifier la durée pendant laquelle un SLA doit s'exécuter avant qu'il ne soit marqué comme étant rompu. Les durées relatives spécifient les durées relatives à l'heure de début du SLA de tâche et sont définies à l'aide d'un script.

Lorsque vous définissez un SLA, vous pouvez sélectionner une **durée spécifiée par l'utilisateur** ou une **durée relative**.

Durée spécifiée par l'utilisateur

Spécifie une période de durée statique, telle que **8 heures**, avec un calendrier d'entreprise. Le champ **Durée** est affiché, vous permettant de spécifier en jours, heures, minutes et secondes la durée pendant laquelle le SLA doit s'exécuter avant qu'il ne soit marqué comme **rompu**. Le nombre de jours spécifié dans le champ **Durée** est converti en blocs de 24 heures.

À chaque fois que vous définissez une durée, un exemple de message d'information indiquant le dépassement de cette durée est affiché en haut du formulaire. Ces informations vous aident à comprendre comment la date de rupture est calculée. Par exemple, si la date actuelle est le 1er janvier 2015, l'heure est 10h30, la durée est fixée à 10 heures et aucun calendrier n'a été sélectionné, le message d'information suivant est affiché : Un SLA démarrant maintenant sera rompu le 1er janvier 2015 à 20h30 (temps réel écoulé : 10 heures).

Durée relative

Spécifie une durée par rapport à l'heure de début du SLA de tâche et est défini à l'aide d'un script. Par exemple, vous pouvez sélectionner une durée relative comme **Rupture à la date d'échéance**, **Fin du jour ouvrable suivant** ou **Jour ouvrable suivant à 16h**. L'ensemble des durées relatives est défini dans la configuration de base à l'aide de calculs de durée basés sur des scripts.

Remarque :
les conditions de pause ne sont pas compatibles avec les durées relatives.

Vous pouvez utiliser une durée relative dans l'application Gestion des niveaux de service par le biais des méthodes suivantes :

- Spécifier une durée relative.
- Scénarios d'utilisation de durée relative.

Spécifier une durée relative

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour spécifier une durée relative, sélectionnez une option telle que **Jour ouvrable suivant à 16h** ou **Fin du jour ouvrable suivant** dans la liste des durées relatives disponibles dans le champ **Type de durée.**

Lorsque vous sélectionnez une durée relative comme **Jour ouvrable suivant à 16h**, le champ **La durée relative s'applique sur** apparaît. Vous pouvez spécifier l'enregistrement sur lequel la durée relative sera calculée. Vous pouvez choisir d'utiliser l'**enregistrement de tâche** ou l'**enregistrement SLA**, et l'enregistrement que vous sélectionnez est disponible comme **actuel** pour le script de durée relative.

Remarque :
si une durée relative est sélectionnée, le message d'exemple d'information sur la date de rupture n'est pas affiché.

Si votre enregistrement de tâche a un champ de date et heure cible, vous pouvez créer un SLA avec une durée relative basée sur ce champ.

Scénarios d'utilisation de durée relative

Si un calendrier est sélectionné dans la définition de SLA, la durée du SLA s'applique selon le calendrier du SLA. Par exemple, un SLA peut avoir une durée spécifiée par l'utilisateur de **16 heures** avec comme calendrier **8h00-17h00 en semaine**. Si ce SLA commence à s'exécuter pour une tâche à 8h00, il est rompu à 16h00. L'heure de rupture est calculée selon le calendrier qui définit le temps de travail comme huit heures par jour du lundi au vendredi. Ainsi, la durée de 16 heures équivaut à deux jours plus tard dans le calendrier.

La **rupture à la date d'échéance** fixe l'heure de la rupture du SLA à la date et à l'heure du champ de la **date d'échéance** de la tâche à laquelle le SLA est attaché.

Si le champ **Date d'échéance** est vide ou contient une date passée, la date de rupture du SLA de tâche est définie à une seconde après son heure de début. Si la date et l'heure du champ **Date d'échéance** sortent du calendrier du SLA de tâche, l'heure de rupture est fixée à l'heure disponible suivante. Par exemple, si la définition de SLA spécifie un calendrier de 08h00-16h00 et que la valeur dans le champ **Date d'échéance** est **Mercredi 11 janvier 2017 20h30**, l'heure de rupture est fixée au **Jeudi 12 janvier 2017 08h00**.

Si votre enregistrement de tâche a un champ de date et heure cible, vous pouvez créer un SLA avec une durée relative basée sur ce champ.

Calendriers de SLA

Les calendriers de SLA vous permettent de définir les périodes pendant lesquelles les SLA accumulent du temps ouvré.

Les calendriers sont généralement basés sur les heures de travail de la ressource ou des départements auxquels une tâche est attribuée. Lorsque vous définissez un SLA, vous pouvez sélectionner un calendrier au cours duquel le SLA accumulera du temps ouvré. Vous pouvez spécifier le calendrier que chaque SLA doit utiliser dans le formulaire de définition de SLA.

Calendriers dans les définitions de SLA

Vous pouvez spécifier le calendrier à utiliser lors de la création de nouveaux SLA de tâche dans le champ **Source du calendrier**. Vous pouvez choisir une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Aucun calendrier** : si l'option **Aucun calendrier** est sélectionnée, le SLA sera calculé selon un calendrier de 24 heures x 7 jours.
- **Définition de SLA** : si l'option **Définition de SLA** est sélectionnée, la liste déroulante **Calendrier** s'affiche.
- **Calendrier** : spécifiez les heures pendant lesquelles le compteur du SLA tourne. Ces calendriers sont définis dans la configuration de base. Par exemple, vous pouvez sélectionner un calendrier **8h00-17h00 en semaine** ou **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
- **Champ de la table de tâches** : cette option choisit son titre à partir de l'option sélectionnée dans le champ **Table** plus haut dans le formulaire de **définition de SLA**. Par exemple, si **Incident** est sélectionné dans le champ **Table**, cette option apparaît comme un champ **Incident**. Si l'option de **Champ de la table de tâches** est sélectionnée, la liste déroulante **Champ de source du calendrier** s'affiche.
- **Champ de source du calendrier** : sélectionnez le champ approprié de la tâche, comme un incident ou un problème qui fournira le calendrier. Par exemple, Élément de configuration > Calendrier.

Durée des SLA et calendriers

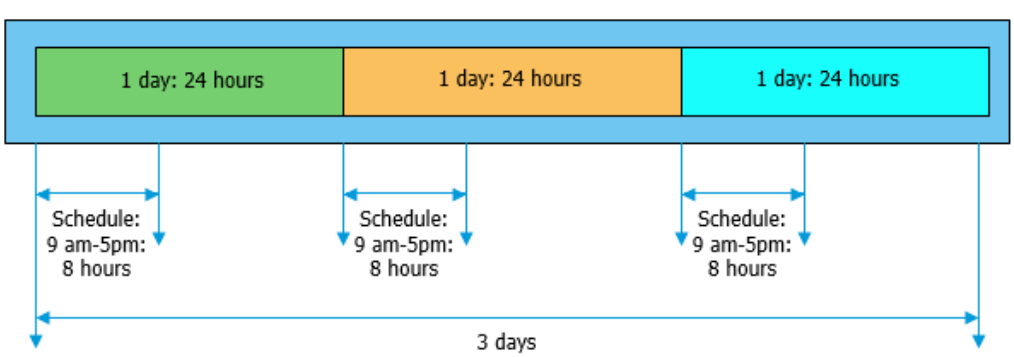
Les calendriers ont une incidence sur la durée spécifiée dans une définition de SLA.

Cet impact se reflète dans les horaires pris en compte lors du calcul d'un SLA.

Remarque :
si aucun calendrier n'est sélectionné pour un SLA, le SLA fonctionnera 24 heures x 7 jours.

Considérez un scénario où vous sélectionnez une durée d'une journée, soit 24 heures, et un calendrier de 9h à 17h, soit 8 heures. Le calcul du SLA distribuera les 24 heures sur trois jours ouvrables de 8 heures chacun. Ainsi, une équipe travaillant sur une tâche associée à ce SLA a 3 jours pour terminer la tâche avant que le SLA ne soit rompu.

Répartition du temps



Fuseaux horaires des SLA

Vous pouvez spécifier le fuseau horaire géographique utilisé pour le calcul d'un calendrier.

Spécifiez la source de fuseau horaire à utiliser lors de la création des SLA de tâche. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Le fuseau horaire de l'appelant** : si cette option est sélectionnée et que l'appelant n'a pas sélectionné de fuseau horaire, le fuseau horaire du système est utilisé.
- **Le fuseau horaire de la définition de SLA** : si l'option **Fuseau horaire de la définition de SLA** est sélectionnée, la liste des **fuseaux horaires** s'affiche.

Fuseau horaire : spécifiez un fuseau horaire pour le SLA. Il peut s'agir du fuseau horaire du système ou des fuseaux horaires géographiques actifs standard.

- **Le fuseau horaire de l'emplacement CI**
- **Le fuseau horaire d'emplacement de la tâche**
- **Le fuseau horaire de l'emplacement de l'appelant**

Remarque :
si vous sélectionnez une source de fuseau horaire autre que le **fuseau horaire de la définition de SLA** et que le fuseau horaire dérivé de la source de fuseau horaire est vide, le fuseau horaire du système est utilisé.

Conditions de SLA

Les conditions de SLA déterminent quand un enregistrement SLA de tâche est attaché, mis en pause, relancé, réinitialisé, annulé et terminé.

Sur la définition de SLA, vous pouvez spécifier jusqu'à six conditions qui sont évaluées à chaque fois qu'un enregistrement de tâche est créé ou mis à jour. Par exemple, pour qu'un SLA s'attache à une tâche, les conditions de départ doivent être vérifiées et les conditions d'arrêt non vérifiées.

Les conditions de SLA fonctionnent de la façon suivante :

- Conditions de SLA
- Évaluation d'une condition du SLA

Conditions de SLA

Vous pouvez configurer jusqu'à six conditions de SLA : démarrage, annulation, mise en pause, reprise, arrêt, réinitialisation.

Condition de démarrage

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA sera attaché.

Vous pouvez choisir dans la liste **Quand annuler** les conditions sous lesquelles le SLA sera annulé.

- Option **Les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées** : si une ou plusieurs des conditions de démarrage spécifiées changent, le SLA sera annulé. L'option **Les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées** est sélectionnée par défaut.
- Option **Les conditions d'annulation sont remplies** : la condition de démarrage n'a besoin d'être vérifiée qu'une seule fois, par la suite le SLA ne sera annulé que si la condition d'annulation est vérifiée.
- Option **Jamais** : le SLA ne sera jamais annulé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez **Démarrage rétroactif** pour choisir dans la tâche un champ de date et d'heure qui fournira l'heure de début du SLA de tâche. Si vous sélectionnez la case **Démarrage rétroactif**, le champ **Définir le début à** s'affiche, proposant les champs de date et d'heure disponibles sur le type de tâche auquel cette définition de SLA s'applique. Par exemple, si vous sélectionnez **Démarrage Rétroactif** sur une définition de SLA de priorité 1 et choisissez **Création** dans le champ **Définir le début à**, le SLA sera attaché avec comme heure de début la date et l'heure du champ **Création** de l'incident.

Condition d'annulation

Vous permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA sera annulé. Vous pouvez spécifier les conditions d'annulation en même temps que vous spécifiez les conditions de démarrage.

Condition de pause

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA suspendra l'augmentation du temps écoulé.

Vous pouvez choisir dans la liste **Quand reprendre** les conditions sous lesquelles le SLA reprendra l'augmentation du temps écoulé.

- Option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** : si une ou plusieurs des conditions de pause spécifiées ne sont plus vérifiées, le temps écoulé reprendra son augmentation. L'option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** est sélectionnée par défaut.
- Option **Les conditions de reprise sont remplies** : si une ou plusieurs des conditions de reprise spécifiées sont vérifiées, l'augmentation du temps écoulé reprend.

Condition de reprise

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA reprendra l'augmentation du temps écoulé. Vous pouvez spécifier les conditions de reprise en même temps que vous spécifiez les conditions de pause.

Condition d'arrêt

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA se termine. Si toutes les conditions d'arrêt spécifiées sont vérifiées, alors le SLA de tâche se terminera indépendamment du fait qu'il soit rompu ou non.

Condition de réinitialisation

Vous permet de définir des conditions sous lesquelles le SLA en cours d'exécution sera terminé et un nouveau SLA sera attaché. Pour qu'un nouveau SLA soit attaché, la condition de démarrage doit être vérifiée.

La condition de réinitialisation permet également de configurer les SLA lorsque la valeur d'un champ spécifique sur l'enregistrement de tâche change, atteint une certaine valeur ou diffère d'une certaine valeur de l'enregistrement. Par exemple, la valeur du champ **Emplacement** dans l'enregistrement de tâche est 101 Broadway East, Seattle, WA. Si vous configurez comme condition de réinitialisation SLA que l'**emplacement diffère de** 101 Broadway East, Seattle, WA, tout changement de la valeur du champ d'**emplacement** réinitialise le SLA de l'enregistrement de tâche.

Évaluation d'une condition de SLA

Chaque tâche du système est évaluée dans l'ordre suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Traitement de nouveaux SLA : détermine si un nouvel enregistrement SLA doit être attaché à une tâche.
- Traitement des enregistrements SLA existants attachés à une tâche.

Les conditions de SLA sont évaluées de la façon suivante :

- Attacher si la condition de démarrage est vérifiée et les conditions d'arrêt et d'annulation ne le sont pas.
- Terminer si la condition d'arrêt est vérifiée.
- Mettre en pause si la condition de pause est vérifiée.
- Reprendre si la condition de pause n'est pas vérifiée ou si la condition de reprise est vérifiée.
- Réattacher si les conditions de réinitialisation et de démarrage sont vérifiées.
- Annuler si la condition de démarrage n'est pas vérifiée ou si la condition d'annulation est vérifiée.

Prenez en compte cet ordre d'évaluation lorsque vous créez des conditions. Par exemple, si votre condition de démarrage est un sous-ensemble de votre condition d'arrêt, la condition d'arrêt sera toujours vérifiée si la condition de démarrage l'est et le SLA ne sera jamais attaché. Cela comprend le traitement de tous les nouveaux SLA qui viennent d'être créés.

De même, si votre condition de pause est un sous-ensemble de votre condition de démarrage, le SLA sera attaché mais sera en permanence en état de pause. Dès que la condition de pause n'est pas vérifiée, la condition de démarrage équivalente ne le sera pas non plus et l'enregistrement SLA de tâche sera annulé.

En outre, si vous créez une définition de SLA avec une condition de démarrage et une condition de pause mutuellement exclusives, votre SLA ne sera jamais mis en pause et toujours annulé en premier. Par exemple, pour une définition de SLA dans laquelle la condition de démarrage est **État parmi Nouveau ou Actif** et la condition de pause est **État En pause**, lorsque la tâche sera mise à jour vers un état **En pause**, la condition de démarrage ne sera plus vérifiée et le SLA de tâche sera annulé.

Transitions de SLA

Les enregistrements SLA passent par une série de transitions pendant leur traitement.

Les transitions suivantes existent pour un SLA :

- Attacher : lorsqu'un SLA est créé et attaché à une tâche.
- Pause : lorsqu'un SLA doit temporairement arrêter le compte du temps écoulé.
- Reprise : lorsqu'un SLA doit reprendre le suivi du temps écoulé.
- Terminer : lorsqu'un SLA est marqué comme terminé.
- Rattacher : lorsqu'un SLA est marqué comme terminé et qu'une nouvelle copie est réappliquée.
- Annuler : lorsqu'un SLA est annulé.

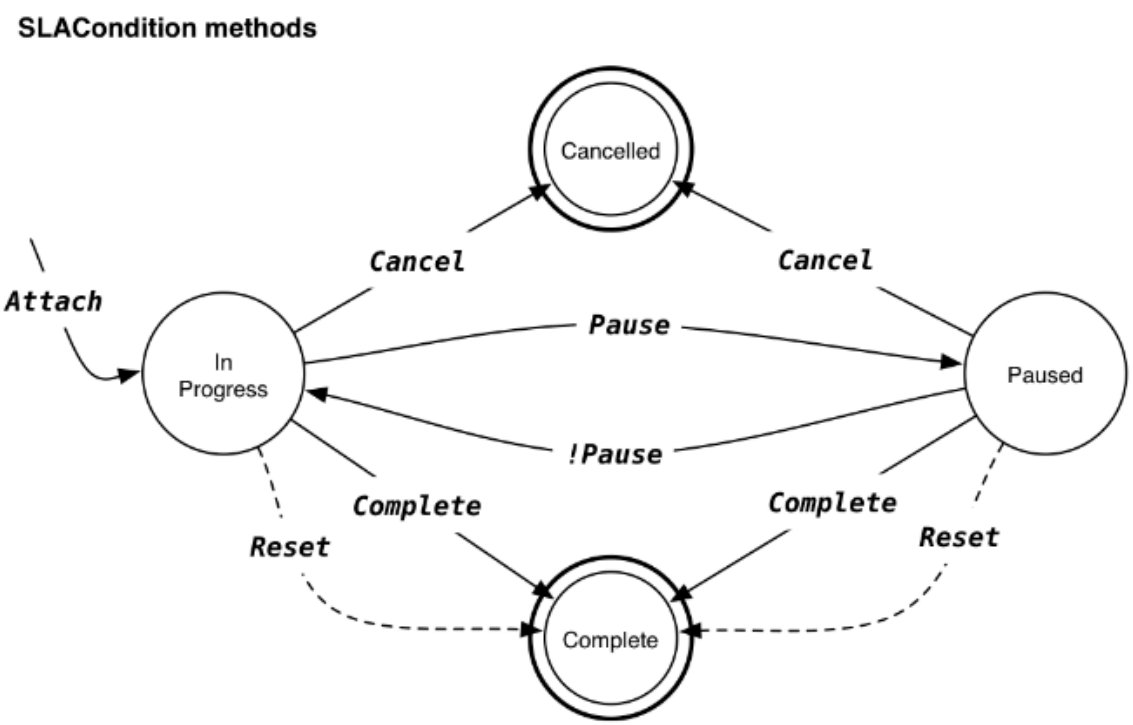
Les conditions de SLA déterminent l'action effectuée sur un enregistrement SLA de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Condition de SLA :	Action résultante sur l'enregistrement SLA de tâche
Si la condition de démarrage est vérifiée et que les conditions d'arrêt et d'annulation ne le sont pas	Attacher
Si la condition de démarrage est vérifiée et **Quand annuler** est configuré avec **Quand les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées**	Annuler si une ou plusieurs des conditions de démarrage spécifiées ne sont plus vérifiées.
Si la condition de démarrage est vérifiée et **Quand annuler** est configuré avec **Les conditions d'annulation sont remplies**	Annuler lorsque les conditions d'annulation sont vérifiées.
Évaluation des conditions de pause	Mise en pause
Si la condition de pause est vérifiée et **Quand reprendre** est configuré avec **Les conditions de pause ne sont pas vérifiées**	Reprendre si une ou plusieurs des conditions de pause spécifiées ne sont plus vérifiées.
Si la condition de pause est vérifiée, et **Quand reprendre** est configuré avec **Les conditions de reprise sont remplies**	Reprendre si une ou plusieurs des conditions de reprise spécifiées sont vérifiées.
Démarrer et réinitialiser	Réattacher
Arrêter	Terminer
Annuler	Annuler

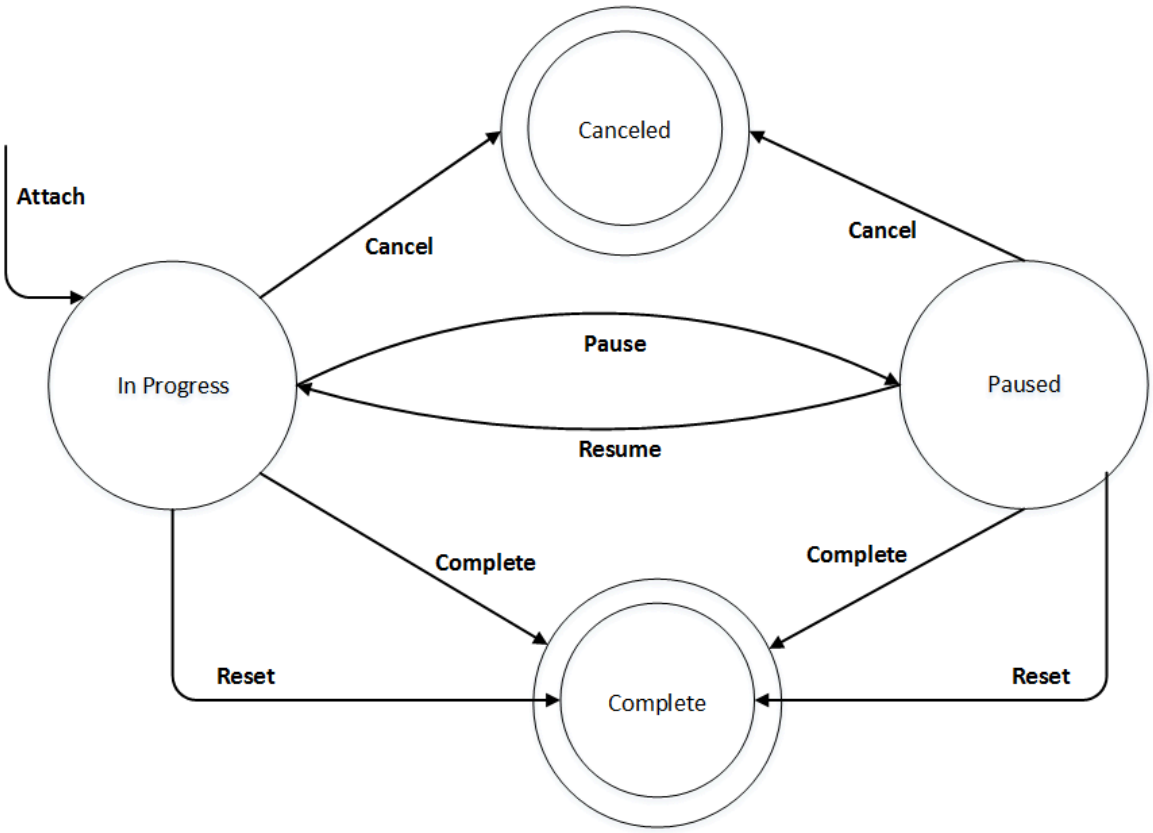
Méthodes des conditions de SLA lorsque les conditions d'annulation et de reprise par défaut sont sélectionnées



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes de Conditions de SLA lorsque les conditions d'annulation et de reprise sont sélectionnées



Chacune de ces conditions est définie comme une méthode dans un include de script, référencé par un enregistrement de règle de Conditions de SLA.

Règles de conditions de SLA

Les règles de conditions de SLA contrôlent la façon dont les différentes conditions que vous spécifiez dans une définition de SLA sont combinées pour déterminer si un SLA doit être attaché, mis en pause, terminé, réattaché ou annulé.

La façon dont les conditions dans une définition de SLA sont interprétées, pour contrôler les transitions d'états, peut être modifiée en utilisant les règles de conditions de SLA. Les règles de conditions de SLA sont définies globalement et peuvent être remplacées pour des définitions de SLA spécifiques.

SLAConditionBase est l'ensemble des règles de conditions de SLA par défaut.

Naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Règles de conditions de SLA** pour voir une liste des enregistrements de conditions de SLA.

Script SLAConditionBase

L'include de script `SLAConditionBase` implémente les transitions de SLA par défaut.

L'include de script `SLAConditionBase` implémente le traitement par défaut des conditions de SLA.

Pour afficher le script, naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Règles de conditions de SLA**, puis cliquez sur l'entrée **SLAConditionBase** pour voir les détails. L'enregistrement dans le champ **Nom de classe** est l'include de script qui définit le traitement des conditions.

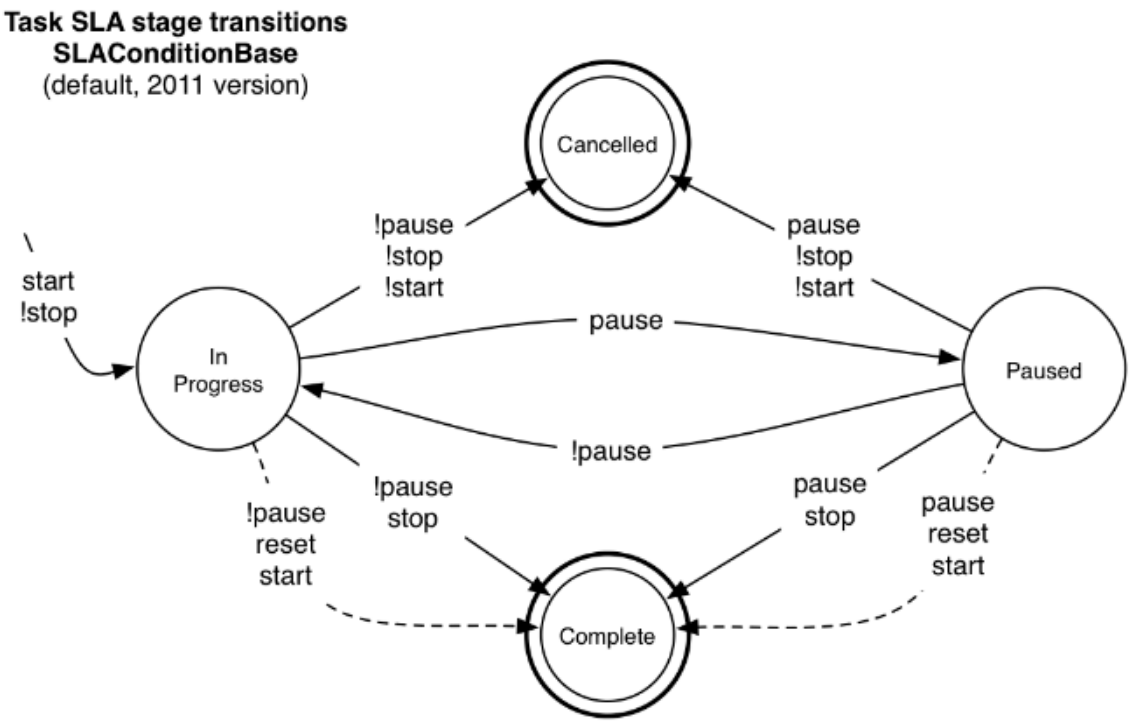
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
nous vous recommandons de ne pas modifier ce script mais de l'utiliser comme un exemple sur lequel baser vos propres includes de script.

Le diagramme suivant montre comment fonctionnent les transitions :

SLAConditionBase



Script SLAConditionSimple

L'include de script `SLAConditionSimple` fournit un exemple de modification du traitement par défaut des conditions de SLA.

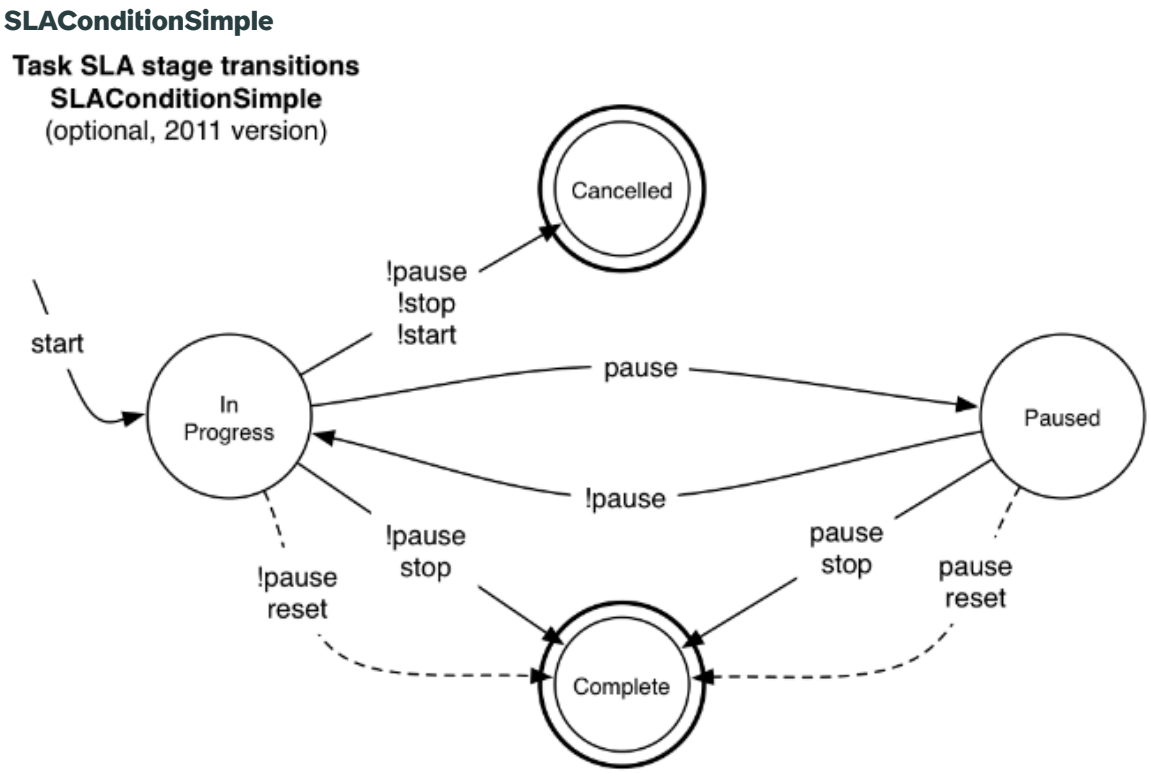
L'include de script `SLAConditionSimple` est une des règles de conditions de SLA fournies par défaut. Il montre un exemple de la façon dont vous pouvez modifier et étendre le traitement des conditions, en remplaçant les méthodes de SLAConditionBase avec une variation « simple » qui interprète chaque condition pour correspondre à une transition particulière. Par exemple, pour attacher un SLA seule la condition de démarrage est vérifiée. Cela affecte l'attachement, le réattachement et l'annulation.

Pour modifier ce script, naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Règles de conditions de SLA**, puis cliquez sur l'entrée **SLAConditionSimple** pour voir ou modifier les détails. Cliquez sur le champ **Nom de classe** pour ouvrir l'include de script qui définit le traitement des conditions.

Le diagramme suivant montre comment fonctionnent les transitions :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Exemple de processus d'accord sur les niveaux de service (SLA)

Au fur et à mesure des travaux effectués sur la tâche concernée, le SLA peut changer d'étape de façon appropriée, selon les renseignements définis pour ce SLA dans la définition de SLA correspondante.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, si un incident est résolu dans le délai spécifié, l'étape de SLA est généralement configurée sur **Terminé**.

De même, si l'incident n'atteint pas la condition requise dans le délai fixé, l'enregistrement du SLA de tâche associé à cet incident est marqué comme **Rompu**. Par exemple, par défaut, si un incident P1 n'est pas résolu dans les 8 heures, le SLA de tâche pour cet incident aura la valeur **Rompu** définie comme **true**.

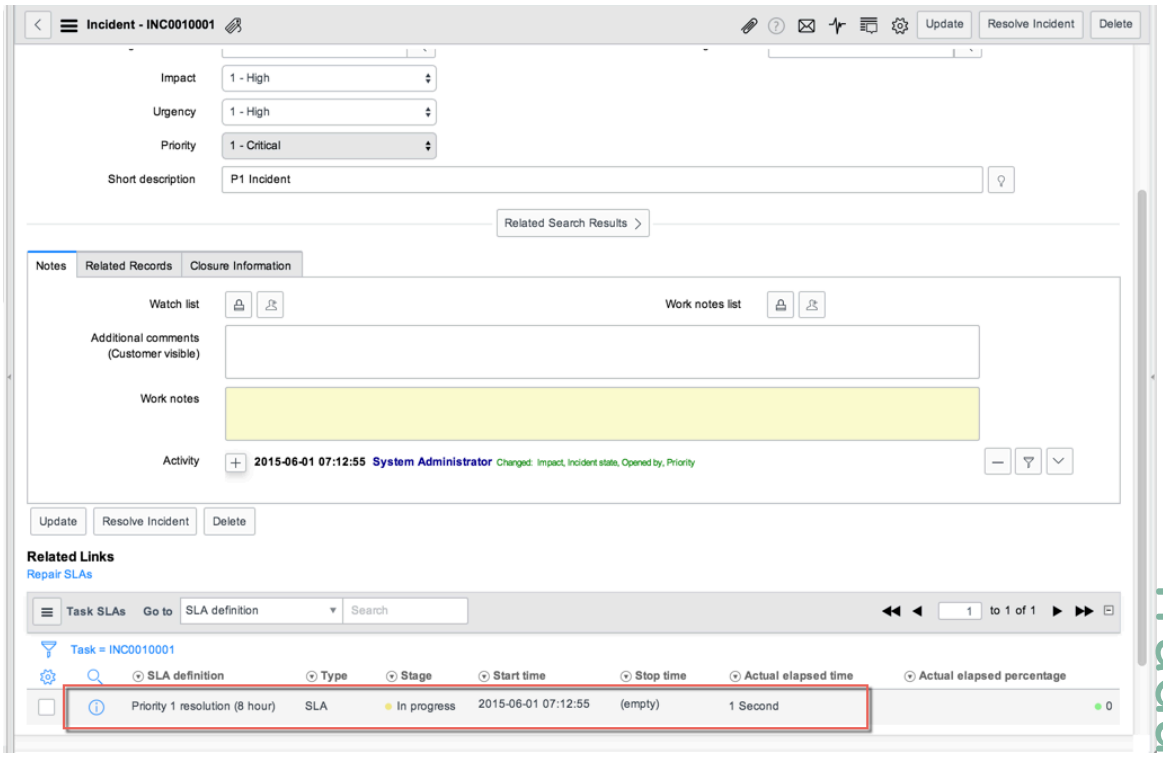
Cet exemple montre comment un SLA peut être attaché à un incident, puis mené jusqu'à son achèvement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Créer**.
2. Définissez un **impact** et une **urgence** de **1**.
   Ce paramètre remplace la **priorité** par **1 - Critique**.
3. Enregistrez le formulaire.
   La liste connexe des **SLA de tâche** devrait maintenant montrer un SLA de priorité 1 attachée à cet incident.

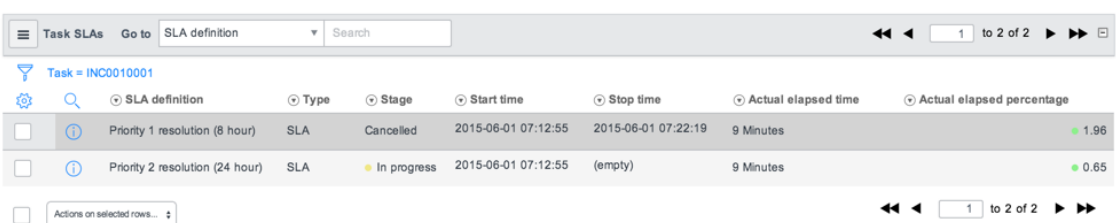
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



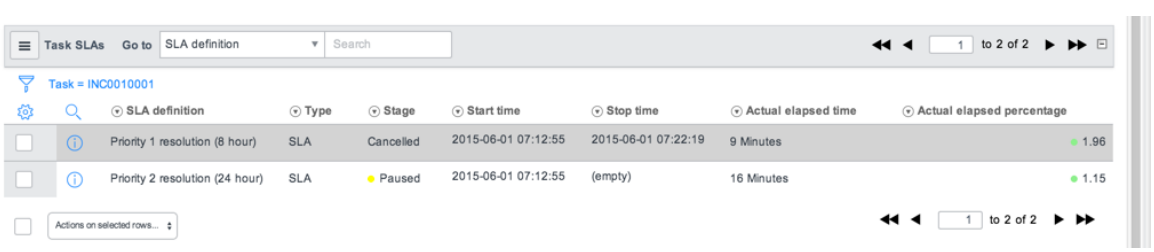
Remarque :
l'enregistrement de définition de SLA par défaut **Résolution en priorité 1 (8 heures)** est utilisé pour créer et attacher ce SLA de tâche.

4. Changez l'**impact** à **2**, ce qui change la **priorité** à **2 - Élevé**, puis enregistrez le formulaire.
Le SLA de priorité 1 est maintenant marqué comme **Annulé**, et un SLA de priorité 2 a été attaché, conformément aux conditions des SLA.



5. Modifiez l'**état d'incident** sur **En attente d'infos utilisateur**, puis enregistrez le formulaire.
En attente d'infos utilisateur est une condition de **pause** sur le SLA de priorité 2, par conséquent le SLA est marqué comme **En pause**.

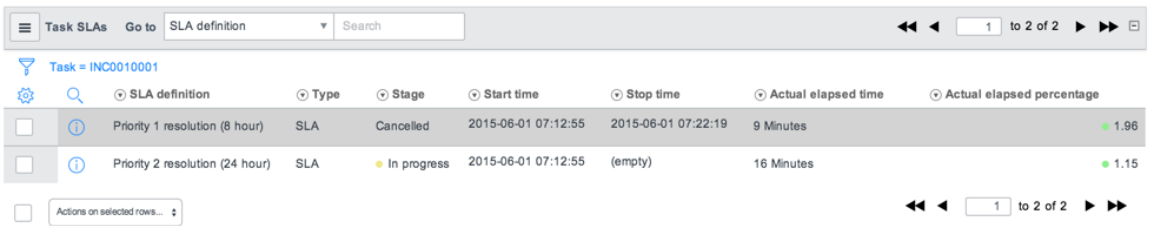
Remarque :
la durée de la pause sur le SLA de tâche n'est mise à jour qu'après que la sortie de pause du SLA.



Traduction automatique

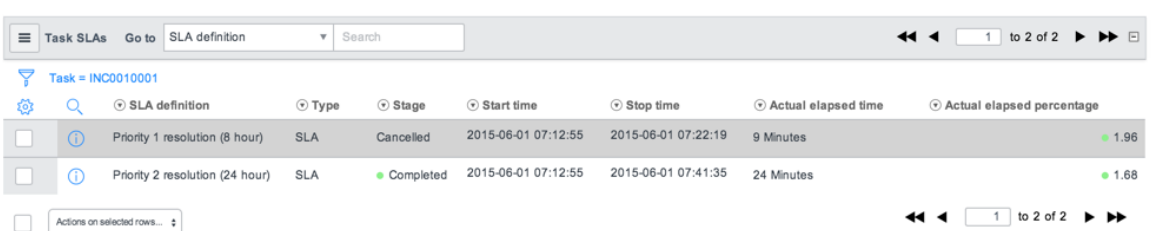
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Modifiez l'**état d'incident** sur **Actif**, puis enregistrez le formulaire.
   Puisque l'incident n'est plus dans une condition de **pause**, il reprend le décompte de temps.



7. Saisissez des valeurs de **code de fermeture** et de **notes de fermeture** dans la section **Informations sur la fermeture** de l'incident.

8. Modifiez l'**état d'incident** sur **Résolu**, puis enregistrez le formulaire.
   Le SLA est marqué comme **Terminé**.



Travaux planifiés pour SLA

SLA introduit par défaut des travaux planifiés pour actualiser régulièrement les calculs de temps sur chaque SLA de travail actif.

- Mise à jour de SLA (violation après 30 jours) : se répète tous les 5 jours
- Mise à jour de SLA (violation dans un délai de 1 jour) : se répète toutes les heures
- Mise à jour de SLA (violation dans un délai de 1 heure) : se répète toutes les 10 minutes
- Mise à jour de SLA (violation dans les 10 minutes) : se répète toutes les minutes
- Mise à jour de SLA (violation dans les 30 jours) : se répète tous les jours
- Mise à jour de SLA (déjà rompu) : se répète tous les jours

Remarque :
par défaut, la tâche planifiée *`SLA update (already breached)`* sera calculée soit pour un an après la violation soit pour 1 000 % du temps de violation alloué. Vous pouvez définir la valeur de ce pourcentage écoulé réel maximal dans les propriétés du moteur SLA.

La tâche planifiée s'exécute plus fréquemment lorsque le SLA de tâche est plus proche d'être rompu.

Information associée

Planification d'événements

Créer une tâche planifiée

Propriétés du moteur de SLA

Workflow de réparation de SLA

Vous pouvez configurer l'utilisation du workflow pour les opérations de réparation de SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation du workflow

Le workflow de réparation de SLA est utilisé si la fonctionnalité de réparation de SLA est activée.

Lorsque la fonction de réparation de SLA est en cours et que de nouveaux enregistrements SLA de tâche sont créés, le workflow suivra un chemin de réparation dans le workflow. Le chemin de réparation est basé sur le résultat des activités de **minuterie du pourcentage de SLA**. Lorsque que la réparation est en cours, le résultat de cette activité sera **réparation**, ce qui permet au workflow de suivre un chemin différent afin d'ignorer certaines actions, telles que la génération d'événements pour les notifications. Cela évite l'envoi de notifications en double pendant le processus de réparation de chaque SLA qui est réparé.

Pour spécifier que la fonction de réparation de SLA doit utiliser le workflow d'origine du SLA pour les opérations de réparation, accédez à **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Réparation de SLA** et retirez la sélection de la propriété de réparation *com.snc.sla.repair.use_repair_workflow*.

Remarque :
si vous choisissez d'utiliser un workflow de réparation différent de celui par défaut, ou un workflow que vous avez modifié, vous devez modifier ce workflow pour vous assurer qu'il inclut des conditions de réparation appropriées sur les activités de **minuterie du pourcentage de SLA**. Lorsqu'un SLA de tâche est réparé, les transitions de réparation sont suivies pour toutes les activités qui ont eu lieu dans le passé. Par exemple, le workflow de réparation de SLA par défaut configure les conditions de réparation pour suivre les transitions de réparation.

Workflows pour les instances nouvelles ou mises à niveau

Pour les nouvelles instances, la fonction de réparation de SLA utilise le workflow SLA par défaut, qui intègre des activités de réparation. Pour les mises à niveau, la fonction de réparation de SLA utilise le workflow de réparation SLA par défaut car le workflow SLA par défaut ne sera pas mis à jour au cas où il aurait été personnalisé.

Pour modifier le workflow par défaut utilisé par la fonction de réparation de SLA, accédez à **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Réparation de SLA** et configurez la propriété de réparation *com.snc.sla.repair.workflow*.

Chronologie SLA

La chronologie SLA est une fonctionnalité de l'application Gestion des niveaux de service. Le détail de la chronologie SLA vous aide à comprendre la progression d'un SLA. La chronologie fournit un aperçu détaillé des mises à jour de tâche ayant déclenché des changements d'étape au cours du cycle de vie d'un SLA de tâche.

Le détail de la chronologie SLA vous aide à :

- Voir les progrès des SLA, des OLA et des contrats sous-jacents.
- Voir les mises à jour des tâches connexes.
- Identifier la raison pour laquelle une mise à jour de tâche a déclenché une étape spécifique dans le SLA de tâche.
- Déboguer et vérifier un SLA de tâche et sa définition.

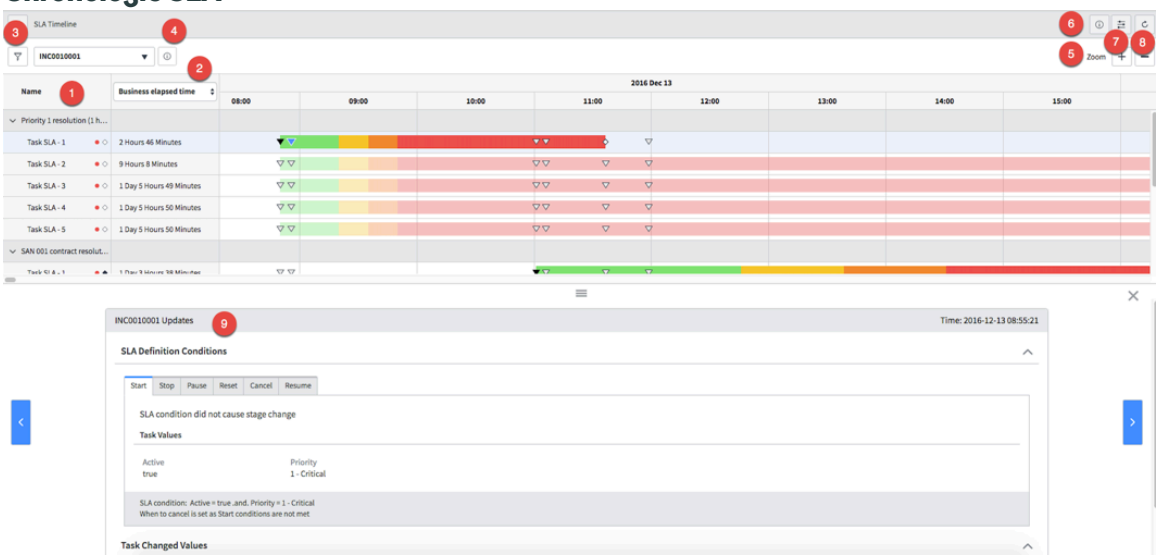
Remarque :
cette fonctionnalité n'est disponible que sur la version 2011 du moteur de SLA.

Rôle requis : itil, sla_admin, sla_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chronologie SLA



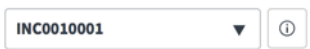
Description des champs de la chronologie SLA

Niveaux	Champ	Description
1	Nom	Indique le nom de la définition de SLA et répertorie les SLA de tâche qui résultent de cette définition. Ce champ affiche également, sous forme de symboles, la dernière étape connue et, le cas échéant, l'état de l'action Achèvement ou Annulation, du SLA de tâche.
2	Préférence pour voir **le temps écoulé d'activité** ou le **temps restant d'activité** sur la ligne de chronologie	**Temps écoulé d'activité :** Indique le temps d'activité accumulé depuis le début du SLA jusqu'à sa fin. **Temps restant d'activité :** Indique le temps d'activité restant dans lequel le SLA de tâche doit être terminé. **Remarque :** l'option sélectionnée dans la liste de choix est enregistrée en tant que préférence d'utilisateur et est sélectionnée par défaut lorsque vous accéderez à la chronologie SLA à l'avenir. La propriété système **Toujours renseigner les champs métier sur un SLA de tâche** peut être configurée comme true ou false, mais dans les deux cas la chronologie SLA renseigne toujours les **champs métier pour représentation**.
3		Permet le filtrage des données affichées par la chronologie SLA . Vous pouvez filtrer les données en sélectionnant les options suivantes : • **Afficher uniquement les violations** : si sélectionné, affiche les SLA de tâche rompus. Cette case à cocher n'apparaît que lorsque la propriété du moteur SLA **Activer la compatibilité avec l'étape de violation 2010 pour les SLA** est configurée sur false.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

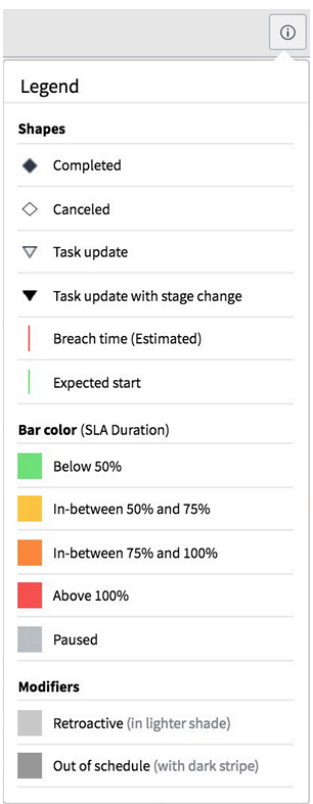
Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
		• **Étape SLA** : sélectionnez cette option pour afficher les enregistrements SLA de tâche qui correspondent à la dernière étape d'un SLA de tâche donné. **Remarque :** si la propriété du moteur SLA **Activer la compatibilité avec l'étape de violation 2010 pour les SLA** est configurée sur true, l'étape **Terminé** apparaît comme **Terminé** et la case à cocher **Rompu** apparaît sous l'étape SLA. • **Définitions de SLA** : sélectionnez cette option pour afficher les enregistrements SLA de tâche pour une définition de SLA spécifique.
4		Vous permet d'afficher des informations détaillées sur la tâche lorsque vous cliquez sur l'icône d'information.
5		Fournit plusieurs niveaux de zoom avant/arrière pour contrôler la résolution de zoom de la chronologie SLA. **Remarque :** si la durée d'un SLA de tâche est supérieure à 1 an, alors la vue de 5 minutes est désactivée en raison de problèmes de performances et de limitations des navigateurs. La condition est applicable pour tous les navigateurs. Pour IE et EDGE : • La vue de 5 minutes n'est pas disponible pour tout SLA de tâche ayant une durée de plus de 35 jours. • La vue de 8 heures n'est pas disponible pour tout SLA de tâche ayant une durée de plus de 10 mois, et la vue par défaut est définie sur 16 heures. • La vue de 16 heures n'est pas disponible pour tout SLA de tâche ayant une durée de plus de 21 mois, et la vue par défaut est définie sur 24 heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

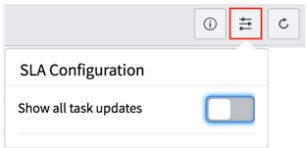
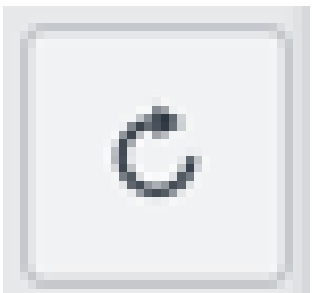
Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
6		La légende indique les catégories suivantes. • **Formes** ◦ **Terminé** : symbolise une mise à jour de la tâche qui a terminé le SLA de tâche. ◦ **Annulé** : symbolise une mise à jour de tâche qui a annulé le SLA de tâche. ◦ **Mise à jour de tâche** : symbolise une mise à jour de la tâche. ◦ **Mise à jour de la tâche avec changement d'étape** : symbolise une mise à jour de la tâche qui a également conduit à un changement de l'étape de SLA. ◦ **Temps de violation (estimé)** : symbolise le temps de violation estimé d'un SLA de tâche en cours qui n'est pas encore rompu ni en pause. ◦ **Démarrage prévu** : symbolise l'heure de début estimée d'un SLA de tâche. Ce scénario se produit pour un SLA de tâche rétroactif démarrant dans le futur. • **Couleur de barre (durée de SLA)** ◦ **En dessous de 50 %** : le vert représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle la durée écoulée est inférieure à 50 % de la durée définie du SLA. ◦ **Entre 50 % et 75 %** : le jaune représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle la durée écoulée est comprise entre 50 % et 75 % de la durée définie du SLA. ◦ **Entre 75 % et 100 %** : l'orange représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle la durée écoulée est comprise entre 75 % et 100 % de la durée définie du SLA. ◦ **Au-dessus de 100 %** : le rouge représente une étape du SLA de tâche après sa violation. ◦ **En pause** : le gris représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle il est mis en pause. • **Modificateurs** ◦ **Rétroactif (en un ton plus clair)** : représente les étapes, mises à jour et valeurs hors calendrier qui sont dans le temps rétroactif. ◦ **Hors calendrier (avec une bande centrale)** : représente la période de temps pendant laquelle le SLA de tâche était en dehors du calendrier défini dans la définition de SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
7		Fournit une option pour afficher ou masquer les mises à jour des tâches qui n'ont pas causé une étape SLA. Les mises à jour des tâches qui ne sont pas responsables d'un changement d'étape SLA peuvent aider à déboguer les conditions des définitions de SLA.
8		Actualise les informations de la chronologie SLA.
9	Détails du SLA de tâche	Affiche les informations détaillées d'un SLA de tâche, en fonction de l'endroit où vous cliquez sur la chronologie. **Détails de l'étape** : lorsque vous cliquez sur la mise à jour de la chronologie d'un SLA de tâche, la section des détails de l'étape apparaît, affichant les informations suivantes : • Résumé des modifications ou informations utiles pertinentes à l'étape sélectionnée. • Informations sur le début et la fin de l'étape telles que le début et l'heure de fin, le temps écoulé réel et le pourcentage, le temps réel restant, la durée de pause. Les informations d'étape affichent également toute violation du SLA. **Remarque :** si aucun calendrier n'est inclus dans la définition de SLA, les valeurs de temps d'activité sont masquées et les valeurs réelles sont affichées. Si un calendrier est inclus dans la définition de SLA, les valeurs de temps réel et d'activité sont affichées. **Détails de mise à jour de la tâche** : lorsque vous cliquez sur la mise à jour de la tâche, la section **Détails de mise à jour de la tâche** s'affiche avec les informations suivantes : • **Conditions de la définition de SLA** : affiche les conditions respectives du SLA de tâche et les valeurs des colonnes associées à ce moment-là pour la tâche. Une coche bleue apparaît pour les conditions qui affectent le changement d'étape de SLA. • **Temps** : affiche la date et l'heure auxquelles une mise à jour a lieu dans le SLA de tâche. Les changements delta qui se sont produits dans la tâche pour cette mise à jour sont également affichés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
		Détails hors calendrier : lorsque vous cliquez sur le calendrier hors activité sur la chronologie SLA de tâche, la section des détails de la période hors activité apparaît avec les informations suivantes : • **Date de début** : affiche la date de début du SLA de tâche sélectionné. • **Date de fin** : affiche la date de fin du SLA de tâche sélectionné. • **Durée** : affiche la durée de la période hors calendrier sélectionnée. • **Durée totale hors calendrier** : affiche le total des heures hors calendrier jusqu'à la fin de la sélection actuelle. **Remarque :** Cliquez sur ‹ et › pour naviguer vers la mise à jour de la tâche de gauche et de droite dans la section des détails.

Remarque :

La chronologie SLA reçoit des informations sur la tâche depuis l'historique d'audit et se réfère à la définition actuelle de SLA pour extraire les données de la chronologie SLA. La chronologie SLA affiche les informations de SLA de tâche comme si la réparation de SLA était déjà exécutée, qu'elle l'ait été ou non.

Information associée

Utiliser la chronologie SLA pour déterminer le calendrier d'activité

Utiliser la chronologie SLA pour comprendre les changements d'étape de SLA

Utiliser la chronologie SLA pour valider une nouvelle définition de SLA

Comprendre pourquoi un SLA ne s'est pas déclenché comme prévu

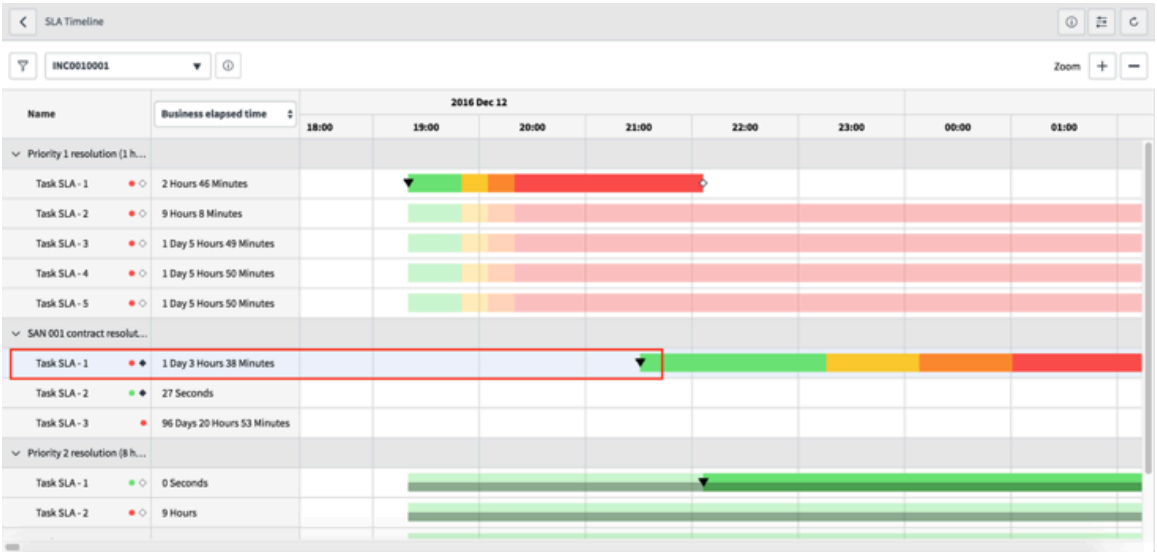
Comprendre pourquoi un SLA ne s'est pas déclenché comme prévu

Décrit les conditions sous lesquelles un SLA peut ne pas se déclencher comme prévu.

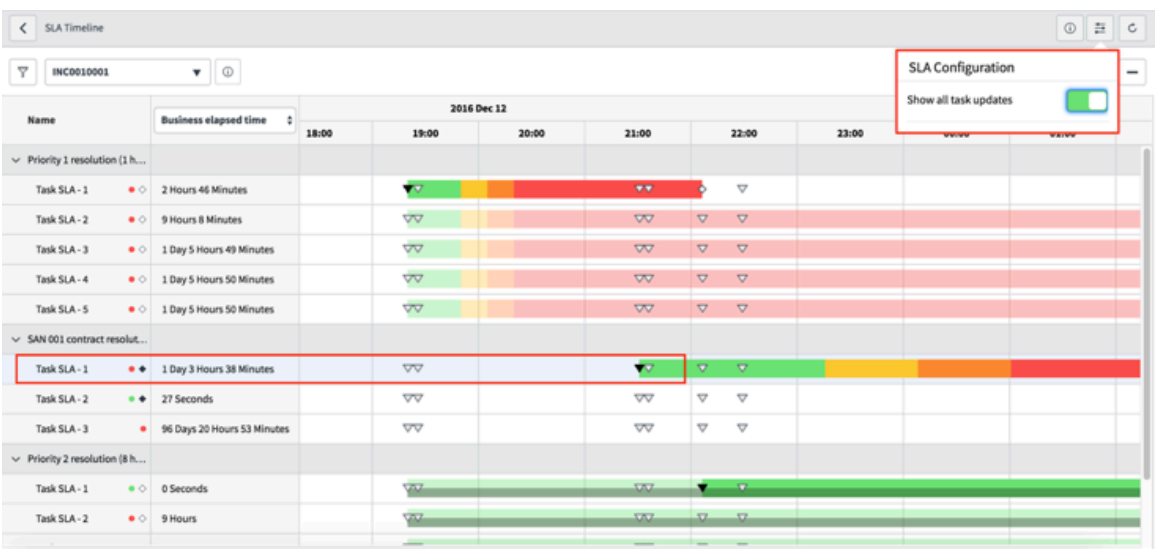
Dans le cas de l'exemple de SLA de tâche -1 (surligné dans la capture d'écran), un gestionnaire de SLA peut s'attendre à ce que ce SLA se soit déclenché plus tôt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



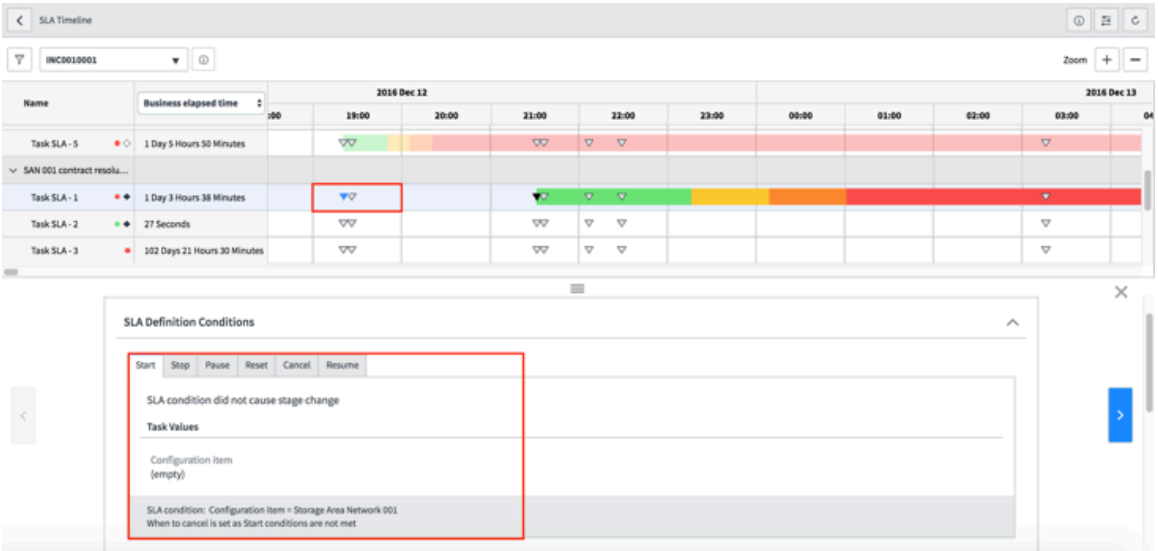
Pour résoudre cette incohérence, le gestionnaire de SLA peut activer **Afficher toutes les mises à jour de tâches** dans le menu des paramètres en haut à droite de la chronologie SLA. La chronologie SLA affiche les mises à jour de tâches qui ne provoquent pas de changement d'étape SLA sous la forme d'un triangle blanc.



Si vous cliquez sur les mises à jour de la première ou de la deuxième tâche qui n'ont pas causé de changement d'étape, la section des détails affiche les conditions de démarrage du SLA et les valeurs de tâche essentielles pour déclencher la condition de démarrage. Dans ce cas, le champ d'élément de configuration n'est pas renseigné et les conditions de la définition de SLA sont configurées pour se déclencher lorsque l'élément de configuration est défini avec CI SAN 001.

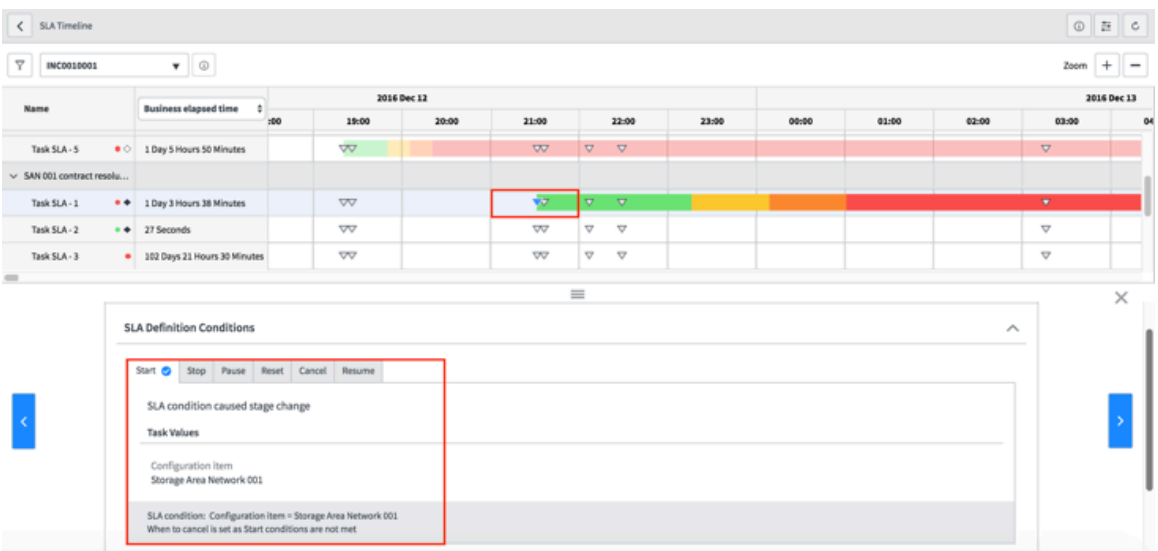
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lors de l'inspection des détails de la mise à jour de tâche qui a déclenché la condition de démarrage de SLA, vous pouvez constater que l'élément de configuration est défini sur Réseau de zone de stockage 001, qui correspond à la condition de démarrage de la définition de SLA.

Afficher toutes les mises à jour de tâches est un outil puissant pour aider les gestionnaires de SLA à comprendre pourquoi un SLA peut ne pas s'être comporté comme prévu.



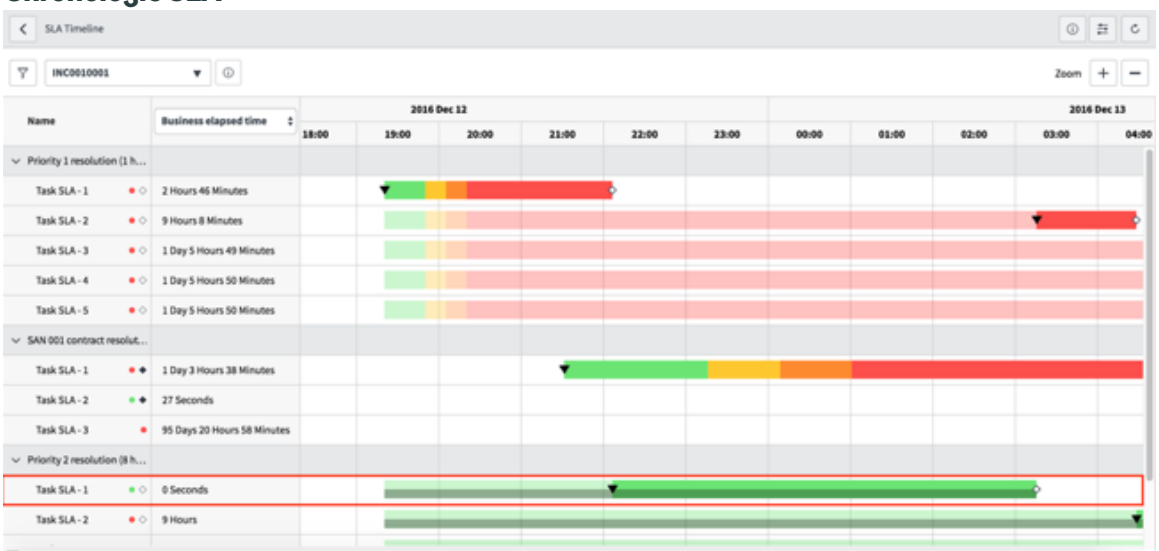
Utiliser la chronologie SLA pour déterminer le calendrier d'activité

Cet exemple montre comment utiliser la chronologie SLA pour déterminer les calendriers d'activité et le pourcentage de temps d'activité restant d'un SLA de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

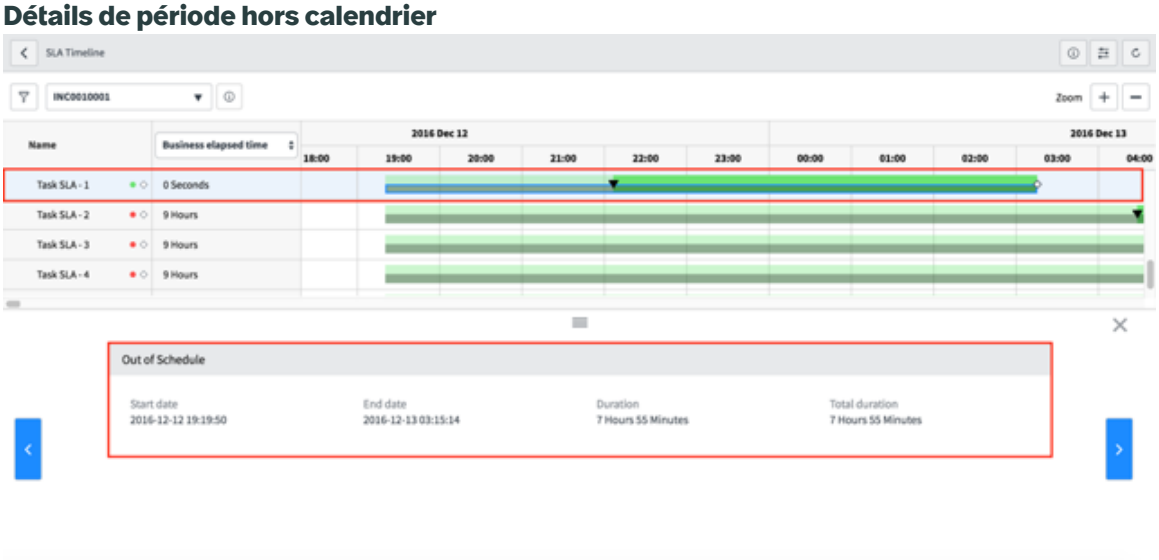
Chronologie SLA



Dans l'exemple ci-dessus, le pourcentage d'activité pour l'incident de priorité 2 est de 0 seconde. La bande sombre dans la chronologie SLA détermine la période pendant laquelle le SLA était hors calendrier. Le temps du SLA n'est pas calculé pendant la période hors calendrier. Ainsi, le temps écoulé d'activité est de 0 puisque la durée totale de ce SLA est hors calendrier.

Si vous voulez plus de détails sur la durée hors calendrier, vous pouvez placer le curseur de votre souris au-dessus de la bande sombre pour obtenir des informations sommaires, ou cliquer dessus. La section des détails de la période hors calendrier fournit des informations détaillées sur le calendrier, notamment les heures de sortie et de retour en période d'activité, la durée actuelle de cette période hors calendrier et la durée totale de toutes les périodes hors calendrier pour l'ensemble du SLA. Cela donne une vision détaillée des moments où le temps était comptabilisé ou non pour le SLA.

Détails de période hors calendrier



À l'aide d'un autre exemple, vous pouvez mieux comprendre comment le temps d'activité d'un SLA est calculé. Dans l'exemple ci-dessous, la durée totale définie pour le SLA de tâche 2 est de 8 heures. La zone en surbrillance montre que le SLA est hors calendrier de 07h00 à 08h00 et commence à accumuler du temps à 8h00, atteignant 50 % de sa durée totale à 12h00. De 12h00 à 14h00, le SLA accumule de 50 à 75 % de sa durée totale et de

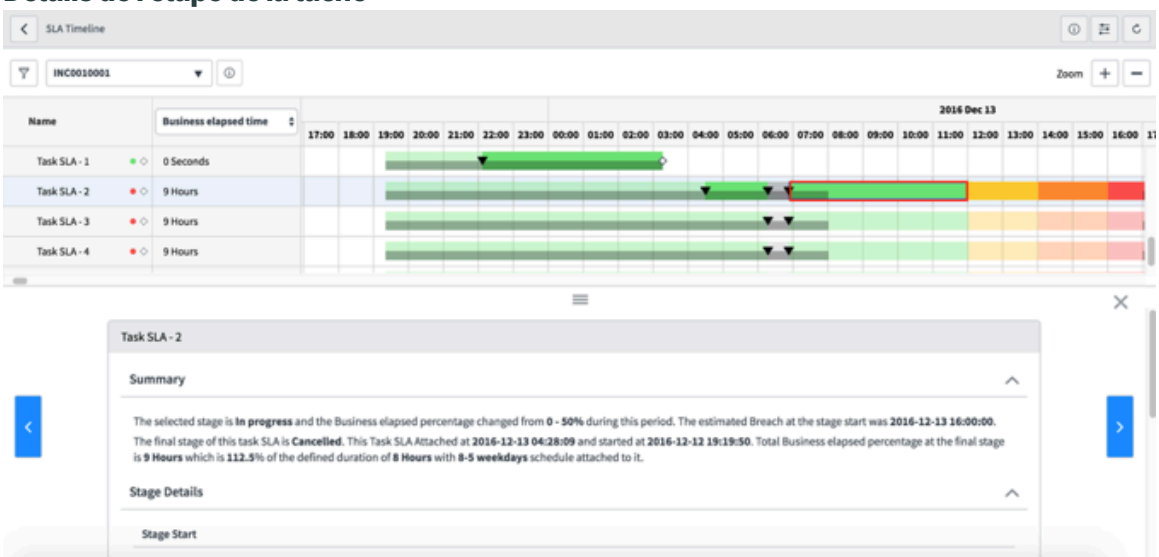
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

14h00 à 16h00 il accumule de 75 à 100 % de sa durée totale, pour finalement être rompu à 16h00.

À tout moment, vous pouvez survoler n'importe quelle étape pour obtenir un résumé de ses informations, ou cliquer sur une étape du SLA pour obtenir des détails sur celle-ci, notamment un résumé et le détail des heures de début et de fin de l'étape.

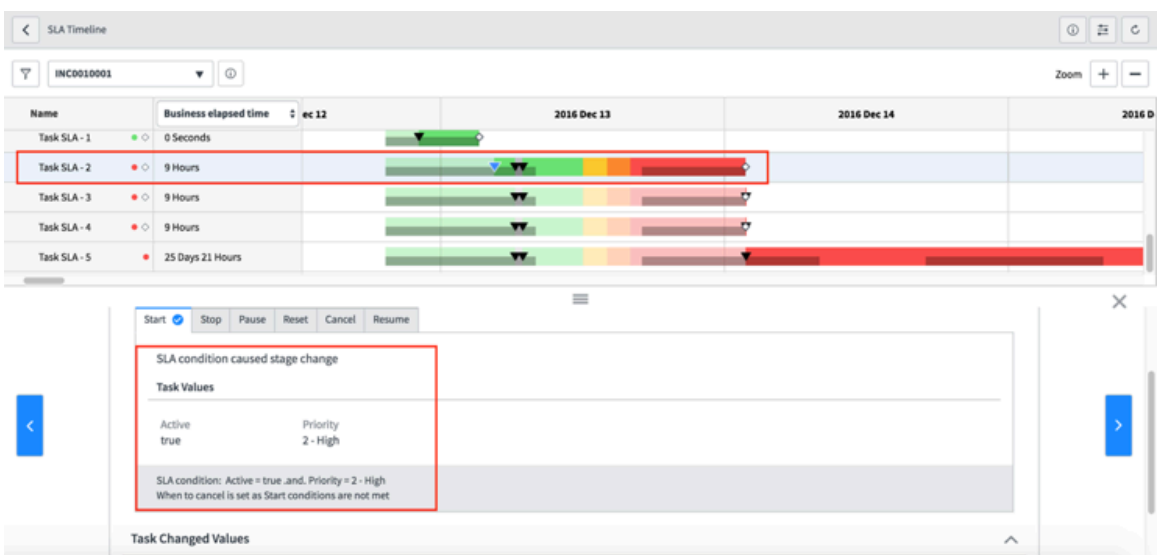
Détails de l'étape de la tâche



Utiliser la chronologie SLA pour comprendre les changements d'étape de SLA

Décrit comment vous pouvez comprendre les changements d'étape de SLA en utilisant la chronologie SLA.

En prenant l'exemple du SLA de tâche 2, vous pouvez voir une période de temps rétroactif et hors calendrier précédant la mise à jour des tâches qui a amené le SLA à être attaché à INC0010001. La mise à jour des tâches est représentée par le premier triangle. Lorsque cet événement est sélectionné, le volet de détails s'affiche et l'onglet Démarrage dispose d'une coche bleue et est mis en surbrillance, indiquant que c'est la condition de la définition de SLA que cet événement a vérifié, et les valeurs de tâche qui ont vérifié la condition de démarrage de la définition de SLA.

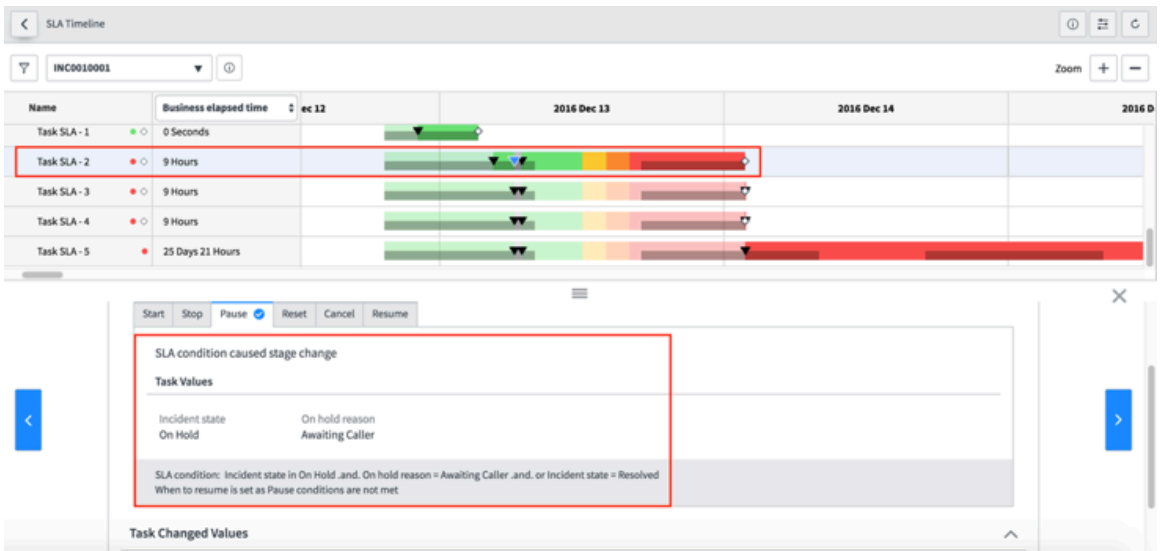


Lorsque la deuxième mise à jour de la tâche déclenchant un changement d'étape de SLA se produit, représentée par le deuxième triangle noir, vous pouvez voir qu'elle déclenche

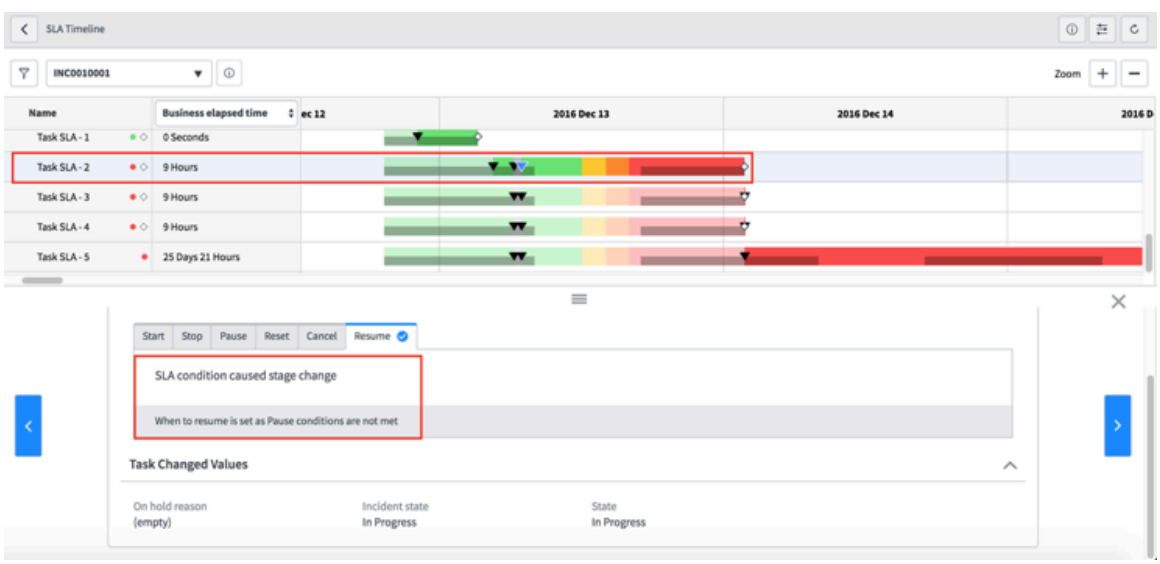
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une condition de pause. Si vous sélectionnez cet événement dans la chronologie, le volet de détails affiche en surbrillance la pause avec une coche bleue indiquant une correspondance. Une fois de plus, les valeurs de tâche qui remplissent la condition de la définition de SLA sont affichées afin que vous puissiez voir facilement pourquoi le changement d'étape s'est produit.



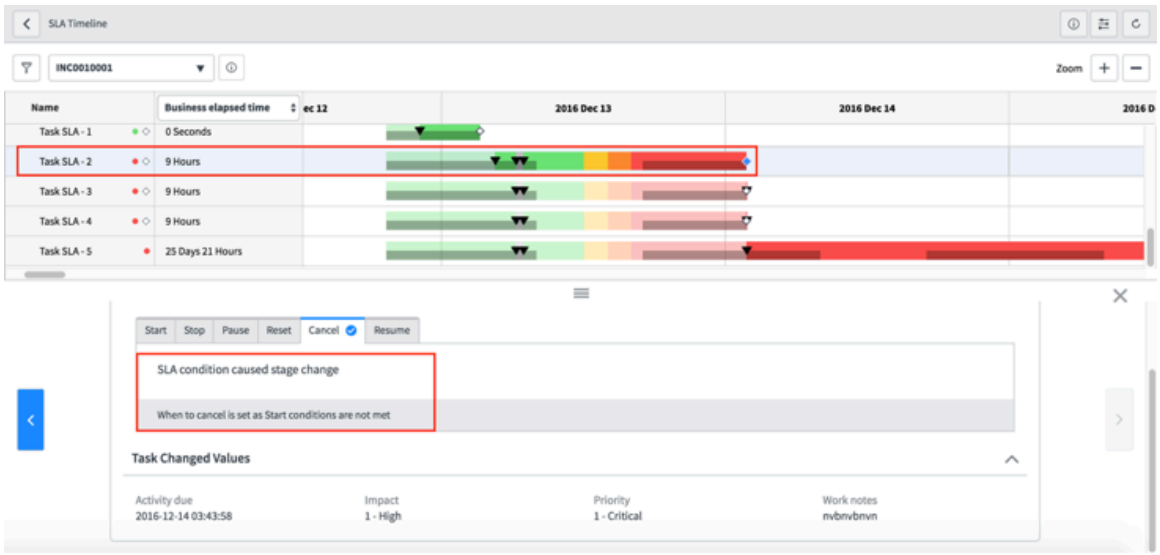
De même, lorsque la troisième mise à jour de la tâche déclenchant un changement d'étape se produit, vous pouvez voir que le SLA reprend. Lorsque vous cliquez sur cette mise à jour, la section de détails de l'étape met en évidence l'onglet Reprise qui contient maintenant une coche bleue et fournit des informations détaillées sur la mise à jour des tâches qui s'est produite et les conditions de SLA que cette mise à jour a remplies.



Le SLA continue d'accumuler du temps jusqu'à ce qu'il soit rompu, ce qui est représenté visuellement par les couleurs jaune, orange et rouge. Finalement, une autre mise à jour de la tâche se produit et déclenche les conditions d'annulation du SLA, représentée par le losange blanc. La section de détails de l'étape met en évidence les conditions d'annulation du SLA de tâche. Dans ce cas, la définition de SLA déclenche une annulation lorsque « les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées ».

Traduction automatique

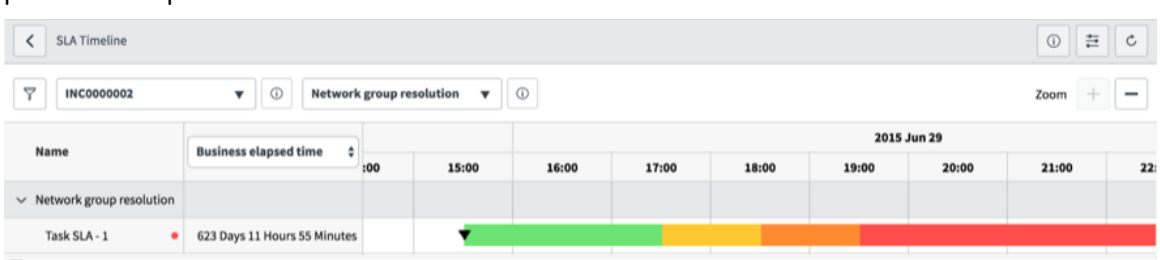
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utiliser la chronologie SLA pour valider une nouvelle définition de SLA

Lorsqu'une nouvelle définition de SLA est créée, la chronologie SLA peut être utilisée pour voir comment le SLA se comportera par rapport aux enregistrements de tâche existants.

À partir du formulaire de définition de SLA, ouvrez la chronologie SLA en cliquant sur le lien connexe Valider la définition de SLA. Sélectionnez une tâche dans le sélecteur de tâches en haut à gauche. La définition de SLA est automatiquement remplie pour vous. Lorsqu'une tâche correspondant à votre définition de SLA est sélectionnée, la chronologie SLA vous permet d'inspecter les différents éléments du SLA.



Moteurs des accords sur les niveaux de service (hérités)

Si vous utilisez une version antérieure du moteur SLA, vous pouvez passer au moteur 2011 pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités de gestion des niveaux de service.

Le moteur SLA a trois versions :

Version du moteur SLA	Description
Moteur d'escalade (avant 2010)	Suit seulement un SLA par tâche.
Le moteur 2010 (le module d'extension Gestion des niveaux de service)	Prend en charge plusieurs SLA par tâche. Les règles métier gèrent le traitement de ces SLA tandis que les workflows gèrent les notifications. La majorité de la logique se trouve dans une règle métier majeure unique appelée Process SLAs.
Le moteur 2011 (également composant du module d'extension Gestion des niveaux de service)	Les fonctionnalités du moteur SLA 2010 sont concentrées dans un certain nombre d'includes de script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Version du moteur SLA	Description
	Fournit des calculs de pause rétroactifs et permet la personnalisation du traitement des conditions de SLA grâce à l'utilisation de règles de conditions.

Champs SLA hérités

Auparavant, un seul SLA pouvait être attaché à une tâche par le moteur d'escalade. Les informations du SLA étaient stockées dans la table de tâches en utilisant les champs **Échéance du SLA**, **SLA créé** et **Escalade**.

Le moteur SLA de tâche permet désormais d'attacher plusieurs SLA à une seule tâche, ce qui rend les champs de tâche antérieurs redondants. Leurs équivalents sont dans la table **task_sla** pour chaque SLA attaché à la tâche.

- **SLA de tâche**, **Heure de la violation** : équivalent au champ Échéance du SLA
- **SLA de tâche**, **Rompu** : ce champ sera true si le SLA est rompu, le contraire du champ **SLA créé**.
- Il n'y a pas de champ équivalent pour le champ **Escalade**. Les notifications peuvent être envoyées via le workflow SLA et une augmentation de la priorité peut déclencher l'attachement de SLA supplémentaires à la tâche.

Remarque :
le champ **Durée d'activité** ne fait pas partie du moteur d'escalade ni du moteur de SLA de tâche.

Les champs de la **tâche** sont considérés comme hérités et ne sont pas mis à jour par le moteur de SLA de tâche. Si ces champs sont mis à jour, il se peut que le moteur d'escalade hérité soit encore en cours d'exécution. Cela peut se produire si vous avez mis à niveau à partir d'Express ou d'instances précédentes.

Pour empêcher le moteur d'escalade de fonctionner, configurez la propriété *com.snc.sla.run_old_sla_engine* sur false. Si cette propriété est définie sur false et que les champs sont toujours mis à jour, vérifiez les personnalisations apportées à votre instance.

Mettre à niveau le SLA vers le moteur 2011

Vous pouvez mettre à niveau le traitement SLA pour utiliser le moteur 2011.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des niveaux de service a été amélioré avec la capacité de scripter les règles de conditions pour les transitions de SLA, donnant un contrôle sur la façon dont les conditions dans une définition de SLA sont utilisées. Veuillez consulter la documentation avant d'activer les améliorations pour comprendre comment le nouveau moteur aura un impact sur les personnalisations existantes

Remarque :
l'activation du moteur SLA 2011 désactivera toutes les règles métier sur la table `task_sla` (à l'exception de la règle *`Task SLA Empty Schedule Warning`*, qui fait partie du moteur 2011). Si vous avez ajouté des règles métier supplémentaires ou personnalisé les règles métier par défaut, celles-ci ne seront pas automatiquement désactivées. Vous devez donc examiner ces personnalisations et désactiver manuellement ces règles métier avant d'effectuer ce changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La règle de traitement des SLA par défaut sur la table des tâches sera également désactivée, de sorte que toute personnalisation de ce script doit être intégrée dans le nouveau moteur de SLA.

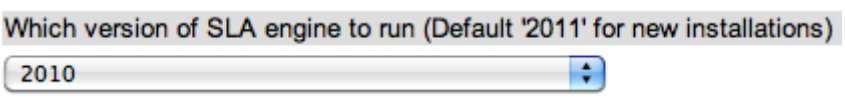
En outre, les informations de violation sont supprimées du champ **Étape** et stockées dans le nouveau champ **Rompu**.

Pour activer les nouvelles fonctionnalités :

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés de SLA**.
2. Modifiez la propriété suivante de 2010 à 2011 :

   Example

   Par défaut, le moteur 2011 définit le champ **Étape** comme **En cours**, le rouge ombragé indiquant un état de violation, et définit le champ **Rompu** sur true. Le SLA continue de fonctionner jusqu'à ce que les conditions d'arrêt soient remplies.

Organiser le processus de migration

Il existe plusieurs façons de convertir les anciens SLA en nouveaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Effectuez les étapes suivantes pour organiser le processus de conversion :

Procédure

1. Convertissez les anciens SLA en nouvelles définitions de SLA, mais laissez le marqueur Actif non coché sur chacun.
2. Sauvegardez les anciens SLA en exportant la table en XML.
3. Désactivez les anciens SLA, en définissant la propriété système **Exécuter l'ancien moteur SLA (Politique système -> Gestion des SLA)** (`com.snc.sla.run_old_sla_engine`) sur **false**.
   Ce paramètre désactive l'ancien moteur SLA hérité, afin d'empêcher que les deux moteurs ne fonctionnent en même temps et soient en conflit. Cette propriété est définie par défaut sur true, mais sera définie sur false par les nouveaux modules d'extension SLA, désactivant ainsi les anciens SLA.
4. Activez les nouvelles définitions de SLA en cochant les marqueurs Actif sur chacune.
5. Naviguez vers **Incident** > **Ouvrir** et utilisez l'éditeur de liste pour « toucher » chaque enregistrement.
   Au fur et à mesure que chaque enregistrement est mis à jour, le nouveau SLA de tâche s'attachera à chaque incident. S'il y a trop d'incidents ouverts pour les toucher efficacement dans l'éditeur de liste, exécutez une règle métier qui mettra à jour chaque incident ouvert.

Convertir un SLA en définition de SLA

Vous devez reproduire l'enregistrement SLA par défaut en tant que nouvelle définition de SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour convertir les anciens SLA en définitions de SLA :

Procédure

1. Transférez les champs **Nom** et **Table**.
2. Si vous le souhaitez, cochez la case **Démarrage rétroactif**.
   Dans ce cas, le SLA sera calculé à partir du moment où l'enregistrement est créé (ou à partir de la date et de l'heure de la tâche sélectionnée), plutôt qu'à partir du moment où le SLA est attaché. Ceci est particulièrement utile pour les SLA de tâche qui s'attacheront aux incidents actifs ayant d'anciens SLA fonctionnant actuellement.
3. Transférez le champ **Conditions** sur le champ **Conditions de démarrage**.
   Assurez-vous également d'ajouter **Actif = True** afin que les nouveaux SLA de tâche ne s'attachent pas aux incidents fermés lorsqu'ils sont mis à jour.
4. Définissez un nouvel ensemble de **conditions de pause** et de **conditions de fermeture**.
5. Définissez les champs **Type de durée** et **Durée**.
   Les anciens SLA ne prenaient pas en charge la durée relative, par conséquent pour configurer un SLA de tâche se comportant de la même manière qu'un ancien, sélectionnez **Durée définie par l'utilisateur** comme **type de durée** et indiquez ici la durée totale de toutes les escalades.

   Example
   Par exemple, pour un ancien SLA qui a des escalades de 4 heures vers Modérée, 2 heures vers Haute et 2 heures vers En retard, le nouveau SLA de tâche devrait avoir une **Durée** définie sur **Jours 0 Heures 08:00:00**.
6. Les anciens calendriers (Calendars) ont été remplacés par de nouveaux (Schedules), donc si les calendriers n'ont pas encore été définis, ils devront l'être.
7. Au lieu d'escalades, attachez un workflow SLA.
   Il existe un workflow SLA par défaut, cependant vous devez créer un nouveau workflow pour reproduire les niveaux d'escalade sur l'ancien SLA. Les niveaux d'escalade sont définis heure par heure, tandis que le workflow SLA utilise une minuterie de pourcentage.

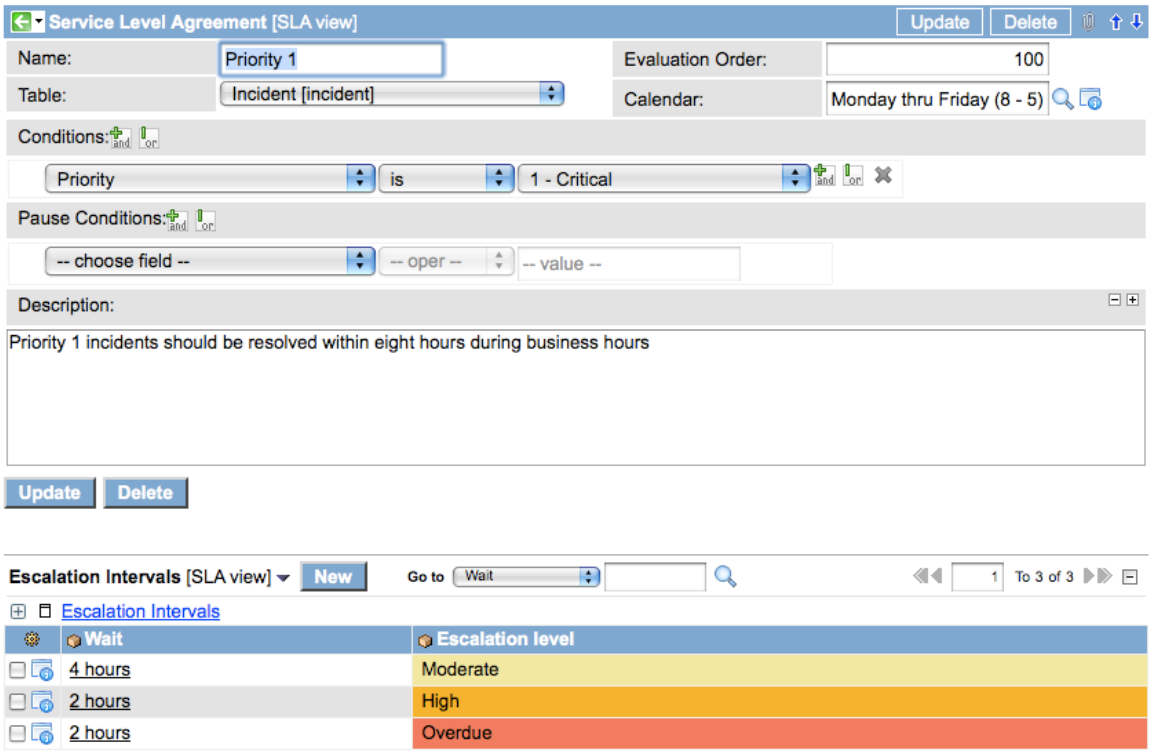
   Example
   Ainsi, pour l'exemple ci-dessus de 4 heures vers Modérée, 2 heures vers Haute et 2 heures vers En retard, le workflow aura besoin d'une minuterie de 50 %, puis de deux minuteries de 25 %. Les nouveaux enregistrements SLA de tâche n'utilisent pas les champs **Escalade** ou **SLA créé** sur l'enregistrement de tâche.

Example:
L'exemple suivant est un ancien SLA pour les incidents de priorité 1 à résoudre sur un calendrier du lundi au vendredi (8h-17h), avec des escalades vers Modérée en 4 heures, vers Haute en 2 heures et vers En retard en 2 heures :

Traduction automatique

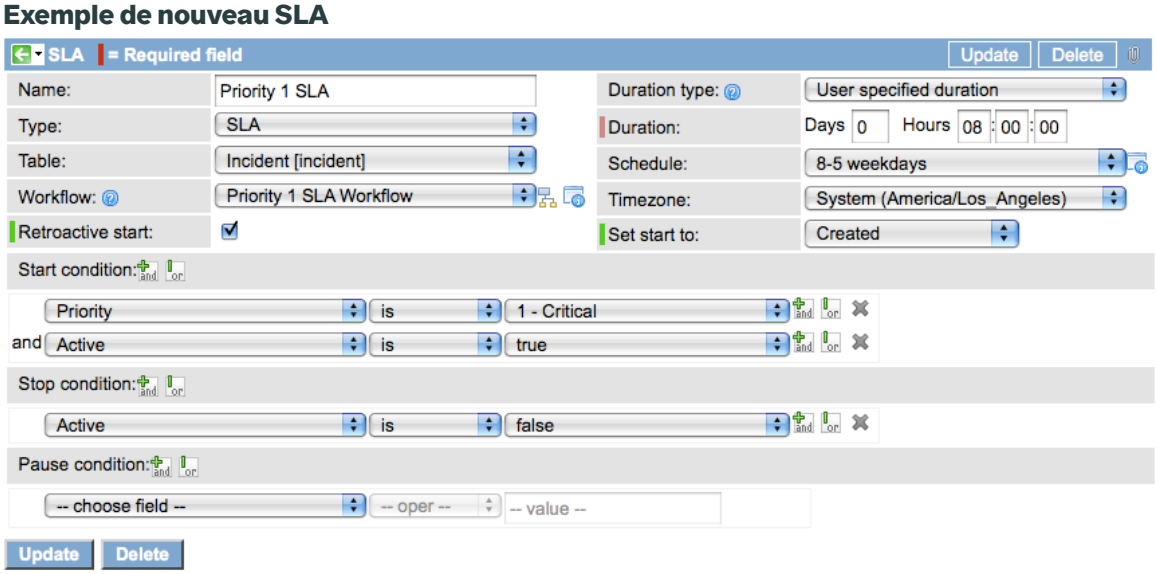
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'ancien SLA



Voici le nouveau SLA de tâche créé à partir des mêmes informations :

Exemple de nouveau SLA



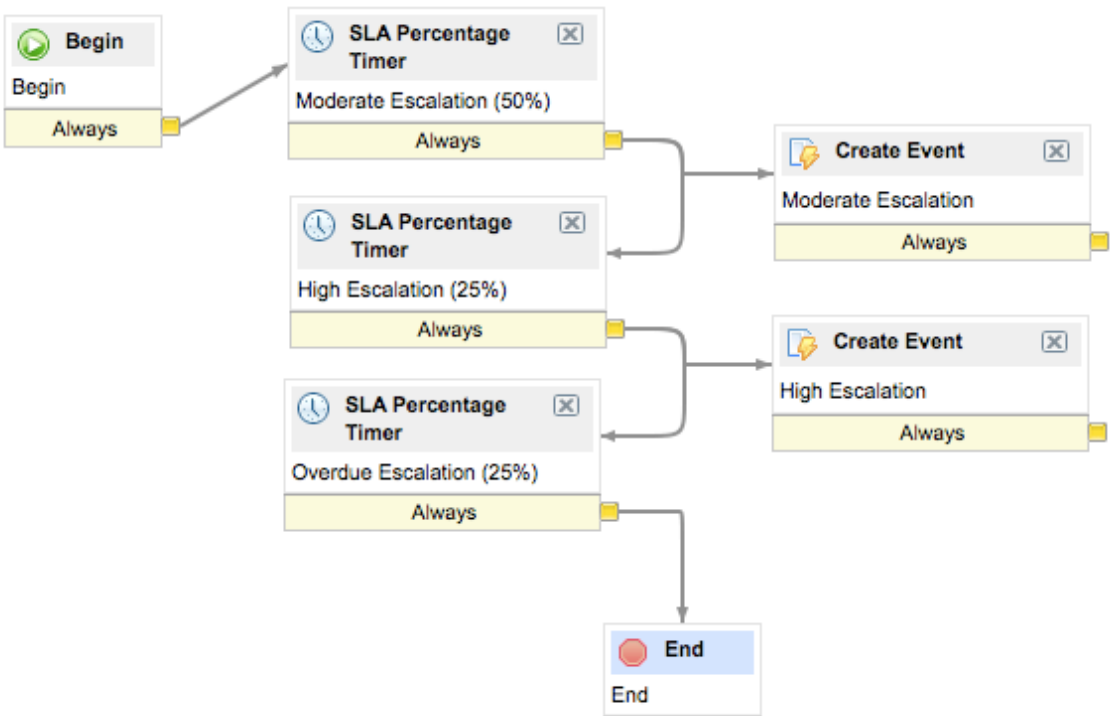
Voici le workflow régissant le nouveau SLA de tâche.

Remarque :
cet exemple de workflow répond à chaque escalade en déclenchant un événement. Une règle métier peut être configurée pour répondre aux événements d'escalade, ou le workflow peut être ajusté en fonction du processus de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau workflow SLA



Réactiver le moteur d'escalade

Le moteur d'escalade est remplacé par le moteur SLA 2011.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
ServiceNow Express utilisait l'ancien moteur d'escalade pour traiter les SLA. Si, pour une raison quelconque, un client ayant fait une mise à niveau depuis ServiceNow Express vers ServiceNow Enterprise veut réactiver le moteur d'escalade, il peut suivre les étapes ci-dessous.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Définissez la propriété `com.snc.sla.run_old_sla_engine` sur true.

Remarque :

ServiceNow recommande d'utiliser le moteur SLA 2011.

Table de SLA de tâche

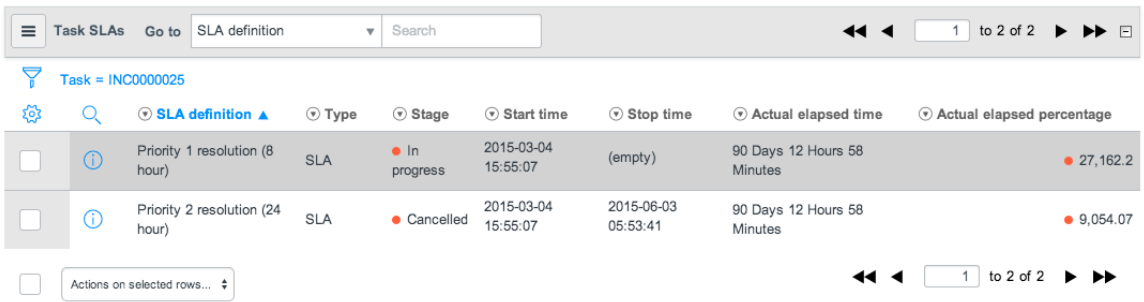
La table de SLA de tâche [task_sla] stocke les enregistrements des SLA de tâche pour les SLA attachés à des tâches particulières.

Pour chaque tâche, les SLA attachés sont accessibles dans une liste connexe sur le formulaire de la tâche.

Traduction automatique

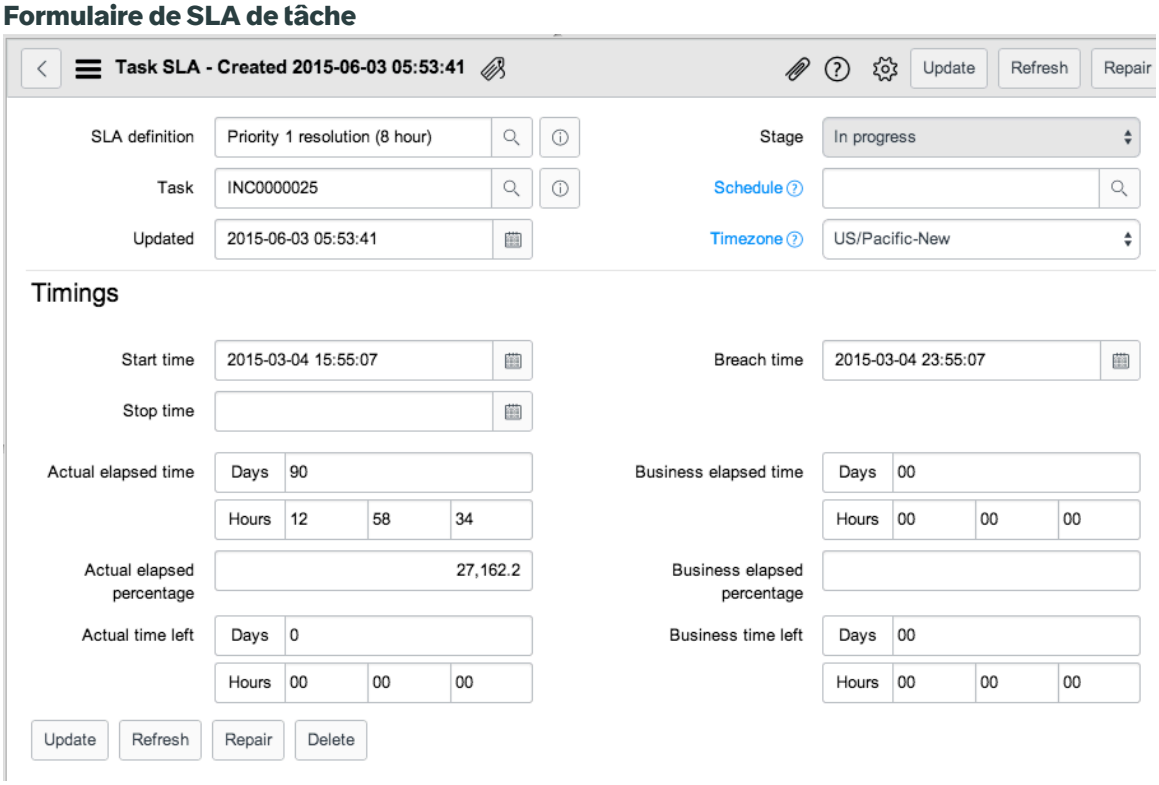
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de SLA de tâche



Le formulaire SLA pour une tâche montre plus de détails :

Formulaire de SLA de tâche



Valeurs d'étape

Les valeurs d'**étape** suivantes sont définies :

- **En cours**
- **Annulé**
- **En pause**
- **Terminé**

Remarque :
la valeur d'étape **Rompu** est également disponible pour les systèmes utilisant le moteur SLA 2010, ou fonctionnant en mode compatibilité.

Informations de minuterie

Les champs **Durées** sur le SLA de tâche contiennent les informations essentielles traitées par le moteur SLA :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs temporels des SLA de tâche

Champ	Description
Heure de début	Le moment où le SLA a démarré.
Heure de fin	Le moment où le SLA a pris fin.
Heure de violation	L'heure à laquelle le SLA sera rompu, ajustée en fonction de la durée de pause d'activité (pour les SLA de tâche avec un calendrier spécifié) ou la durée de pause (pour les SLA de tâche sans calendrier). **Remarque :** l'heure de violation est identique à l'heure de fin prévue.
Temps écoulé réel	Temps entre l'heure de début et maintenant (moins la durée de pause).
Pourcentage écoulé réel	Pourcentage du SLA déjà écoulé (moins la durée de pause).
Temps restant réel	Le temps restant avant la violation du SLA.
Temps écoulé d'activité	Temps compris dans le calendrier spécifié entre l'heure de début et maintenant (moins la durée de pause).
Pourcentage écoulé d'activité	Pourcentage du SLA déjà écoulé dans le calendrier spécifié (moins la durée de pause).
Temps restant d'activité	Temps compris dans le calendrier restant avant la violation du SLA.
Heure de violation d'origine	La date/heure à laquelle le SLA sera rompu, telle que calculée lors de l'attachement initial du SLA. **Remarque :** vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ.

Traduction automatique

Tableau de bord de vue d'ensemble de Gestion des niveaux de service

Le tableau de bord de vue d'ensemble de Gestion des niveaux de service fournit un aperçu des informations pertinentes sur les accords sur les niveaux de service (SLA) pour l'utilisateur connecté. Par défaut, il est disponible pour les utilisateurs possédant le rôle itil.

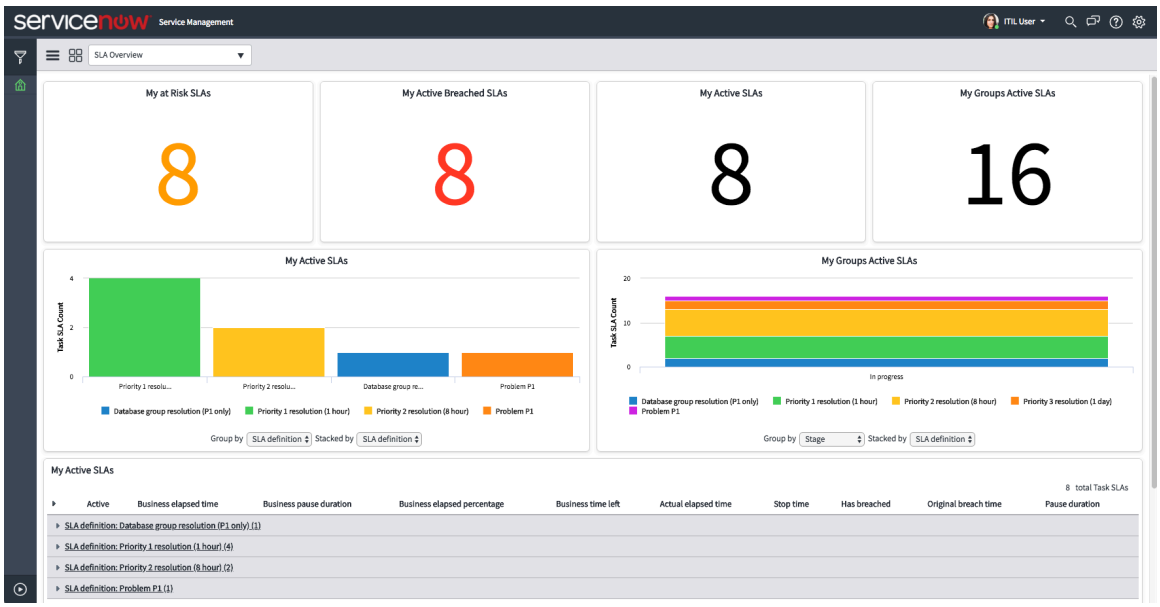
Le tableau de bord de vue d'ensemble est activé par défaut pour les nouveaux clients. La clients effectuant une mise à niveau depuis une version antérieure doivent activer le module d'extension Gestion des niveaux de service Dashboard (com.snc.sla.overview) pour activer cette fonctionnalité.

Vous pouvez accéder au tableau de bord d'une des manières suivantes :

- **Gestion des niveaux de service** > **Vue d'ensemble**
- **Self-service** > **Tableau de bord** > **Vue d'ensemble de SLA**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de vue d'ensemble de SLA



Composant de l'interface utilisateur	Description
Mes SLA à risque	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté qui ne sont pas encore rompus mais ont écoulé 75 % de leur durée.
Mes SLA actifs rompus	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté qui sont rompus.
Mes SLA actifs (nombre)	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté.
SLA actifs de mes groupes (nombre)	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à des groupes dont l'utilisateur connecté est membre.
Mes SLA actifs (histogramme)	Affiche un histogramme des SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté. Les données peuvent être regroupées et/ou empilées selon certains des champs disponibles dans les enregistrements SLA de tâche.
SLA actifs de mes groupes (histogramme)	Affiche un histogramme des SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à des groupes dont l'utilisateur connecté est membre. Les données peuvent être regroupées et/ou empilées selon certains des champs disponibles dans les enregistrements SLA de tâche.
Mes SLA actifs (liste)	Affiche une liste des SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté. Les données peuvent être regroupées selon certains des champs disponibles dans les enregistrements SLA de tâche.

Solutions Platform Analytics pour Gestion des niveaux de service

Cette Solution Platform Analytics contient des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Activer la solution Platform Analytics

Utilisez les widgets Analyse des performances sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec les solutions, Analyse des performances aide à améliorer votre application sans nécessiter de configuration complexe.

Remarque :
Les solutions incluent certains tableaux de bord qui sont inactifs par défaut. Vous pouvez activer ces tableaux de bord pour les rendre visibles par les utilisateurs finaux en fonction de vos besoins professionnels.

Pour un accès illimité à toutes les fonctionnalités de cette Solution Platform Analytics, souscrivez un abonnement à Analyse des performances. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Activer votre abonnement à Analyse des performances .

Pour activer la solution pour Gestion des niveaux de service, l'administrateur doit accéder à **Définitions système** > **Modules d'extension** et activer le module d'extension Gestion des niveaux de service PA Dashboard (com.snc.pa.sla.overview).

Pour utiliser Solution Platform Analytics, vous devez disposer d'un droit d'utilisation de Analyse des performances avec Gestion des niveaux de service.

Séparation de domaine et « Exécuter en tant » qu'utilisateur

Pour certaines solutions, l'administrateur système est l'utilisateur **Exécuter en tant que** qui s'occupe des travaux de collecte de données dans Solutions Platform Analytics. Dans d'autres solutions, l'utilisateur **Exécuter en tant que** pour les travaux de collecte de données est laissé vide. Vérifiez que l'utilisateur **Exécuter en tant que** existe sur l'instance et que cet utilisateur dispose du niveau d'accès approprié. Un utilisateur **Exécuter en tant que** inapproprié peut causer des erreurs ou limiter les données collectées. Ce paramètre n'a d'effet que si l'application Séparation de domaine est activée.

Information associée

Solutions Platform Analytics

Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord PA de Gestion des niveaux de service

Le module de vue d'ensemble de Accord sur les niveaux de service (SLA) fournit un tableau de bord d'analyse des performances (PA) permettant d'examiner d'un coup d'œil l'ensemble des informations sur les SLA.

Les utilisateurs ayant le rôle itil peuvent accéder au tableau de bord.

Vous pouvez accéder au tableau de bord PA d'une des manières suivantes :

- **Gestion des niveaux de service** > **Vue d'ensemble**
- **Self-service** > **Tableau de bord** > **Vue d'ensemble de SLA (Premium)**

Ce tableau de bord comporte les exigences suivantes :

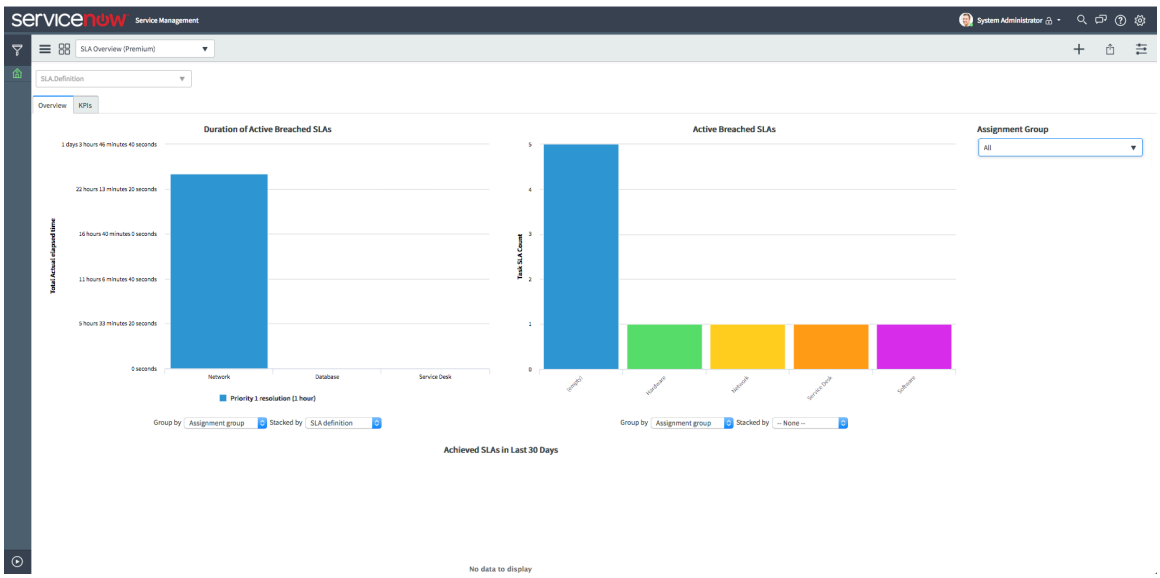
- Une autorisation d'utiliser Analyse des performances avec Gestion des niveaux de service.
- Le module d'extension Gestion des niveaux de service PA Dashboard (com.snc.pa.sla.overview), qui contient ce tableau de bord.
- Vous devez activer le module d'extension Répartitions de SLA (com.snc.sla.breakdowns), car certains des rapports sont générés à partir de données de répartition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble

Tableau de bord PA de SLA - Présentation



Composant de l'interface utilisateur	Description
Durée des SLA actifs rompus	Utilise les données de répartition de SLA disponibles pour générer un rapport montrant le temps passé à travailler sur les SLA de tâche rompus qui sont encore actifs et dont le type de définition de SLA est SLA. Utilisez les listes de répartition Grouper par et Empilé par pour afficher différentes représentations de ces données, par exemple Grouper par groupe d'affectation et Empilé par définition de SLA. Le filtre de groupe d'affectation sur la droite peut être utilisé pour limiter les données affichées dans ce rapport à un groupe spécifique.
SLA actifs rompus	Ce graphique montre tous les SLA de tâche rompus qui sont encore actifs et dont le type de définition de SLA est SLA. Utilisez les listes de répartition Grouper par et Empilé par pour afficher différentes représentations de ces données, par exemple Grouper par groupe d'affectation et Empilé par définition de SLA. Le filtre de groupe d'affectation sur la droite peut être utilisé pour limiter les données affichées dans ce rapport à un groupe spécifique.
SLA atteints au cours des 30 derniers jours	Ce graphique montre toutes les tâches SLA qui se sont terminées sans violation au cours des 30 derniers jours et dont le type de définition de SLA est SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant de l'interface utilisateur	Description
	Utilisez les listes de répartition Grouper par et Empilé par pour afficher différentes représentations de ces données, par exemple Grouper par groupe d'affectation et Empilé par définition de SLA.

Onglet KPI

Le tableau de bord des KPI utilise les indicateurs Analyse des performances suivants :

Indicateur	Version introduite
Durées moyennes des SLA de tâches rompus fermés aujourd'hui	London
Nombre de SLA de tâches fermés aujourd'hui	London
Durée moyenne des SLA réalisés aujourd'hui	London
Nombre de SLA de tâches fermés réalisés aujourd'hui	London
SLA réalisés aujourd'hui	Londres

Remarque :
Ces indicateurs sont calculés quotidiennement pour fournir une analyse de tendance.

D'autres opérations sont effectuées sur les indicateurs Analyse des performances pour générer les KPI suivants dans le tableau de bord :

KPI basés sur des indicateurs Analyse des performances

Composant de l'interface utilisateur	Description
% des SLA actifs rompus (quotidien)	Montre le pourcentage de SLA de tâche actifs qui ont été rompus hier.
Durée moyenne d'affectation (rompus)	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche rompus terminés hier. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance. Ce rapport est basé sur les données de répartition de SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.
% de SLA réalisés (quotidien)	Montre le pourcentage de SLA de tâche qui ont été terminés sans violation hier. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance.
Durée moyenne des affectations (réalisées)	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche réalisés et terminés hier. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI basés sur des indicateurs Analyse des performances (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	Ce rapport est basé sur les données de répartition SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.
Durée moyenne des affectations pour les SLA rompus	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche rompus terminés hier, répartis par groupe d'affectation ou définition de SLA. Utilisez le champ **Répartition** pour modifier les données de répartition affichées. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance. Ce rapport est basé sur les données de répartition de SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.
Durée moyenne des affectations pour les SLA réalisés	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche réalisés terminés hier, répartis par groupe d'affectation ou définition de SLA. Utilisez le champ **Répartition** pour modifier les données de répartition affichées. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance. Ce rapport est basé sur les données de répartition de SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.

Séparation de domaine et Gestion des niveaux de service

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des niveaux de service. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Gestion des niveaux de service

- Gestion des niveaux de service aide les clients à surveiller, mesurer et rendre compte des accords convenus sur les niveaux de service (SLA) ; les définitions de SLA résument ces accords.
- Les utilisateurs ne peuvent voir que le contenu dans le domaine auquel ils ont accès.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des niveaux de service

L'intention de SLM est de fournir aux clients une attente de service dans un délai connu et la capacité de surveiller lorsque les niveaux de service ne sont pas atteints. Pour connaître les termes et définitions spécifiques, consultez Concepts de Gestion des niveaux de service.

- Les définitions de SLA et les SLA de tâche ont des champs de domaine. Toutefois, les SLA de tâche ne sont créés que dans le domaine de leur enregistrement de tâche associé.
- Les définitions de SLA doivent être définies dans un domaine locataire (ou global) afin que les SLA de tâche soient créés et attachés à une tâche (ou extension) donnée.
- Les SLA de tâche s'attachent à une tâche si une définition de SLA existe dans le domaine d'enregistrements de tâche ou un ancien domaine.
- Les SLA de tâche héritent toujours du domaine de leur enregistrement de tâche auquel ils sont attachés, qui inclut le workflow en cours d'exécution sur l'enregistrement SLA de tâche. S'il arrive qu'un enregistrement de tâche bascule, le SLA de tâche bascule également.
- Quand une définition de SLA existe dans un ancien domaine, elle peut être remplacée par celle d'un sous-domaine (administration déléguée).

Tables séparées par domaine

- Définition de SLA [contract_sla]
- SLA de tâche [task_sla]

Cas d'utilisation

- Un utilisateur ESS dans le domaine ACME se connecte et crée un incident, ce qui déclenche l'attachement d'un SLA. Le SLA est créé dans le domaine de l'enregistrement de la tâche associée (incident), qui est le domaine ACME. L'utilisateur ESS n'est pas en mesure de lire les enregistrements SLA. Ceux-ci sont limités aux rôles suivants :
  - Administrateur
  - ITIL
  - Administrateur de SLA
  - Gestionnaire de SLA
- Un utilisateur ITIL dans le domaine ACME se connecte et crée un incident. Le processus est le même que ci-dessus sauf que l'utilisateur ITIL peut lire l'enregistrement SLA attaché à l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si une définition de SLA existe dans le domaine ACME et ne répond pas aux besoins d'un sous-domaine ACME (enfant ACME), un administrateur de SLA peut y remédier. Les administrateurs de SLA peuvent accéder à la définition de SLA de ACME lorsque leur domaine de session est enfant ACME, apporter les modifications pertinentes et les enregistrer. L'administrateur de SLA est averti qu'un remplacement a été créé.
- Un utilisateur ITIL définit le domaine de session sur enfant ACME et crée un incident. Le SLA de tâche est créé en utilisant la définition de SLA de l'enfant ACME.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Tests de démarrage rapide pour Gestion des niveaux de service

Validez que Gestion des niveaux de service fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des niveaux de service nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des niveaux de service - ATF Tests (com.snc.service_level_management.atf).

Tests de démarrage rapide Gestion des niveaux de service

Test	Description	Version
SLM : workflow de tâche SLA Gestion des niveaux de service Tâche SLA terminé	Testez la capacité d'un utilisateur à créer une tâche SLA et à terminer le workflow.	Orlando
SLM : workflow de tâche SLA Gestion des niveaux de service Tâche SLA annulé	Testez la capacité d'un utilisateur à créer une tâche SLA et à annuler le workflow.	Orlando
SLM : API REST du minuteur Gestion des niveaux de service Tâche SLA	Teste que la réponse API du minuteur SLA correspond aux données attendues par le composant sismique du minuteur SLA.	Paris

Information associée

Tests de démarrage rapide

Configurer les propriétés de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Vous pouvez configurer les propriétés du moteur de SLA, des logs et de réparation en fonction des exigences de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Moteur de SLA

configurer les propriétés du moteur de SLA.

Logs de SLA

configurer les propriétés des logs pour les includes de script de SLA et la destination de sortie des logs.

Réparation de SLA

configurer les propriétés pour le processus de réparation de SLA.

Propriétés du moteur de SLA

Les administrateurs peuvent gérer le moteur de SLA en utilisant les propriétés du moteur de SLA.

Naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur de SLA** pour voir les propriétés du moteur de SLA.

Propriétés du moteur de SLA

Nom de la propriété	Description
com.snc.sla.calculation.percentage	Valeur « Pourcentage écoulé réel » maximale après laquelle la tâche planifiée « SLA - mise à jour des calculs » arrête de calculer régulièrement les valeurs de durée du SLA. Utilisée pour éviter la mise à jour inutile des enregistrements rompus depuis longtemps. La valeur « 0 » arrête tous les calculs et un champ vide entraîne le calcul de tous les SLA. La valeur par défaut est de 1 000 %, de sorte que le recalcul s'arrête après que la rupture soit dépassée d'un facteur de 10. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000
com.snc.sla.maximum_duration	Durée maximale en jours autorisée dans la définition d'un SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 095
com.snc.sla.engine.version	Exécutez le moteur SLA 2011 (2010, 2011). • Type : liste de choix • Valeur par défaut : 2011
com.snc.sla.engine.async	Exécutez le moteur SLA 2011 de façon asynchrone après les opérations d'insertion ou de mise à jour de tâche. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.compatibility.breach	Activez la compatibilité avec le statut 2010 « rompu » des SLA (valeur par défaut : false). Activez cette option uniquement si vous avez besoin d'utiliser l'ancien mode d'affichage d'état de violation (dans la valeur de l'étape) pour le reporting. Il est préférable d'utiliser uniquement le « marqueur de violation ». • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.default_conditionclass	Le nom de classe de l'include de script qui sera utilisé pour évaluer Conditions de SLA pour le moteur SLA 2011 (utilisé pour activer un remplacement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	par votre propre extension de la classe SLAConditionBase). • Type : chaîne • Valeur par défaut : SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.run_for_breached	La mise à jour d'une tâche peut entraîner l'attachement d'un SLA déjà rompu, par exemple, quand un incident déjà ouvert depuis un certain temps est mis à niveau vers une priorité haute avec un SLA de résolution court. Par défaut, s'il y a un workflow spécifié dans la définition de SLA, il n'est pas exécuté si le SLA de tâche est attaché et si l'heure de fin prévue est déjà passée. Activez cette propriété si vous voulez que le workflow s'exécute pour un SLA de tâche déjà rompu lors de son attachement à la tâche. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.calculate_planned_end_time_after_breach	Continuez à recalculer la valeur « Heure de fin prévue » des SLA après leur violation. • Type : true | false • Valeur par défaut : false

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	Remarque : les clients zboot n'ont pas cette propriété disponible dans la page des propriétés du moteur de SLA.
com.snc.sla.calculation.use_time_left	Utilisez le champ « business_time_left » plutôt que le champ « business_percentage » pour calculer la durée de violation. L'utilisation de business_time_left est plus précise car le champ business_percentage est arrondi à 2 décimales. Par conséquent, dès qu'il atteint 99,995 %, il est enregistré comme 100 % et le SLA de tâche est marqué comme rompu. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
glide.sla.calculate_on_display	Recalculez les enregistrements des SLA de tâche lorsqu'un formulaire de tâche est affiché. Cela garantit que les calculs des SLA de tâche sont à jour, mais peut augmenter le temps de chargement de formulaire. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.always_populate_business_fields	Lorsque cette propriété est activée, les champs métier tels que le temps écoulé par activité seront renseignés avec les mêmes valeurs que celles des champs réels lorsqu'il n'y a pas de calendrier spécifié sur le SLA de tâche. Si la propriété est false, les champs métier seront vides lorsqu'un SLA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	de tâche n'a pas de calendrier. • Type : true | false • Valeur par défaut : true pour les nouvelles instances, false pour les instances mises à niveau

Propriétés des logs de SLA

Les administrateurs peuvent configurer les logs de SLA dans les propriétés de SLA.

Naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Logs de SLA** pour voir les propriétés des logs de SLA.

Les propriétés **Niveau de log pour ...** définissent les niveaux de log pour les includes de script concernés. Cela vous permet d'activer des logs plus élevés de manière ciblée lorsqu'un include de script particulier est invoqué par un SLA de tâche. Par exemple, si vous rencontrez un problème avec l'include de script **TaskSLAworkflow**, vous pouvez utiliser la propriété **com.snc.sla.workflow.log** pour activer les logs sur cet include de script. Ces propriétés sont toutes fixées par défaut au niveau **Avis**.

Propriétés des logs de SLA

Propriété des logs de SLA	Description
com.snc.sla.task_sla_controller.log	Niveau de log pour TaskSLAController
com.snc.sla.task_sla.log	Niveau de log pour TaskSLA
com.snc.sla.condition.log	Niveau de log pour SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.log	Niveau de log pour TaskSLAworkflow
com.snc.sla.calculatorng.log	Niveau de log pour SLACalculatorNG
com.snc.sla.repair.log	Niveau de log pour SLARepair (la réparation de SLA doit être activée pour que cette propriété soit utilisée)
com.snc.sla.log.destination	Destination de sortie des logs. Sélectionnez la destination des logs : soit sortie vers la base de données et les logs de nœud (par défaut), soit sortie uniquement vers les logs de nœud. La base de données et les logs de nœud (**gs.log**) sont visibles sous forme de journaux système de ServiceNow, les logs de nœud (**gs.print**) n'apparaissent que dans les fichiers de log.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveaux de log

Les niveaux de log suivants sont disponibles pour les propriétés **Niveau de log pour...** :

Niveaux de log

Niveau	Nom	Description
Emerg	Urgence	Échec total.
Alert	Alerte	Corruption du système d'une base de données, par exemple.
Crit	Critique	Typiquement utilisé pour les erreurs matérielles, par exemple.
Err	Erreurs	Erreurs
Warning	Avertissements	Avertissements
Notice	Avis	Action requise possible mais pas essentielle.
Info	Informations	Aucune action n'est requise.
Debug	Débogage	Généralement non utilisé, sauf pour capturer autant d'informations que possible pour le diagnostic de pannes.

Remarque :
par défaut, les niveaux de log sont configurés sur **Notice**

Propriétés de la réparation de SLA

Les administrateurs peuvent gérer la fonction de réparation de SLA en utilisant les propriétés système.

Naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Réparation de SLA** pour voir les propriétés de la réparation de SLA.

Propriétés de la réparation de SLA

Nom de la propriété	Description
com.snc.sla.repair.enabled	Activez la réparation de SLA. Lorsque cette option est activée, les modules et les actions d'interface utilisateur de la réparation seront activés. • Type : true / false • Valeur par défaut : true pour les nouvelles instances et false pour les instances mises à niveau
com.snc.sla.repair.use_repair_workflow	Lors de la réparation de SLA, utilisez le workflow de réparation au lieu de celui configuré dans la définition de SLA. • Type : true / false • Valeur par défaut : false pour les nouvelles instances, true pour les instances mises à niveau • Pour en savoir plus : Configurer la réparation de SLA
com.snc.sla.repair.workflow	Nom du workflow de réparation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la réparation de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : workflow de la réparation de SLA par défaut

Migrer vers la gestion des niveaux de service

Migrez le traitement SLA depuis le moteur d'escalade pour utiliser la fonctionnalité de gestion des niveaux de service.

Les deux différences fondamentales entre l'ancien moteur SLA et le nouveau module d'extension Gestion des niveaux de service sont que les tâches peuvent maintenant exécuter plusieurs SLA simultanément, et que le concept d'*escalade* a été remplacé par l'éditeur de workflow, plus robuste. Cela permet aux administrateurs un meilleur contrôle sur les actions, les notifications et les événements déclenchés par les tâches, pour prendre en compte des processus de gestion des niveaux de service mieux établis.

Si une instance a utilisé le moteur SLA d'origine et vient d'activer le module d'extension Service Level Agreements (SLA), les anciens SLA ne fonctionneront pas. Pour fonctionner, ils doivent être convertis en nouveaux enregistrements de définition de SLA, qui attacheront les enregistrements SLA de tâche appropriés aux enregistrements de tâche correspondants. Cela se fait manuellement en créant de nouveaux enregistrements de définition de SLA qui reflètent la définition de l'ancien SLA. Les anciens SLA continueront de fonctionner, mais chaque fois qu'une tâche sera mise à jour, les nouveaux SLA de tâche appropriés s'attacheront.

Une fois que les nouveaux SLA de tâche sont implémentés, ils s'attacheront à n'importe quel incident nouveau ou mis à jour, y compris ceux qui ont déjà d'anciens SLA attachés. Si un nouveau SLA de tâche est défini avec un démarrage rétroactif, il calculera automatiquement la durée à partir de ce point dans le passé, ce qui signifie que la durée restera exacte.

Lorsqu'elle est activée, la propriété **Calculer le temps de pause SLA antérieur pour les nouveaux SLA rétroactifs (uniquement pour le moteur SLA 2011)** calcule le temps de pause lorsqu'un SLA rétroactif est attaché.

Par exemple : si un SLA rétroactif s'attache à un incident une heure après sa création, et remplit les conditions de pause pendant une demi-heure, alors le temps écoulé est d'une demi-heure plutôt que d'une heure complète.

Remarque :
cette propriété n'est utilisée qu'avec des tables auditées. Les tables qui ne sont pas vérifiées ignorent le temps de pause avant la création de l'enregistrement.

Opérations pour la fiabilité des sites

Pour offrir des expériences client modernes, les entreprises s'appuient sur des services digitaux. Ces services digitaux s'exécutent sur des applications qui ont besoin d'un développement, de tests et d'une production rapides pour fournir des résultats commerciaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de la version Washington DC, Opérations pour la fiabilité des sites ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les entreprises qui offrent des résultats de transformation digitale déplacent davantage de charges de travail dans le cloud et se concentrent sur des micro services et des applications modulaires. Les DevOps et les SRE (Site Reliability Engineers) doivent désormais coopérer. L'application ServiceNow® Opérations pour la fiabilité des sites (SR Ops) facilite le fonctionnement des équipes SRE (Site Reliability Engineering).

Résilience des services au sein des équipes distribuées et centralisées

Les SRE (Site Reliability Engineers) définissent les objectifs de fiabilité, mesurent ces objectifs et travaillent à améliorer les services selon les besoins. L'application Opérations pour la fiabilité des sites permet aux SRE d'enregistrer les services, de surveiller l'intégrité des services et de répondre efficacement aux alertes et aux incidents.

Grâce à SR Ops, les équipes SRE peuvent :

- Gérer leurs calendriers d'astreinte et leurs escalades
- Corréler les signaux de télémétrie à partir des outils de surveillance
- Gérer les règles d'alerte pour les signaux de télémétrie

SR Ops offre au service des opérations IT centrales :

- Une visibilité centrale sur les services enregistrés par les équipes SRE
- Une visibilité sur le travail des équipes distribuées, sans les ralentir

Regardez la vidéo suivante pour acquérir une compréhension générale de SR Ops et de son utilisation. Introduction à l'interface utilisateur de Now Platform

Consulter notre communauté

Pour bénéficier d'un leadership éclairé et de conseils prescriptifs, et pour interagir avec l'équipe produit ainsi qu'avec d'autres clients utilisant SR Ops, consultez la communauté SR Ops .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Introduction à SR Ops

Il existe deux guides principaux de configuration de SR Ops. Pour commencer, le guide de configuration SR Ops, qui aide les administrateurs à configurer le produit. Ce guide couvre également les configurations devant être effectuées par le service IT central avant que les équipes SRE ne commencent à utiliser le produit. Ensuite, le guide utilisateur SR Ops, qui aborde les actions devant être effectuées par les équipes SRE avant de commencer à gérer les services dont elles sont propriétaires dans SR Ops.

Guide de configuration SR Ops	Guide d'utilisateur SR Ops
(pour les administrateurs et le service IT central)	(pour les équipes SRE)

Intégrations prises en charge

- Intégrations de télémétrie
  - AWS
  - Azure
  - Datadog
  - Dynatrace
  - Google Cloud
  - Grafana
  - New Relic
- Intégrations de collaboration
  - Slack
  - Microsoft Teams
- Intégrations de notification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Twilio
- Nexmo

Obtenir de l'aide depuis les ressources SR Ops

- Poser ou répondre à des questions dans la communauté SR Ops .
- Contacter Service et assistance client .

Guide de configuration SR Ops

L'application SR Ops est disponible sur ServiceNow Store. Voici comment démarrer après votre inscription à l'espace de travail SR Ops.

Processus de configuration de SR Ops pour votre organisation

Étape	Description	Contenu affiché
Installer l'application Opérations pour la fiabilité des sites	Installez l'application Opérations pour la fiabilité des sites et plusieurs applications d'assistance.	Installer l'application Opérations pour la fiabilité des sites
	SR Ops prennent en charge l'équipe SRE (Site Reliability Engineering).	Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SR Ops

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description	Contenu affiché
Affecter des rôles d'utilisateur		
Facultatif : configurer des notifications SMS et vocales	Vous pouvez installer et configurer des SMS et des canaux vocaux pour notifier les SRE.	Facultatif : configurer des notifications SMS et vocales
Configurer le type de demande de changement pour SR Ops	Configurez un type de demande de changement unique et optimisé pour SR Ops.	Configurer le type de demande de changement pour SR Ops

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description	Contenu affiché
Configurer le démarrage rapide	Pour créer une équipe SR Ops pour la première fois, les utilisateurs demandent l'élément de catalogue utilisé pour créer une équipe. Importez et configurez l'ensemble de mises à jour qui inclut l'élément de catalogue système-de-base et ses flux Hub d'intégration de prise en charge.	Configurer le démarrage rapide de SR Ops

Regardez la vidéo suivante pour en savoir plus sur la configuration de Opérations pour la fiabilité des sites et Mesures de fiabilité du site.

Configurer Opérations pour la fiabilité des sites et Mesures de fiabilité du site.

Installer l'application Opérations pour la fiabilité des sites

Installez l'application Opérations pour la fiabilité des sites et plusieurs applications d'assistance.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- SR Ops nécessite le produit ServiceNow suivant. Assurez-vous que le produit est installé avant d'installer SR Ops.

  Produit ITSM Standard

  La solution Gestion des services informatiques (ITSM) inclut des workflows évolutifs permettant de gérer et fournir des services informatiques à vos utilisateurs. Consultez Gestion des services IT.

- SR Ops nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer SR Ops.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Module d'extension Gestion des événements (com.glideapp.itom.snac)

  L'application Gestion des événements permet aux utilisateurs de créer des tickets de manière proactive à partir d'alertes, manuellement ou via l'automatisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour assurer le bon fonctionnement, la règle de gestion des alertes *SR Ops-Managed Alert* doit être exécutée en première (ordre = 1).
- Tous les éléments correspondant à la règle sont exclus du traitement par les règles de gestion des alertes suivantes (opération attendue).

- Le module d'extension suivant est facultatif mais recommandé. Assurez-vous que le module d'extension est activé avant d'installer SR Ops.

  Notification (com.snc.notify)

  Notification fournit des fonctionnalités de plateforme pour les appels vocaux, les téléconférences et les messages SMS générés par le workflow. Reportez-vous à Facultatif : configurer des notifications SMS et vocales.

  Remarque :
  si vous n'installez pas et ne configurez pas Notification, vous ne pouvez utiliser que les notifications par e-mail.

- SR Ops nécessite l'application ServiceNow Store suivante. Assurez-vous que l'application est installée avant d'installer SR Ops.

  Module d'extension Gestion des règles d'alerte (sn_em_arm)

  L'application Gestion des règles d'alerte permet aux utilisateurs de Gestion des événements de répondre automatiquement aux alertes. Les règles de gestion des alertes déterminent la réponse d'alerte requise, par exemple pour ouvrir un incident, un article de la base de connaissances ou une tâche, et pour lancer une action de correction. Gestion des règles d'alerte vous aide à répondre aux alertes. Vous pouvez créer des filtres pour préciser les conditions d'une règle afin que l'action de correction spécifiée dans la règle n'entre en vigueur que lorsque les conditions sont remplies. Par exemple, lancer le flux secondaire requis ou ouvrir un incident basé sur une alerte. L'historique des exécutions de l'alerte est automatiquement mis à jour pour indiquer les actions. Assurez-vous de disposer de la version Paris Patch 7 ou Quebec Patch 1.

  Gestion des événements Connecteurs

  L'application Gestion des événements Connecteurs active l'outil APM (Application Performance Management) pour envoyer des alertes à SR Ops. Les outils APM permettent aux organisations de surveiller les mesures des performances de leurs applications d'entreprise critiques, de recevoir des alertes pertinentes en cas de problèmes de performance et de générer des rapports pour analyser les performances de manière périodique. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

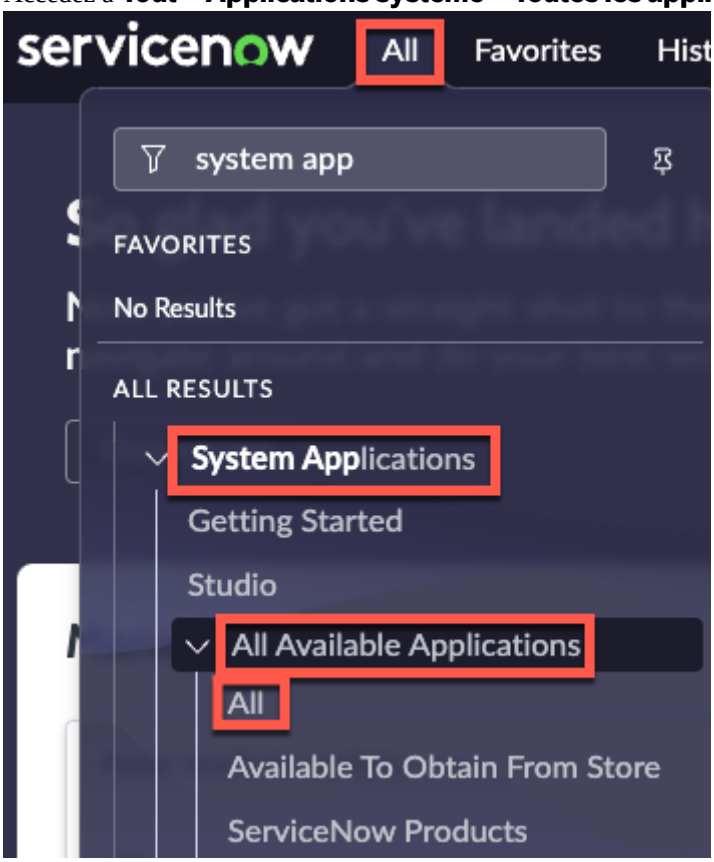
Les rôles et les données de démonstration sont installés avec SR Ops. Les données de démonstration comprennent des modèles qui accélèrent l'implémentation et aident les utilisateurs à comprendre SR Ops rapidement. Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SR Ops.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Désinstallez toute version antérieure de SR Ops, y compris les tables sous-jacentes.
2. Désinstallez toute version antérieure de Modern Ops Workflow, y compris les tables sous-jacentes.
3. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



4. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Opérations pour la fiabilité des sites.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

5. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer SR Ops.

6. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

7. Sélectionnez **Installer**.

Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SR Ops

Les rôles d'utilisateur vous permettent d'accorder aux utilisateurs l'accès à différentes parties de la console SR Ops. Les rôles déterminent les actions que les utilisateurs peuvent ou ne peuvent pas effectuer dans SR Ops.

SR Ops comporte les rôles prédéfinis suivants :

Rôles et responsabilités

Rôles	Description	Contient des rôles
sn_sro.sro_admin	Les administrateurs peuvent gérer les paramètres, les configurations et les utilisateurs du compte. Les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes : • Accéder à toutes les configurations, les créer, les modifier ou les supprimer • Définir et modifier les rôles d'utilisateur • Gérer les paramètres du compte • Configurer et gérer les intégrations	• sn_sro.sro_manager • sn_sro.sro_user
sn_sro.sro_manager	Les gestionnaires supervisent une équipe de SRE. Les gestionnaires affectent les SRE au calendrier d'astreinte de l'équipe, surveillent leurs performances, créent des procédures pour gérer les incidents et développent des solutions. Les gestionnaires assurent la résilience de tous les systèmes et des workflows DevOps. Les gestionnaires peuvent effectuer les actions suivantes : • Définir et configurer les équipes, les services et les calendriers d'astreinte • Ajouter et supprimer des utilisateurs	sn_sro.sro_user
sn_sro.sro_user	SRE qui utilise l'application SR Ops pour effectuer des tâches quotidiennes. Les utilisateurs sont les personnes qui sont d'astreinte. Ils diagnostiquent et corrigent les alertes et les incidents dans SR Ops.	Un sro_user hérite des rôles suivants : • cmdb_read • flow_operator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et responsabilités (suite)

Rôles	Description	Contient des rôles
	Les utilisateurs ne peuvent accéder qu'aux configurations dont ils font partie. Ils ne peuvent accéder qu'aux alertes pour lesquelles ils ont une autorisation. Les SRE peuvent effectuer les actions suivantes : • Gérer leurs profils • Confirmer leurs calendriers d'astreinte • Gérer les enregistrements d'incidents et d'alertes • Accéder à la page d'accueil et aux tableaux de bord SR Ops	• itil • app_service_admin

Facultatif : configurer des notifications SMS et vocales

Vous pouvez installer et configurer des SMS et des canaux vocaux pour notifier les SRE.

Avant de commencer

Rôle requis : sys_admin

Procédure

1. Installez Notification et les connecteurs appropriés.
   Pour plus d'informations, consultez Notification et ActiverNotification sur docs.servicenow.com/fr-FR.

   L'un des connecteurs suivants est requis :

   - Connecteur Twilio
   - Connecteur Nexmo

2. Après avoir installé Notification, accédez à Numéros de notification Notification.
   Affectez un ou plusieurs numéros de notification Notification compatibles avec les SMS et les appels vocaux au groupe Opérations pour la fiabilité des sites Notification.

Configurer le type de demande de changement pour SR Ops

Configurez un type de demande de changement unique et optimisé pour SR Ops.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Pour ajouter un nouveau choix au champ **Type** des demandes de changement, procédez comme suit.

a. Ouvrez une demande de changement existante.

b. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le champ **Type** et sélectionnez **Afficher une liste de choix**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs suivants :

Nom de champ	Description
Table	Sélectionnez la table **Demande de changement**.
Étiquette	Site Reliability Ops
Valeur	site_reliability_ops
Séquence	Entrez une séquence pour le type de changement. Par exemple, 4.

d. Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer l'enregistrement.
Pour en savoir plus sur l'ajout d'un nouveau type de changement, consultez Ajouter un nouveau type de demande de changement.

Configurer le démarrage rapide de SR Ops

Pour créer une équipe SR Ops pour la première fois, les utilisateurs demandent l'élément de catalogue utilisé pour créer une équipe. Importez et configurez l'ensemble de mises à jour qui inclut l'élément de catalogue système-de-base et ses flux Hub d'intégration de prise en charge.

À propos de ce processus

Un flux Hub d'intégration prend en charge le processus de création d'équipe, tandis qu'un flux secondaire prend en charge les mises à jour de l'équipe. Un administrateur système doit approuver les demandes de création d'équipe dans le flux par défaut. Vous pouvez modifier l'approbateur.

Dans cette procédure unique, vous importez et validez un ensemble de mises à jour qui inclut l'élément de catalogue et les flux. Vous configurez ensuite l'élément de catalogue et les flux pour prendre en charge vos processus business. Une fois le processus terminé, les membres et les gestionnaires de l'équipe peuvent commencer à utiliser SR Ops .

Importer et valider l'ensemble de mises à jour de démarrage rapide

Étant donné que les composants de portée globale ne peuvent pas être expédiés dans le cadre d'une application ServiceNow Store, vous installez l'ensemble de mises à jour séparément.

Avant de commencer
Rôle requis : sys_admin

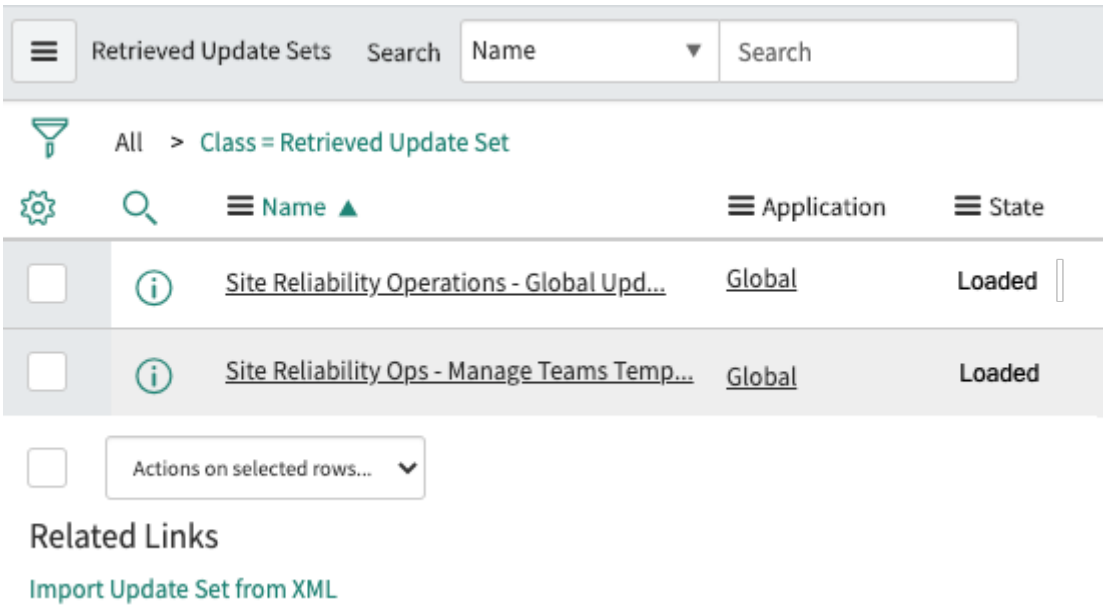
Procédure

1. Sur la page ServiceNow Store de l'application Opérations pour la fiabilité des sites, accédez à la section Ressources.
2. Téléchargez l'ensemble de mises à jour Manage_Teams_Flows.xml.
   Les étapes suivantes expliquent comment importer le fichier XML téléchargé dans votre instance.
3. Élevez vos privilèges au rôle security_admin.
4. Accédez à **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés**.
5. Cliquez sur le lien **Importer l'ensemble de mises à jour à partir du fichier XML**.
6. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier Manage_Teams_Flows.xml.
7. Cliquez sur **Charger**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'ensemble de mises à jour apparaît dans la liste connexe Ensemble de mises à jour récupéré à l'état **Chargé**.



Les étapes suivantes expliquent comment prévisualiser l'ensemble de mises à jour et résoudre les problèmes éventuels. Lorsque tous les problèmes sont résolus, vous pouvez valider l'ensemble de mises à jour.

8. Cliquez sur **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.

   La page Aperçu de l'ensemble de mises à jour affiche les résultats et répertorie les problèmes.

9. Corrigez tous les problèmes, puis cliquez sur **Valider l'ensemble de mises à jour**.

Activer l'élément de catalogue d'équipe de démarrage rapide

Pour créer une équipe SR Ops, les utilisateurs demandent un élément de catalogue particulier. Vous importez et configurez l'élément de catalogue système-de-base.

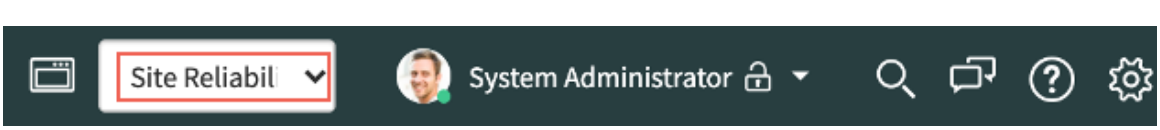
Avant de commencer
Rôle requis : sys_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Gérer les éléments**.
2. Dans la liste **Éléments de catalogue**, recherchez **Créer une nouvelle équipe**, puis cliquez sur le nom.

   Le formulaire Élément de catalogue s'ouvre.

3. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le champ d'application **Site Reliability Ops**.



4. Sur le formulaire Élément de catalogue, cliquez sur **Copier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système crée un clone de l'élément de catalogue.

5. Sur le formulaire du nouvel élément de catalogue, cliquez sur l'onglet **Moteur de processus**.
6. Dans le champ **Flux**, sélectionnez **Global – Créer une nouvelle équipe SRO**.
   L'ensemble de mises à jour que vous avez importé a ajouté le flux à l'élément de catalogue Créer une nouvelle équipe.
7. Modifiez les paramètres selon les besoins de votre équipe, cochez la case **Actif**, puis enregistrez l'enregistrement.
   Par exemple, vous souhaitez peut-être déplacer l'élément de catalogue vers un catalogue ou une catégorie différente, ou modifier le titre et la description.
8. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête et sélectionnez **Copier le sys_id** afin de copier le sys_id de l'élément de catalogue dans le presse-papiers.
   Vous aurez besoin du sys_id pour configurer les Propriétés système de SR Ops.

Configurer les propriétés système de démarrage rapide

Vous configurez les propriétés système qui prennent en charge la création des équipes SR Ops.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes :

Propriétés système pour l'élément de catalogue de démarrage rapide

Propriété	Paramètre
Élément de catalogue (sys_id) utilisé pour créer une équipe sn_sro.create_team_cat_item	Définissez la valeur du sys_id de l'élément de catalogue préconfiguré. Vous avez copié le sys_id de l'élément de catalogue dans le presse-papiers au cours de la procédure Activer l'élément de catalogue d'équipe de démarrage rapide.
Nom du flux secondaire de mise à jour des équipes sn_sro.update_team_subflow	global.global__update_team_subflow **Conseil :** Copiez/collez la valeur, car elle inclut deux traits de soulignement à la suite.

Résultats
Les processus de base pour la création d'une équipe SR Ops sont maintenant en place. Vous pouvez utiliser le concepteur de flux pour personnaliser le flux. Pour en savoir plus sur la mise à jour d'un flux, consultez Modifier un flux .

Configurer les notifications et l'approbation pour la création d'équipe

Le système envoie un e-mail au demandeur d'une nouvelle équipe SR Ops lorsque la demande est approuvée ou rejetée. Vous pouvez configurer les messages électroniques et configurer le rôle d'utilisateur qui peut approuver les demandes d'une équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un administrateur système doit approuver les demandes de création d'équipe dans le flux par défaut. Cette procédure vous montre comment modifier l'approbateur.

Le flux par défaut inclut la notification par e-mail. Cette procédure montre comment personnaliser le contenu des messages de notification pour les cas suivants :

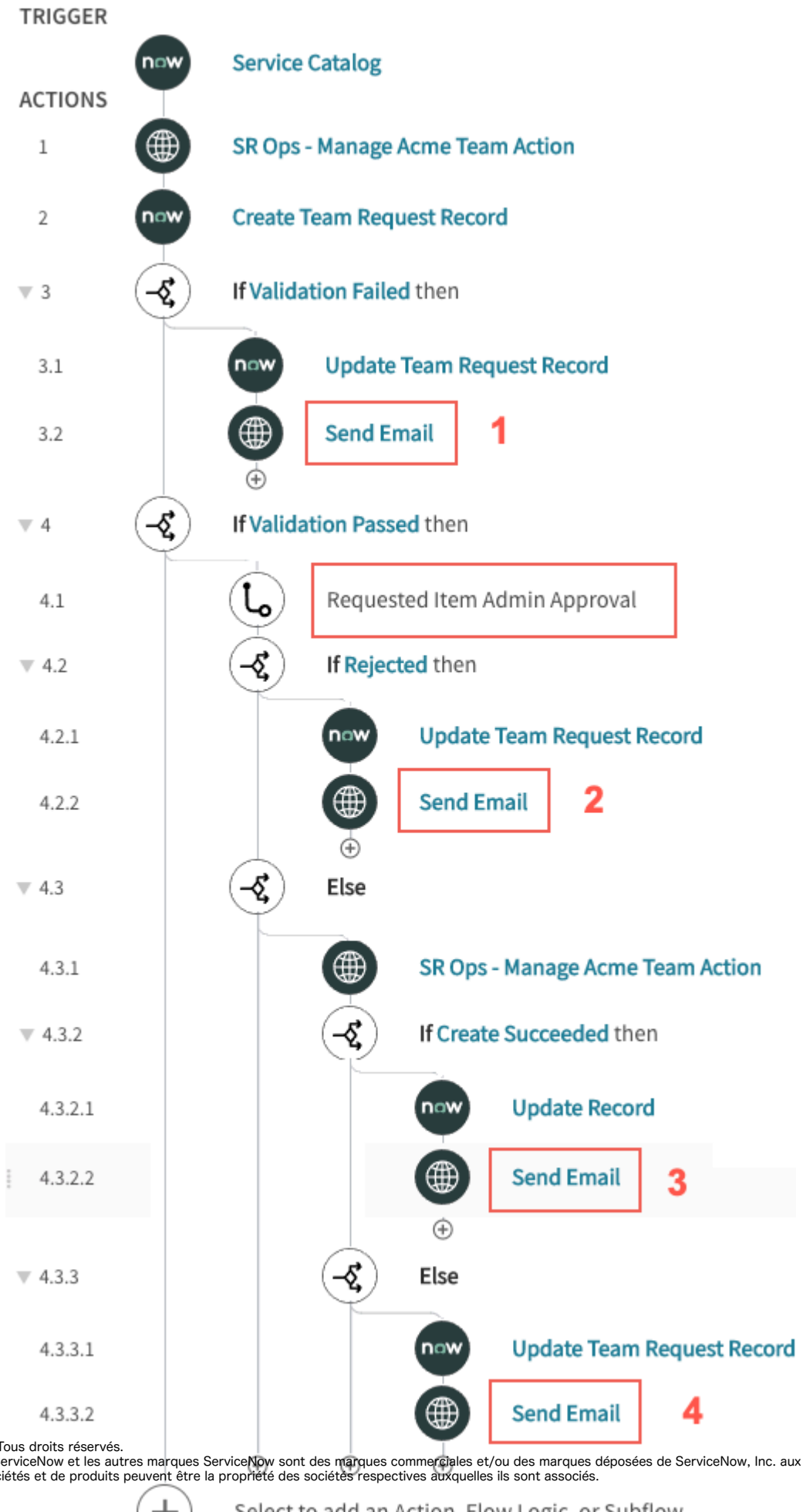
1. Échec de la validation de la demande. L'équipe n'est pas créée. L'enregistrement de la demande est mis à jour.
2. La validation de la demande est passée. La demande de changement pour créer l'équipe SR Ops est rejetée. L'équipe n'est pas créée. L'enregistrement de la demande est mis à jour.
3. La validation de la demande est passée. La demande de changement pour créer l'équipe SR Ops est approuvée. La tentative de création de l'équipe SR Ops a réussi. L'équipe est créée. L'enregistrement de la demande est mis à jour.
4. La validation de la demande est passée. La demande de changement pour créer l'équipe SR Ops est approuvée. La tentative de création de l'équipe SR Ops a échoué. L'équipe n'est pas créée. L'enregistrement de la demande est mis à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Messages électroniques d'approbation et de rejet



Traduction automatique

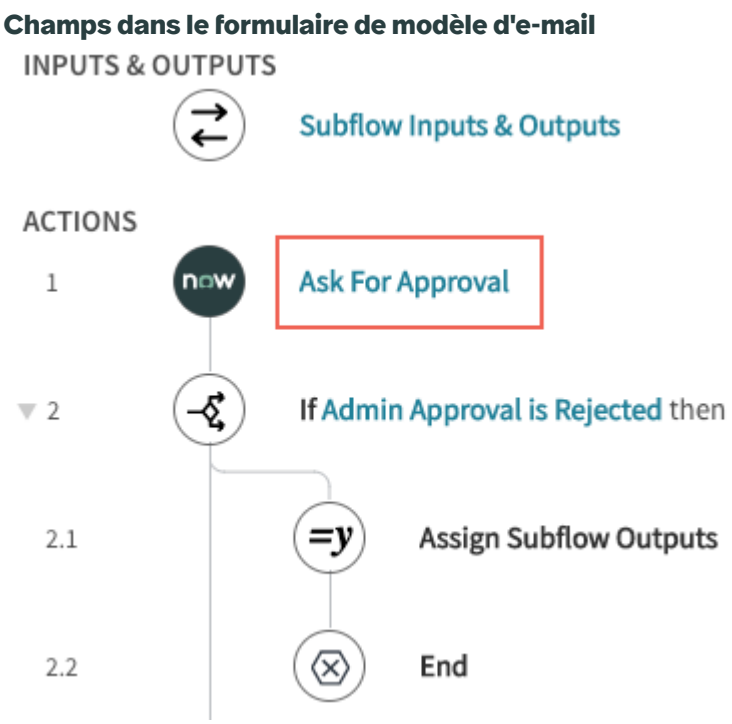
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Concepteur de flux** > **Designer** et cliquez sur **Créer une nouvelle équipe SR Ops**.
2. Pour modifier l'approbateur, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **Approbation administrateur de l'élément demandé**, puis cliquez sur l'icône Concepteur de flux secondaires ( ).

   b. Dans le concepteur de flux secondaires, cliquez sur **Demander l'approbation**.

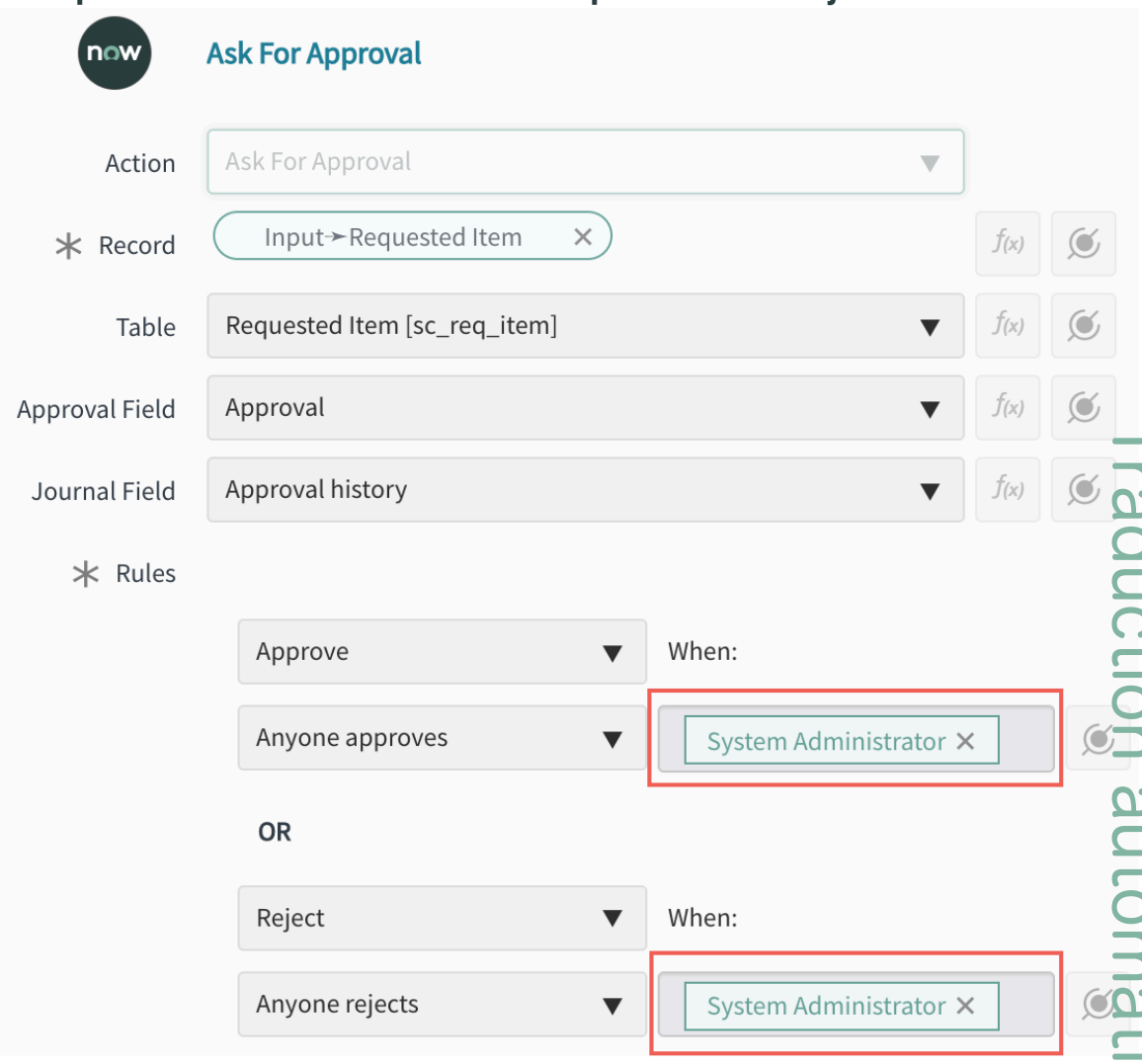


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le formulaire Demander l'approbation, indiquez le rôle qui doit approuver ou rejeter les demandes de création d'équipe SR Ops, puis cliquez sur **Fermer**.

Champs dans le formulaire de modèle d'e-mail pouvant être mis à jour



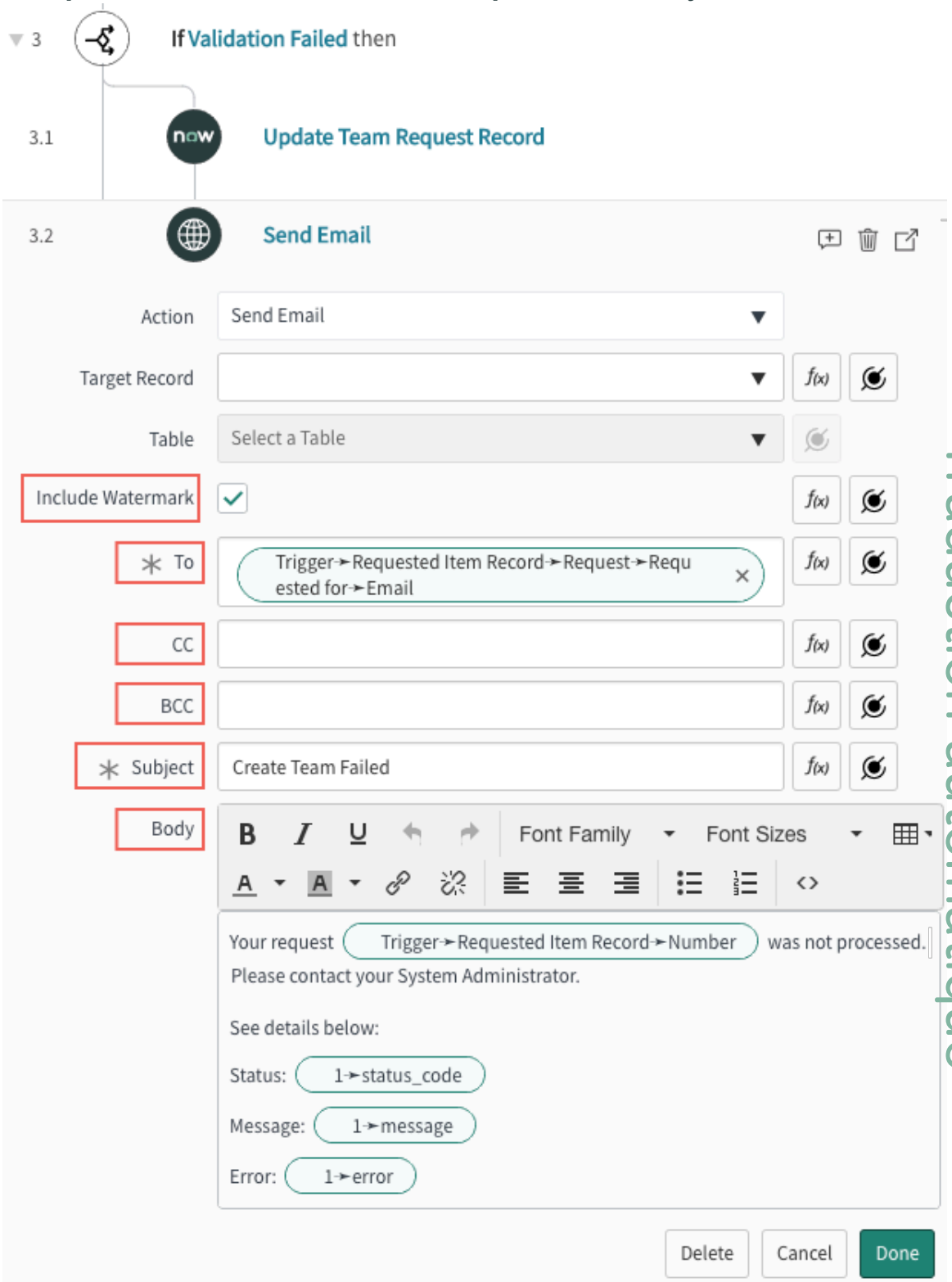
3. Pour mettre à jour un modèle d'e-mail, cliquez sur la commande **Envoyer un e-mail** dans le flux, modifiez les champs selon vos besoins, puis cliquez sur **Terminé**.

Exemple de formulaire de modèle d'e-mail :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs dans le formulaire de modèle d'e-mail pouvant être mis à jour



4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos mises à jour dans le flux.
5. Cliquez sur **Activer** pour rendre le flux disponible pour utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la première équipe SR Ops

Pour configurer une équipe, vous devez d'abord demander un élément de catalogue d'équipe, puis spécifier les membres de l'équipe. Si votre demande est approuvée, le rôle sro_manager vous est affecté. Pour configurer votre première équipe, accédez au **Portail de services**. Pour les équipes suivantes, utilisez le processus rationnalisé dans l'espace de travail SR Ops.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans **Portail de services**, recherchez l'élément de catalogue utilisé pour créer un nom d'équipe.

   L'élément de catalogue a été créé lors de la configuration initiale. Pour plus d'informations, consultez Activer l'élément de catalogue d'équipe de démarrage rapide.

2. Demandez l'élément de catalogue et remplissez le formulaire.

   Formulaire Créer une équipe

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour l'équipe.
Gestionnaire	Personne qui gère l'équipe. **Remarque :** Lorsque votre demande d'équipe est approuvée, le rôle sro_manager vous est affecté.
Membres	Utilisateurs qui seront membres de l'équipe.
Description	Description de l'équipe afin d'aider d'autres personnes à comprendre son organisation et son but.
E-mail	Adresse e-mail qui inclut tous les membres de l'équipe.
Balises	Balises pouvant aider d'autres utilisateurs à trouver votre équipe.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Votre demande est soumise pour approbation à l'administrateur. Une fois la demande approuvée :

   - L'équipe est créée. Le terme **sr_ops** apparaît à côté du titre de l'équipe pour indiquer que l'équipe est créée à partir de SR Ops.
   - Le rôle sro_manager vous est affecté.
   - L'équipe peut être affectée à la prise en charge d'un service.

   Remarque :
   Les utilisateurs SR Ops créent et gèrent les équipes par le biais de flux asynchrones. Les approbations sont requises par défaut. Par conséquent, il peut arriver que les changements apportés à l'interface utilisateur et les mises à jour de base de données correspondantes soient retardés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Pour créer des équipes supplémentaires, utilisez le processus rationalisé dans l'espace de travail Site Reliability Ops. Reportez-vous à Configurer une équipe SR Ops.

Mettre à niveau à partir de Paris

La mise à niveau de votre instance à partir de Paris requiert l'exécution de scripts correctifs.

Exécuter le script pour charger la carte de services dans le formulaire de service

Exécutez le script correctif *`Updating map component references`* afin de rendre la carte de services disponible pour les instances mises à niveau à partir de Paris vers une version ultérieure.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez mis à niveau votre instance à partir de Paris vers une version ultérieure, vous ne pourrez pas voir la carte de services dans le formulaire de services. Le script correctif *`Updating map component references`* résout ces problèmes et ne s'exécute que sur les nouvelles instances à partir de la version Quebec. Il ne s'exécute pas sur les instances mises à niveau à partir de Paris vers une version ultérieure. Vous devez exécuter manuellement le script correctif *`Updating map component references`*.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Recherchez le script *`Updating map component references`* et cliquez pour l'ouvrir.
3. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.
4. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Poursuivre**.
   La carte de services se charge dans le formulaire de services.

Exécuter le script pour charger le module Espace de travail pour l'exploitation des services dans l'espace de travail SR Ops

Exécutez le script correctif *`Nocpit component id change Quebec+`* afin que le module Espace de travail pour l'exploitation des services s'affiche dans l'espace de travail SR Ops.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez mis à niveau votre instance à partir de Paris vers une version ultérieure, vous ne pouvez pas voir le composant Espace de travail pour l'exploitation des services dans l'espace de travail SR Ops. Le script correctif *`Nocpit component id change Quebec+`* résout ces problèmes et ne s'exécute que sur les nouvelles instances à partir de la version Quebec. Il ne s'exécute pas sur les instances mises à niveau à partir de Paris vers une version ultérieure. Vous devez exécuter manuellement le script correctif *`Nocpit component id change Quebec+`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Recherchez le script *Nocpit component id change Quebec+* et cliquez pour l'ouvrir.
3. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.
4. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Poursuivre**.
   Le module Espace de travail pour l'exploitation des services apparaît dans l'espace de travail SR Ops.

Exécuter manuellement les scripts correctifs lors de la mise à niveau vers Quebec à partir de Paris 12.0

Si vous disposez de SR Ops Paris 12.0 et que vous effectuez une mise à niveau vers Quebec, vous devez exécuter manuellement des scripts correctifs afin d'obtenir les fonctionnalités mises à jour pour le composant de carte, les conditions de workflow de changement et les actions d'intégration pour les services et les intégrations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
   La liste répertorie les scripts suivants :
   - *Synchronize Integration Actions 2 ARM*
   - *Updating map component references*
   - *Nocpit component id change Quebec+*
   - *Update Change SRO Workflow Condition*
2. Pour chaque script, effectuez les actions suivantes :
   a. Cliquez pour ouvrir le script correctif.
   b. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.
   c. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Poursuivre**.

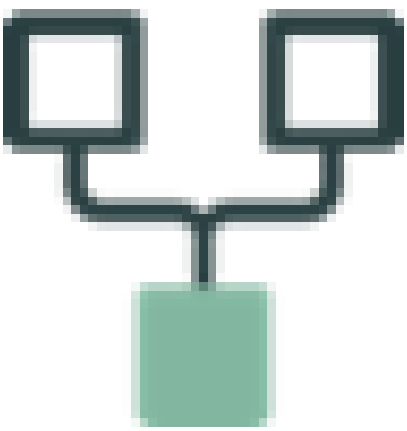
Guide utilisateur SR Ops

Le guide utilisateur SR Ops a été conçu pour vous aider à acquérir des compétences de création et de gestion des équipes, des services et des intégrations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus utilisateur dans SR Ops

Étape	Description	Contenu affiché
Configurer une équipe SR Ops	Configurez une équipe et définissez les services de l'équipe. Les équipes sont responsables des problèmes qui se produisent dans les services associés.	Configurer une équipe SR Ops
Configurer le calendrier d'astreinte et les règles d'escalade	Créez un calendrier d'astreinte pour votre équipe afin de vous assurer que les membres de l'équipe d'assistance dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Vous pouvez configurer une règle d'escalade pour votre équipe afin qu'au moins un membre de l'équipe soit impliqué dans la réponse aux incidents.	Créer un calendrier d'astreinte pour votre équipe
 Créer des services et configurer des relations de service	Utilisez un canevas de carte pour ajouter, configurer et organiser des services. Vous pouvez ajouter des services enfants qui dépendent des services parents.	Créer des services et configurer des relations entre eux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description	Contenu affiché
Établir un SLO et un budget d'erreur pour les services	Définissez l'objectif de fonctionnement de votre service. Indiquez également le délai maximal avant que l'échec d'un système technique entraîne des conséquences contractuelles.	Créer un indicateur de fiabilité
Intégrer un service à un outil APM	Configurez l'intégration avec un outil APM (Application Performance Management) Gestion des événements, le connecteur push qui envoie des alertes à SR Ops.	Intégrer un service à un outil APM
Configurer des règles d'alerte	Les règles d'alerte vous permettent de définir les conditions d'alerte. Configurez des règles d'alerte pour chaque outil APM afin de définir les conditions selon lesquelles l'outil APM doit envoyer des notifications à SR Ops.	Intégrations spécifiques dans SR Ops

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description	Contenu affiché
Enregistrer un changement	Créez une demande de changement pour proposer la modification d'un élément de configuration (CI) pris en charge.	Créer une demande de changement à partir d'un service

Page d'accueil de l'espace de travail SR Ops

La page d'accueil de l'espace de travail SR Ops fournit des informations pertinentes sur votre travail, vos services, vos calendriers, vos rappels de maintenance et vos équipes. Pour afficher cette page d'accueil, accédez à **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.

Sections de page d'accueil de l'espace de travail Site Reliability Ops

Dans l'espace de travail, cliquez sur l'icône Page d'accueil ( ) pour afficher cette page d'accueil.

Sections de page d'accueil	
Mes tâches	
Alertes	Ce tableau répertorie les alertes qui vous sont affectées.
Incidents	Ce tableau répertorie les incidents qui vous sont affectés.
Approbations	Ce tableau affiche l'état d'approbation des approbations que vous avez soumises.
Changements	Ce tableau répertorie les demandes de changement qui vous sont affectées.
Services	

Ce tableau répertorie les services que vous possédez, gérez ou assistez en tant que membre de l'équipe du groupe de support responsable du service. Ces services sont des types suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sections de page d'accueil (suite)

- Business
- Technique
- Application

Les services d'entreprise et techniques sont extraits de la table cmdb_ci_service. Depuis la version Opérations pour la fiabilité des sites v14.2 (ServiceNow Store), les services d'entreprise sont extraits des tables cmdb_ci_service et cmdb_ci_service_business. Les services techniques sont extraits des tables cmdb_ci_service et cmdb_ci_service_technical.

Vous pouvez utiliser l'icône Filtre ( ) pour filtrer les services selon vos besoins. Vous pouvez également créer un nouveau service en cliquant sur **Créer un nouveau service**.

Vous ne pouvez pas créer ni supprimer de services techniques ou basés sur des requêtes dans SR Ops, mais vous pouvez gérer ces services de la même façon que vous pouvez créer des règles d'intégration ou d'alerte pour eux.

Rappels	
Prochaine équipe d'astreinte	Répertorie le calendrier d'astreinte à venir pour l'équipe dont vous êtes membre. Pour afficher la vue Calendrier du planning, cliquez sur le calendrier.
Prochain calendrier de maintenance	Répertorie le calendrier de maintenance à venir pour l'équipe dont vous êtes membre. Pour afficher la vue Calendrier du planning, cliquez sur le calendrier.
Mes équipes	
Détails des équipes dont vous êtes membre ou des équipes que vous gérez. Pour créer une équipe, cliquez sur l'icône Créer une équipe ( ).	

Propriétés système de SR Ops

Vous configurez les propriétés système qui prennent en charge les opérations dans SR Ops.

Pour accéder aux paramètres de propriété, les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur peuvent accéder à **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Administration** > **Propriétés**.

Propriétés de SR Ops

Propriété	Description
Nom du flux secondaire de mise à jour des équipes sn_sro.update_team_subflow	Nom du flux secondaire qui met à jour les équipes SR Ops. • Type : texte • Valeur par défaut : global.global_sr_ops__process_update_team_subflow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de SR Ops (suite)

Propriété	Description
	• Autres valeurs possibles : selon les besoins • Emplacement : **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Administration** > **Propriétés**
Élément de catalogue (sys_id) utilisé pour créer une équipe sn_sro.create_team_cat_item	ID système (sys_id) de l'élément de catalogue utilisé pour créer une équipe. • Type : sys_id • Valeur par défaut : 92098f92e7a21010e10f6584c2f6a94a • Autres valeurs possibles : selon les besoins • Emplacement : **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Administration** > **Propriétés** Pour en savoir plus, consultez Configurer les propriétés système de démarrage rapide.
ID système du créateur d'enregistrement qui dirige la création des relations de service sn_sro.relationship_rp_sysid	ID système (sys_id) du créateur d'enregistrement qui dirige la création de relations de service. • Type : sys_id • Valeur par défaut : 66112d470f3110103cb43ab1df767e28 • Autres valeurs possibles : selon les besoins • Emplacement : **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Administration** > **Propriétés** Pour en savoir plus, consultez Configurer les propriétés système de démarrage rapide.
Liste des canaux de communication (séparés par des virgules) utilisés pour envoyer des notifications aux utilisateurs du groupe si aucune préférence de contact n'est définie. Valeurs autorisées : email pour E-mail, sms pour SMS, fonctions vocales pour Appels vocaux sn_sro.notification_communication_channels	Liste des canaux de notification (séparés par des virgules) à utiliser pour les membres de l'équipe lorsque aucune préférence de contact n'est définie. Valeurs autorisées : e-mail, sms et appels vocaux. • Type : CSV • Valeur par défaut : e-mail, sms et appels vocaux • Autres valeurs possibles : toute autre combinaison • Emplacement : **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Administration** > **Propriétés** Pour en savoir plus, consultez Facultatif : configurer des notifications SMS et vocales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de SR Ops (suite)

Propriété	Description
Durée (en minutes) pendant laquelle les workflows On-Call SR Ops attendent de recevoir la confirmation de l'utilisateur sn_sro.acknowledgement.workflow.wait_time	Durée (en minutes) pendant laquelle les workflows On-Call SR Ops attendent de recevoir la confirmation de l'utilisateur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 440 • Autres valeurs possibles : selon les besoins • Emplacement : **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Administration** > **Propriétés**

Notifications SR Ops

Des notifications sont envoyées aux utilisateurs selon divers facteurs tels que le calendrier d'astreinte de l'équipe, les différentes équipes, les préférences utilisateur et les paramètres Notification.

Notifications SR Ops

Scénario	Notification
Le calendrier d'astreinte est installé, et les équipes et les préférences utilisateur sont définies	La notification est envoyée aux utilisateurs de l'équipe d'astreinte conformément aux préférences utilisateur.
Le calendrier d'astreinte est installé, les quarts sont définis mais pas les préférences utilisateur	• Si Notification est installé et que Twilio est configuré, les notifications sont envoyées sous forme d'appels vocaux. • Si Notification n'est pas installé, les notifications sont envoyées par e-mail.
Le calendrier d'astreinte est installé, mais les quarts et les préférences utilisateur ne sont pas définis	La notification est envoyée à tous les canaux définis dans la propriété *sn_sro.notification.communication.channels*.
Le calendrier est installé, les préférences utilisateur sont définies mais pas les quarts	La notification est envoyée via les canaux mentionnés dans les préférences utilisateur.
Si le calendrier d'astreinte n'est pas installé	La notification est envoyée à tous les utilisateurs de l'équipe associés à un service. • Si Notification est installé, la notification est envoyée via tous les canaux, c'est-à-dire sous forme d'e-mails, de SMS et d'appels vocaux. • Si Notification n'est pas installé, la notification est envoyée par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler avec des équipes, des calendriers et des escalades

La configuration et l'utilisation de vos équipes permettent de développer votre expérience avec SR Ops et d'identifier des champions capables d'encourager l'adoption de SR Ops au sein de votre organisation.

Les équipes sont responsables des problèmes qui se produisent dans les services associés. Vous pouvez ajouter un calendrier d'astreinte à votre équipe afin de vous assurer que la bonne personne est toujours disponible pour répondre rapidement aux alertes d'un service.

Configurer une équipe SR Ops

Configurez une équipe et définissez les services de l'équipe. Les équipes sont responsables des problèmes qui se produisent dans les services associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer votre première équipe, accédez au **Portail de services**. Pour en savoir plus, consultez Configurer la première équipe SR Ops. Après avoir créé votre première équipe, vous pouvez configurer toutes les équipes suivantes à l'aide du processus décrit dans cette rubrique.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir le formulaire Créer une nouvelle équipe, puis remplissez le formulaire :
   - Sur la page d'accueil, dans la section Mes équipes, cliquez sur l'icône Créer une nouvelle équipe (+).
   - Sur la page Équipes ( ), cliquez sur **Créer une nouvelle équipe**i

Formulaire Créer une équipe

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour l'équipe.
Gestionnaire	Personne qui gère l'équipe. **Remarque :** Lorsque votre demande d'équipe est approuvée, le rôle sro_manager vous est affecté.
Membres	Utilisateurs qui seront membres de l'équipe.
Description	Description de l'équipe afin d'aider d'autres personnes à comprendre son organisation et son but.
E-mail	Adresse e-mail qui inclut tous les membres de l'équipe.
Balises	Balises pouvant aider d'autres utilisateurs à trouver votre équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Votre demande est soumise pour approbation à l'administrateur. Une fois la demande approuvée :

   - L'équipe est créée. Le terme **sr_ops** apparaît à côté du titre de l'équipe pour indiquer que l'équipe est créée à partir de SR Ops.
   - Le rôle sro_manager vous est affecté.
   - L'équipe peut être affectée à la prise en charge d'un service.

   Remarque :
   Les utilisateurs SR Ops créent et gèrent les équipes par le biais de flux asynchrones. Les approbations sont requises par défaut. Par conséquent, il peut arriver que les changements apportés à l'interface utilisateur et les mises à jour de base de données correspondantes soient retardés.

Que faire ensuite

Si aucun calendrier d'astreinte n'est associé à votre équipe, l'espace de travail affiche une notification pour configurer le calendrier.

Information associée

Configurer la première équipe SR Ops

Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SR Ops

Configurer un calendrier d'astreinte et des règles d'escalade pour votre équipe

Configurez un calendrier d'astreinte pour votre équipe afin de vous assurer que la bonne personne est toujours disponible pour répondre rapidement aux incidents et aux alertes critiques. Les calendriers d'astreinte déterminent qui est d'astreinte ou disponible à un moment donné.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

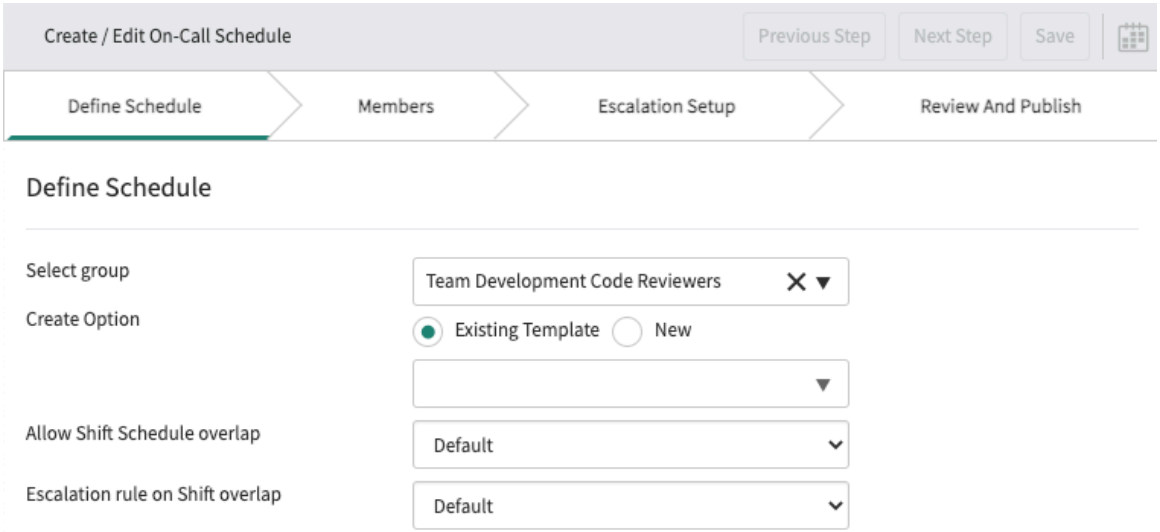
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône Équipes ( ).
3. Sur la carte de l'équipe, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis cliquez sur **Créer un calendrier d'astreinte**.

   L'application Planification d'astreinte ouvre un assistant qui vous aide à configurer le calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Configurez un calendrier d'astreinte et des règles d'escalade pour votre équipe.
   Pour en savoir plus sur la configuration des calendriers, consultez Configurer ou mettre à jour un calendrier d'astreinte.

> **Remarque :**
> pour plus de détails sur les escalades actives ou fermées, consultez le journal des escalades d'astreinte.

Gérer les détails de votre équipe

Ajoutez ou modifiez la description, les informations de contact ou les membres de votre équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône Équipes ( ).
3. Cliquez sur la carte de l'équipe dont vous souhaitez mettre à jour les détails.
4. Sur le formulaire, mettez à jour les détails selon vos besoins.

Détails de l'équipe

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'équipe.
Gestionnaire	Personne qui gère l'équipe.
Description	Description de l'équipe afin d'aider d'autres personnes à comprendre son organisation et son but.
E-mail	Adresse e-mail qui inclut tous les membres de l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Équipe parente	Équipe dont l'équipe actuelle est une sous-équipe. Le sous-groupement permet une meilleure gestion du groupe.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gérer les membres de votre équipe

Ajoutez de nouveaux membres à votre équipe. Modifiez la liste des membres d'équipe existants selon les besoins pour planifier, gérer, résoudre les problèmes et augmenter l'efficacité de vos opérations business.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône Équipes ( ).
3. Cliquez sur la carte de l'équipe, puis sur l'onglet **Membres**.
4. Cliquez sur **Gérer les membres**.
5. Dans la boîte de dialogue **Gérer les membres**, ajoutez ou supprimez des membres, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Gérer les services de votre équipe

Ajoutez ou mettez à jour la liste des services associés à votre équipe. Abonner une équipe à un service crée des alertes à destination des membres de l'équipe de ce service. Les membres de l'équipe sont informés chaque fois qu'un nouvel incident se produit au sein du service ou que des modifications sont apportées à l'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône Équipes ( ).
3. Cliquez sur la carte de l'équipe, puis sur l'onglet **Membres**.
4. Cliquez sur **Gérer les services**.
5. Dans la boîte de dialogue **Gérer les services**, ajoutez ou supprimez les services requis, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un calendrier d'astreinte pour votre équipe

Créez un calendrier d'astreinte pour votre équipe afin de vous assurer que les membres de l'équipe d'assistance dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Les calendriers d'astreinte déterminent qui est d'astreinte ou disponible à un moment donné.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour créer un calendrier d'astreinte pour votre équipe :
   - Cliquez sur l'icône de la page d'accueil ( ) puis, dans la section Mes équipes, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Créer un calendrier d'astreinte**.
   - Cliquez sur une carte d'équipe pour l'ouvrir dans la vue de formulaire, puis cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Créer un calendrier d'astreinte**.

Afficher le calendrier d'astreinte d'une équipe

Affichez les calendriers d'astreinte de votre équipe afin de vous assurer que la bonne personne est toujours disponible pour répondre rapidement aux incidents et aux pannes.

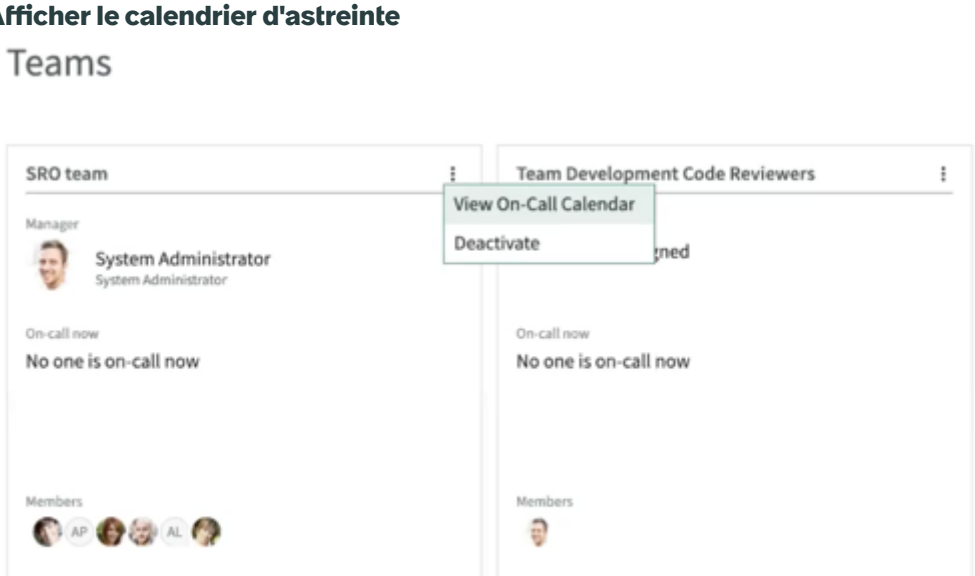
Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône Équipes ( ).
3. Sur la carte de l'équipe, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Afficher le calendrier d'astreinte**.

Afficher le calendrier d'astreinte



Afficher les calendriers d'astreinte

Consultez tous vos calendriers d'astreinte afin de répondre rapidement aux incidents et aux pannes.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

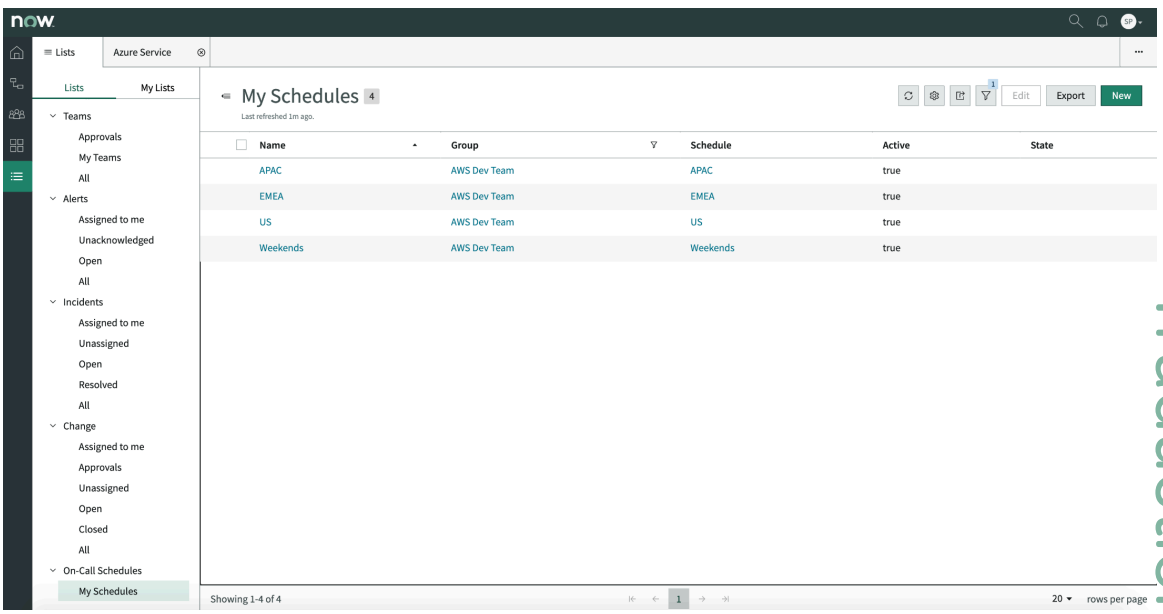
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône Listes ( ), puis cliquez sur **Calendriers d'astreinte** > **Mes calendriers**.

   Vous pouvez afficher tous vos calendriers que vous gérez ou dont vous êtes membre.



Désactiver une équipe

Désactivez une équipe lorsque vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
une équipe ne peut être réactivée que par un administrateur.

Procédure

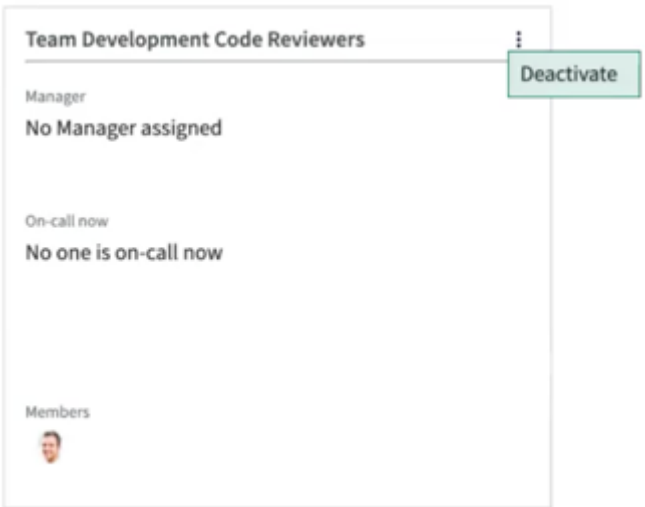
1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône Équipes ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la carte de l'équipe, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮), puis sélectionnez **Désactiver**.

Désactiver une équipe



Travailler avec des services

Un service peut représenter une équipe pour laquelle vous souhaitez ouvrir des incidents. Lorsque vous créez un service dans SR Ops, il doit refléter l'un des services de votre infrastructure. Vous pouvez ajouter des intégrations d'outils de gestion des performances de l'application (APM) Gestion des événements à ce service pour recevoir les événements de ces APM.

Configurer et intégrer un service

Lorsque vous créez un service, vous indiquez les tâches et paramètres de base qui définissent ce qui constitue votre service, ainsi que le comportement de celui-ci.

Processus de configuration d'un service

Pour ajouter et enregistrer des services dans l'espace de travail SR Ops, veuillez suivre le processus suivant :

Créer un compte de service Web

Configurez un compte de service Web sur votre instance. Un outil APM (Application Performance Management) Gestion des événements utilise le compte pour authentifier l'instance afin qu'elle puisse envoyer des alertes à ce service sur SR Ops.

Créer des services et configurer des relations entre eux

Vous pouvez ajouter à la carte **Service Dependencies** (Dépendances de service) un service existant ou un nouveau service créé sur la page. Si vous choisissez de créer un service, commencez par un service parent, puis connectez-le à d'autres services et connectez les services entre eux.

Configurer les paramètres de service généraux

Pour chaque service que vous prenez en charge dans SR Ops, fournissez des informations générales sur le service et sur l'équipe SR Ops qui le prend en charge.

Configurer un calendrier d'astreinte pour l'équipe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Opérations pour la fiabilité des sites est entièrement intégrée dans l'application Planification d'astreinte. Une fois que vous avez configuré une équipe SR Ops, vous configurez le calendrier à l'aide d'un assistant d'astreinte.

Intégrer un service à un outil APM

Configurez l'intégration avec un outil APM (Application Performance Management) Gestion des événements, le connecteur push qui envoie des alertes à SR Ops.

Créer un compte de service Web

Configurez un compte de service Web sur votre instance. Un outil APM (Application Performance Management) Gestion des événements utilise le compte pour authentifier l'instance afin qu'elle puisse envoyer des alertes à ce service sur SR Ops.

Avant de commencer

Rôle requis : sys_admin

Procédure

Créez un compte de service Web avec le rôle `event_management_integration`.
Lorsque vous configurez l'outil APM, indiquez ce compte afin que l'outil APM puisse accéder à l'instance lors de l'envoi des alertes.

Information associée

Affecter un rôle à un utilisateur

Créer des services et configurer des relations entre eux

Utilisez un canevas de carte pour ajouter, configurer et organiser des services. Vous pouvez ajouter des services enfants qui dépendent des services parents.

Avant de commencer

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter un service d'application en tant qu'enfant d'un service d'entreprise, mais pas l'inverse.

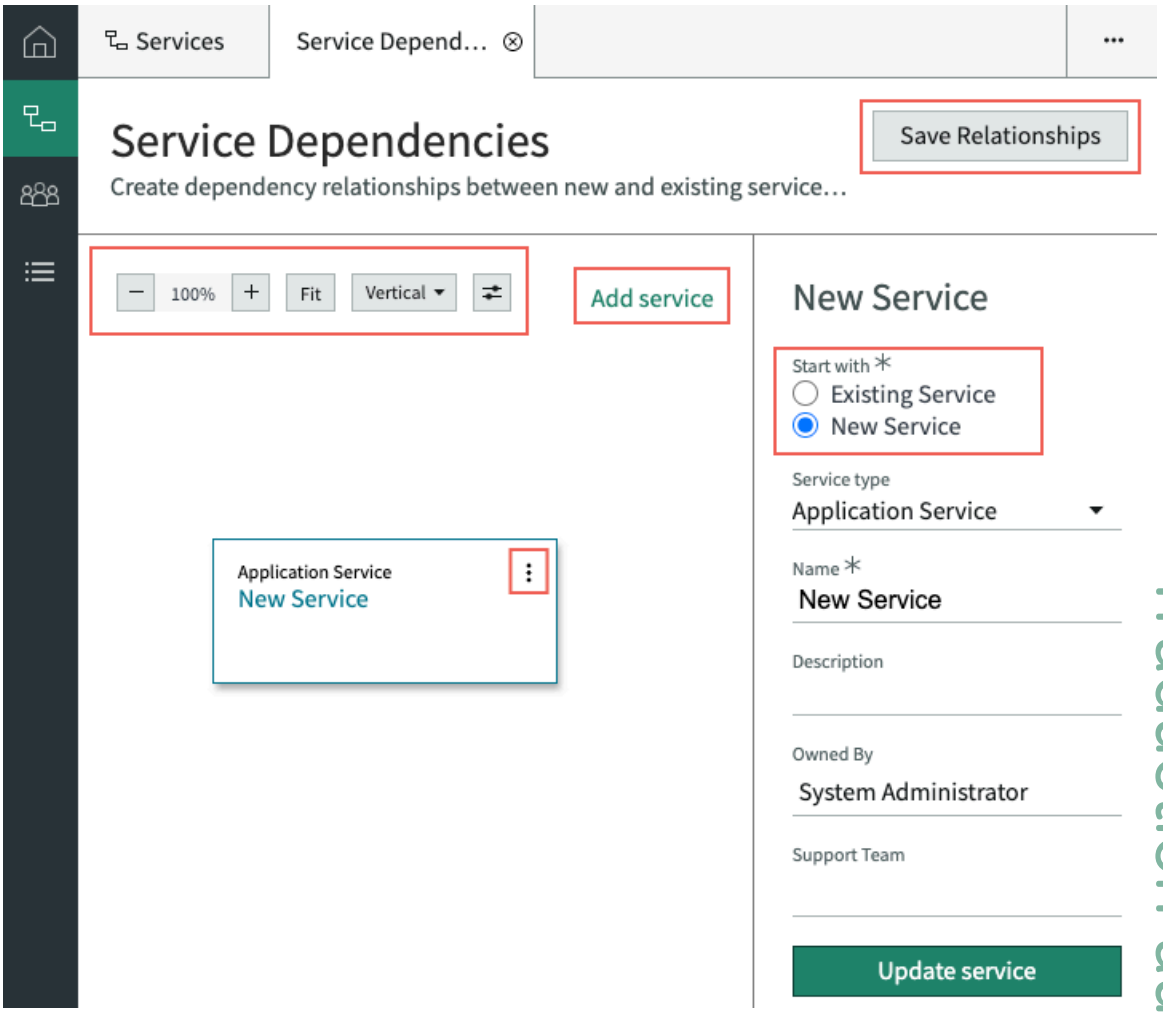
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Dans l'espace de travail Site Reliability Ops, utilisez l'une des méthodes suivantes pour créer un enregistrement de service :
   - Sur la page d'accueil ( ), dans la section Services, cliquez sur **Créer un nouveau service**.
   - Sur la page Vue d'ensemble des services ( ), cliquez sur **Créer un nouveau service**.

   La page **Service Dependencies** (Dépendances de service) s'ouvre sur un canevas de carte vide. Vous pouvez ajouter à la carte **Service Dependencies** (Dépendances de service) un service existant ou un nouveau service créé sur la page. Si vous choisissez de créer un service, commencez par un service parent, puis connectez-le à d'autres services et connectez les services entre eux.
3. Cliquez sur **Ajouter un service**.
   Une zone **Service d'application** apparaît sur le canevas de la carte. Vous pouvez configurer plusieurs propriétés de service dans la zone Nouveau service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Pour la valeur **Commencer par**, indiquez s'il faut ajouter un nouveau service ou un service existant en tant que parent pour le service global que vous définissez.
5. Si vous indiquez **Service existant**, sélectionnez ensuite le service dans la liste **Service**.
6. Indiquez les paramètres de propriété du service.

Paramètres de propriété du service

Propriété	Description
Type de service	○ Service d'application : service composé d'un ou de plusieurs CI qui exécute un sous-ensemble de tâches qui, ensemble, exécutent une fonction au niveau de l'entreprise. Il peut par exemple s'agir dune application de calcul des coûts ou de serveurs de base de données. ○ Service d'entreprise : le service parent global qui effectue une fonction au niveau de l'entreprise. Par exemple, « Panier » ou « Pages Description du produit » ou « Pages Contactez-nous ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	○ Un service d'entreprise peut être le parent ou l'enfant d'un autre service d'entreprise ○ Un service d'application peut être le parent ou l'enfant d'un autre service d'application ○ Un service d'entreprise peut être le parent d'un service d'application, mais un service d'application ne peut pas être le parent d'un service d'entreprise. Si vous souhaitez lier un service d'application à un autre service, il s'agira toujours d'un autre service d'application. La valeur du champ **Type de service** est grisée. **Remarque :** lors de la création d'un service à l'aide d'une option Service d'entreprise, le service est créé dans la table cmdb_ci_service. Mais si vous le souhaitez, vous pouvez le convertir ultérieurement en service d'entreprise ou technique. Vous pouvez convertir les services depuis la version Opérations pour la fiabilité des sites v14.2 (ServiceNow Store).
Nom Nouveau service uniquement	Nom unique et significatif pour le service.
Description Nouveau service uniquement	Description du service global afin d'aider d'autres personnes à comprendre le but du service et autres informations pertinentes.
Propriété de Nouveau service uniquement	Personne responsable du service global. Cliquez ou commencez à saisir pour afficher la liste de sélection.
Équipe d'assistance Nouveau service uniquement	L'équipe SR Ops qui prend en charge le service. Cliquez ou commencez à saisir pour afficher la liste de sélection.

7. Cliquez sur **Mettre à jour le service**.
   La zone du service apparaît sur le canevas et affiche le type et le nom du service.
8. Si la carte inclut un service d'entreprise en tant que parent d'un service d'application, cliquez sur l'icône Paramètres ( ) et sélectionnez **Offre de service**.

   Le système ajoute une offre de service avec le nom *<business service name>-<application service name> offering*. Basculez le bouton **Afficher sur la carte** selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
une offre de service est requise pour connecter un service d'application à un service d'entreprise. Vous ne pouvez pas modifier les paramètres d'une offre de service.

9. Continuez à ajouter des services et connectez-les à l'aide des méthodes suivantes :
   - Cliquez sur **Ajouter un service**. Un nouveau service est ajouté à la carte sans connexion. Faites glisser de n'importe où à l'intérieur d'un service parent vers le service. Une flèche de connexion s'affiche et l'enfant se met en place.
   - Cliquez sur le symbole plus (+) sur un service. Le nouveau service est connecté en tant qu'enfant. Une flèche de connexion s'affiche et l'enfant se met en place.
   - Modifiez une connexion. Sélectionnez une flèche de connexion et faites-la glisser vers un autre service. Appuyez sur la touche **Supprimer** pour supprimer la connexion.
   - Cliquez sur l'icône Menu (⋮), puis sélectionnez l'opération :
     - **Ajouter un enfant** : un nouveau service est connecté en tant qu'enfant. Une flèche de connexion s'affiche et l'enfant se met en place.
     - **Ajouter un parent** : un nouveau service est connecté en tant que parent. Une flèche de connexion s'affiche et le parent se met en place.
     - **Gérer les relations** : dans une boîte de dialogue, indiquez un autre parent ou enfant pour le service. Cette opération est identique aux actions Ajouter un enfant et Ajouter un parent.
     - **Ouvrir l'enregistrement** : ouvrez l'enregistrement du service dans l'onglet **Détails** dans l'espace de travail Site Reliability Ops. Cette option s'affiche uniquement pour les services enregistrés.
     - **Supprimer le service** : le service sélectionné est supprimé de la carte et son entrée CI dans la CMDB est supprimée. Cette option s'affiche uniquement pour les services enregistrés.

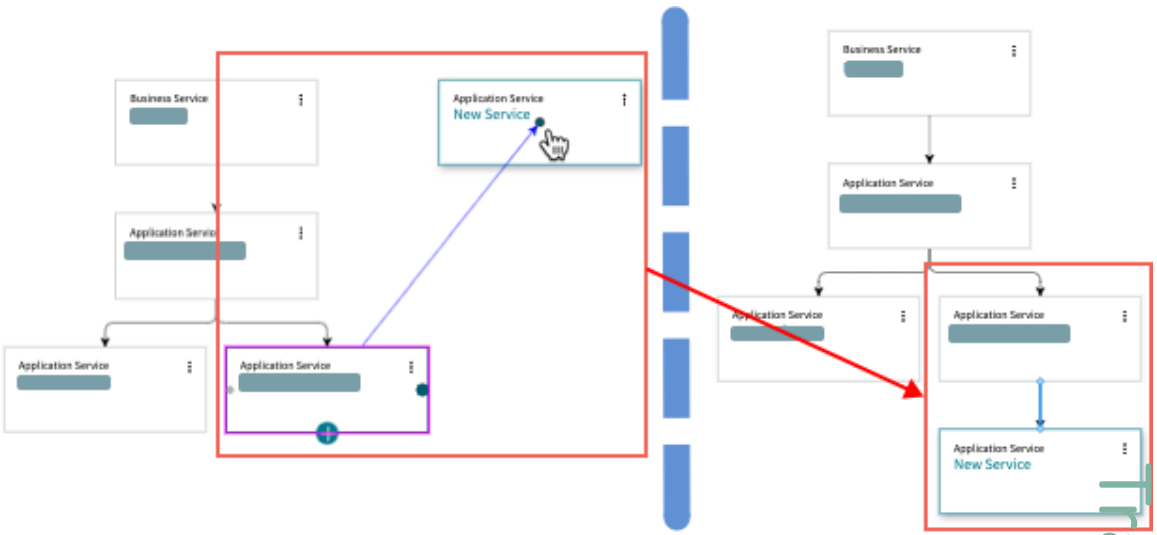
       Avertissement :
       si vous supprimez l'enfant immédiat d'un service d'entreprise, l'offre de service associée est également supprimée et le service d'entreprise n'est plus opérationnel.

     - **Supprimer de la carte** : le service sélectionné est supprimé de la carte. L'entrée CI dans la CMDB n'est pas affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Connectez les services en cliquant sur le parent voulu et en déposant l'enfant voulu. Une flèche de connexion apparaît entre les services.



10. Mettez à jour l'apparence de la carte.
    - Cliquez sur + ou - pour effectuer un zoom avant ou arrière.
    - Cliquez sur **Ajuster** pour ajuster l'ensemble de la carte à la zone de travail.
    - Faites basculer le bouton vers **Vertical** ou **Horizontal** pour faire pivoter l'affichage.
    - Cliquez sur l'icône Actualiser ( ) pour vous assurer que l'image à l'écran est exacte. Vous pouvez actualiser lorsqu'un autre utilisateur modifie des services.
11. Lorsque tous les services sont correctement configurés et connectés, cliquez sur **Enregistrer les relations**.

Remarque :
vous ne pouvez pas modifier les paramètres de propriété d'un service qui fait partie d'une carte de relation enregistrée. À la place, vous devez remplacer le service par une version mise à jour.

Modifier les détails du service

Modifiez un service existant appartenant à votre équipe. Pour chaque service que vous prenez en charge dans SR Ops, fournissez des informations générales sur le service et sur l'équipe SR Ops qui le prend en charge.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, cliquez pour ouvrir le service que vous souhaitez mettre à jour. L'onglet **Détails** est sélectionné par défaut.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de service

Champ	Description
Nom	Nom du service.
Description	Description du service global afin d'aider d'autres personnes à comprendre le but du service et autres informations pertinentes.
Criticité opérationnelle	La valeur de Criticité opérationnelle telle que définie dans la CMDB. Cette valeur provient de la CMDB.
Version	La valeur de Version telle que définie dans la CMDB. Cette valeur provient de la CMDB.
État opérationnel	La valeur d'État opérationnel telle que définie dans la CMDB. Cette valeur provient de la CMDB.
Environnement	La valeur d'Environnement telle que définie dans la CMDB. Cette valeur provient de la CMDB.
Équipe d'assistance	L'équipe SR Ops qui prend en charge le service. Cliquez ou commencez à saisir pour afficher la liste de sélection.
Propriété de	Personne responsable du service. Cliquez ou commencez à saisir pour afficher la liste de sélection.

5. Pour ouvrir le service pour modification dans la vue Canevas, cliquez sur l'onglet **Relations**.
   Le contenu du canevas est visible en lecture seule.
6. Pour modifier les informations du service, cliquez sur **Modifier les relations**.
7. Pour enregistrer les détails du service mis à jour après la modification, cliquez sur **Enregistrer les relations**.

Résultats

Les paramètres de service généraux sont configurés. La procédure suivante explique comment configurer l'intégration avec un connecteur par push qui envoie des messages au service.

Facultatif : configurer un calendrier d'astreinte

L'application Opérations pour la fiabilité des sites est entièrement intégrée dans l'application Planification d'astreinte. Une fois que vous avez configuré une équipe SR Ops, vous configurez le calendrier à l'aide d'un assistant d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Procédure

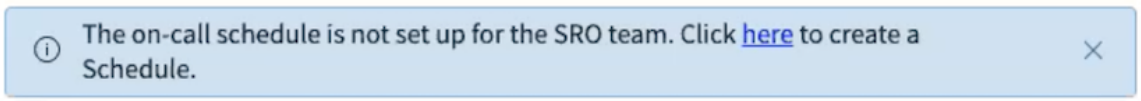
1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

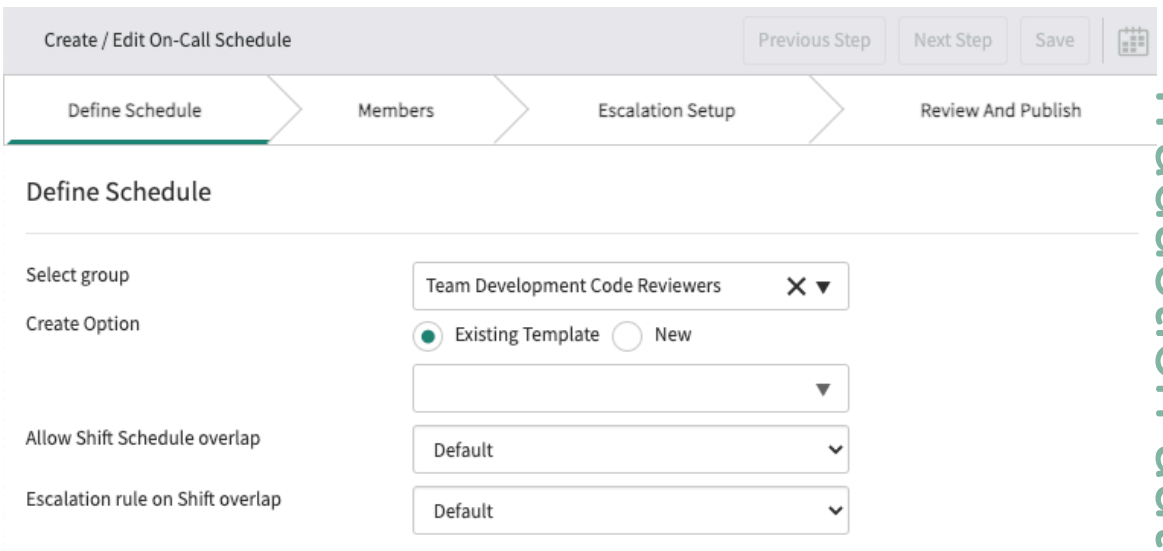
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, ouvrez n'importe quel service pour lequel une équipe SR Ops n'a pas encore de calendrier d'astreinte.

   L'espace de travail affiche une notification pour configurer le calendrier.



4. Cliquez sur le lien.

   L'application Planification d'astreinte ouvre un assistant qui vous aide à configurer le calendrier.



5. Configurez le calendrier.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer ou mettre à jour un calendrier d'astreinte.

Supprimer un service de la carte de services

Supprimez un service de la carte de services lorsque le service n'est pas requis. L'entrée CI du service dans la CMDB n'est pas affectée.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, cliquez pour ouvrir le service que vous souhaitez mettre à jour.
   L'onglet **Détails** est sélectionné par défaut.
4. Cliquez sur l'onglet **Relations**.
   Le contenu du canevas est visible en lecture seule.
5. Pour modifier les informations du service, cliquez sur **Modifier les relations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour le service que vous souhaitez supprimer, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Supprimer de la carte**.

7. Pour enregistrer les relations mises à jour après la modification, cliquez sur **Enregistrer les relations**.

Information associée

Supprimer un service de la carte de services

Supprimer un service de la carte de services

Supprimez un service de la carte lorsqu'un service apparaît en double, a été créé par erreur ou n'est plus nécessaire. L'entrée CI du service dans la CMDB est supprimée. Cette option s'affiche uniquement pour les services enregistrés.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avertissement :
si vous supprimez l'enfant immédiat d'un service d'entreprise, l'offre de service associée est également supprimée et le service d'entreprise n'est plus opérationnel.

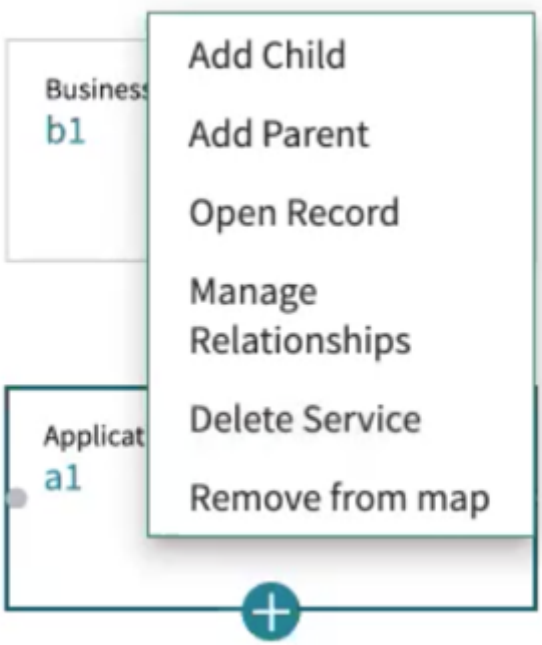
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, cliquez pour ouvrir le service que vous souhaitez mettre à jour.
   L'onglet **Détails** est sélectionné par défaut.
4. Cliquez sur l'onglet **Relations**.
   Le contenu du canevas est visible en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour modifier les informations du service, cliquez sur **Modifier les relations**.
6. Pour le service que vous souhaitez supprimer, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮) et sélectionnez **Supprimer le service**.
7. Dans la boîte de dialogue de confirmation Supprimer le service, cliquez sur **Supprimer**.



8. Pour enregistrer les relations mises à jour après la modification, cliquez sur **Enregistrer les relations**.

Information associée

Supprimer une offre de service

Utiliser l'interface de ligne de commande pour créer et mettre à jour des services ou des relations

Utilisez l'interface de ligne de commande (CLI) pour effectuer des opérations sur les services et les relations à l'aide d'une seule commande au lieu d'accéder à l'espace de travail SR Ops.

Avant de commencer

Assurez-vous que le client CLI est connecté à l'instance où les applications Opérations pour la fiabilité des sites et CLI store ServiceNow sont installées.

Rôle requis : sro_manager ou sro_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La suppression de services ou de relations n'est actuellement pas prise en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez le terminal, saisissez `snc sro` et appuyez sur Entrée.

   Le `sro` de groupe de commande vous permet de créer, de mettre à jour et de supprimer les opérations des services et des relations pour SR Ops. La commande `build` s'affiche sous la liste des commandes disponibles.

```
Name
  sro

Description
  Perform create, update, and delete operations on services and relationships for Site Reliability Operations.

Synopsis
  snc sro <command> [arguments]

Available Commands
  build       : Process services payload to create or update services and relationships

  For additional help information on a specific command, run "snc sro <command> --help"

Global Arguments
  -d, --debug           Print logs to console
  -h, --help            Display detailed help information
  -o, --output string   Set the format for printing command output. The supported formats are json (default), yaml, text, and table.
  -p, --profile string  Use a specific connection profile when executing a command. If you do not provide this argument, the CLI uses the default prof
ile.
```

   Remarque :
   la commande `build` accepte les noms de fichier au format .json comme entrée.

2. Assurez-vous que la payload JSON est au bon format.
   Par exemple, la payload de services-payload.json est la suivante :

```
{
  "services": [
    {
      "name": "Email Enterprise",
      "description": "Email Enterprise service",
      "$class": "cmdb_ci_service"
    },
    {
      "name": "Email Premium",
      "description": "Email Service for Office 365 accounts",
      "$class": "cmdb_ci_service_discovered"
    }
  ],
  "relationships": [
    {
      "parent": "Email Enterprise",
      "child": "Email Premium"
    }
  ]
}
```

3. Saisissez `sro build snc --data <filename>.json` et appuyez sur Entrée.
   Par exemple, `snc sro build --data services-payload.json`.

Résultats

Les services et les relations sont créés ou mis à jour sur l'instance en fonction de la payload JSON.

Modifier les détails d'une offre de service

Modifiez les détails d'une offre de service selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si la carte de services inclut un service d'entreprise en tant que parent d'un service d'application, alors une offre de service est créée pour connecter le service d'application au service d'entreprise.

Procédure

1. Pour ouvrir l'offre de service dans la vue de formulaire, cliquez sur l'offre de service sur la carte de services. Les listes connexes **Détails** et **Abonné par** s'affichent.
2. Cliquez sur l'onglet **Détails**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'offre de service

Champ	Description
À propos de cette offre de service	
Nom	Nom unique qui reflète la nature de l'offre de service.
Brève description	Informations brèves sur l'offre de service.
Informations supplémentaires	
Propriété de	Propriétaire de service responsable de ce service au sein de l'organisation.
Responsable de livraison	Le responsable de la livraison de ce service.

4. Pour afficher les utilisateurs abonnés à l'offre de service, cliquez sur l'onglet **Abonné par**.
5. Pour enregistrer les modifications, cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer une offre de service

Supprimez une offre de service de la carte de services si le service d'application est supprimé. Supprimer une offre de service supprime définitivement l'offre de service et ses relations.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin

Assurez-vous que le module d'extension Gestion des portefeuilles de services (com.snc.service_portfolio) n'est pas actif et que l'offre de service n'est connectée à aucun service d'application.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si la carte de services inclut un service d'entreprise en tant que parent d'un service d'application, alors une offre de service est créée pour connecter le service d'application au service d'entreprise. Lorsque nous supprimons le service d'application, l'offre de service n'est plus requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour l'offre de service que vous souhaitez supprimer, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮) et sélectionnez **Supprimer l'offre de service**.
2. Pour enregistrer les relations mises à jour après la modification, cliquez sur **Enregistrer les relations**.

Créer un incident à partir d'un service

Créez un incident à partir d'un service en cas d'écart par rapport à une norme de fonctionnement attendue dans l'un des éléments de configuration (CI). Les enregistrements d'incidents vous permettent de suivre l'enquête, les solutions possibles et la résolution d'un problème.

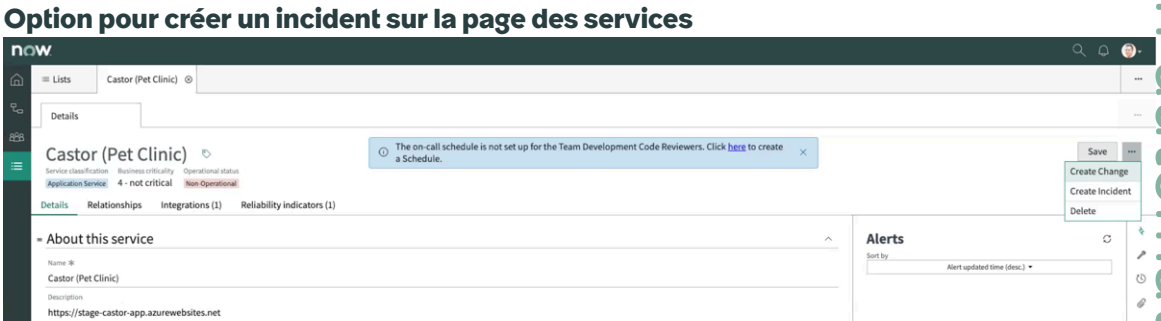
Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Dans l'espace de travail Site Reliability Ops, utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un enregistrement de service.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮) et sélectionnez **Créer un incident**.

Option pour créer un incident sur la page des services



4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire d'incident, consultez Créer un incident dans Espace de travail d'agent ITSM.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une demande de changement à partir d'un service

Créez une demande de changement pour proposer la modification d'un élément de configuration (CI) pris en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

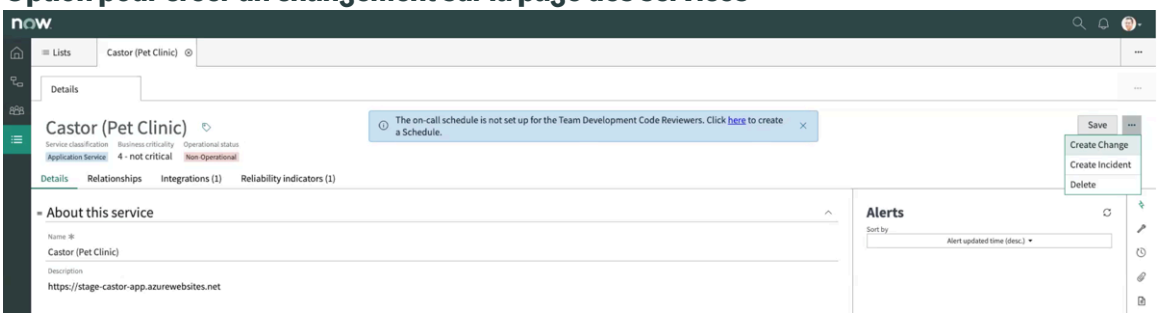
1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Dans l'espace de travail Site Reliability Ops, utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un enregistrement de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

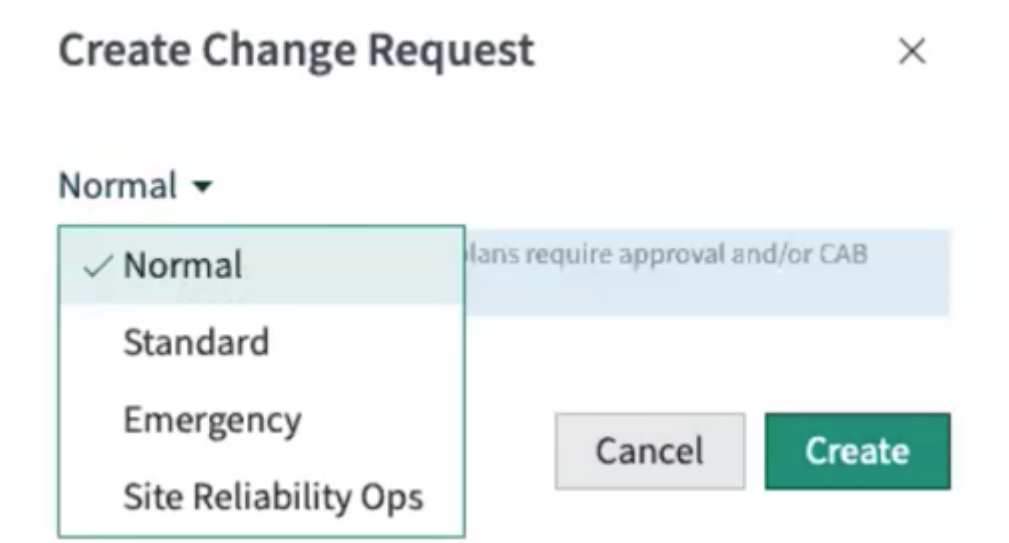
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮) et sélectionnez **Créer un changement**.

Option pour créer un changement sur la page des services



4. Dans la boîte de dialogue Créer une demande de changement, sélectionnez le type de changement et cliquez sur **Créer**.

Boîte de dialogue Créer une demande de changement



Le modèle de changement Site Reliability Ops est disponible depuis la version Quebec. Le modèle de changement Site Reliability Ops est exécuté lorsque les propriétés suivantes sont fausses :

- com.snc.change_management.change_model.manage_workflow : fausse
- com.snc.change_management.change_model.type_compatibility : fausse

5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire de demande de changement, consultez Créer une demande de changement dans Espace de travail d'agent.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Si la valeur du champ **Priorité** de la demande de changement est **Élevée**, alors la demande de changement doit être approuvée par une personne autorisée. Sinon, la demande de changement est créée automatiquement.

Information associée

Approuver une demande de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer un enregistrement de service

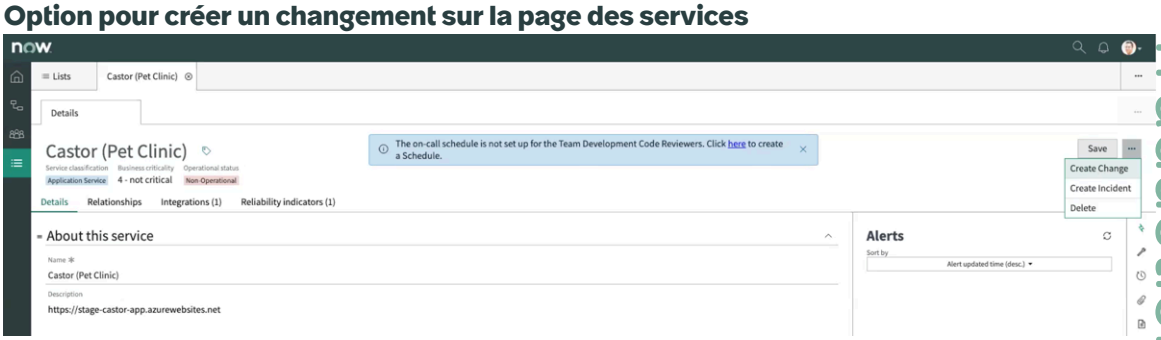
Supprimez un enregistrement de service s'il n'est plus nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Dans l'espace de travail Site Reliability Ops, utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un enregistrement de service.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Supprimer**.

Option pour créer un changement sur la page des services



4. Dans la boîte de dialogue de confirmation Supprimer le service, cliquez sur **Supprimer**.

Intégrer un service à un outil APM

APM Configurez l'intégration avec un outil APM (Application Performance Management) Gestion des événements, le connecteur push qui envoie des alertes à SR Ops. s'assure de fournir des services au client jusqu'au niveau défini et identifie les problèmes liés aux performances de l'application. Les performances de l'application peuvent être surveillées ou suivies à l'aide de différentes catégories telles que la durée de chargement et le délai de réponse de l'application.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_user ou sro_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des événements Connecteurs permet à SR Ops d'accéder aux outils APM.

Vous avez configuré un compte de service Web sur votre instance. L'outil APM utilise le compte pour authentifier l'instance afin qu'elle puisse envoyer des alertes à ce service sur SR Ops. Dans cette tâche, configurez les éléments suivants :

1. Dans SR Ops :
   - Indiquez si vous souhaitez créer un incident pour chaque alerte.
   - Indiquez si vous souhaitez envoyer une notification aux membres de l'équipe lorsqu'une alerte est reçue ou lorsqu'un incident est créé.
   - Indiquez l'outil APM qui transmet les alertes à partir du service.
2. Sur la console de gestion de l'outil APM, configurez l'en-tête d'authentification en suivant les paramètres des actions sur les alertes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le point de terminaison sécurisé auquel l'outil APM envoie les alertes.
- Le compte de service que l'outil APM utilise pour envoyer les alertes. Le compte sert habituellement à générer l'en-tête d'authentification pour le point de terminaison des alertes.

Procédure

1. Créez un compte de service Web avec le rôle evt_mgt_integration.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un compte de service Web.
2. Accédez à **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
3. Dans l'espace de travail Site Reliability Ops, utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un enregistrement de service :
   - Sur la page d'accueil ( ), dans la section Services, ouvrez un service.
   - Sur la page Vue d'ensemble des services ( ), ouvrez un service.

   La page de service affiche les onglets **Détails**, **Relations**et **Intégrations**.
4. Cliquez sur l'onglet **Intégrations**, puis cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Intégrations

Champ	Description
Nom	Nom de l'intégration.
Source	Le connecteur par push qui envoie des messages à partir du service. SR Ops utilise ces informations pour déterminer comment décoder les messages entrants. Cliquez sur l'icône Rechercher ( ) dans le champ **Source**, puis sélectionnez la source à utiliser pour le service.
Créer un incident	Option pour créer un incident pour chaque alerte reçue.
Déclencher la notification/Notification active	Option permettant d'envoyer des notifications lorsqu'une alerte est reçue ou lorsqu'un incident est créé. Cochez la case **Déclencher la notification** pour envoyer des notifications. Le paramètre **Notification active** indique s'il faut envoyer une notification lorsqu'une alerte est reçue ou lorsqu'un incident est créé. Si un calendrier d'astreinte est configuré pour le groupe, alors la notification est envoyée aux membres de l'équipe d'astreinte. Si aucun calendrier n'est défini, alors le système envoie la notification à tous les membres du groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le système envoie les notifications via les canaux spécifiés par la propriété *sn_sro.notification_communication_channels*. Consultez Propriétés système de SR Ops pour en savoir plus. **Remarque :** L'application système-de-base SR Ops prend en charge les actions d'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue et lorsqu'un incident est créé. Vous pouvez définir à la fois des actions personnalisées et des conditions personnalisées qui déclenchent une action. Consultez Définir une condition personnalisée pour déclencher des actions et Définir une action personnalisée.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

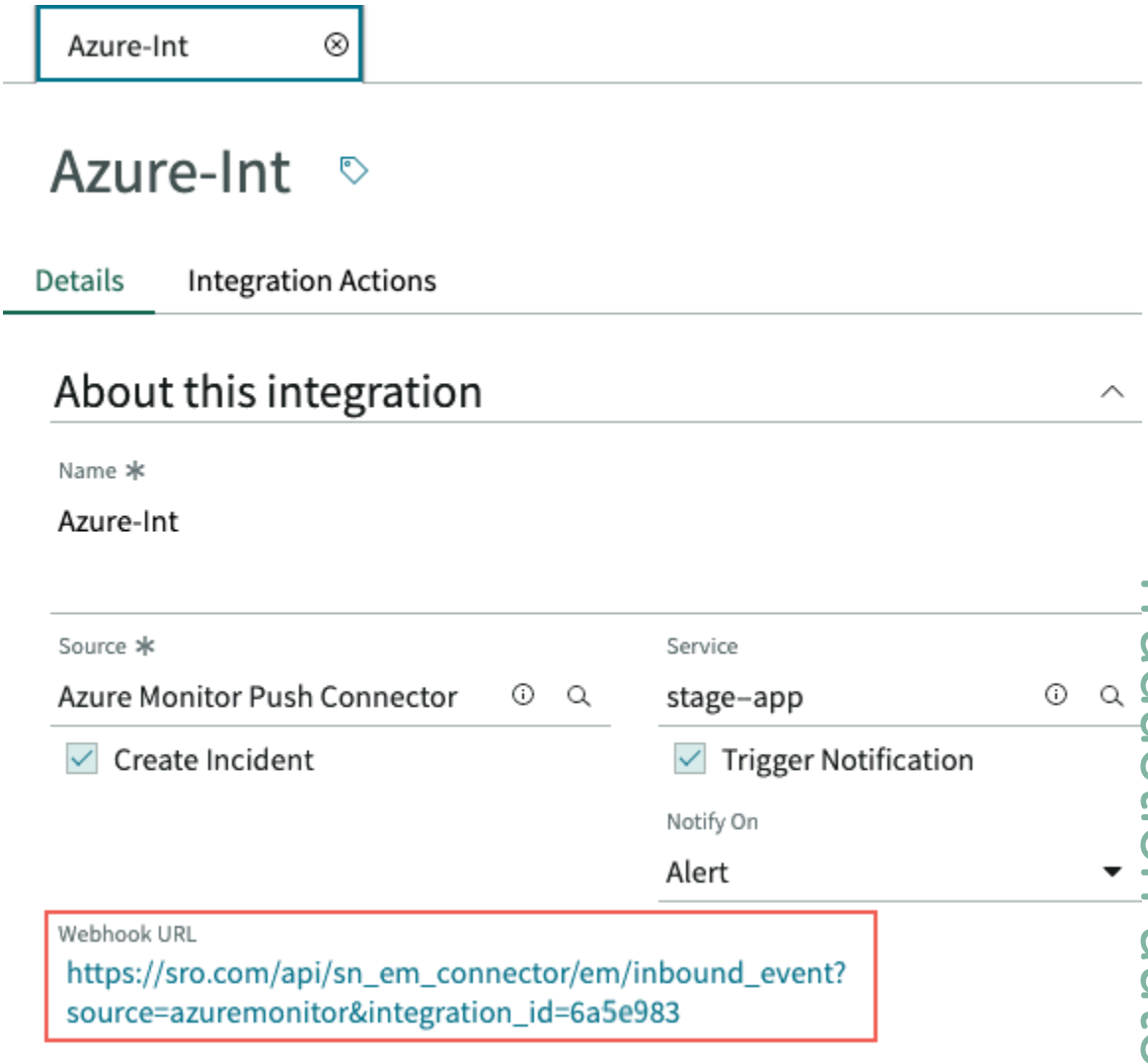
   L'onglet **Intégrations** est remplacé par deux onglets : les onglets **Détails** et **Actions d'intégration** pour la nouvelle intégration.

   - L'onglet **Détails** affiche les valeurs que vous avez définies jusqu'à maintenant.
   - L'application système-de-base SR Ops prend en charge les actions d'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue et lorsqu'un incident est créé. Vous pouvez définir à la fois des actions personnalisées et des conditions personnalisées qui déclenchent une action. Les paires condition/action personnalisées pour l'intégration s'affichent dans l'onglet **Actions d'intégration**. Consultez Définir une condition personnalisée pour déclencher des actions et Définir une action personnalisée.

   Le système génère une **URL Webhook**, qui correspond au point de terminaison sécurisé auquel l'APM doit envoyer des messages. L'URL apparaît dans l'onglet **Détails** de l'intégration. Veuillez copier l'URL afin de pouvoir l'utiliser à l'étape suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Ouvrez la console de gestion de l'outil APM et configurez les paramètres suivants :

a. Indiquez l'URL Webhook comme point de terminaison pour les messages d'alerte.
Certains outils APM appellent cela « l'action » à effectuer pour les événements d'alerte.

b. Indiquez le compte de service que vous avez configuré.
L'APM utilise le compte pour se connecter et authentifier l'instance afin d'envoyer des messages d'alerte à SR Ops.

Résultats

Le service est désormais entièrement inscrit dans SR Ops.

Information associée

Définir une condition personnalisée pour déclencher des actions

Définir une action personnalisée

Définir une action personnalisée

L'application système-de-base SR Ops prend en charge les actions d'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue et lorsqu'un incident est créé. Vous pouvez définir à la fois des actions personnalisées et des conditions personnalisées qui déclenchent une action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Intégrité du service** > **Actions**.
2. Dans le formulaire Actions, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Action

Champ	Description
Nom	Nom de l'action.
Description	Description de l'action afin d'aider d'autres personnes à comprendre son but.
S'applique à	Type d'entité pour laquelle effectuer l'action.
Type	Type d'action à effectuer.
Action de concentrateur d'intégration	Action à effectuer lorsque la condition spécifiée est remplie. **Remarque :** Les flux et actions Hub d'intégration doivent suivre les conventions décrites dans Créer un flux secondaire personnalisé .
Script	Script exécutable pour chaque action personnalisée que vous souhaitez implémenter. Le script peut accepter et traiter les paramètres qui lui ont été transmis par APM.
Flux secondaire	Flux secondaire exécuté pour résoudre une alerte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'action est ajoutée à la liste des actions dans l'onglet **Intégrations**.

Définir une condition personnalisée pour déclencher des actions

L'application système-de-base SR Ops prend en charge les actions d'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue et lorsqu'un incident est créé. Vous pouvez définir à la fois des actions personnalisées et des conditions personnalisées qui déclenchent une action. Contrôlez le moment où un flux utilise un résultat de décision spécifique ou attend un événement de reprise spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Intégrité du service** > **Conditions**.

   Le formulaire Condition s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Dans le formulaire Condition, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Condition

Champ	Description
Nom	Nom de la condition.
Description	Description de la condition afin d'aider d'autres personnes à comprendre son but.
S'applique à	Type d'entité auquel la condition doit être appliquée.
Type	Type de condition : ○ Critères : ensemble de conditions de la paire paramètre/valeur à appliquer aux données. ○ Script : code qui applique la condition aux données.
Conditions	Ensemble de conditions de paire paramètre/valeur à appliquer aux données. Sélectionnez des paramètres et des valeurs pour créer les conditions, ainsi que des opérateurs logiques pour joindre les conditions. Cette option s'affiche uniquement si la valeur de **Type** est **Critères**.
Script	Code qui applique la condition aux données. Cette option s'affiche uniquement si la valeur de **Type** est **Script**.

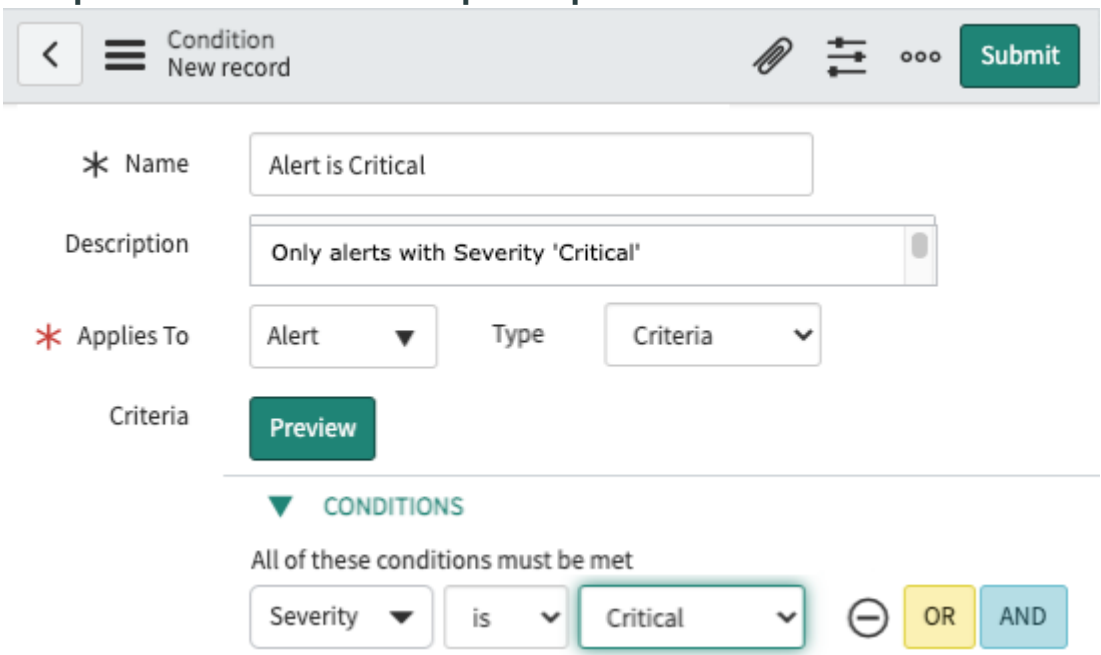
4. Cliquez sur **Aperçu** pour appliquer la condition aux données actuelles.
   Le système renvoie un lien qui indique combien d'enregistrements correspondent à la condition. Cliquez sur le lien pour afficher les résultats.
5. Lorsque vous avez terminé de définir la condition, cliquez sur **Envoyer**.

Example:
Cet exemple de condition ne correspond qu'aux alertes critiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de condition d'alertes critiques uniquement



Créer des règles d'alerte pour un service

Vous pouvez créer des règles d'alerte pour déclencher une action pour un service. Vous pouvez également créer des conditions dans les règles d'alerte et créer d'autres actions à associer à des règles d'alerte. SR Ops prend en charge l'exécution d'actions telles que la création d'un incident ou l'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue ou qu'un incident est créé.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_user ou sro_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, ouvrez un service.
4. Cliquez sur l'onglet **Règles d'alerte**.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvelle règle d'alerte

Champ	Description
Détails	
Type de déclencheur de service	Types du service pour lequel vous souhaitez déclencher la règle d'alerte. Vous pouvez définir un déclencheur pour l'un des types suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Service** : l'alerte est déclenchée uniquement pour le service pour lequel vous créez la règle d'alerte. ○ **CI** : l'alerte est déclenchée uniquement pour l'élément de configuration (CI) impacté pour le service pour lequel vous créez la règle d'alerte. ○ **Service + CI** : l'alerte est déclenchée pour le service pour lequel vous créez la règle d'alerte et le CI impacté pour le service. **Remarque :** pour les types CI et Service + CI, la règle se déclenche uniquement si le CI est enfant d'un service ou d'un service technique. Si le CI est à plus d'un niveau de profondeur, la règle ne se déclenche pas.
Service	Nom du service. Le champ est automatiquement défini en fonction du service pour lequel vous créez la règle d'alerte.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que les actions soient exécutées.
Conditions	
Conditions	Condition sur laquelle se base l'action de déclenchement. Lorsque le service associé à l'alerte correspond à la valeur dans le champ **Service** et que toutes ces conditions sont remplies, l'action est exécutée. Tant que les conditions des règles d'alerte sont remplies, l'action se déclenche. L'ordre dans lequel les actions sont exécutées entre les actions au niveau de l'intégration et au niveau d'un service n'est pas garanti. Toutes les règles d'alerte sont évaluées et traitées dans l'ordre. Chaque fois qu'une règle correspond à la condition, une action s'exécute une fois pour cette règle de correspondance. Cette action peut se produire en cas de mise à jour de l'alerte. Initialement, une règle peut ne pas se déclencher, mais une des règles suivantes peut modifier l'alerte de sorte que les conditions précédentes non correspondantes, lorsqu'elles correspondent, déclenchent l'action. Vous pouvez créer une condition personnalisée, ou vous pouvez également ajouter d'autres conditions disponibles.

Traduction automatique

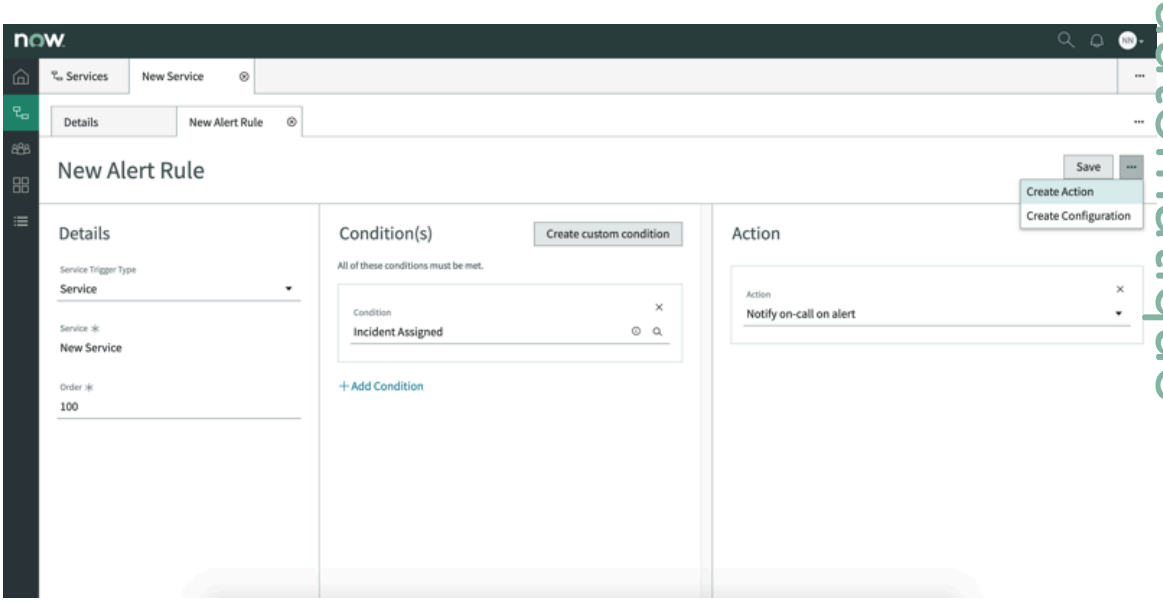
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour créer une condition personnalisée, effectuez les étapes suivantes : **a.** Cliquez sur **Créer une condition personnalisée**. **b.** Renseignez les champs du formulaire Nouvelle condition personnalisée. ▪ **Nom** : nom de la condition. ▪ **Brève description** : brève description de la condition. ▪ **Mode** : le mode que vous souhaitez utiliser pour créer la condition. Vous pouvez créer une condition basée sur des critères ou sur un script. En fonction du mode que vous sélectionnez, entrez la condition qui doit être remplie ou ajoutez un script. **c.** Cliquez sur **Enregistrer**. Si vous souhaitez ajouter d'autres conditions disponibles pour cette règle d'alerte, cliquez sur **+ Ajouter une condition**.
Action	
Ajouter une action	Action que vous souhaitez exécuter pour cette règle d'alerte. Vous pouvez sélectionner une mosaïque d'actions disponibles. Si vous souhaitez utiliser une autre action qui n'est pas disponible dans la mosaïque, cliquez sur **Actions supplémentaires**, puis sélectionnez le nom de l'action. Si vous souhaitez créer d'autres actions, cliquez sur l'icône Actions d'interface utilisateur supplémentaires ( ) qui apparaît en regard du bouton **Enregistrer** sur la page Nouvelle règle d'alerte, puis sélectionnez **Créer une action**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : lors de la définition de l'action pour la règle d'alerte, si la valeur du champ **Configuration requise** de l'action sélectionnée est définie sur **true**, le champ **Configuration** apparaît. Les variables requises pour la configuration sont déterminées par l'action. Ces variables sont spécifiées dans le champ **Description** lorsque vous créez une action sur la page Action.
Configuration	L'action est exécutée avec la configuration que vous avez sélectionnée dans la liste. Pour entrer une valeur dans le champ **Configuration**, pointez sur ce champ et cliquez dessus. Le champ affiche une liste des configurations disponibles à sélectionner. Si vous souhaitez créer une configuration à associer à l'action, cliquez sur l'icône Actions d'interface utilisateur supplémentaires (•••) qui apparaît en regard du bouton **Enregistrer**, puis sélectionnez **Créer une configuration**.



7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : dans le système de base SR Ops, pour afficher la liste des règles d'alerte, accédez à **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Intégrité du service** > **Règles d'alerte**. Ne modifiez pas ou ne supprimez pas les règles d'alerte dont le nom commence par SRO et dont la description commence par NE PAS MODIFIER.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des règles d'alerte pour une intégration

Vous pouvez créer des règles d'alerte pour déclencher une action pour une intégration. Vous pouvez également créer des conditions dans les règles d'alerte et créer d'autres actions à associer à des règles d'alerte. SR Ops prend en charge l'exécution d'actions telles que la création d'un incident ou l'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue ou qu'un incident est créé.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_user ou sro_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, ouvrez un service.
4. Cliquez sur l'onglet **Intégrations**.
5. Ouvrez l'intégration pour laquelle vous souhaitez ajouter des règles d'alerte.
6. Cliquez sur l'onglet **Règles d'alerte**.
7. Cliquez sur **Nouveau**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvelle règle d'alerte

Champ	Description
Détails	
Type de déclencheur	La valeur de ce champ est automatiquement définie sur **Intégration**, car vous créez l'action pour une intégration.
Intégration	Nom de l'intégration. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'intégration pour laquelle vous créez les règles d'alerte.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que les actions soient exécutées.
Conditions	
Conditions	Condition sur laquelle se base l'action de déclenchement. Lorsque le service associé à l'alerte correspond à la valeur dans le champ **Service** et que toutes ces conditions sont remplies, l'action est exécutée. Tant que les conditions des règles d'alerte sont remplies, l'action se déclenche. L'ordre dans lequel les actions sont exécutées entre les actions au niveau de l'intégration et au niveau d'un service n'est pas garanti.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Toutes les règles d'alerte sont évaluées et traitées dans l'ordre. Chaque fois qu'une règle correspond à la condition, une action s'exécute une fois pour cette règle de correspondance. Cela peut se produire lors d'une mise à jour de l'alerte. Initialement, une règle peut ne pas se déclencher, mais une des règles suivantes peut modifier l'alerte de sorte que les conditions précédentes non correspondantes, lorsqu'elles correspondent, déclenchent l'action. Toutes les règles d'alerte sont évaluées et traitées dans l'ordre. Chaque fois qu'une règle correspond à l'alerte, une action s'exécute une fois pour cette règle de correspondance. Cette action peut se produire en cas de mise à jour de l'alerte. Initialement, une règle peut ne pas se déclencher, mais une des règles suivantes peut modifier l'alerte de sorte que les conditions précédentes non correspondantes, lorsqu'elles correspondent, déclenchent l'action. Vous pouvez créer une condition personnalisée, ou vous pouvez également ajouter d'autres conditions disponibles. Si vous souhaitez créer une condition personnalisée, effectuez les étapes suivantes : **a.** Cliquez sur **Créer une condition personnalisée**. **b.** Renseignez les champs du formulaire Nouvelle condition personnalisée. ▪ **Nom** : nom de la condition. ▪ **Brève description** : brève description de la condition. ▪ **Mode** : le mode que vous souhaitez utiliser pour créer la condition. Vous pouvez créer une condition basée sur des critères ou sur un script. En fonction du mode de la condition que vous sélectionnez, entrez la condition qui doit être remplie ou ajoutez un script. **c.** Cliquez sur **Enregistrer**.

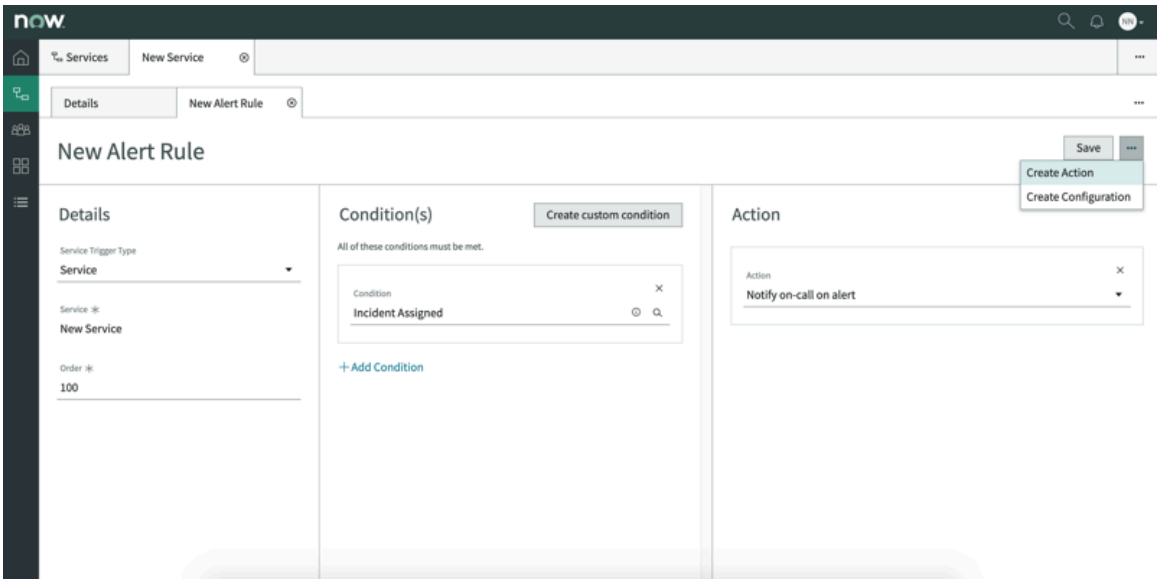
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si vous souhaitez ajouter d'autres conditions disponibles pour cette règle d'alerte, cliquez sur **+ Ajouter une condition**.
Action	
Ajouter une action	Action que vous souhaitez exécuter pour cette règle d'alerte. Vous pouvez sélectionner une mosaïque d'actions disponibles. Si vous souhaitez utiliser une autre action qui n'est pas disponible dans la mosaïque, cliquez sur **Actions supplémentaires**, puis sélectionnez le nom de l'action. Si vous souhaitez créer d'autres actions, cliquez sur l'icône Plus d'options (•••) qui apparaît en regard du bouton **Enregistrer** sur la page Nouvelle règle d'alerte, puis sélectionnez **Créer une action**. **Remarque :** lors de la définition de l'action pour la règle d'alerte, si le champ **Configuration requise** de l'action sélectionnée est défini sur **true**, le champ **Configuration** apparaît. Les variables requises pour la configuration sont déterminées par l'action. Ces variables sont spécifiées dans le champ **Description** lorsque vous créez une action sur la page Action.
Configuration	L'action est exécutée avec la configuration que vous avez sélectionnée dans la liste. Pour entrer une valeur dans le champ **Configuration**, pointez sur ce champ et cliquez dessus. Le champ affiche une liste des configurations disponibles à sélectionner. Si vous souhaitez créer une configuration à associer à l'action, cliquez sur l'icône Actions d'interface utilisateur supplémentaires (•••) qui apparaît en regard du bouton **Enregistrer**, puis sélectionnez **Créer une configuration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> dans le système de base SR Ops, pour afficher la liste des règles d'alerte, accédez à **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Intégrité du service** > **Règles d'alerte**. Ne modifiez pas ou ne supprimez pas l'alerte dont le nom commence par SRO et dont la description commence par NE PAS MODIFIER.

Filtrer les alertes, les incidents et les demandes de changement

Affinez les résultats de votre recherche avec des filtres.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur le panneau droit de la page Vue d'ensemble des services, utilisez les icônes et la liste de filtres respective pour ajouter ou supprimer des filtres selon vos besoins.

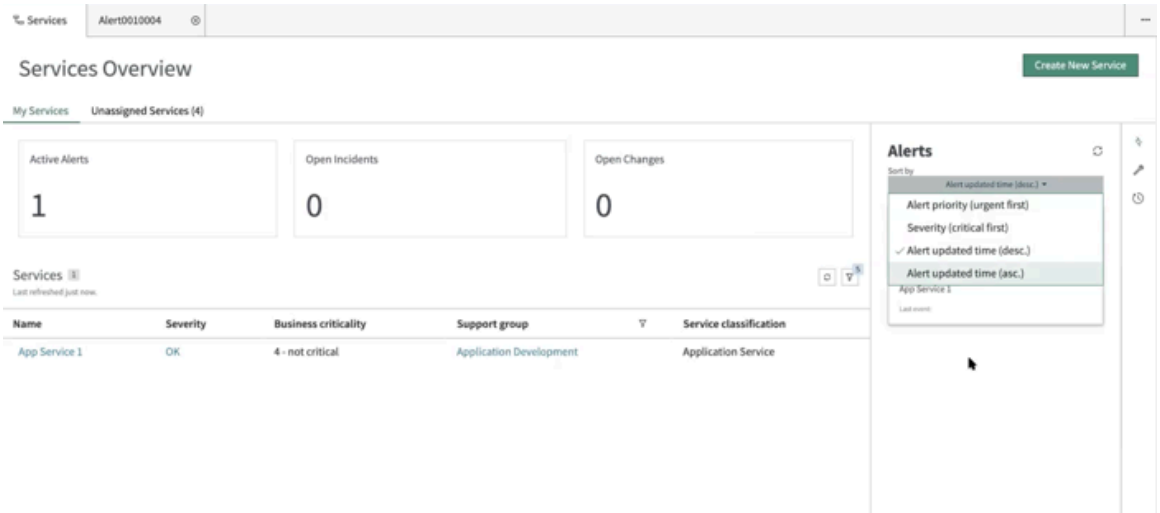
Filtres sur la page Vue d'ensemble des services

Icône	Description
	Utilisez l'icône et la liste de filtres pour affiner l'affichage des alertes qui vous intéressent.
	Utilisez l'icône et la liste de filtres pour affiner l'affichage des incidents qui vous intéressent.
	Utilisez l'icône et la liste de filtres pour affiner l'affichage des demandes de changement qui vous intéressent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres sur le volet droit



Les cartes respectives du résultat apparaissent verticalement. Vous pouvez cliquer sur n'importe quelle carte pour afficher les détails.

Approuver une demande de changement

Approuvez une demande de changement lorsque le changement est examiné et approuvé par la console du comité consultatif sur les changements (CAB).

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Dans l'espace de travail Site Reliability Ops, utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un enregistrement d'approbation.
3. Cliquez pour ouvrir l'enregistrement.
4. Dans le champ **État**, cliquez sur la liste et sélectionnez **Approuvé**.

États des demandes de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'état de la demande de changement passe de l'état **Évaluation** à l'état **Approuvé**.

Afficher la carte CMDB d'un service SR Ops

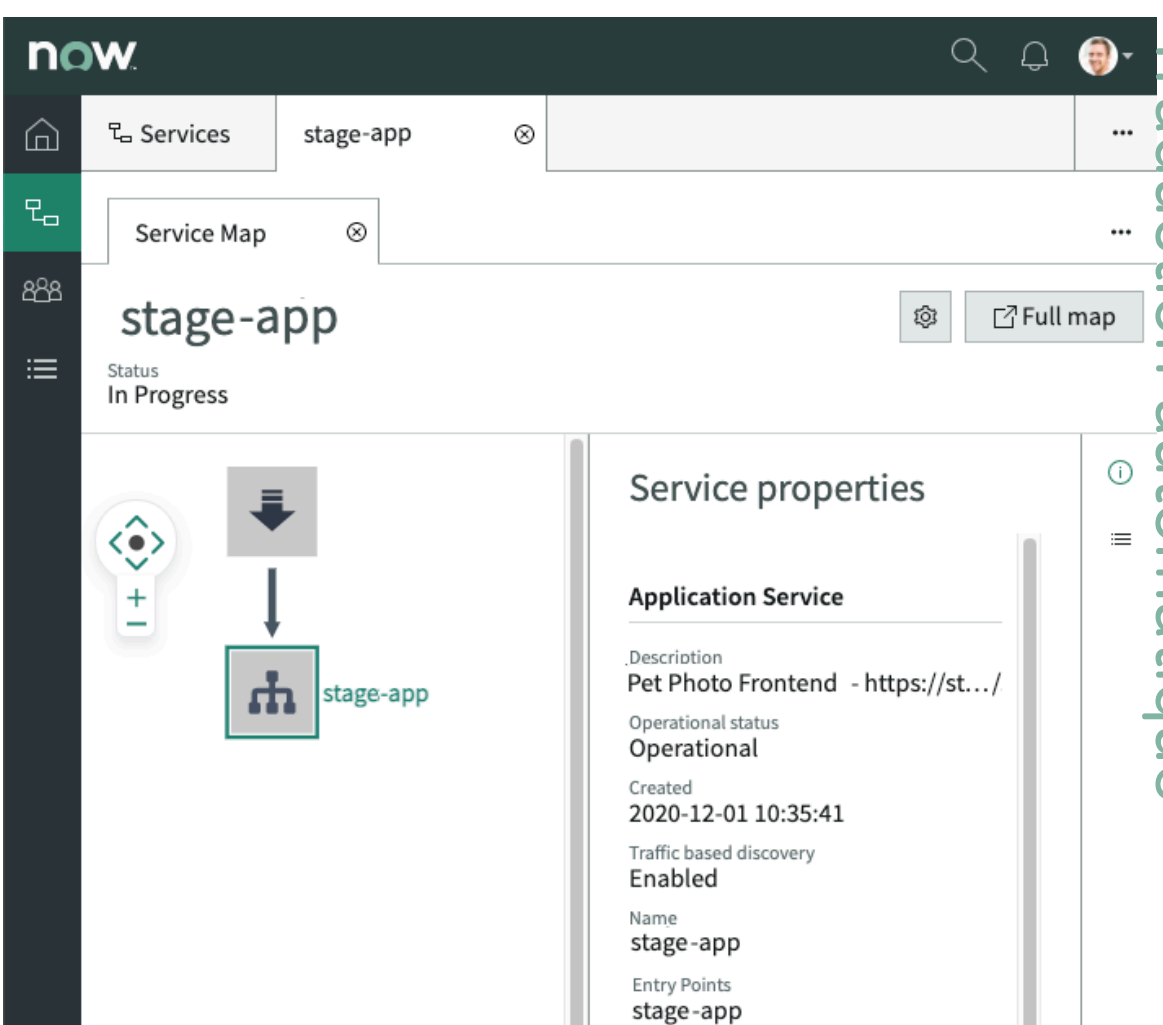
Affichez la carte de services de n'importe quel service SR Ops afin de comprendre comment les services de votre architecture se connectent et communiquent.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

1. Sur n'importe quelle page qui affiche un service SR Ops, cliquez sur **Carte de services**.

   L'onglet **Carte de services** affiche le canevas **Carte de services**.



2. Cliquez sur **Carte complète** pour effectuer des opérations de carte.

Notifications d'alerte dans Microsoft Teams

Recevez des notifications via le canal Microsoft Teams pour les événements spécifiques d'un service. Ces notifications sont destinées à une équipe spécifique dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Microsoft Teams Spoke for ServiceNow Integration Hub

Installez le module d'extension Microsoft Teams Spoke for ServiceNow Integration Hub pour configurer les actions pouvant être utilisées par les analystes lors de la création de configurations de façon à automatiser l'envoi de messages sur les alertes sur un canal Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Dans le champ de recherche, saisissez Spoke Microsoft Teams pour Centre d'intégration ServiceNow.

   Le module d'extension se nomme com.sn.ms_teams.ah.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives de toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .
3. Cliquez sur **Installer**.

Créer une URL Webhook pour un canal dans Microsoft Teams

Créez une URL Webhook pour une équipe spécifique dans Microsoft Teams afin de permettre aux services externes d'envoyer des notifications sur les événements d'un service via le canal.

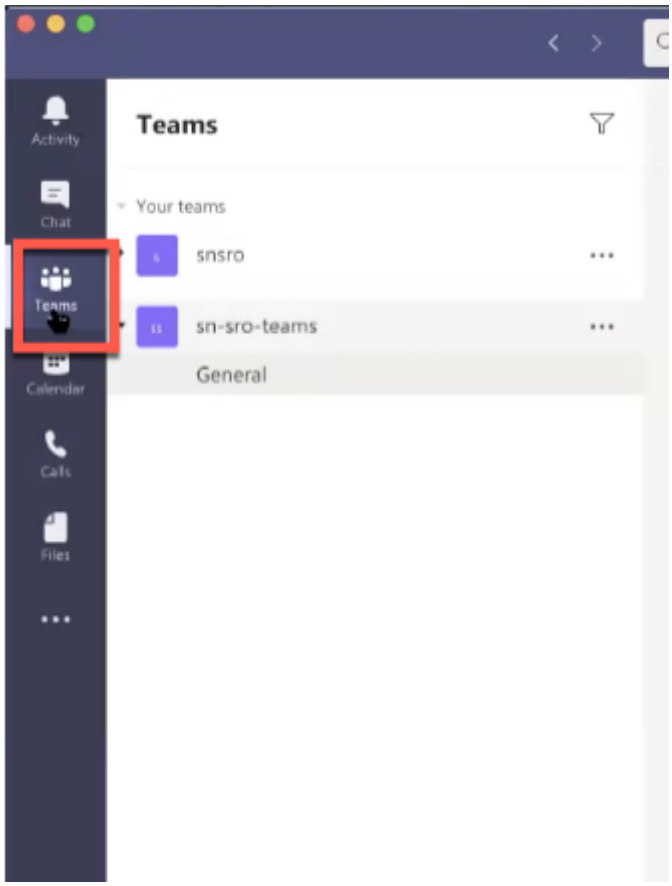
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

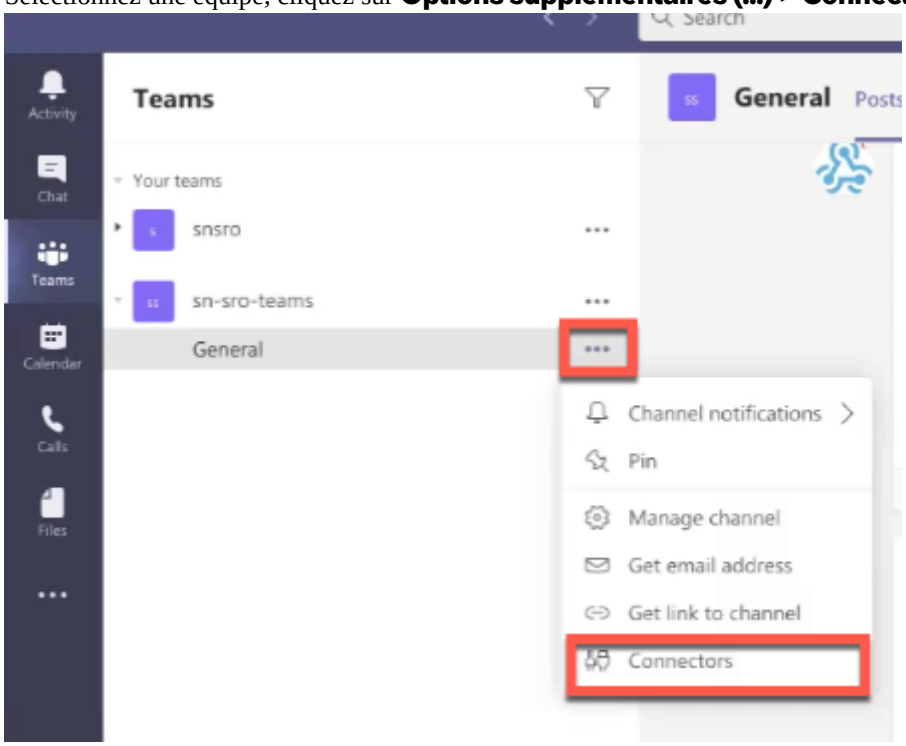
1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Sélectionnez l'onglet **Équipes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



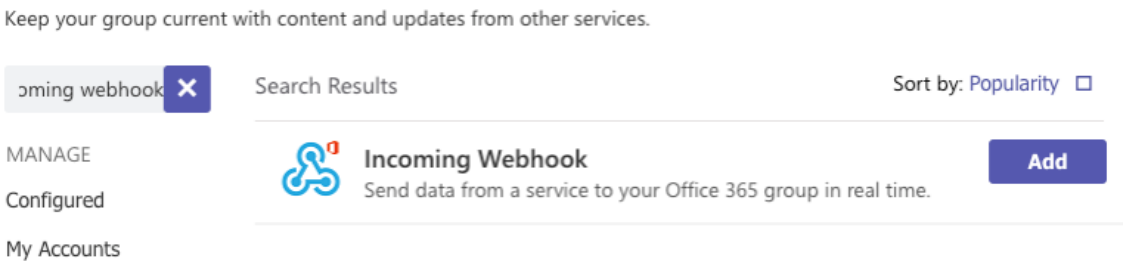
3. Sélectionnez une équipe, cliquez sur **Options supplémentaires (...)** > **Connecteurs**.



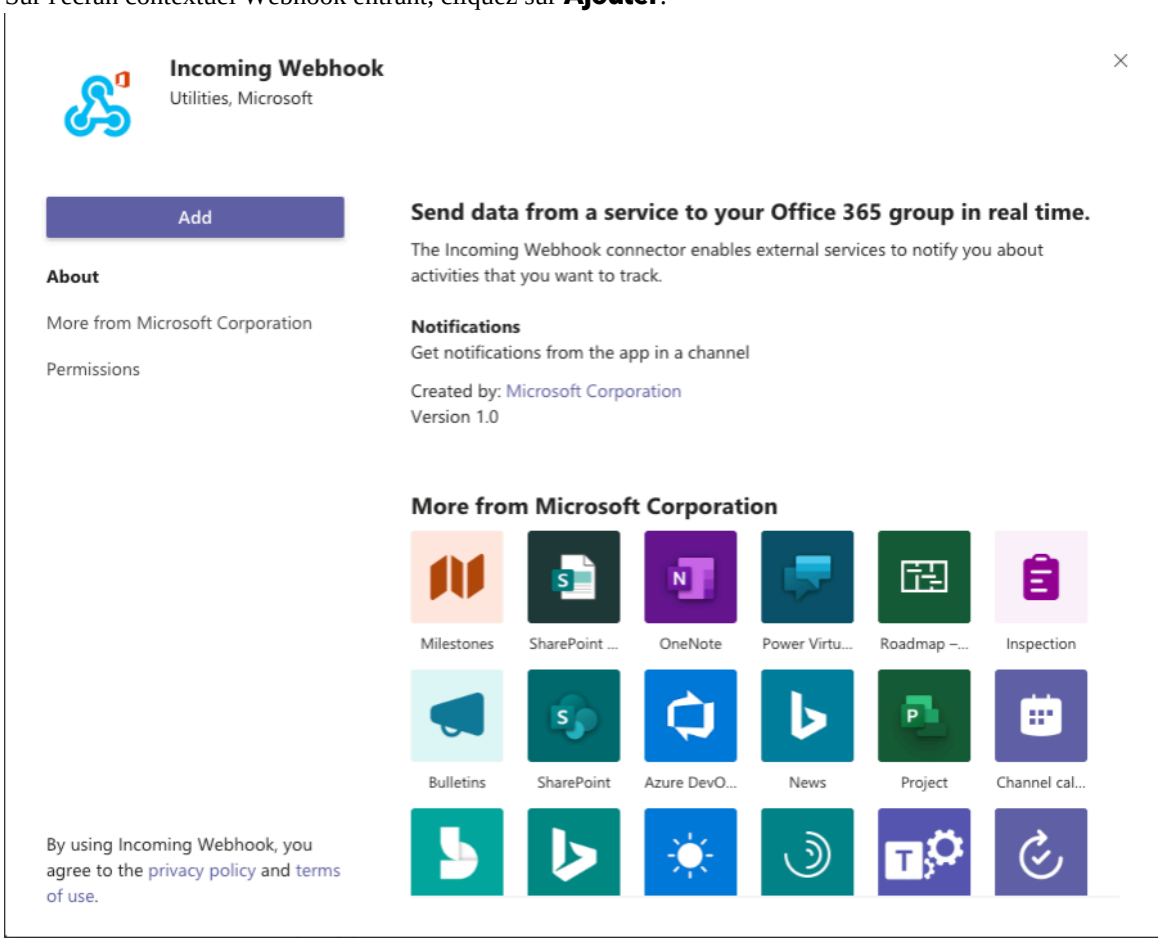
4. Dans l'écran contextuel **Connecteurs**, dans le champ de recherche, saisissez le `Webhook entrant`.
5. Cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sur l'écran contextuel Webhook entrant, cliquez sur **Ajouter**.



7. Sur l'écran Webhook entrant, indiquez les valeurs suivantes :

   a. **Pour configurer un Webhook entrant, indiquez un nom et sélectionnez Créer** : saisissez un nom unique pour le Webhook.

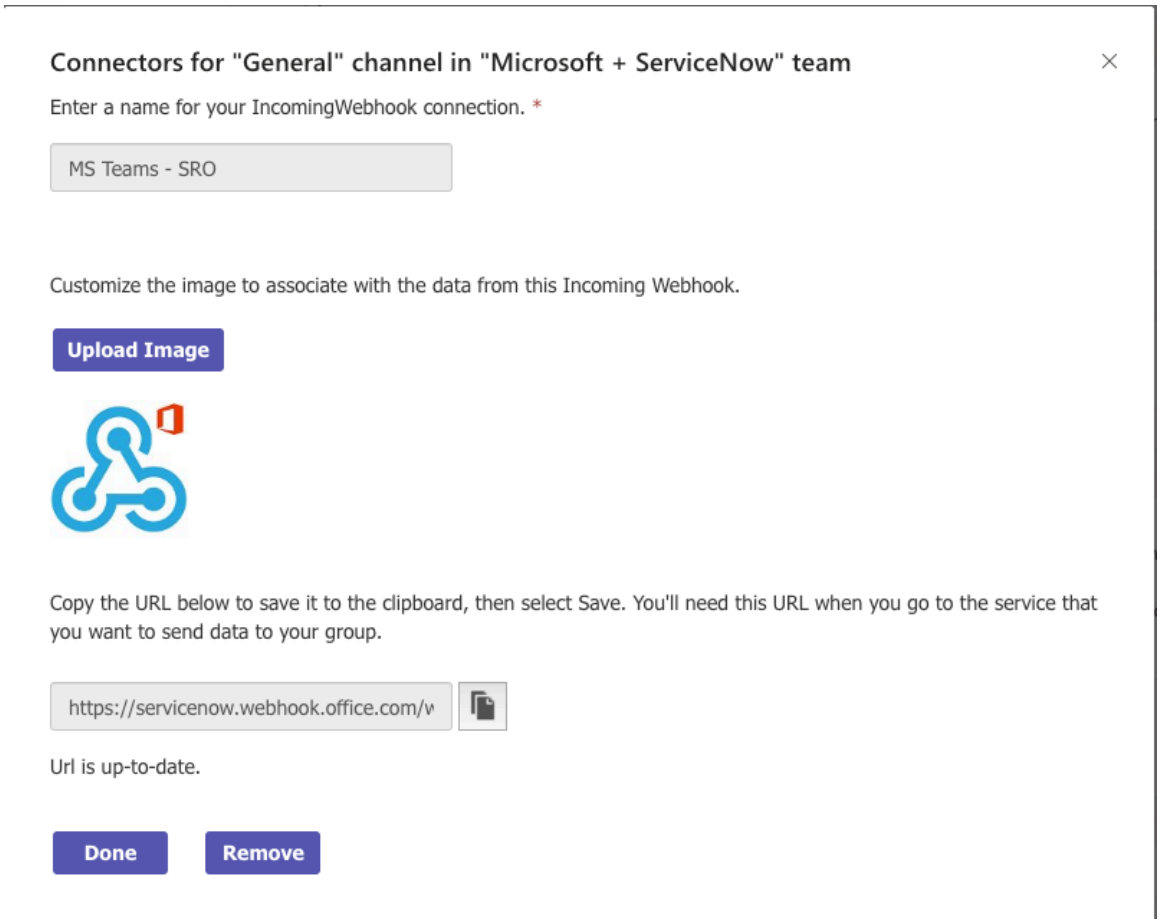
   b. **Charger une image** : cliquez sur **Charger une image**, sélectionnez une image pour le Webhook entrant, puis cliquez sur **Ouvrir.**

   c. Cliquez sur **Créer**.

      L'URL Webhook entrante est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



d. Pour copier l'URL, cliquez sur .

e. Cliquez sur **Terminé**.

Créer une configuration de règle d'alerte pour Microsoft Teams

Créez une configuration à associer à une règle d'alerte pour un service ou une intégration. Les notifications sont envoyées lors d'événements spécifiques dans un service vers un canal du service de messagerie Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page Vue d'ensemble des services ( ), ouvrez un service.
3. Cliquez sur l'onglet **Règles d'alerte**.
4. Sélectionnez une alerte pour laquelle vous souhaitez créer une configuration.
5. Cliquez sur l'icône Actions d'interface utilisateur supplémentaires ( ) qui apparaît en regard du bouton **Enregistrer**, puis sélectionnez **Créer une configuration**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration. Par exemple, Notifications d'alerte Microsoft Teams.
Joindre à une table	Table sur laquelle l'action est effectuée. Sélectionnez **Action**.
Joindre à un document	Action à exécuter sur la table sélectionnée. Cliquez sur **Rechercher**. Le formulaire Sélectionner le document apparaît. Pour sélectionner un document, effectuez les étapes suivantes : **a.** Dans le champ **Nom de la table**, sélectionnez **Action**. **b.** Dans le champ **Document**, recherchez et sélectionnez **Publier un message MS Teams**. **c.** Cliquez sur **OK**.

7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   La liste connexe Variables de configuration est créée.

8. Sous Variables de configuration, cliquez sur **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Variable de configuration

Champ	Description
Configuration	Nom de la configuration pour laquelle vous créez la variable de configuration. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom de la variable de configuration. Saisissez la valeur `ah_webhook_url`.
Type	Type de la variable de configuration. Sélectionnez **Scalaire**.
Valeur	URL Webhook obtenue lors de la création du connecteur dans le service de messagerie Microsoft Teams. Collez l'URL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la création d'une URL Webhook, consultez la rubrique Créer une URL Webhook pour un canal dans Microsoft Teams.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

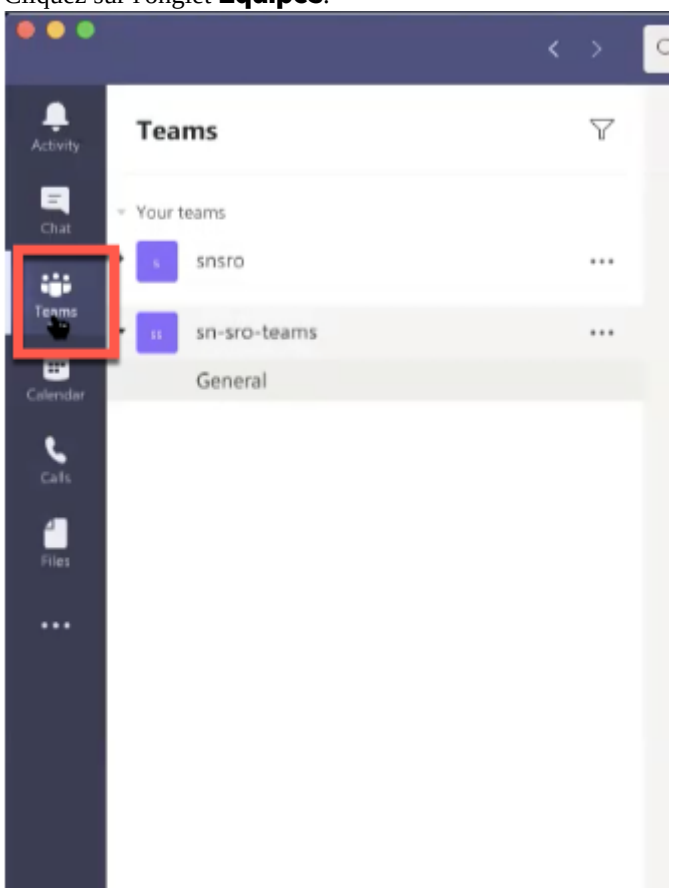
Afficher les notifications d'un événement dans un service

Affichez les notifications envoyées pendant un événement spécifique dans un service. Ces notifications sont envoyées aux utilisateurs pour le canal spécifique dans Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : utilisateur

Procédure

1. Lancez Microsoft Teams.
2. Cliquez sur l'onglet **Équipes**.

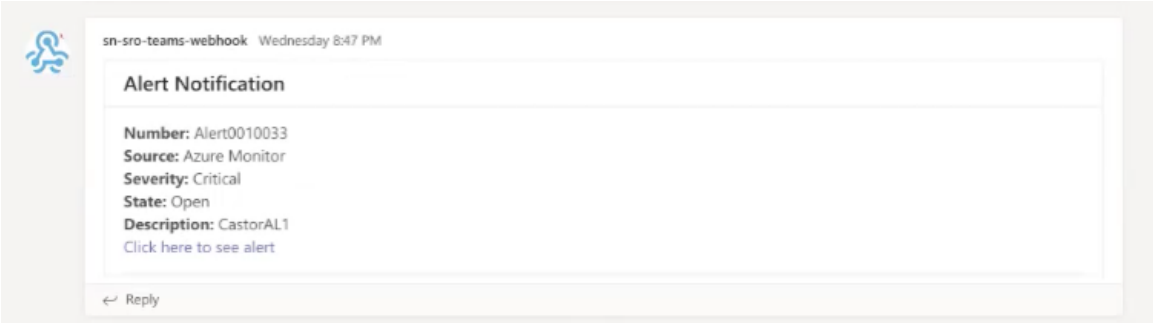


3. Cliquez sur votre équipe.

Une notification d'événement s'affiche dans l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur le lien **Cliquer ici pour afficher l'alerte** afin d'afficher l'enregistrement dans l'instance ServiceNow.

Variables de configuration

Vous pouvez créer les variables suivantes pour une notification. La notification est transmise à l'utilisateur en fonction des variables de configuration définies.

Variables de configuration

Nom	Description	Obligatoire	Exemple
ah_webhook_url	URL du connecteur Webhook MS Teams	Vrai	https://sro-webhook.office.com/webhook2121aw
ah_title	Titre de la notification	Faux	${number - [$severity] - ${state}
ah_message	Corps du message de la notification	Faux	Nombre : ${number} </br> Source : ${source} </br> <a href="@{link}"> Cliquez ici pour afficher l'alerte.

Notification d'alerte dans Slack

Recevez des notifications via le canal Slack pour les événements spécifiques d'un service. Ces notifications sont destinées à une équipe spécifique dans Slack.

Installer Slack Spoke for ServiceNow Integration Hub

Installez le module d'extension Slack Spoke for ServiceNow Integration Hub pour configurer les actions pouvant être utilisées par les analystes lors de la création de configurations de façon à automatiser l'envoi de messages sur les alertes sur un canal Slack.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Dans le champ de recherche, saisissez Spoke Slack Webhooks pour Centre d'intégration ServiceNow.

   Le module d'extension est com.sn.slack.ah.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives de toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .
3. Cliquez sur **Installer**.

Créer une URL Webhook pour un canal dans Slack

Créez une URL Webhook pour un canal spécifique dans Slack afin de permettre aux services externes d'envoyer des notifications sur les événements d'un service via le canal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail Slack.
2. Recherchez le webhook.
3. Cliquez sur **Webhooks entrants**.
4. Cliquez sur **Ajouter à Slack**.
5. Pour la liste Publier sur le canal, sélectionnez un canal existant ou cliquez sur **Créer un canal** pour créer un canal.
   Si vous créez un canal, effectuez les actions suivantes :
   a. Dans le formulaire Créer un canal, dans les champs **Nom** et **Description**, saisissez le nom et la description du canal.
   b. Cliquez sur **Créer**.
6. Cliquez sur **Ajouter l'intégration des webhooks entrants**.

   Le canal Slack est créé et le webhook est intégré au canal Slack.

   Remarque :
   sur la page Webhooks entrants, à partir du champ **URL Webhook**, copiez l'URL Webhook, car vous en aurez besoin lors de la création de l'intégration ServiceNow.

Créer une configuration de règle d'alerte pour Slack

Créez une configuration à associer à une règle d'alerte pour un service ou une intégration. Les notifications sont envoyées lors d'événements spécifiques dans un service vers un canal du service de messagerie Slack.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page Vue d'ensemble des services ( ), ouvrez un service.
3. Cliquez sur l'onglet **Règles d'alerte**.
4. Sélectionnez une alerte pour laquelle vous souhaitez créer une configuration.
5. Cliquez sur l'icône Actions d'interface utilisateur supplémentaires ( ) qui apparaît en regard du bouton **Enregistrer**, puis sélectionnez **Créer une configuration**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration. Par exemple, Notifications d'alerte Slack.
Joindre à une table	Table sur laquelle l'action est effectuée. Sélectionnez **Action**.
Joindre à un document	Action à exécuter sur la table sélectionnée. Cliquez sur **Rechercher**. Le formulaire Sélectionner le document apparaît. Pour sélectionner un document, effectuez les étapes suivantes : **a.** Dans le champ **Nom de la table**, sélectionnez **Action**. **b.** Dans le champ **Document**, recherchez et sélectionnez **Publier un message Slack**. **c.** Cliquez sur **OK**.

7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   La liste connexe Variables de configuration est créée.
8. Sous Variables de configuration, cliquez sur **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Variable de configuration

Champ	Description
Configuration	Nom de la configuration pour laquelle vous créez la variable de configuration. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom de la variable de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Saisissez la valeur ah_webhook_url.
Type	Type de la variable de configuration. Sélectionnez **Scalaire**.
Valeur	URL Webhook obtenue lors de la création du connecteur dans le service de messagerie Slack. Collez l'URL dans ce champ.

Pour en savoir plus sur la création d'une URL Webhook, consultez la rubrique Créer une URL Webhook pour un canal dans Slack.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher les notifications Slack d'un événement dans un service

Affichez les notifications envoyées pendant un événement spécifique dans un service. Ces notifications sont envoyées aux utilisateurs pour le canal spécifique dans Slack.

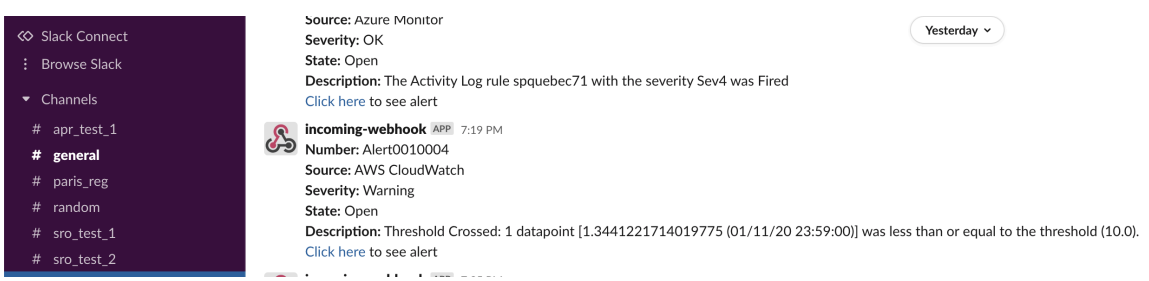
Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur

Procédure

1. Lancez Slack.
2. Cliquez sur le canal Slack que vous avez créé.

   Une notification d'événement s'affiche dans le canal.



3. Cliquez sur le lien **Cliquer ici pour afficher l'alerte** afin d'afficher l'enregistrement dans l'instance ServiceNow.

Variables de configuration pour Slack

Vous pouvez créer les variables suivantes pour une notification. La notification est transmise à l'utilisateur en fonction des variables de configuration définies.

Variables de configuration

Nom	Description	Obligatoire	Exemple
ah_webhook_url	URL du connecteur Webhook Slack	Vrai	https://hooks.slack.com/services/

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de configuration (suite)

Nom	Description	Obligatoire	Exemple
			TO1XXXXXXXX/ 3vTC1XXXXXXX
ah_message	Corps du message de la notification	Faux	• *Number:* ${number} • *Source:* ${source} • *Severity:* $[severity] • *State:* ${state} • *Description:* ${description} • <@{link}|Click here> pour afficher l'alerte

Travailler avec les intégrations

Dans SR Ops, les intégrations offrent la possibilité d'utiliser des outils de surveillance et de collaboration permettant aux utilisateurs de gérer efficacement les alertes et les incidents.

SR Ops intègre des outils nécessaires aux utilisateurs pour collaborer et résoudre efficacement les incidents. Notre objectif est de proposer des intégrations bi-directionnelles. Si l'intégration de l'un de vos outils n'existe pas, notre équipe d'intégrations évaluera les options de création.

Le module d'extension Gestion des événements Connecteurs permet à SR Ops d'accéder aux outils APM (Application Performance Management).

Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops

Créez un point de terminaison Webhook afin que les outils APM (Application Performance Management) envoient des messages ou des informations automatisées en temps réel à SR Ops.

Avant de commencer
Rôle requis : evt_mgmt_integration

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des événements Connecteurs permet à SR Ops d'accéder aux outils APM.

Vous avez configuré un compte de service Web sur votre instance. L'outil APM utilise le compte pour authentifier l'instance afin qu'elle puisse envoyer des alertes à ce service sur SR Ops. Dans cette tâche, configurez les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Dans SR Ops :
   - Indiquez si vous souhaitez créer un incident pour chaque alerte.
   - Indiquez si vous souhaitez envoyer une notification aux membres de l'équipe lorsqu'une alerte est reçue ou lorsqu'un incident est créé.
   - Indiquez l'outil APM qui transmet les alertes à partir du service.
2. Sur la console de gestion de l'outil APM, configurez l'en-tête d'authentification en suivant les paramètres des actions sur les alertes :
   - Le point de terminaison sécurisé auquel l'outil APM envoie les alertes.
   - Le compte de service que l'outil APM utilise pour envoyer les alertes. Le compte sert habituellement à générer l'en-tête d'authentification pour le point de terminaison des alertes.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Dans l'espace de travail Site Reliability Ops, utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un enregistrement de service :
   - Sur la page d'accueil ( ), dans la section Services, ouvrez un service.
   - Sur la page Vue d'ensemble des services ( ), ouvrez un service.

   La page de service affiche les onglets **Détails**, **Relations**et **Intégrations**.
3. Cliquez sur l'onglet **Intégrations**, puis cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Intégrations

Champ	Description
Nom	Nom de l'intégration.
Source	Le connecteur par push qui envoie des messages à partir du service. SR Ops utilise ces informations pour déterminer comment décoder les messages entrants. Cliquez sur l'icône Rechercher ( ) dans le champ **Source**, puis sélectionnez la source à utiliser pour le service.
Créer un incident	Option pour créer un incident pour chaque alerte reçue.
Déclencher la notification/Notification active	Option permettant d'envoyer des notifications lorsqu'une alerte est reçue ou lorsqu'un incident est créé. Cochez la case **Déclencher la notification** pour envoyer des notifications. Le paramètre **Notification active** indique s'il faut envoyer une notification lorsqu'une alerte est reçue ou lorsqu'un incident est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si un calendrier d'astreinte est configuré pour le groupe, alors la notification est envoyée aux membres de l'équipe d'astreinte. Si aucun calendrier n'est défini, alors le système envoie la notification à tous les membres du groupe. Le système envoie les notifications via les canaux spécifiés par la propriété *sn_sro.notification_communication_channels*. Consultez Propriétés système de SR Ops pour en savoir plus. **Remarque :** L'application système-de-base SR Ops prend en charge les actions d'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue et lorsqu'un incident est créé. Vous pouvez définir à la fois des actions personnalisées et des conditions personnalisées qui déclenchent une action. Consultez Définir une condition personnalisée pour déclencher des actions et Définir une action personnalisée.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

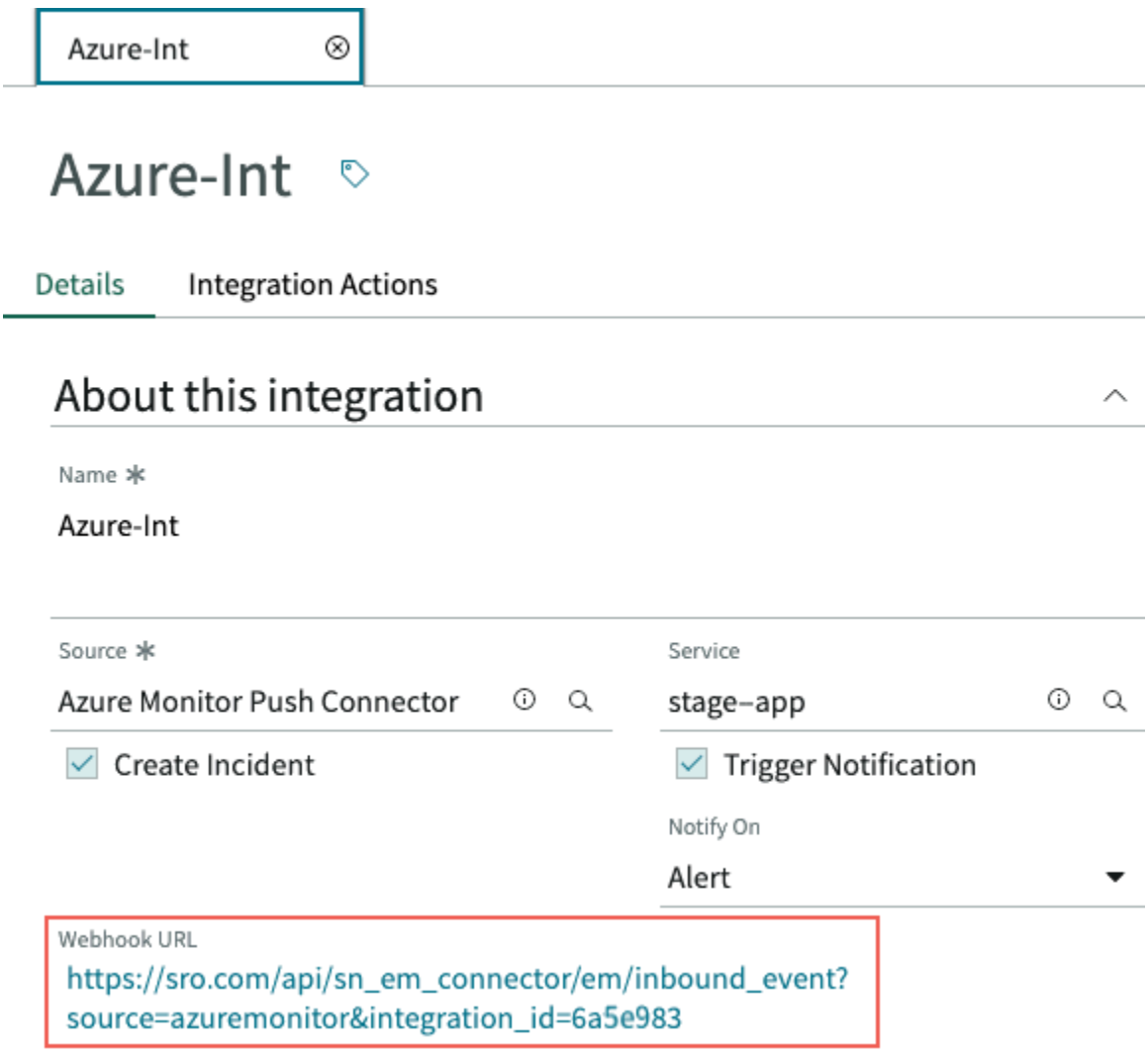
   L'onglet **Intégrations** est remplacé par deux onglets : les onglets **Détails** et **Actions d'intégration** pour la nouvelle intégration.

   - L'onglet **Détails** affiche les valeurs que vous avez définies jusqu'à maintenant.
   - L'application système-de-base SR Ops prend en charge les actions d'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue et lorsqu'un incident est créé. Vous pouvez définir à la fois des actions personnalisées et des conditions personnalisées qui déclenchent une action. Les paires condition/action personnalisées pour l'intégration s'affichent dans l'onglet **Actions d'intégration**. Consultez Définir une condition personnalisée pour déclencher des actions et Définir une action personnalisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système génère une **URL Webhook**, qui correspond au point de terminaison sécurisé auquel l'APM doit envoyer des messages. L'URL apparaît dans l'onglet **Détails** de l'intégration. Veuillez copier l'URL afin de pouvoir l'utiliser à l'étape suivante.



Intégrations spécifiques dans SR Ops

La plupart des applications au niveau de l'entreprise doivent intégrer d'autres applications utilisées par la même organisation ou organisation externe. Ces intégrations couvrent généralement différentes couches, telles que les données, la logique métier, la présentation et la sécurité, en fonction des besoins. Cela aide les organisations à atteindre des niveaux plus élevés de cohérence opérationnelle, d'efficacité et de qualité.

Pour configurer des intégrations spécifiques, procédez comme suit :

1. Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops.
2. Configurez le point de terminaison Webhook dans l'outil APM respectif.

Intégrer Microsoft Azure à SR Ops

Microsoft Azure fournit des alertes basées sur les mesures de surveillance ou les événements liés aux services. Azure génère des alertes pour les problèmes détectés et SR Ops s'assure que les bonnes personnes travaillent dessus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concernant les règles d'alerte portant sur une valeur de mesure, une règle d'alerte devient active et envoie une notification lorsque la valeur d'une mesure spécifiée dépasse un seuil affecté. Quant aux règles d'alerte sur les événements, une règle peut envoyer une notification sur chaque événement, ou uniquement lorsqu'un certain nombre d'événements se produit.

Qu'est-ce que SR Ops offre aux utilisateurs Azure ?

Azure génère des alertes basées sur les mesures et les événements. SR Ops agit en tant que répartiteur des alertes générées par Azure. SR Ops identifie les personnes à notifier en fonction des calendriers d'astreinte et des escalades, et envoie les notifications par e-mail, messages texte (SMS), appels téléphoniques et notifications push Android et iOS.

Fonctionnalité de l'intégration

Lorsqu'une alerte est créée dans Azure, une alerte est automatiquement créée dans SR Ops via l'intégration.

Configurer le Webhook dans Azure

Configurez le point de terminaison Webhook dans Azure afin que SR Ops puisse communiquer avec Azure via le point de terminaison.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir :

- créé un point de terminaison Webhook dans SR Ops (pour en savoir plus, consultez Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops) ;
- créé un compte dans Azure.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Procédure

1. Connectez-vous à la console Azure.
2. Créez une ressource telle qu'un service d'application.
3. Sous **Alertes** > **Gérer les actions**, créez ou ouvrez la règle d'alerte pour laquelle vous souhaitez recevoir des alertes dans SR Ops.
4. Intégrez l'URL Webhook ServiceNow à la règle d'alerte sous **Actions** > **Type d'actions**.

   Remarque :
   Vous devez saisir le nom d'utilisateur et le mot de passe au début de l'URL Webhook. Par exemple, `https://eventuser:password@spparis34.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=azuremonitor&integration_id=b23ac4621bc6a010391f59ff034bcb8e`

5. Pour mettre à jour les changements dans le groupe d'actions, cliquez sur **Enregistrer les changements**.

Que faire ensuite
Pour vérifier si les alertes sont générées correctement, vous pouvez effectuer des actions pour déclencher les règles d'alerte.

Exemple de payload Azure

Instantané de l'entité lorsqu'un événement se produit dans Azure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de payload envoyée depuis Azure


```
{
 "schemaId" : "azureMonitorCommonAlertSchema",
 "data" : {
  "essentials" : {
   "alertId" :
"/subscriptions/39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19/providers/Microsoft.AlertsManagement/alerts/f7068659-5c39-4c06-95b8-b3c80213b0d5",
   "alertRule" : "CastorAL1",
   "severity" : "Sev0",
   "signalType" : "Metric",
   "monitorCondition" : "Fired",
   "monitoringService" : "Platform",
   "alertTargetIDs" :
[ "/subscriptions/39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19/resourcegroups/castor-rg/providers/microsoft.web/sites/stage-castor-app" ],
   "originAlertId" :
"39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19_castor-rg_Microsoft.Insights_metricalerts_CastorAL1_-278978067",
   "firedDateTime" : "2020-06-29T21:52:19.5607503Z",
   "description" : "CastorAL1",
   "essentialsVersion" : "1.0",
   "alertContextVersion" : "1.0"
  },
  "alertContext" : {
   "properties" : null,
   "conditionType" : "SingleResourceMultipleMetricCriteria",
   "condition" : {
    "windowSize" : "PT1M",
    "allOf" : [ {
     "metricName" : "HttpResponseTime",
     "metricNamespace" : "Microsoft.Web/sites",
     "operator" : "GreaterThan",
     "threshold" : "0.01",
     "timeAggregation" : "Maximum",
     "dimensions" : [ {
      "name" : "ResourceId",
      "value" : "stage-castor-app.azurewebsites.net"
     } ],
     "metricValue" : 0.143,
     "webTestName" : null
    } ],
    "windowStartTime" : "2020-06-29T21:48:05.715Z",
    "windowEndTime" : "2020-06-29T21:49:05.715Z"
   }
  }
 }
}
```


Intégrer Amazon Web Services (AWS) Events Transform dans SR Ops

Intégrez Amazon Web Services (AWS) dans SR Ops. L'ajout de la plateforme AWS en tant que source de données requiert une configuration dans la plateforme AWS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer des règles d'acheminement pour déterminer où envoyer vos données afin de créer des architectures d'application qui réagissent en temps réel à toutes vos sources de données. AWS Events Transform facilite le développement d'applications axées sur les événements, car il traite la réception et la livraison d'événements et gère la sécurité, les autorisations et les erreurs pour vous.

Qu'est-ce que SR Ops offre aux utilisateurs AWS ?

Intégrez Amazon Events Transform dans SR Ops pour transmettre les événements d'alerte à SR Ops.

Fonctionnalité de l'intégration

Selon la règle jointe à la source de l'événement, les événements d'alerte peuvent être transmis à de nombreux services AWS différents tels que SNS, SQS, Lambda, Kinesis, CloudWatch et SSM.

Le connecteur Amazon Events Transform est un service géré qui assure la livraison des messages des éditeurs aux abonnés (également appelés producteurs et consommateurs). Les éditeurs communiquent de manière asynchrone avec les abonnés en envoyant des messages à une rubrique, qui constitue un canal de communication et un point d'accès logiques. Les clients peuvent s'abonner à la rubrique et recevoir les messages publiés à l'aide d'un protocole pris en charge tel que HTTP, HTTPS, Amazon Kinesis Data Firehose, Amazon SQS, AWS Lambda, ou par e-mail, notifications push mobiles et messages texte mobiles (SMS).

Configurer le Webhook dans AWS

Pour recevoir des messages publiés dans une rubrique, abonnez un point de terminaison à la rubrique en question. Lorsque vous abonnez un point de terminaison à une rubrique, le point de terminaison commence à recevoir les messages publiés dans la rubrique associée.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir :

- créé une rubrique dans AWS ;
- créé un point de terminaison Webhook dans SR Ops (pour en savoir plus, consultez Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops) ;
- créé un compte dans AWS.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

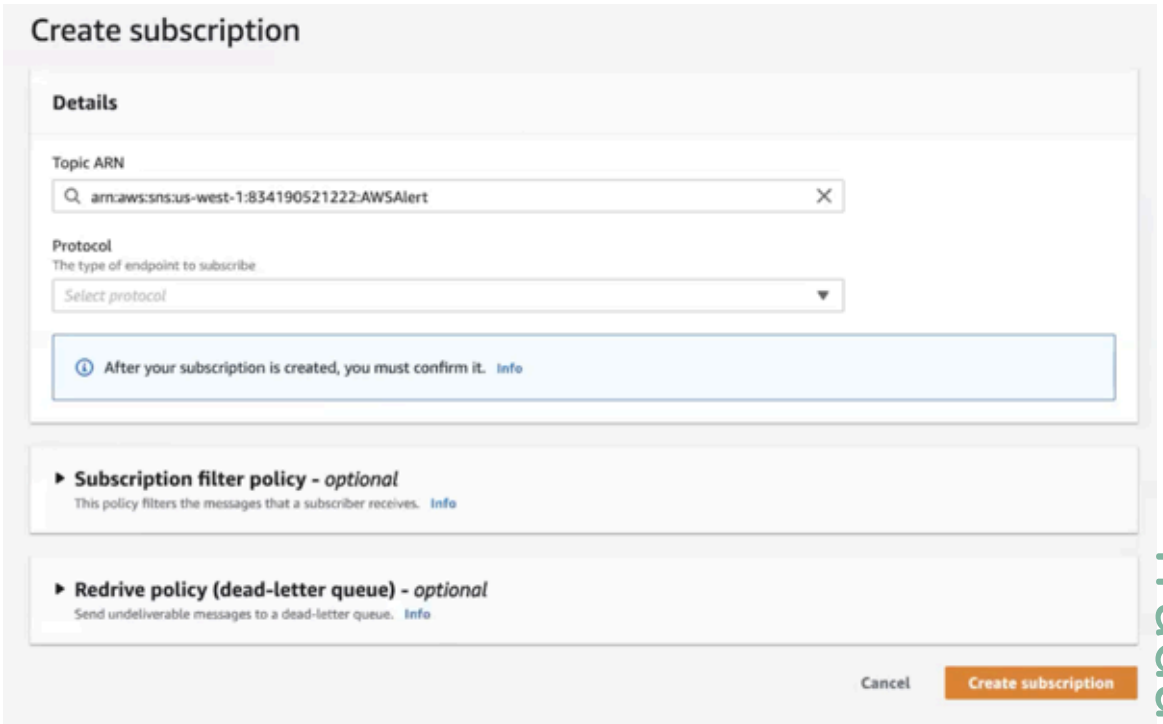
Procédure

1. Connectez-vous à la console AWS.
2. Ouvrez Simple Notification Service.
3. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Rubriques** puis, dans la liste des rubriques existantes, ouvrez la rubrique à laquelle vous souhaitez vous abonner.
4. Cliquez sur l'onglet **Abonnements**.
5. Cliquez sur **Créer un abonnement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un abonnement



6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un abonnement

Champ	Description
ARN de la rubrique	Nom de ressource Amazon (ARN) d'une rubrique. **Remarque :** Un nom de ressource Amazon (ARN) est une convention de dénomination de fichier utilisée pour identifier une ressource particulière dans le cloud public Amazon Web Services (AWS). Les ARN, qui sont spécifiques à AWS, aident les administrateurs à suivre et à utiliser les éléments et les règles AWS sur tous les appels d'API et produits AWS.
Protocole	Type de point de terminaison. Sélectionnez **HTTPS**.
Point de terminaison	Valeur du point de terminaison, par exemple une adresse e-mail ou le serveur Web qui peut recevoir les notifications AWS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Saisissez votre URL Webhook dans ce champ. Exemple : https://admin:admin@valarem.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=aws, où admin:admin correspond au nom d'utilisateur et au mot de passe pour l'authentification de base.
Activer la remise de messages bruts	Option pour éviter que des points de terminaison ne traitent le formatage JSON des messages.
(Facultatif) Règle de filtre des abonnements	Les règles de filtre des abonnements vous permettent d'indiquer des noms d'attributs et d'affecter une liste de valeurs à chaque nom d'attribut.
(Facultatif) Règle de redirection (file d'attente de lettres mortes)	File d'attente de lettres mortes ciblant les messages qui ne peuvent pas être remis aux abonnés. Les messages qui ne peuvent pas être remis en raison d'erreurs client ou d'erreurs serveur sont placés dans la file d'attente de lettres mortes pour être traités de nouveau ou analysés de manière plus approfondie.

7. Cliquez sur **Créer un abonnement**.
   Si l'abonnement réussit, l'état de l'abonnement passe de En attente à Confirmé.
8. Recherchez et ouvrez CloudWatch.
9. Créez des alarmes pour la rubrique.
   Par exemple, une alarme se déclenchant lorsque l'utilisateur publie un message plus d'une fois par minute.
10. Ouvrez Simple Notification Service.
11. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Rubriques**.
12. Cliquez sur **Publier le message**.
13. Dans le corps du message, saisissez le message JSON que vous souhaitez envoyer au point de terminaison.

```
{
 "default": "Sample fallback message",
}
```

14. Cliquez sur **Publier le message**.

Que faire ensuite

L'instance ServiceNow est désormais en mesure de recevoir des événements AWS. Les événements sont enregistrés dans la table [em_event]. Vous pouvez voir les alertes respectives dans la colonne **Alerte**.

Exemple de payload AWS

Instantané de l'entité lorsqu'un événement se produit dans AWS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de payload envoyée depuis AWS


```
{
   "Type": "Notification",
   "MessageId": "1466ec57-215a-5e3c-ad5f-b44e6e6c2698",
   "TopicArn": "arn:aws:sns:ap-southeast-2:17533345645675:AWS_DCS_PROD_WINDOWS",
   "Subject": "ALARM: \"server-logicaldiskfree-moni-083ee6547856a1bc1\" in Asia Pacific
 (Sydney)",
   "Message":
 "{\"AlarmName\":\"server-logicaldiskfree-moni-083ee6547856a1bc1\",\"AlarmDescription\":
\"Alarm when Logical free disk is less than
 10%\",\"AWSAccountId\":\"175332051639\",\"NewStateValue\":\"ALARM\",
\"NewStateReason\":\"Threshold Crossed: 1 datapoint [1.3441221714019775
 (01/11/20 23:59:00)] was less than or equal to the threshold
 (10.0).\",\"StateChangeTime\":\"2020-11-02T00:04:06.730+0000\",\"Region\":\"Asia Pacific
 (Sydney)\",\"AlarmArn\":
\"arn:aws:cloudwatch:ap-southeast-2:175332051639:alarm:server-logicaldiskfree-moni-083ee6
547856a1bc1\",\"OldStateValue\":\"INSUFFICIENT_DATA\",\"Trigger\":{\"MetricName\":
\"LogicalDisk % Free
 Space\",\"Namespace\":\"CWAgent\",\"StatisticType\":\"Statistic\",\"Statistic\":
\"AVERAGE\",\"Unit\":null,\"Dimensions\":[{\"value\":\"C:\",\"name\":\"instance\"},{\"value\":
\"i-0987654321\",\"name\":\"InstanceId\"},{\"value\":\"ami-04604b4eb0ec93b5f\",\"name\":
\"ImageId\"},{\"value\":\"LogicalDisk\",\"name\":\"objectname\"},{\"value\":\"t3.medium\",
\"name\":\"InstanceType\"}],\"Period\":300,\"EvaluationPeriods\":1,\"ComparisonOperator\":
\"LessThanOrEqualToThreshold\",\"Threshold\":10.0,\"TreatMissingData\":\"-
 TreatMissingData: missing\",\"EvaluateLowSampleCountPercentile\":\"\"}}",
   "Timestamp": "2020-11-02T00:04:06.776Z",
   "SignatureVersion": "1",
   "Signature":
 "S0hCeJzpTkdOBEp4zU3csNUrVIewsV0azPSEcnZS6fnHFXU78OvsytfxIr46Cb+yWgVLcXIUIo/rt
1nuhn0wybJwoHmB1EAUio8fDvmL63yWs7LfWQqO/QHc2nE76BFaPDejC9KSnjZMe4oqdhqNM
GbeqBe+WaGQM+vacm58x012ZeUCv6Hb2o7MxplkF751R20fj0Y7M4FtI5Ry9a9E//
seHvrwGkfmm3D1OoxhGihfQPkQK6/onXwi+w
+T/Qde4pIu2ijYQG1sbsbO1MyHPATD3h+/JvJ8QXevW4BJfcbQTXExRfN1uC6OUx5R5tBMzD45
6sDh84MDmRigXHeHfg==",
   "SigningCertURL":
 "https://sns.ap-southeast-2.amazonaws.com/SimpleNotificationService-a86cb10b4e1f29c941
702d737128f7b6.pem",
   "UnsubscribeURL":
 "https://sns.ap-southeast-2.amazonaws.com/?
Action=Unsubscribe&SubscriptionArn=arn:aws:sns:ap-southeast-2:175332051639:AWS_DCS_
PROD_WINDOWS:10d89240-cba4-4be4-9310-16c0f78b9d82"
}
```


Traduction automatique

Intégrer Dynatrace dans SR Ops

Dynatrace surveille les ordinateurs virtuels à partir de différents clouds et serveurs physiques. Il offre une visibilité totale sur toutes les dimensions des applications, de l'utilisateur final au réseau, en passant par une vision approfondie des applications. Vous pouvez intégrer Dynatrace dans SR Ops pour surveiller de manière intelligente les services en cours d'exécution dans SR Ops.

Qu'est-ce que SR Ops offre aux utilisateurs Dynatrace ?

Utilisez l'intégration Dynatrace pour envoyer des alertes à l'API SR Ops avec des informations détaillées. SR Ops répartit ces alertes, identifie les personnes à notifier en fonction des calendriers d'astreinte, envoie des notifications par e-mail, messages texte

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(SMS), appels téléphoniques et notifications push iPhone et Android, et fait remonter les alertes jusqu'à ce qu'elles soient reconnues ou fermées.

Fonctionnalité de l'intégration

Lorsqu'une alerte est créée sur Dynatrace, une alerte est créée dans SR Ops, et lorsque l'alerte est résolue sur Dynatrace, elle est automatiquement fermée dans SR Ops via l'intégration.

Configurer les règles d'alerte et les notifications sur Dynatrace

Configurez des règles d'alerte pour détecter automatiquement les anomalies de performances dans votre environnement.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir :

- créé un point de terminaison Webhook dans SR Ops (pour en savoir plus, consultez Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops) ;
- créé un compte dans Dynatrace.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dynatrace vous permet de définir des seuils spécifiques qui précisent le niveau à partir duquel les écarts par rapport aux performances de référence sont suffisamment importants pour générer des alertes de problème. La définition des seuils consiste avant tout à ajuster la sensibilité de la détection des problèmes. L'adaptation de la sensibilité de détection des anomalies, qu'il s'agisse de s'écarter des références automatisées ou de spécifier des seuils fixes, est prise en charge pour les applications, les services et les services de base de données. Concernant les éléments suivants, on ne peut adapter la sensibilité qu'en spécifiant des seuils fixes :

- Infrastructure
- Événements de module d'extension
- Événements NAM (DC RUM)
- Alertes personnalisées

Procédure

1. Connectez-vous à la console Dynatrace.
2. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres** > **Intégration** > **Notifications des problèmes**.
   La page système d'intégration avec d'autres notifications s'affiche.
3. Cliquez sur la vignette **Intégration personnalisée**.
   La page Set up custom integration (Configurer l'intégration personnalisée) s'affiche.
4. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour l'intégration.
5. Dans le champ **URL Webhook**, saisissez l'URL Webhook que vous avez déjà créée.
6. Cliquez sur **Créer un en-tête d'autorisation de base**.
7. Saisissez les informations d'identification et cliquez sur **Ajouter**.
8. Dans le champ **Custom payload** (Payload personnalisée), saisissez la payload de l'intégration.
9. Dans la liste Profil d'alerte, sélectionnez le profil ou les règles d'alerte que vous avez créées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le profil d'alerte contrôle la livraison des notifications de problème liées à l'intégration.

10. Pour vérifier que l'intégration fonctionne correctement avec SR Ops, cliquez sur **Envoyer une notification de test**.
    Un exemple d'événement est créé dans la table em_event.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple de payload Dynatrace

Instantané de l'entité lorsqu'un événement se produit dans Dynatrace.

Exemple de payload envoyée depuis Dynatrace


```
{
 "ImpactedEntities" : [ {
  "type" : "HTTP_CHECK",
  "name" : "srodev",
  "entity" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A"
 } ],
 "ImpactedEntity" : "HTTP monitor global outage for HTTP monitor srodev",
 "PID" : "-7567972756941671037",
 "ProblemDetailsHTML" : "<h3>OPEN Problem 37 in environment
<i>rhl41861</i></h3><br><small>Problem detected at: 20:41 (UTC)
17.08.2020</small><hr><b>1 impacted application</b><hr><br><div><span>HTTP
monitor</span><br><b><span style=\"color:#dc172a;
font-size:120%\">srodev</span></b><br><p style=\"margin-left:1em\"><b><span
style=\"font-size:110%\">HTTP monitor global outage</span></b><br>6
failures<br>Location: N. California</p></div><hr><p><a
href=\"https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-756797275694167
1037_1597696877509V2\">Open in Browser</a></p>",
 "ProblemDetailsJSON" : {
  "id" : "-7567972756941671037_1597696877509V2",
  "startTime" : 1597696877509,
  "endTime" : -1,
  "displayName" : "37",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "status" : "OPEN",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "commentCount" : 0,
  "tagsOfAffectedEntities" : [],
  "rankedEvents" : [ {
   "startTime" : 1597700779435,
   "endTime" : -1,
   "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
   "entityName" : "srodev",
   "severityLevel" : "AVAILABILITY",
   "impactLevel" : "APPLICATION",
   "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
   "status" : "OPEN",
   "severities" : [],
   "isRootCause" : false,
   "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
   "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
  }, {
   "startTime" : 1597699283077,
   "endTime" : 1597699583467,
   "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
  "status" : "CLOSED",
  "severities" : [],
  "isRootCause" : false,
  "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
  "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
 }, {
  "startTime" : 1597696877509,
  "endTime" : 1597697474652,
  "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
  "status" : "CLOSED",
  "severities" : [],
  "isRootCause" : false,
  "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
  "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
 }, {
  "startTime" : 1597697780255,
  "endTime" : 1597698084149,
  "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
  "status" : "CLOSED",
  "severities" : [],
  "isRootCause" : false,
  "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
  "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
 }, {
  "startTime" : 1597698377936,
  "endTime" : 1597698674794,
  "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
  "status" : "CLOSED",
  "severities" : [],
  "isRootCause" : false,
  "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
  "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
 }, {
  "startTime" : 1597699880034,
  "endTime" : 1597700179483,
  "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
  "status" : "CLOSED",
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 "severities" : [],
 "isRootCause" : false,
 "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
 "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
} ],
"rankedImpacts" : [ {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
} ],
"affectedCounts" : {
 "INFRASTRUCTURE" : 0,
 "SERVICE" : 0,
 "APPLICATION" : 1,
 "ENVIRONMENT" : 0
},
"recoveredCounts" : {
 "INFRASTRUCTURE" : 0,
 "SERVICE" : 0,
 "APPLICATION" : 0,
 "ENVIRONMENT" : 0
},
"hasRootCause" : false
},
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 "ProblemDetailsMarkdown" : "## OPEN Problem 37 in environment
 *rhl41861*\n\nProblem detected at: 20:41 (UTC) 17.08.2020\n\n---\n**1 impacted
 application**\n\n---\n\n\nHTTP monitor\n### **srodev**\n> **HTTP monitor global
 outage**\n>\n> 6 failures\n>\n> Location: N. California\n\n\n---\n\n[Open in
 Browser](https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-7567972756941
671037_1597696877509V2)\n",
 "ProblemDetailsText" : "OPEN Problem 37 in environment rhl41861\nProblem
 detected at: 20:41 (UTC) 17.08.2020\n\n1 impacted application\n\nHTTP
 monitor\nsrodev\n\nHTTP monitor global outage\n6 failures\nLocation: N.
 California\n
\nhttps://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-7567972756941671037_
1597696877509V2",
 "ProblemID" : "37",
 "ProblemImpact" : "APPLICATION",
 "ProblemSeverity" : "AVAILABILITY",
 "ProblemTitle" : "HTTP monitor global outage",
 "ProblemURL" :
"https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-7567972756941671037_
1597696877509V2",
 "State" : "OPEN",
 "Tags" : ""
}
```


Intégration de New Relic dans SR Ops

New Relic est un outil de mesure des performances des applications Web tout-en-un qui fournit un aperçu des performances, de l'expérience de l'utilisateur final aux serveurs, en passant par les lignes de code des applications. New Relic Alerts est la nouvelle plateforme de gestion des incidents de New Relic. Elle permet de surveiller tous les produits New Relic de manière centralisée.

Qu'est-ce que SR Ops offre aux utilisateurs New Relic ?

SR Ops dispose d'une intégration native à New Relic Alerts. Utilisez l'intégration pour envoyer des incidents New Relic aux API de SR Ops avec des informations détaillées. SR Ops répartit les incidents New Relic, identifie les personnes à notifier en fonction des calendriers d'astreinte, envoie des notifications par e-mail, messages texte (SMS), appels téléphoniques et notifications push iPhone et Android, et fait remonter les alertes jusqu'à ce qu'elles soient reconnues ou fermées.

Fonctionnalité de l'intégration

- Lorsqu'une alerte est créée dans New Relic Alerts, une alerte est automatiquement créée dans SR Ops via l'intégration.
- Lorsqu'une alerte est fermée dans New Relic Alerts, une alerte est automatiquement fermée dans SR Ops via l'intégration.
- Lorsqu'une alerte est reconnue dans New Relic Alerts, une alerte est automatiquement reconnue dans SR Ops via l'intégration.

- Créez un canal de notification de type Webhook sur NewRelic pour envoyer des événements à ServiceNow et ajoutez ce canal de notification à la politique.
- Configurez les politiques sur NewRelic et joignez les conditions d'alerte à la politique en fonction de l'alerte générée sur NewRelic.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Chaque fois qu'il se produit une violation dans les conditions d'alerte, un incident est créé sur le portail NewRelic et le même incident est envoyé à l'URL ServiceNow définie dans le canal de notification.
- Configurer des règles d'événements sur ServiceNow afin de lier l'hôte affecté à cmdb_ci_vm_object [pour les serveurs virtuels] ou cmdb_ci_server [pour les serveurs physiques]

Créer un canal de notification

Utilisez les alertes pour configurer les canaux de notification, et joignez ces canaux aux politiques. Les canaux sélectionnés permettent d'informer le personnel concerné au sujet des incidents de manière rapide et cohérente.

Avant de commencer

- Assurez-vous d'avoir créé un point de terminaison Webhook pour New Relic. Pour en savoir plus sur la création d'un Webhook, consultez Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops.
- Créez un compte dans New Relic.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Procédure

1. Connectez-vous à la console New Relic.
2. Cliquez sur l'onglet **Alerts &AI** (Alertes et IA).
3. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Canaux de notification**.
4. Cliquez sur **New notification channel** (Nouveau canal de notification).
5. Dans le formulaire Créer un canal de notification, sous l'onglet **Channel details** (Détails du canal), procédez comme suit :
   - **Sélectionnez un type de canal** : sélectionnez **Webhook**.
   - **Nom du canal** : saisissez un nom pour le canal.
   - **URL de base** : saisissez l'URL Webhook.
   - **+ Ajoutez une auth. de base** : entrez vos informations d'identification.
   - **+ Ajoutez une payload personnalisée** : pour **Type de charge utile**, sélectionnez **json**.
6. Cliquez sur **Créer un canal**.
7. Pour vérifier que l'intégration fonctionne correctement avec SR Ops, cliquez sur **Envoyer une notification de test**.
8. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.
9. Pour sélectionner une politique d'alerte parmi les politiques existantes, procédez comme suit :
   - Cliquez sur l'onglet **Politiques d'alerte**.
   - Dans la fenêtre contextuelle Ajouter ou supprimer des politiques d'alerte, sélectionnez les politiques d'alerte pour l'intégration.
   - Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

Que faire ensuite

Créer une politique d'alerte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une politique d'alerte

Créez une politique d'alerte à associer à un canal de notification. Une politique correspond à une ou plusieurs conditions.

Avant de commencer

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Procédure

1. Connectez-vous à la console New Relic.
2. Cliquez sur l'onglet **Alerts &AI** (Alertes et IA).
3. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Politiques**.
4. Sur la page d'index des politiques, cliquez sur **Nouvelle politique d'alerte**.
5. Dans le formulaire Créer une politique d'alerte, effectuez les actions suivantes :
   - **NOM DE LA POLITIQUE D'ALERTE** : saisissez un nom pour la politique.
   - **PRÉFÉRENCE D'INCIDENT** : sélectionnez la préférence d'incident pour définir les conditions dans lesquelles les alertes créent des incidents et comment les violations sont regroupées.
6. Cliquez sur **Créer une politique d'alerte**.

Que faire ensuite

Vous pouvez continuer à partir d'ici pour affecter des canaux de notification ou créer des conditions d'alerte.

Créer des conditions d'alerte

Créez des conditions d'alerte afin de décrire les sources de données surveillées ainsi que les comportements de ces sources de données qui seront considérés comme des violations.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir une politique d'alerte.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Procédure

1. Connectez-vous à la console New Relic.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Créer une politique d'alerte et vous serez automatiquement invité à ajouter une condition.
   - À partir de la page d'une politique existante, cliquez sur **Créer une condition d'alerte**.
3. Donnez les détails nécessaires suivants et ajoutez-les à la politique :
   - Sélectionnez un produit/une source de données
   - Sélectionnez un type de condition
   - Définissez des seuils
4. Cliquez sur **Créer une condition d'alerte**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de payload New Relic

Instantané de l'entité lorsqu'un événement se produit dans New Relic.

Exemple de payload envoyée depuis New Relic


```
{
 "metadata" : null,
 "open_violations_count_critical" : 1,
 "closed_violations_count_critical" : 0,
 "incident_acknowledge_url" :
"https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/incidents/163450695/acknowledge",
 "targets" : [ {
  "id" : "AWS_US_WEST_1",
  "name" : "srodev2 - synthetic",
  "link" :
"https://synthetics.newrelic.com/accounts/2857531/monitors/7fcbaad0-3dde-48f8-aea7-eca5
b262de22/results/61a98a6f-96e2-4749-9db1-6b3ae910e3db",
  "labels" : {
   "account" : "Account 2857531",
   "accountId" : "2857531",
   "monitorStatus" : "Enabled",
   "monitorType" : "Scripted API",
   "period" : "5",
   "publicLocation" : "San Francisco, CA, USA",
   "trustedAccountId" : "2857531"
  },
  "product" : "SYNTHETICS",
  "type" : "Monitor"
 } ],
 "duration" : 99,
 "open_violations_count_warning" : 0,
 "event_type" : "INCIDENT",
 "incident_id" : 163450695,
 "account_name" : "Account 2857531",
 "details" : "Monitor failed for location San Francisco, CA, USA on 'srodev2 - synthetic'",
 "condition_name" : "All",
 "timestamp" : 1600457850876,
 "owner" : "",
 "severity" : "CRITICAL",
 "policy_url" : "https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/policies/1028989",
 "current_state" : "open",
 "policy_name" : "srodev2 - incident by condition",
 "condition_family_id" : 15900670,
 "incident_url" : "https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/incidents/163450695",
 "account_id" : 2857531,
 "runbook_url" : null,
 "violation_chart_url" : null,
 "condition_description" : null,
 "violation_callback_url" :
"https://synthetics.newrelic.com/accounts/2857531/monitors/7fcbaad0-3dde-48f8-aea7-eca5
b262de22/results/61a98a6f-96e2-4749-9db1-6b3ae910e3db",
 "closed_violations_count_warning" : 0
}
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de Datage dans SR Ops

Datadog est un service de surveillance d'application et de cloud populaire. Datadog offre un aperçu des mesures granulaires des piles entières, du niveau de l'application aux hôtes réels et aux machines virtuelles. Datadog fournit des alertes basées sur les mesures de surveillance ou les événements liés aux services. Datadog génère des alertes pour les problèmes détectés et SR Ops s'assure que les bonnes personnes travaillent dessus.

Concernant les règles d'alerte portant sur une valeur de mesure, une règle d'alerte devient active et envoie une notification lorsque la valeur d'une mesure spécifiée dépasse un seuil affecté. Quant aux règles d'alerte sur les événements, une règle peut envoyer une notification sur chaque événement, ou uniquement lorsqu'un certain nombre d'événements se produit.

Qu'est-ce que SR Ops offre aux utilisateurs Datadog ?

SR Ops possède une intégration bidirectionnelle native et puissante à Datadog. Utilisez l'intégration pour synchroniser automatiquement vos alertes Datadog avec les alertes SR Ops, et bénéficiez du système enrichi de notifications d'alerte, d'escalades et de rotations d'astreinte de SR Ops. Datadog génère des alertes basées sur les mesures et les événements. SR Ops agit en tant que répartiteur des alertes générées par Datadog. SR Ops identifie les personnes à notifier en fonction des calendriers d'astreinte et des escalades, et envoie les notifications par e-mail, messages texte (SMS), appels téléphoniques et notifications push Android et iOS.

- Datadog déclenche une alerte lorsqu'une condition définie est remplie. Lorsqu'une alerte est créée dans Datadog, une alerte est automatiquement créée dans SR Ops via l'intégration.
- Lorsqu'une alerte est reconnue dans SR Ops, elle est également reconnue automatiquement dans Datadog.
- Lorsqu'une alerte est fermée dans SR Ops, elle est également fermée automatiquement dans Datadog.
- Lorsqu'une alerte est créée dans SR Ops depuis une source (autre que Datadog), SR Ops peut publier l'alerte dans Datadog (facultatif).
- Reconnaissez (ou fermez) les alertes dans Datadog.
- Notifiez les répondeurs d'astreinte en fonction des alertes envoyées par Datadog.
- Envoyez des données d'événement enrichies depuis Datadog en incluant des visualisations de la mesure/de l'indicateur au niveau du service (SLI) qui a déclenché l'événement.
- Créez des incidents d'urgence élevée et basse en fonction de la gravité de l'événement à partir de la payload de l'événement Datadog.
- Les incidents et les escalades sont synchronisés dans SR Ops et Datadog au fur et à mesure des mises à jour.
- Lorsque la mesure revient à la normale dans Datadog, les incidents sont automatiquement résolus dans SR Ops grâce à la synchronisation bidirectionnelle.

Fonctionnalité de l'intégration

Lorsqu'une alerte est créée dans Datadog, une alerte est automatiquement créée dans SR Ops via l'intégration.

Les mesures Datadog se situant en dehors d'une plage donnée envoient un événement à un service dans SR Ops. Les événements Datadog déclenchent un nouvel incident dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le service SR Ops correspondant, ou se regroupent sous forme d'alertes dans un incident existant.

Une fois que la mesure est revenue dans la plage désignée, un événement de résolution est envoyé au service SR Ops pour résoudre l'alerte et l'incident associé dans ce service.

Configurer le Webhook dans Datadog

Configurez le point de terminaison Webhook dans Datadog afin que SR Ops puisse communiquer avec Datadog via le point de terminaison.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir :

- créé un point de terminaison Webhook dans SR Ops (pour en savoir plus, consultez Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops) ;
- créé un compte dans Datadog.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Procédure

1. Connectez-vous à la console Datadog.
2. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Intégrations** > **Intégrations**.
3. Recherchez le Webhook et cliquez pour ouvrir la carte Webhook.
4. Cliquez sur l'onglet **Configuration**.
5. Pour créer un Webhook, faites défiler vers le bas jusqu'à la section Webhooks et cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire Nouveau Webhook.

Champ	Description
Nom	Nom du Webhook.
URL	Saisissez l'URL que vous avez déjà créée. **Remarque :** Vous devez saisir le nom d'utilisateur et le mot de passe au début de l'URL Webhook. Par exemple, `https://event:admin@kgsrontop.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=datadog&integration_id=f9a3f75a1b16e090e96c63`
Payload	Objet JSON qui décrit le fichier ou le dossier (cible) qui a déclenché le Webhook, ainsi que l'événement qui a été déclenché. **Remarque :** Les en-têtes personnalisés doivent être au format JSON.
En-têtes personnalisés	Option pour envoyer des champs d'en-tête personnalisé avec la demande sortante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les en-têtes personnalisés doivent être au format JSON.
Encoder en tant que formulaire	Option pour convertir la payload à un format URL valide.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Moniteurs** > **Gérer les moniteurs**.
9. Cliquez sur **Nouveau moniteur**.
10. Sous l'onglet **Moniteurs personnalisés**, sélectionnez **Mesure** en tant que type de moniteur.
11. Choisissez la méthode de détection, définissez la mesure et configurez les conditions d'alerte.
12. Dans la section Informer, sous l'onglet **Modifier**, saisissez un nom pour le moniteur.
13. Dans la section Notifier votre équipe, dans le premier champ, sélectionnez l'intégration Webhook que vous avez créée.
14. Pour vérifier que l'intégration fonctionne correctement avec SR Ops, cliquez sur **Notifications de test**.
15. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple de payload Datadog

Instantané de l'entité lorsqu'un événement se produit dans Datadog.

Exemple de payload envoyée depuis Datadog

```
{
   "body": "$EVENT_MSG",
   "last_updated": "$LAST_UPDATED",
   "event_type": "$EVENT_TYPE",
   "title": "$EVENT_TITLE",
   "date": "$DATE",
   "org": {
      "id": "$ORG_ID",
      "name": "$ORG_NAME"
   },
   "id": "$ID",
   "alert_id": "$ALERT_ID",
   "alert_metric": "$ALERT_METRIC",
   "alert_priority": "$ALERT_PRIORITY",
   "alert_transition": "$ALERT_TRANSITION",
   "alert_status": "$ALERT_STATUS",
   "alert_title": "$ALERT_TITLE",
   "alert_type": "$ALERT_TYPE",
   "host_name": "$HOSTNAME",
   "priority": "$PRIORITY",
   "tags": "$TAGS",
   "alert_scope": "$ALERT_SCOPE"
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Google Monitor dans SR Ops

Google Monitor offre de puissantes fonctions de surveillance, de journalisation et de diagnostic. Il vous donne un aperçu de l'intégrité, des performances et de la disponibilité des applications fonctionnant dans le cloud, ce qui vous permet de trouver et de résoudre les problèmes plus rapidement.

Google Monitor est intégré de manière native dans Google Cloud Platform, dans Amazon Web Services et dans les packages open source populaires. Google Monitor fournit une grande variété d'options de mesure, de tableaux de bord, d'alertes, de gestion des journaux, de reporting et de traçage.

Concernant les règles d'alerte portant sur une valeur de mesure, une règle d'alerte devient active et envoie une notification lorsque la valeur d'une mesure spécifiée dépasse un seuil affecté. Quant aux règles d'alerte sur les événements, une règle peut envoyer une notification sur chaque événement, ou uniquement lorsqu'un certain nombre d'événements se produit.

Qu'est-ce que SR Ops offre aux utilisateurs Google Monitor ?

SR Ops comporte une intégration Webhook à Google Monitor. Grâce à l'intégration, Google Monitor envoie des incident à l'API SR Ops avec des informations détaillées. SR Ops répartit les alertes Google Monitor, identifie les personnes à notifier en fonction des calendriers d'astreinte, envoie des notifications par e-mail, messages texte (SMS), appels téléphoniques et notifications push iPhone et Android, et fait remonter les alertes jusqu'à ce qu'elles soient reconnues ou fermées.

Fonctionnalité de l'intégration

Lorsqu'une alerte est créée dans Google Monitor, une alerte est automatiquement créée dans SR Ops via l'intégration.

- Lorsque l'état d'une notification est ouvert dans Google Monitor, une alerte est automatiquement créée dans SR Ops via l'intégration.
- Lorsque l'état d'une notification est fermé dans Google Monitor, l'alerte connexe est fermée automatiquement.
- Lorsque l'état d'une notification est reconnu dans Google Monitor, l'alerte connexe est reconnue automatiquement.

Configurer le Webhook dans Google Cloud Platform

Configurez le point de terminaison Webhook dans Google Cloud Platform afin que SR Ops puisse communiquer avec Google Cloud Platform via le point de terminaison.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir :

- créé un point de terminaison Webhook dans SR Ops (pour en savoir plus, consultez Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops) ;
- créé un compte dans Google Cloud Platform.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Procédure

1. Connectez-vous à la console Google Cloud Platform.
2. Dans le volet de navigation de gauche, sous **OPÉRATIONS**, cliquez sur **Surveillance** > **Alerte**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **MODIFIER LES CANAUX DE NOTIFICATION**.
4. Sous la section Webhooks, cliquez sur **AJOUTER UN NOUVEAU**.
5. Renseignez les champs du formulaire Ajouter Webhook statique.
   - URL du point de terminaison : saisissez l'URL Webhook que vous avez déjà créée.
   - Nom d'affichage : saisissez un nom d'affichage pour le point de terminaison Webhook.
6. Sélectionnez **Utiliser l'auth. de base HTTP** et saisissez vos informations d'identification.
7. Pour vérifier que l'intégration fonctionne correctement avec SR Ops, cliquez sur **TEST DE LA CONNEXION**.
8. Cliquez sur **ENREGISTRER**.
9. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Alerte**.
10. Cliquez sur **+ CRÉER UNE POLITIQUE**.
11. Dans la section **Que voulez-vous suivre ?**, cliquez sur **AJOUTER UNE CONDITION**et ajoutez les conditions requises pour l'alerte.
12. Cliquez sur **AJOUTER**.
13. Dans la section **Qui doit être notifié ?**, sélectionnez les noms des Webhook dans lesquels vous souhaitez obtenir des notifications d'alerte, puis cliquez sur **OK**.
14. Dans la section **Quelles sont les étapes pour résoudre le problème ?**, dans le champ **Nom de l'alerte**, saisissez un nom d'alerte.
15. **Facultatif :** Dans le champ **Facultatif**, saisissez des instructions ou des suggestions pour résoudre le problème.
16. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple de payload Google Monitor

Instantané de l'entité lorsqu'un événement se produit dans Google Monitor.

Exemple de payload envoyée depuis Google Monitor


```
{
 "incident":
 {
  "incident_id": "0.lsnwib31sglo",
  "resource_id": "",
  "resource_name": "deductive-reach-207607 VM Instance",
  "resource": {"type": "gce_instance","labels": {}},
  "resource_type_display_name": "VM Instance",
  "metric":{"type": "compute.googleapis.com/instance/cpu/usage_time", "displayName": "CPU
usage"},
  "started_at": 1602000626,
  "policy_name": "CPU Usage",
  "condition_name": "VM Instance - CPU usage for deductive-reach-207607 by
label.instance_name [SUM]",
  "condition":
  {

 "name":"projects/deductive-reach-207607/alertPolicies/4416258801778683037/conditions/44
16258801778682826",
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "displayName":"VM Instance - CPU usage for deductive-reach-207607 by
 label.instance_name [SUM]",
  "conditionThreshold":
  {
   "filter":"metric.type=\"compute.googleapis.com/instance/cpu/usage_time\"
 resource.type=\"gce_instance\" resource.label.\"project_id\"=\"deductive-reach-207607\"",
   "aggregations":[{"alignmentPeriod":"60s", "perSeriesAligner":"ALIGN_RATE",
 "crossSeriesReducer":"REDUCE_SUM", "groupByFields":["metric.label.instance_name"]}],
   "comparison":"COMPARISON_GT",
   "thresholdValue":0.6,
   "duration":"300s",
   "trigger":{"count":1}}
  },
 "url":
 "https://console.cloud.google.com/monitoring/alerting/incidents/0.lsnwib31sglo?project=dedu
ctive-reach-207607",
  "state": "open",
  "ended_at": 1602000987,
  "summary": "CPU usage for deductive-reach-207607 VM Instance with metric labels
 {instance_name=gke-yuval-cluster-default-pool-085540ab-3ejv} returned to normal with a
 value of 0.279."
 },
 "version": "1.2"
}
```


Intégration Grafana avec SR Ops

Grafana est un outil de mesure des performances des applications Web tout-en-un qui fournit un aperçu des performances, de l'expérience de l'utilisateur final aux serveurs, en passant par les lignes de code des applications.

Qu'est-ce que SR Ops offre aux utilisateurs Grafana ?

SR Ops possède une intégration native avec Grafana. Utilisez l'intégration pour envoyer des alertes Grafana à l'API de SR Ops avec des informations détaillées. SR Ops répartit ces alertes Grafana, identifie les personnes à notifier en fonction des calendriers d'astreinte, envoie des notifications par e-mail, messages texte (SMS), appels téléphoniques et notifications push iPhone et Android, et fait remonter les alertes jusqu'à ce qu'elles soient reconnues ou fermées.

Fonctionnalité de l'intégration

- Chaque fois qu'il se produit une violation dans les conditions d'alerte, une alerte est créée sur le portail Grafana et la même alerte est envoyée à SR Ops à l'aide de l'URL Webhook définie dans le canal de notification.
- Lorsqu'une alerte est fermée dans Grafana, une alerte associée est automatiquement fermée dans SR Ops via l'intégration.

Configurer le webhook dans Grafana

Configurez le point de terminaison Webhook dans Grafana afin que SR Ops puisse communiquer avec Grafana via le point de terminaison.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- créé un point de terminaison Webhook dans SR Ops Pour plus d'informations, voir Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops.
- créé un compte dans Grafana.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Procédure

1. Connectez-vous à la console Grafana.
2. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur l'icône Cloche ( ), puis cliquez sur **Alerte** > **Canaux de notification**.
   La page Alerte s'affiche et l'onglet **Canaux de notification** est sélectionné par défaut.
3. Cliquez sur **Nouveau canal**.
   Le formulaire Nouveau canal de notification s'affiche.
4. Pour créer un Webhook, faites défiler vers le bas jusqu'à la section Webhooks et cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du canal de notification.
Type	Type du canal de notification. **Remarque :** vous devez sélectionner le type **Webhook**.
URL	Saisissez l'URL Webhook que vous avez déjà créée.
Paramètres Webhook facultatifs	
Méthodes HTTP	Protocole permettant d'activer la communication. **Remarque :** vous devez sélectionner **POST**.
Nom d\'utilisateur	Nom d'utilisateur de l'utilisateur ServiceNow qui dispose du rôle principal evt_mgmt_integration.
Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur ServiceNow.
Paramètres de notifications	
Options de gestion de vos notifications.	

6. Pour vérifier votre configuration, cliquez sur **Test**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur l'icône Tableau de bord ( ), puis cliquez sur **Gérer**.
9. Cliquez sur un tableau de bord existant dans lequel vous souhaitez ajouter les règles et les conditions d'alerte.
10. Cliquez avec le bouton droit sur le panneau requis, puis cliquez sur **Modifier**.
11. Cliquez sur l'onglet **Créer une alerte**, puis cliquez sur le bouton **Créer une alerte**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Fournissez les règles et les conditions de l'alerte.
13. Dans la section Notification, sous **Envoyer à**, cliquez sur le signe + et ajoutez le canal de notification que vous avez créé.
14. Dans la section Balises, ajoutez les balises suivantes :
    - **severity** : (facultatif) gravité avec laquelle l'alerte doit être créée.
    - **count** : (cette balise est obligatoire, sinon les alertes ne se ferment pas automatiquement dans ServiceNow) nombre d'appareils, d'hôtes ou de serveurs surveillés par cette règle d'alerte.
15. Cliquez sur **Enregistrer**.

    La règle d'alerte est créée. Pour accéder à votre règle d'alerte, cliquez sur l'icône Cloche ( ), puis cliquez sur **Alerte** > **Règles d'alerte** dans le volet de navigation de gauche.

Remarque :
vous pouvez voir des événements très clairs arrivant dans ServiceNow qui ne sont pas liés à une alerte. Ignorez-les, car ils sont créés pour surmonter le problème selon lequel Grafana n'a pas envoyé d'informations dans la notification claire.

Exemple de payload Grafana

Instantané de l'entité lorsqu'un événement se produit dans Grafana.

Exemple de payload envoyé par Grafana


```
{
 "dashboardId": 2,
 "evalMatches": [
  {
   "value": 19377.996875,
   "metric": "System - Processes executing in kernel mode",
   "tags": {
    "__name__": "process_cpu_seconds_total",
    "instance": "168.62.217.70:9100",
    "job": "prometheus"
   }
  }
 ],
 "orgId": 1,
 "panelId": 3,
 "ruleId": 1,
 "ruleName": "CPU alert",
 "ruleUrl":
"http://localhost:3000/d/rYdddlPWj/node-exporter-full?tab=alert&viewPanel=3&orgId=1",
 "state": "alerting",
 "tags": {
  "severity": "1",
  "count": "1"
 },
 "title": "[Alerting] CPU alert"
}
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et Opérations pour la fiabilité des sites

Opérations pour la fiabilité des sites prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Basique*

Le niveau de prise en charge est Basique mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service (SP) de l'application.
- L'interface utilisateur, les clés de cache, le reporting, les déploiements et les agrégations utilisent tous le domaine au moment de l'exécution de la production.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un SP utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir voir la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Opérations pour la fiabilité des sites

- Séparation de domaine figure dans toutes les tables de métadonnées de l’application. Les tables de niveau instance disposent également d'une fonction explicite de séparation de domaine. D’autres tables internes, telles que la table interne Demande d'équipe, sont séparées implicitement par domaine en faisant référence à des enregistrements séparés par domaine.
- Les propriétés système ne sont pas séparées par domaine, ce qui se répercute sur les fonctionnalités de gestion des équipes. Les propriétés sont partagées par plusieurs domaines et sont définies au niveau de l’instance. La configuration spécifique au domaine de ces propriétés n'est pas prise en charge.
- Lorsqu'une autre application est exploitée (par exemple, Connecteurs Gestion des événements), la séparation de domaine est déterminée par les capacités de séparation par domaine de cette application.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans l'application Opérations pour la fiabilité des sites

Les conditions spécifiques indiquées par l’évaluation du niveau de prise en charge Basic* ci-dessus se rapportent à la gestion des équipes :

- Les nouvelles équipes sont créées via un élément de catalogue soutenu par un flux Hub d'intégration. Le sro_admin doit configurer le flux et peut l’initier à partir de Portail de services ou via l’espace de travail Opérations pour la fiabilité des sites. Les instructions apparaissent dans le guide de configuration.
- Les actions et flux secondaires Hub d'intégration contrôlent la gestion des équipes Opérations pour la fiabilité des sites.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un seul élément de catalogue et un seul flux peuvent être configurés pour chaque instance. Le client est responsable de la configuration des propriétés d'équipe pour la prise en charge de Séparation de domaine en tant que personnalisation des flux existants.
- Le demandeur d'un élément de catalogue d'équipe est associé au domaine et fait partie de l'élément de demande. Par conséquent, si nécessaire, le demandeur peut créer l'équipe dans un domaine spécifique, ou créer l'élément de catalogue et l'étendre afin de capturer le domaine d'une autre façon. Dans les deux cas, le sro_admin doit apporter des modifications aux flux Hub d'intégration et aux actions pour prendre cela en charge.

Tables séparées par domaine

- Action (sn_sro_act)
- Condition (sn_sro_cnd)
- Intégration (sn_sro_em_integration)
- Action d'intégration (sn_sro_em_int_act)
- Configuration (sn_sro_cfg)
- Variable de configuration (sn_sro_cfg_var)
- Métriques de service (sn_sro_service_metrics)

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Séparation de domaine et Planification d'astreinte.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Mesures de fiabilité du site

Mesures de fiabilité du site (SRM) est une application qui étend Opérations pour la fiabilité des sites (SRO). Elle sert de point d'agrégation des signaux pour les alertes Application Performance Management (APM).

À partir de la version Washington DC, Mesures de fiabilité du site ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

SRM permet aux SRE (Site Reliability Engineers) de capturer les signaux de plusieurs sources, de définir des objectifs de niveau de service (SLO) cibles, d'afficher les budgets d'erreur (EB) et d'invoquer des actions basées sur des politiques telles que la création d'un incident ou l'envoi d'une notification en fonction de seuils de budget d'erreur. Les SRE peuvent mesurer l'expérience de service et gérer la vélocité des mises en production en évaluant les indicateurs clés de niveau de service (SLI) provenant d'un ou de plusieurs outils de gestion des performances. L'évaluation et l'agrégation de ces signaux permettent aux SRE de déclencher des actions basées sur des politiques et de réagir rapidement face à l'évolution des conditions.

Les SRE et les propriétaires de services peuvent utiliser SRM pour s'assurer que le service qu'ils fournissent répond aux attentes des consommateurs. Ils peuvent mesurer la qualité en définissant des objectifs de niveau de service en fonction des types de SLI (par exemple, latence, débit et disponibilité), puis utiliser des politiques de budget d'erreur pour déclencher une ou plusieurs actions basées sur des politiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici les principales fonctionnalités de l'application SRM :

- Agrégation des signaux de SLI
- Création d'objectifs de niveau de service basés sur la durée et le nombre
- Calcul de budgets d'erreur (EB)
- Politiques de budget d'erreur
- Visualisation des budgets d'erreur

Workflow de haut niveau

1. SRM exploite les intégrations SRO pour l'agrégation des signaux.
2. Les indicateurs de fiabilité contenant des SLI et des SLO sont créés pour le service dans SRM.
3. Lorsqu'une alerte reconnue est générée pour un service dans l'outil APM, les valeurs de la violation cumulative et du budget d'erreur sont mises à jour pour les indicateurs de fiabilité dans SRM.
4. Une politique de budget d'erreur est créée pour que le service déclenche des actions telles que la création d'un incident, l'envoi de notifications, etc., afin de corriger les problèmes de service.

Regardez la vidéo suivante pour acquérir une compréhension générale de Mesures de fiabilité du site et de son utilisation.

Une vue d'ensemble de l'application Mesures de fiabilité du site.

Installer Mesures de fiabilité du site

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Mesures de fiabilité du site (sn_srm). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir installé l'application dans laquelle vous souhaitez accéder à la vue SRM à partir de l'espace de travail de l'application. Par exemple, l'espace de travail de Opérations pour la fiabilité des sites.

Remarque :
vous pouvez configurer Mesures de fiabilité du site pour n'importe quel espace de travail que vous utilisez. Si vous souhaitez utiliser SRM pour votre espace de travail, vous devez configurer l'accès à SRM au sein de l'espace de travail souhaité. Vous pouvez ajouter une liste connexe pour l'objectif de niveau de service (sn_srm_service_level_objective) aux vues d'enregistrement des services ou ajouter un objectif de niveau de service (SLO) en tant que liste autonome à la liste principale dans la navigation.

Rôle requis : admin

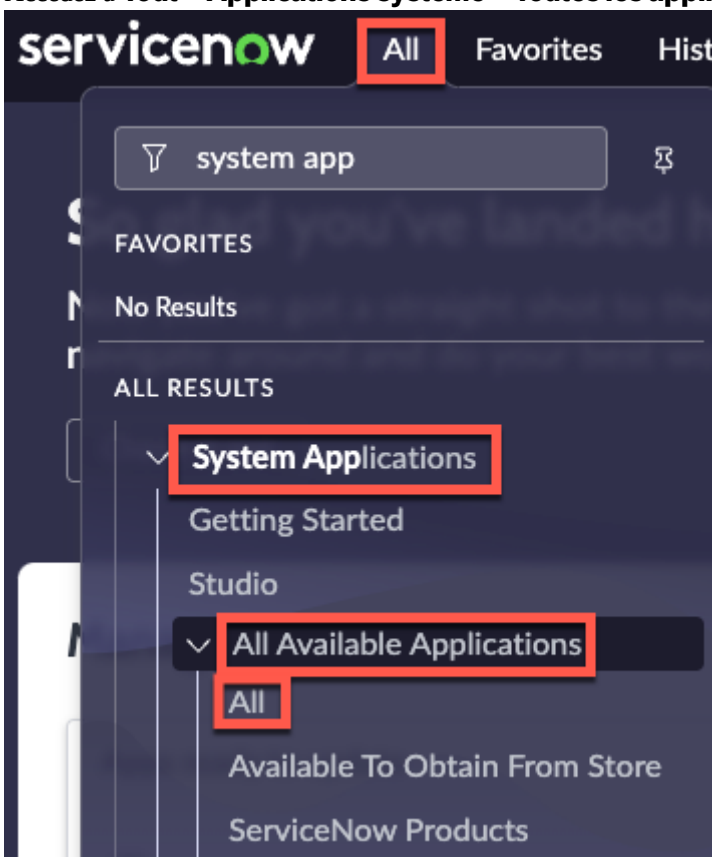
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les rôles et les données de démonstration sont installés avec Mesures de fiabilité du site. Les données de démonstration comprennent des modèles qui accélèrent l'implémentation et aident les utilisateurs à comprendre Mesures de fiabilité du site rapidement. Pour en savoir plus sur les rôles, consultez la rubrique Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Mesures de fiabilité du site (sn_srm).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Mesures de fiabilité du site.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Terminologies de base Mesures de fiabilité du site

Un guide rapide de certaines terminologies de base pour comprendre Mesures de fiabilité du site (SRM) et utiliser ses fonctionnalités.

Termes utilisés dans SRM

Conditions	Descriptions
Application Performance Management (APM)	Surveillance et gestion des performances et de la disponibilité des applications. APM vise à détecter et à diagnostiquer les problèmes de performance complexes des applications et à maintenir un niveau de service attendu.
Gestion des niveaux de service (SLM)	Cadre de travail selon lequel les niveaux de service sont convenus entre un fournisseur et un consommateur pour prendre en charge les processus business. Gestion des niveaux de service inclut Accord sur les niveaux de service (SLA), Accord de niveau opérationnel (OLA) et Contrat sous-jacent (UC).
Accords sur les niveaux de service (SLA)	Un SLA définit le niveau de service convenu entre un fournisseur et un consommateur. Il expose généralement les mesures utilisées pour mesurer le service, ainsi que les corrections ou les pénalités si les niveaux de service convenus ne sont pas atteints.
Objectif de niveau de service (SLO)	Valeur cible ou plage de valeurs pour un niveau de service mesuré par un SLI.
Indicateur de niveau de service (SLI)	Mesure quantitative de certains aspects du niveau de service fourni. Les mesures sont utilisées pour définir les SLO cibles.
Fiabilité mesurée	Possibilité de fournir les services promis de façon cohérente et précise. La fiabilité est calculée automatiquement en soustrayant les pannes de 100 %.
Budget d'erreur	Un budget d'erreur est le montant du SLO que vous pouvez utiliser sur une période spécifiée. Il peut être utilisé pour gérer la vélocité de la mise en production. Il est généralement basé sur la disponibilité, la latence, etc.
Politique de budget d'erreur	Une politique ou une règle créée pour un service afin de déclencher des actions telles que la création d'un incident ou l'envoi de notifications lorsqu'un seuil fixé est atteint.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SRM

Les rôles d'utilisateur vous permettent d'accorder aux utilisateurs l'accès à différentes parties de la console Mesures de fiabilité du site (SRM). En d'autres termes, les rôles d'utilisateur déterminent ce que les utilisateurs peuvent ou ne peuvent pas faire dans SRM.

SRM comporte les rôles prédéfinis suivants :

Rôles et responsabilités

Rôles	Description	Contient des rôles
sn_srm_admin	Les administrateurs peuvent gérer tous les aspects de la configuration Mesures de fiabilité du site. Les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes pour tous les services et groupes : • Créer des intégrations avec des outils de Surveillance de la performance des applications (APM) • Configurer et gérer les indicateurs de fiabilité • Configurer et gérer les politiques de budget d'erreur	Aucun
sn_srm_manager	Les gestionnaires supervisent les équipes qui, à leur tour, gèrent des services spécifiques. Les gestionnaires assurent la résilience de tous les systèmes et des workflows DevOps. Les gestionnaires peuvent effectuer les actions suivantes pour les services dont ils sont responsables : • Créer des intégrations avec des outils de Surveillance de la performance des applications (APM) • Configurer et gérer les indicateurs de fiabilité • Configurer et gérer les politiques de budget d'erreur	Aucun
sn_srm_user	Les utilisateurs effectuent les tâches quotidiennes nécessaires pour surveiller l'expérience de service et gérer la vélocité de la mise en production. Les utilisateurs peuvent effectuer les actions suivantes pour les services dont ils sont responsables :	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et responsabilités (suite)

Rôles	Description	Contient des rôles
	• Créer des intégrations avec des outils de Surveillance de la performance des applications (APM) • Configurer et gérer les indicateurs de fiabilité • Configurer et gérer les politiques de budget d'erreur	
sn_srm_business_stakeholder	Les personnes concernées de l'entreprise sont des parties externes impliquées qui souhaitent surveiller la résilience des services, mais ne sont pas directement impliquées dans la maintenance de ces derniers. Les personnes concernées de l'entreprise peuvent effectuer les actions suivantes : • Afficher les intégrations avec des outils de Surveillance de la performance des applications (APM) • Afficher les indicateurs de fiabilité • Afficher les budgets d'erreur	Aucun

Propriétés système de SRM

Vous pouvez configurer les propriétés système qui prennent en charge SRM.

Pour accéder aux propriétés système, entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation, puis appuyez sur Entrée. La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche. Assurez-vous d'avoir le rôle administrateur pour accéder aux propriétés système et les modifier.

Propriétés pour SRM

Propriété	Description
sn_srm.actions.log	Contrôle le niveau de journalisation pour le traitement des actions des politiques de budget d'erreur. Valeur par défaut : **notice**
sn_srm.alert_processing.log	Contrôle le niveau de journalisation pour le traitement des actions des politiques de budget d'erreur. Valeur par défaut : **notice**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour SRM (suite)

Propriété	Description
sn_srm.error_budget_policies.log	Contrôle le niveau de journalisation du traitement des politiques de budget d'erreur. Valeur par défaut : **notice**
sn_srm.sli_slo.log	Contrôle le niveau de journalisation du traitement des indicateurs de niveau de service (SLI) et des objectifs de niveau de service (SLO). Valeur par défaut : **notice**
Liste des canaux de communication (séparés par des virgules) utilisés pour envoyer des notifications aux utilisateurs du groupe si aucune préférence de contact n'est définie. Vous pouvez utiliser les valeurs suivantes : • email pour E-mail • sms pour SMS • fonctions vocales pour Appels vocaux *sn_srm.notification_communication_channels*	Liste des canaux de notification (séparés par des virgules) à utiliser pour les membres de l'équipe lorsque aucune préférence de contact n'est définie. Vous pouvez utiliser les valeurs suivantes : • **email** • **sms** • **fonctions vocales** • Type : **CSV** • Valeur par défaut : **email**, **sms**, **appels vocaux** • Autres valeurs possibles : toute autre combinaison
Durée, en minutes, pendant laquelle les workflows On-Call SRM attendent de recevoir la confirmation de l'utilisateur. *sn_srm.acknowledgement.workflow.wait_time*	Durée, en minutes, pendant laquelle les workflows On-Call SR Ops attendent de recevoir la confirmation de l'utilisateur. • Type : **nombre entier** • Valeur par défaut : **1440** • Autres valeurs possibles : selon les besoins

Travailler avec Mesures de fiabilité du site

Utilisez les fonctionnalités Mesures de fiabilité du site (SRM) pour définir les indicateurs de niveau de service (SLI), les objectifs de niveau de service (SLO) et les politiques de budget

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'erreur de votre service. Ces mesures vous aident, vous et votre équipe, à suivre vos services et à prendre les mesures nécessaires, le cas échéant.

Vous pouvez afficher le budget d'erreur et une représentation graphique de la violation cumulative et du budget d'erreur restant. Vous pouvez également créer une politique de budget d'erreur et l'associer aux actions suivantes à déclencher lorsque le seuil d'un objectif de niveau de service est atteint :

- Envoyer un e-mail.
- Créer un incident.
- Envoyer des messages à l'aide du service de messagerie Microsoft Teams.
- Envoyer des messages à l'aide du service de messagerie Slack.
- Créer un incident et notifier la personne d'astreinte.

La vue Mesures de fiabilité du site (SRM) dans l'espace de travail de Opérations pour la fiabilité des sites (SRO) contient les sections suivantes :

Indicateurs de fiabilité

Les indicateurs de fiabilité montrent les détails suivants :

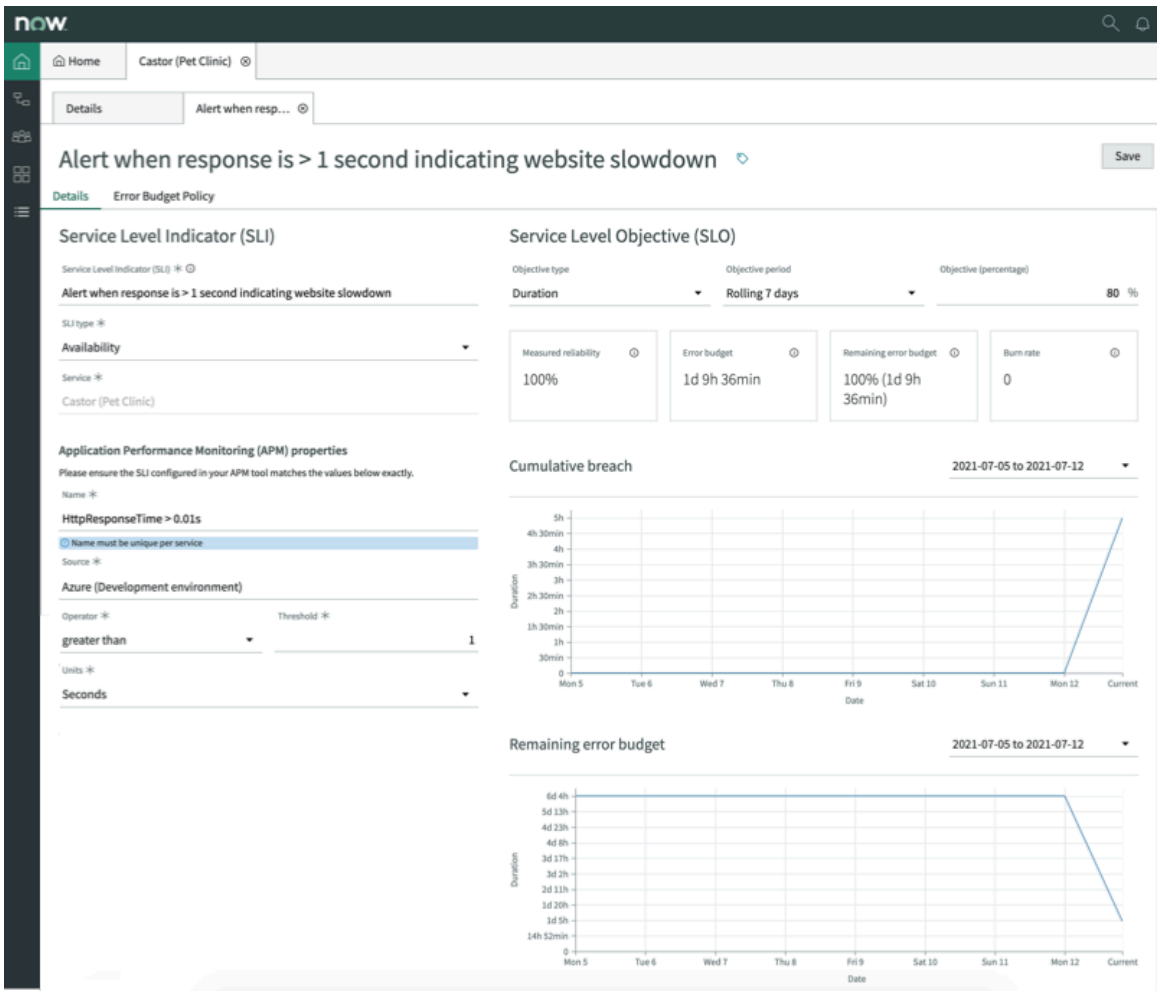
- Détails du SLI et du SLO
- Propriétés de Surveillance de la performance des applications (APM)
- Fiabilité mesurée
- Budget d'erreur
- Budget d'erreur restant
- Représentation graphique de la violation cumulative
- Représentation graphique du budget d'erreur restant

Remarque :
vous pouvez également afficher les représentations graphiques de la violation cumulative et des budgets d'erreur restants pour les périodes précédentes. Ce champ n'est disponible que si les données des périodes précédentes sont disponibles.

Traduction automatique

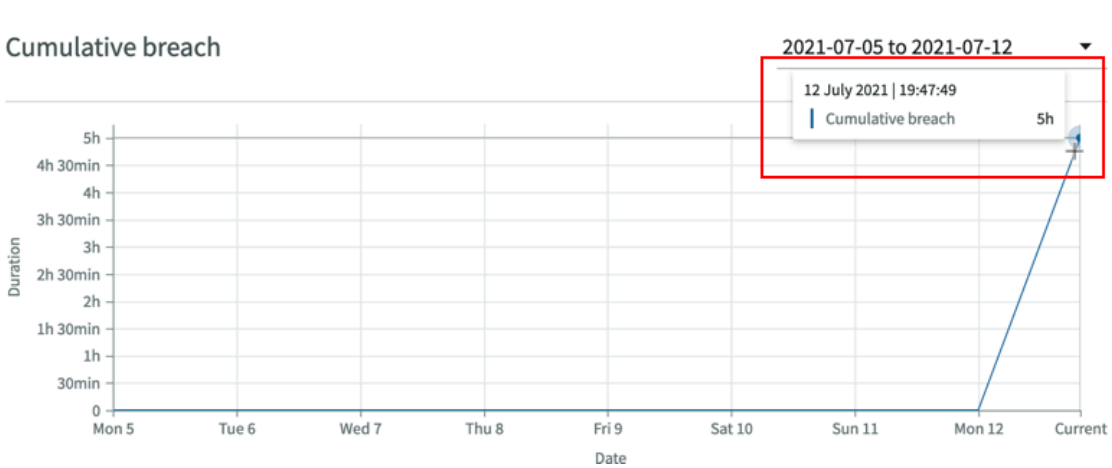
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue des indicateurs de fiabilité SRM



Les dernières informations relatives à la violation cumulative sont affichées avec la valeur Actuelle dans la représentation graphique. Si vous souhaitez connaître l'heure exacte de la capture des données, pointez votre curseur sur le dernier point de données pour la valeur Actuelle.

Représentation graphique de la violation cumulative



Politique de budget d'erreur

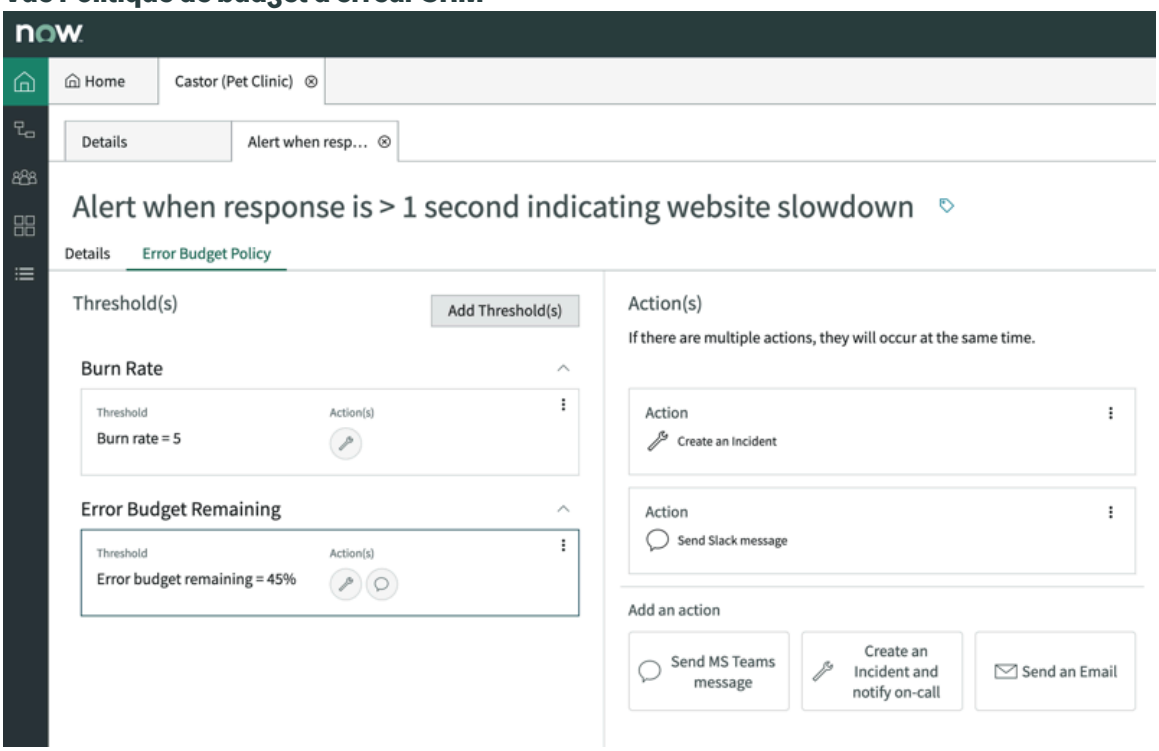
La politique de budget d'erreur affiche les détails suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Détails du seuil, tels que le taux d'érosion et le budget d'erreur restant
- Actions correspondant aux seuils

Vue Politique de budget d'erreur SRM



Vous pouvez également définir des politiques de SLO, de SLI et de budget d'erreur pour les services techniques ou basés sur des requêtes.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les services techniques ou basés sur des requêtes, consultez Gérer le domaine des services techniques .

Alertes sources d'un outil APM

Alertes de service sources d'un outil Application Performance Management (APM) permettant d'évaluer les indicateurs clés de niveau de service (SLI).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_srm_manager, sn_srm_admin ou sn_srm_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mesures de fiabilité du site** > **Data processor** > **Data processor**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Data processor

Champ	Description
Nom	Nom du processeur de données.
Définition du processeur de données	Règles permettant de comprendre et de mapper les alertes provenant des outils APM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ○ vous pouvez recevoir des alertes Opérations pour la fiabilité des sites (SRO) Azure et Opérations pour la fiabilité des sites (SRO) Dynatrace en installant SRO, puis en créant un processeur de données à l'aide de cette procédure. ○ si SRO n'est pas installé, créez un processeur de données pour toutes les alertes, qui peuvent être filtrées davantage à l'intérieur du SLI.
Service	Service pour lequel le processeur de données est défini.
Description	Description du processeur de données qui est automatiquement récupéré à partir de la définition du processeur de données.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un attribut de l'intégration définie par le processeur de données est créé et la liste connexe **Indicateurs de niveau de service** est créée.
5. Dans la liste connexe **Indicateurs de niveau de service**, cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Indicateur de niveau de service s'ouvre.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateur de niveau de service

Champ	Description
Nom	Nom de l'indicateur de niveau de service. **Remarque :** la valeur de ce champ doit être la même que le nom du SLI dans votre outil APM.
Type de SLI	Type de SLI sur lequel se base le calcul de Service Level Metrics (SLM). Voici les types de SLI disponibles : ○ **Latence** : temps pris pour traiter une demande. Le temps réel écoulé. ○ **Disponibilité** : pourcentage de temps pendant lequel votre service est disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Erreurs** : mesure de la fréquence des erreurs de service. ○ **Saturation** : mesure de la fraction de votre système, mettant en évidence les ressources les plus limitées.
Service	Service pour lequel vous créez l'indicateur de niveau de service.
Data processor (Processeur de données)	Nom du processeur de données pour lequel vous créez l'indicateur de niveau de service.
Description	Résumé de l'indicateur.
Opérateur	Condition permettant d'effectuer une fonction logique spécifique.
Seuil	Limite supérieure après laquelle les mesures sont déclenchées.
Unités	Unité des mesures.
Actif	Option permettant d'activer l'indicateur de niveau de service. Si elle n'est pas activée, les mesures ne sont pas générées pour le service.
Alert filtering (Filtrage des alertes)	Option permettant de filtrer davantage les alertes reconnues.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un indicateur de fiabilité

Créez un indicateur de fiabilité afin d'obtenir une caractérisation quantitative de la fiabilité de vos services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_srm_manager, sn_srm_admin ou sn_srm_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La vue Espace de travail de Site Reliability Ops n'est disponible que si vous installez l'application Opérations pour la fiabilité des sites. Vous pouvez également créer des indicateurs de niveau de service (SLI) et des objectifs de niveau de service (SLO) à l'aide de l'environnement classique. Pour créer un SLI ou un SLO à partir de l'environnement classique, accédez à **Mesures de fiabilité du site** > **Indicateurs de niveau de service** ou à **Mesures de fiabilité du site** > **Objectifs de niveau de service** .

Remarque :
vous ne pouvez configurer qu'un seul SLO pour un SLI.

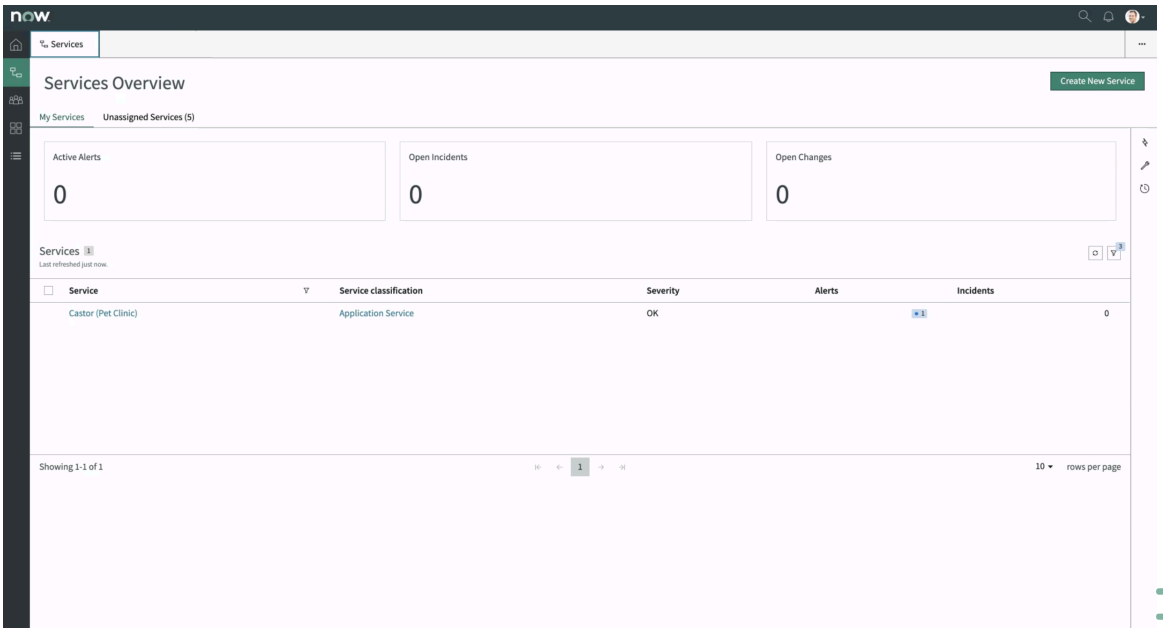
Procédure

1. Accédez à **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.

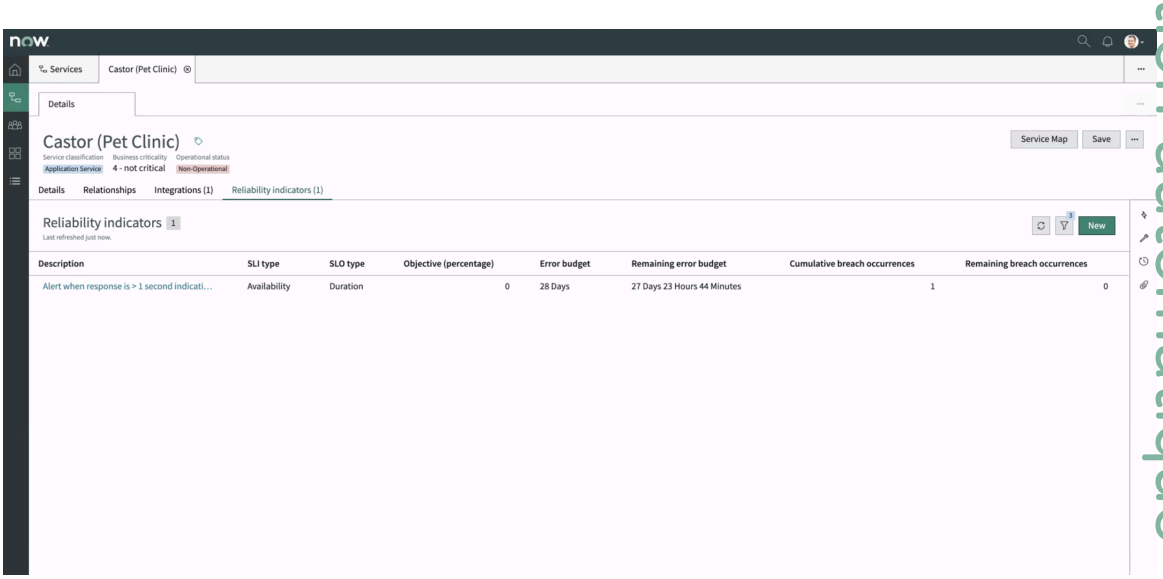
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



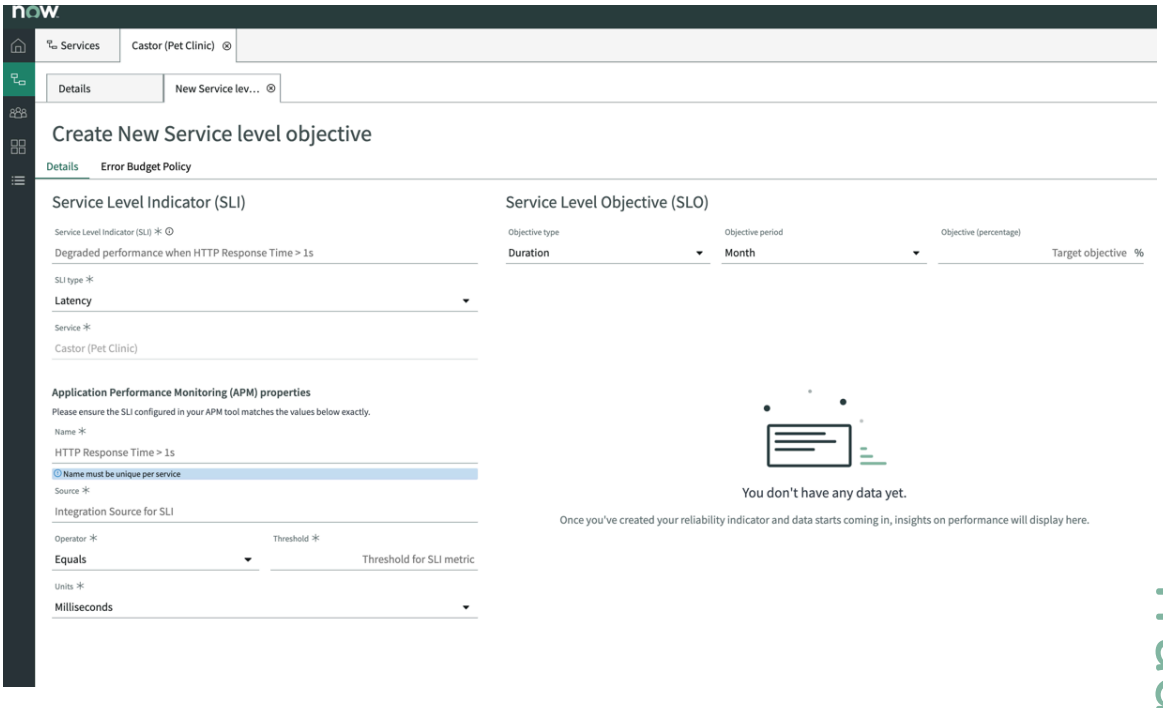
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, cliquez sur le service pour lequel vous souhaitez créer des indicateurs de fiabilité.
4. Cliquez sur l'onglet **Indicateurs de fiabilité**.



5. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Service Level Objective (Objectif de niveau de service)

Champ	Description
Indicateur de niveau de service (SLI)	
Indicateur de niveau de service (SLI)	Nom de l'indicateur.
Type de SLI	Type de SLI sur lequel se base le calcul de Service Level Metrics (SLM). Voici les types de SLI disponibles : ○ **Latence** : temps pris pour traiter une demande. Le temps réel écoulé. ○ **Disponibilité** : pourcentage de temps pendant lequel votre service est disponible. ○ **Erreurs** : mesure de la fréquence des erreurs de service. ○ **Saturation** : mesure de la fraction de votre système, mettant en évidence les ressources les plus limitées.
Service	Service pour lequel vous créez l'indicateur de fiabilité.
Propriétés de Surveillance de la performance des applications (APM)	
Nom	Nom de la propriété sur laquelle la mesure est basée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

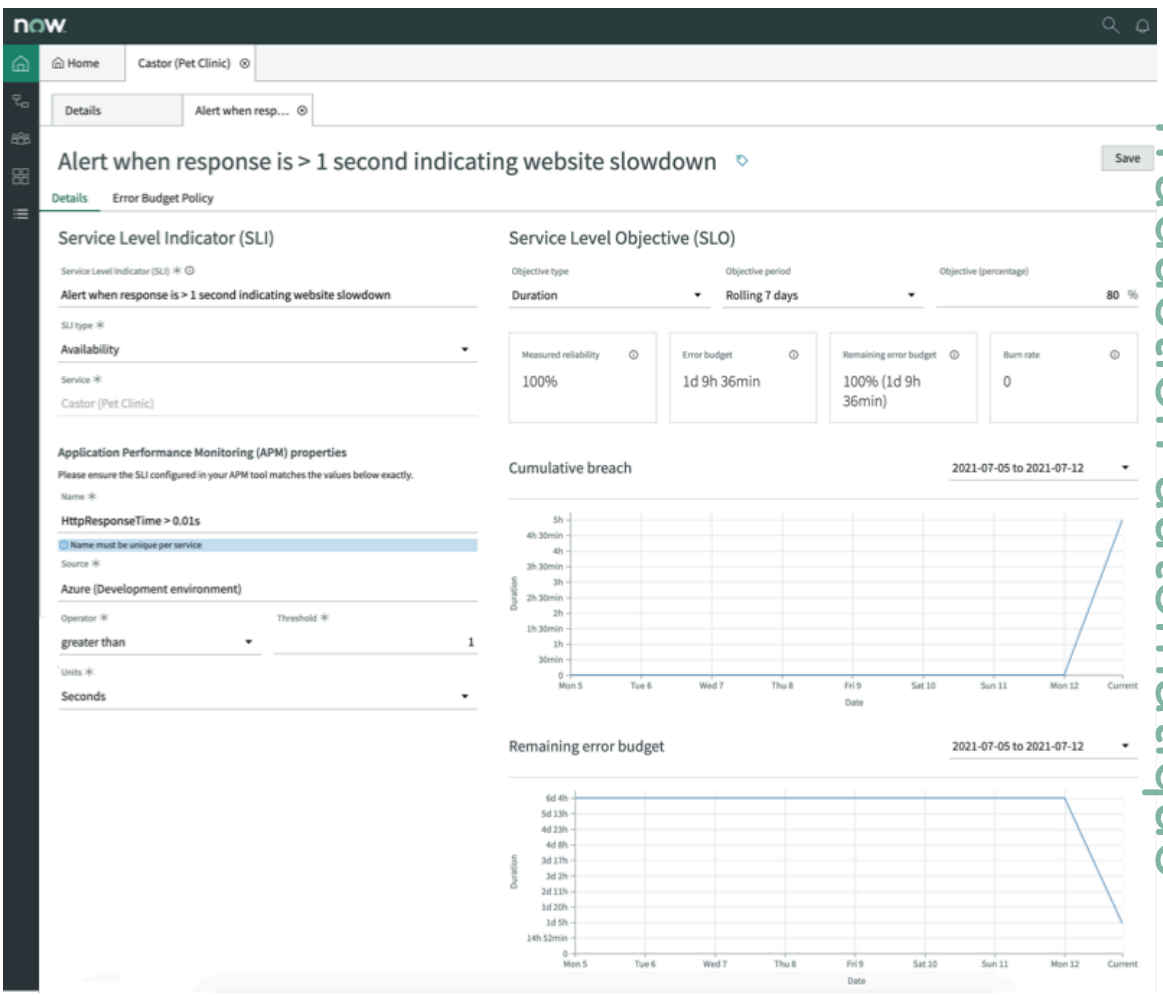
Champ	Description
	Remarque : la valeur de ce champ doit être la même que le nom du SLI dans votre outil APM.
Source	Source de données pour laquelle le SLI doit être défini.
Opérateur	Condition permettant d'effectuer une fonction logique spécifique.
Seuil	Limite supérieure après laquelle les mesures sont déclenchées.
Unités	Unité des mesures.
Objectif de niveau de service (SLO)	
Objective type (Type d'objectif)	Voici les types d'objectifs disponibles : ○ **Durée** : durée souhaitée pendant laquelle le service n'enregistre pas de violation. **Remarque :** si vous définissez **Type d'objectif** sur **Durée**, les deux champs suivants sont **Objective period** (Période d'objectif) et **Objective (percentage)** (Objectif (pourcentage)). ○ **Nombre** : nombre de violations autorisées d'un SLI au cours d'une période spécifique. **Remarque :** si vous définissez **Type d'objectif** sur **Nombre**, les deux champs suivants sont **Limit period** (Période limite) et **Limit (occurrences)** (Limite (occurrences)).
Objective period (Période d'objectif) ou Limit period (Période limite)	Période pour laquelle les mesures sont calculées. Si **Type d'objectif** est défini sur **Nombre**, le champ **Période limite** s'affiche. Les options disponibles sont les suivantes : ○ **Mois** : la durée considérée est le mois actuel. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise entre le 1er janvier et le 31 janvier. ○ **Rolling 30 days** (Période de 30 jours) : la durée considérée est de 30 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	durée considérée est comprise à partir du 25 décembre. ○ **Rolling 7 days** (Période de 7 jours) : la durée considérée est de 7 jours à partir de la date actuelle.
Objective (percentage) (Objectif (pourcentage)) ou Limit (occurrences) (Limite (occurrences))	Pourcentage ou nombre des performances SLI souhaitées.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher la représentation graphique de la violation cumulative et du budget d'erreur restant.



Traduction automatique

Modifier un indicateur de fiabilité

Mettez à jour les détails d'un indicateur de fiabilité si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_srm_manager, sn_srm_admin ou sn_srm_user

Si vous mettez à jour l'objectif de niveau de service (SLO) au cours d'une période de mesure active, cela peut entraîner une incohérence dans les graphiques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, cliquez sur le service pour lequel vous souhaitez modifier des indicateurs de fiabilité.
4. Cliquez sur l'onglet **Indicateurs de fiabilité**.
5. Pour ouvrir l'indicateur à modifier, cliquez dessus.
6. Modifiez les détails selon vos besoins.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer un indicateur de fiabilité

Supprimez un indicateur de fiabilité lorsque vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_srm_manager, sn_srm_admin ou sn_srm_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, cliquez sur le service pour lequel vous souhaitez supprimer des indicateurs de fiabilité.
4. Cliquez sur l'onglet **Indicateurs de fiabilité**.
5. Pour ouvrir l'indicateur de fiabilité à supprimer, cliquez dessus.
6. Sur la page des indicateurs de fiabilité, cliquez sur , puis cliquez sur **Supprimer**.

Créer des définitions d'action

Vous pouvez créer des définitions d'action dans l'interface utilisateur SRM classique. Créez des définitions d'action pour créer un incident ou envoyer un e-mail. Vous pouvez également créer des définitions d'action pour envoyer des messages sur Microsoft Teams et les services de messagerie Slack.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_srm_admin, sn_srm_manager ou sn_srm_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mesures de fiabilité du site** > **Politique de budget d'erreur** > **Définitions d'action**.
2. Sur la page Définitions d'action de politique de budget d'erreur, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Définition de l'action de politique de budget d'erreur

Champ	Description
Nom	Nom de l'action.
Icône	Icône pour la communication.
Type	Type d'action à effectuer. Sélectionnez **Concentrateur d'intégration - Flux secondaire** pour utiliser des définitions d'action pour les actions fournies par défaut.
Utilisation unique par seuil	Option permettant de déterminer le nombre de créations autorisées d'une action par seuil. Si vous cochez la case, l'action n'est créée qu'une seule fois par seuil. Cochez la case **Utilisation unique par seuil**.
Description	Description de l'objectif de l'action.
Concentrateur d'intégration – Flux/Flux secondaire	Flux secondaire exécuté pour résoudre une alerte. Par exemple, vous pouvez rechercher et sélectionner **SRM - Create Incident** (SRM - Créer un incident), **SRM - Slack - Post Message** (SRM - Slack - Publier un message), **SRM - MS Teams - Post Message** (SRM - MS Teams - Publier un message), etc. Ce champ s'affiche lorsque **Type** est défini sur **Concentrateur d'intégration - Flux secondaire**.
Webhook	Le webhook pour l'envoi d'une notification. Saisissez une valeur dans ce champ uniquement si vous créez une définition d'action pour envoyer des messages sur Slack et les services de messagerie Microsoft Teams. **Remarque :** créez l'URL Webhook pour Microsoft Teams et les services de messagerie Slack avant de configurer cette définition d'action.

Pour en savoir plus sur la création d'une URL Webhook, consultez la rubrique Créer une URL Webhook pour un canal dans Microsoft Teams ou Créer une URL Webhook pour un canal dans Slack.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une politique de budget d'erreur

Créez une politique de budget d'erreur pour déclencher des actions, telles que l'envoi d'une notification ou la création d'un incident lorsque le seuil d'un objectif de niveau de service est atteint.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_srm_manager, sn_srm_admin ou sn_srm_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La vue Espace de travail SR Ops n'est disponible que si vous installez l'application Opérations pour la fiabilité des sites. Vous pouvez également créer une politique de budget d'erreur à l'aide

Traduction automatique

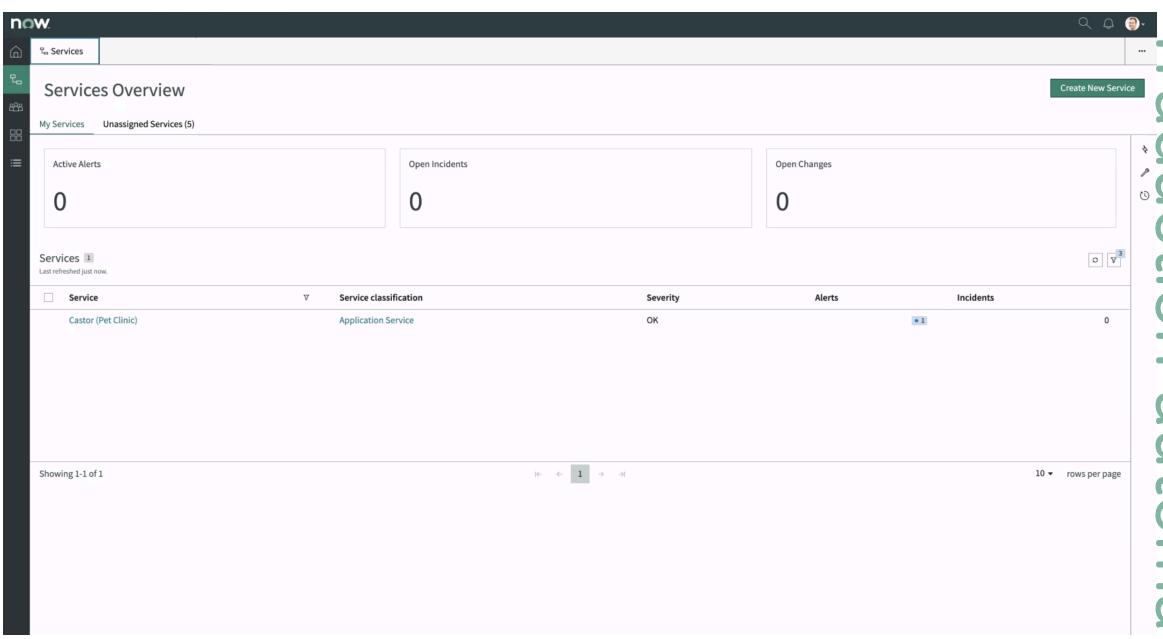
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de l'environnement classique. Pour créer un seuil de politique de budget d'erreur à partir de l'environnement classique, accédez à **Mesures de fiabilité du site** > **Politique de budget d'erreur** > **Seuils**. Vous pouvez également créer des seuils à partir de la liste connexe Seuils de politique de budget d'erreur sur le formulaire Objectif de niveau de service.

Vous pouvez créer une définition d'action afin d'appeler un workflow, un flux ou un script. Pour créer une définition d'action, accédez à **Mesures de fiabilité du site** > **Politique de budget d'erreur** > **Définitions d'action**. Vous pouvez créer des actions à partir de la liste connexe Actions de politique de budget d'erreur dans le formulaire Seuil de la politique de budget d'erreur.

Procédure

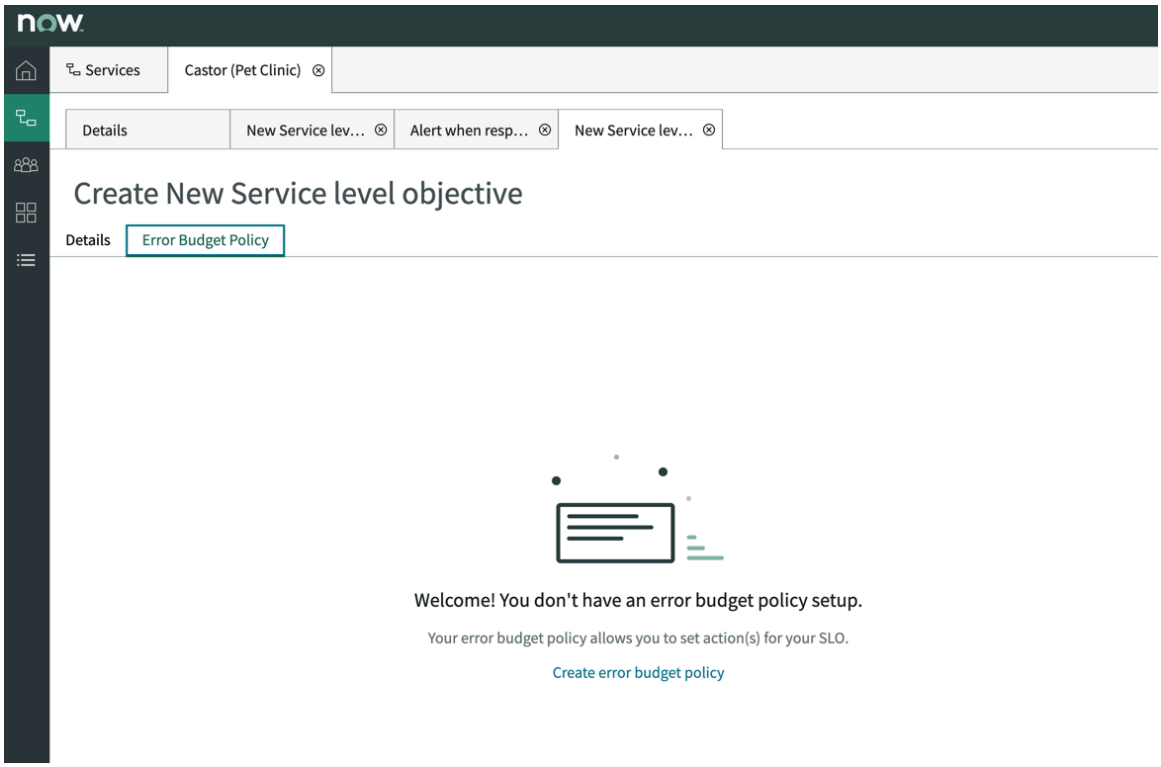
1. Accédez à **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).



3. Sur la page Vue d'ensemble des services, cliquez sur le service pour lequel vous souhaitez créer une politique de budget d'erreur.
4. Cliquez sur l'onglet **Politique de budget d'erreur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. cliquez sur le lien **Créer une politique de budget d'erreur** pour définir un seuil qui détermine quand une action doit être prise pour votre objectif de niveau de service.

6. Dans la boîte de dialogue Add Thresholds (Ajouter des seuils), sélectionnez l'une des valeurs suivantes dans la liste Type de seuil :
   - **Taux d'érosion** : taux auquel un budget d'erreur est consommé. Le taux d'érosion idéal est inférieur ou égal à 1, car il indique que le budget d'erreur est utilisé comme prévu. Le seuil est atteint lorsque le taux d'érosion est égal ou supérieur à la valeur spécifiée.
   - **Budget d'erreur restant** : pourcentage du budget d'erreur restant à utiliser pour la période spécifiée. Le seuil est atteint si le pourcentage restant est égal ou inférieur à la valeur spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans le champ **Seuil**, saisissez une valeur.
8. Cliquez sur **Ajouter**.

   Remarque : vous pouvez ajouter plusieurs seuils pour une politique. Cependant, vous ne pouvez pas ajouter deux fois le même seuil. Si vous essayez d'ajouter deux fois le même seuil, un message d'erreur s'affiche.

   Une fois qu'un seuil est ajouté, vous pouvez ajouter une action pour ce seuil.

9. Sélectionnez le seuil pour lequel vous souhaitez ajouter une action, puis cliquez sur l'une des actions suivantes :
   - **Créer un incident**
   - **Envoyer un e-mail**
   - **Envoyer** Slack **un message**

     Installez le module d'extension Slack Spoke for ServiceNow Hub d'intégration pour automatiser l'envoi de messages sur les alertes à un canal Slack. De plus, créez une URL Webhook pour un canal dans Slack. Pour en savoir plus sur l'installation du module d'extension et sur la création d'une URL Webhook dans Slack, consultez les rubriques Installer Slack Spoke for ServiceNow Integration Hub et Créer une URL Webhook pour un canal dans Slack.

   - **Envoyer un message MS Teams**

     Installez le module d'extension Microsoft Teams Spoke for ServiceNow Hub d'intégration pour automatiser l'envoi de messages sur les alertes à un canal Microsoft Teams. De plus, créez une URL Webhook pour un canal dans Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur l'installation du module d'extension et sur la création d'une URL Webhook dans Microsoft Teams, consultez les rubriques Installer Microsoft Teams Spoke for ServiceNow Integration Hub et Créer une URL Webhook pour un canal dans Microsoft Teams.

     Remarque : les messages dans Microsoft Teams et les services de messagerie Slack montrent les liens vers l'indicateur de fiabilité. Si l'espace de travail SR Ops n'est pas installé, le lien s'ouvre dans l'environnement classique. Si vous souhaitez afficher l'indicateur de fiabilité dans votre espace de travail disponible, accédez à **Définition du système** > **Includes de script** et remplacez la fonction `_genReliabilityIndicatorURL` dans l'Include de script ErrorBudgetPolicyActionUtils.

   - **Créer un incident et notifier la personne d'astreinte**

     Remarque : si vous ajoutez toutes les actions, elles se produisent simultanément lorsque le seuil est atteint.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

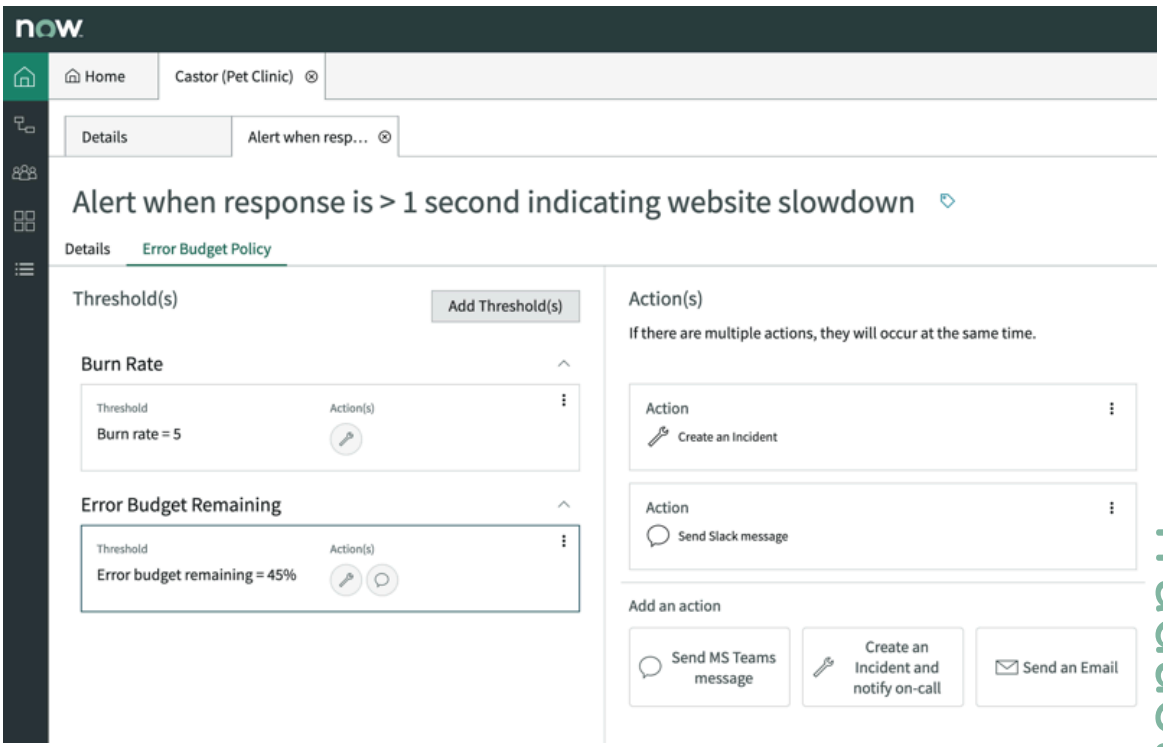
    Les changements apportés aux seuils ou aux actions ne sont enregistrés que lorsque vous cliquez sur **Enregistrer** en haut du formulaire.

    Si vous souhaitez modifier un seuil, cliquez sur l'icône Actions de politique (⋮) pour le seuil, puis cliquez sur **Modifier le seuil**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'action requise est déclenchée lorsque le seuil est atteint.



Notifications SRM

Les notifications sont envoyées aux utilisateurs selon divers facteurs tels que le calendrier d'astreinte de l'équipe, les différentes équipes, les préférences utilisateur et les paramètres Notification.

Notifications SRM

Scénario	Notification
Le calendrier d'astreinte est installé, et les équipes et les préférences utilisateur sont définies	La notification est envoyée aux utilisateurs de l'équipe d'astreinte conformément aux préférences utilisateur.
Le calendrier d'astreinte est installé, les quarts sont définis mais pas les préférences utilisateur	• Si Notification est installé et que le service de communication Twilio est configuré, les notifications sont envoyées sous forme d'appels vocaux. • Si Notification n'est pas installé, les notifications sont envoyées par e-mail.
Le calendrier d'astreinte est installé, mais les quarts et les préférences utilisateur ne sont pas définis	La notification est envoyée à tous les canaux définis dans la propriété *sn_srm.notification.communication.channels*.
Le calendrier est installé, les préférences utilisateur sont définies mais pas les quarts	La notification est envoyée via les canaux mentionnés dans les préférences utilisateur.
Si le calendrier d'astreinte n'est pas installé	La notification est envoyée à tous les utilisateurs de l'équipe associés à un service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications SRM (suite)

Scénario	Notification
	• Si Notification est installé, la notification est envoyée via tous les canaux, c'est-à-dire sous forme d'e-mails, de SMS et d'appels vocaux. • Si Notification n'est pas installé, la notification est envoyée par e-mail.

Politiques d'approbation de changement Mesures de fiabilité du site

Dans les politiques d'approbation de changement, les définitions d'approbation sont utilisées pour générer des approbations en fonction des besoins de votre entreprise. Une politique d'approbation de changement est une ligne de conduite qui peut être appliquée à une demande de changement.

Elle utilise un ensemble d'entrées variables pour évaluer les décisions qui lui sont associées. Pour chaque décision de correspondance, la définition d'approbation associée est appliquée. Une politique d'approbation peut contenir plusieurs décisions permettant à une seule politique de gérer toutes les approbations requises pour un type de changement. Lorsqu'une condition de décision correspond, la définition de l'approbation correspondante est évaluée. Si une ou plusieurs décisions correspondent, toutes les définitions d'approbation connexes sont évaluées.

Pour afficher les politiques d'approbation pour SRM, accédez à **Changement** > **Politique de changement** > **Politiques d'approbation de changement**. Ensuite, sur la page Politiques d'approbation de changement, sélectionnez **Politique de changement Site Reliability Ops**.

La page Politique d'approbation de changement affiche la liste des entrées de la politique. Vous pouvez afficher les entrées de politique suivantes pour SRM :

- Objectif de niveau de service (SLO) avec le pourcentage restant de budget d'erreur le plus bas (slo_with_lowest_error_budget_remaining_percent)
- SLO avec le taux d'érosion le plus élevé (slo_with_highest_burn_rate)

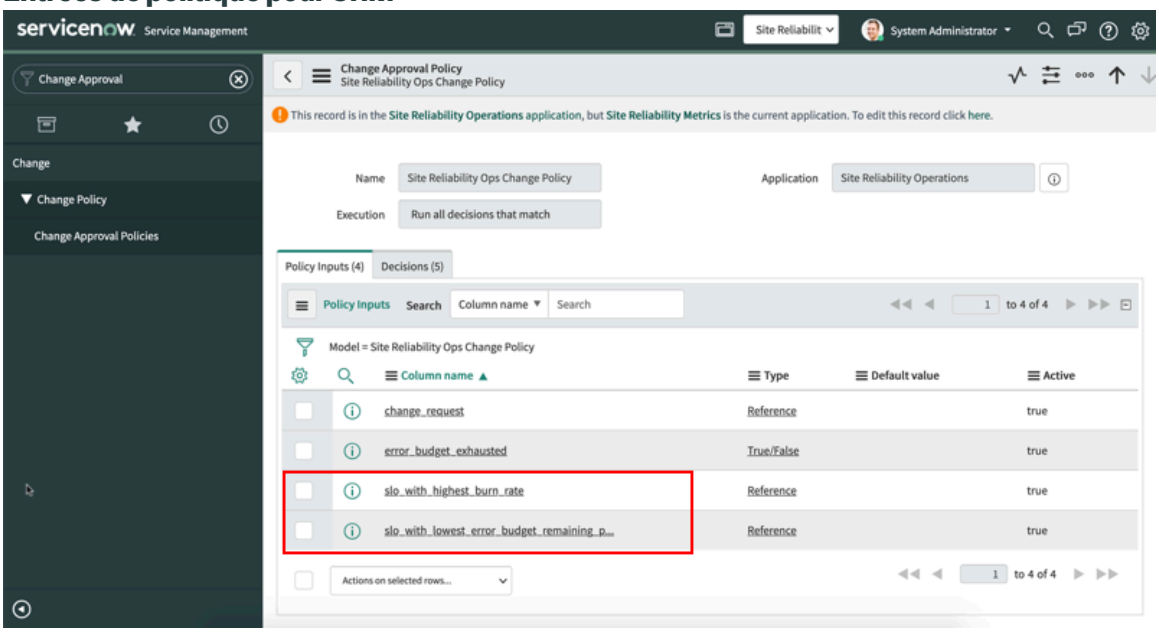
Ces entrées de politique doivent être renseignées avec les enregistrements Objectif de niveau de service (SLO) appropriés suivants :

- SLO avec le budget d'erreur restant le plus bas pertinent pour la demande de changement
- Enregistrement SLO avec le taux d'érosion le plus élevé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées de politique pour SRM



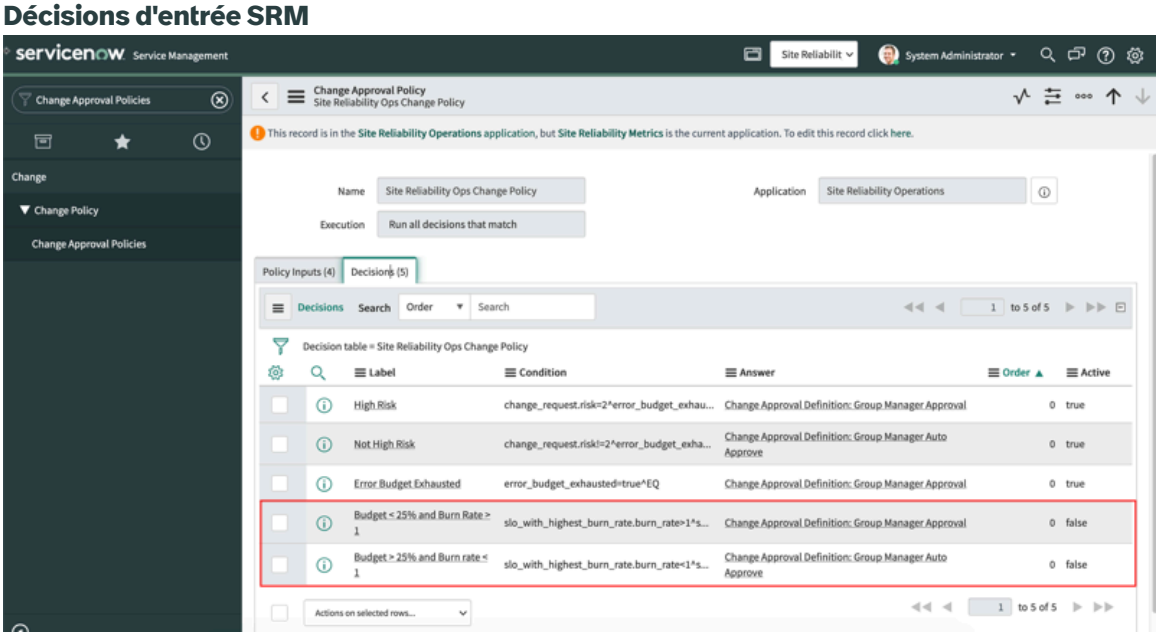
Cette politique d'approbation contient les deux décisions suivantes pour SRM :

- Budget < 25 % et taux d'érosion > 1
- Budget > 25 % et taux d'érosion < 1

Ces décisions sont marquées comme inactives pour empêcher tout changement dans le comportement de cette politique d'approbation existante.

Vous pouvez examiner et utiliser ces décisions dans cette politique d'approbation et d'autres politiques comme exemples de la façon dont vous pouvez baser les décisions sur les entrées SLO.

Décisions d'entrée SRM



Pour fournir les entrées de politique liées au SLO à vos politiques d'approbation de changement, des actions sont créées dans Studio de workflow.

Traduction automatique

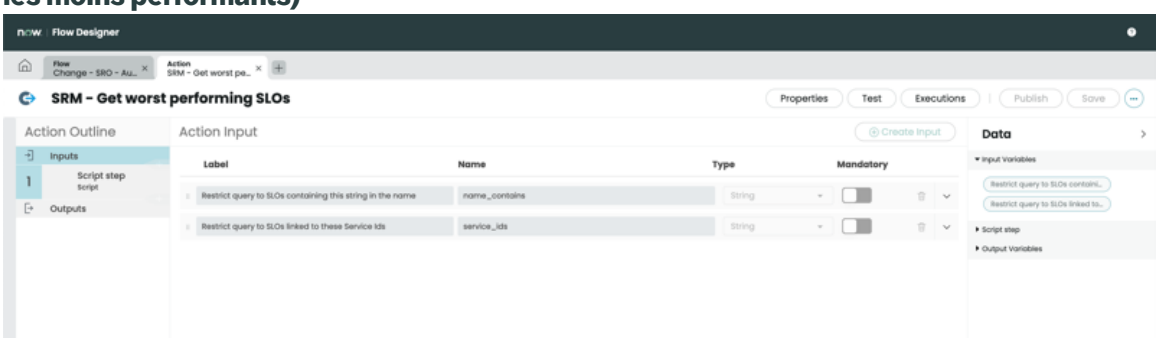
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une entrée d'une liste des sys_ids séparés par des virgules d'un service est spécifiée, mais généralement, une entrée d'un seul sys_id est transmise. L'action utilise ce sys_id pour trouver tous les SLO actifs associés à ce service. À partir des SLO identifiés, l'action définit :

- le **SLO de sortie avec le taux d'érosion le plus élevé** sur le SLO dont la valeur de taux d'érosion est la plus élevée ;
- le **SLO de sortie avec le pourcentage restant de budget d'erreur le plus bas** sur le SLO dont la valeur de pourcentage restant de budget d'erreur est la plus basse.

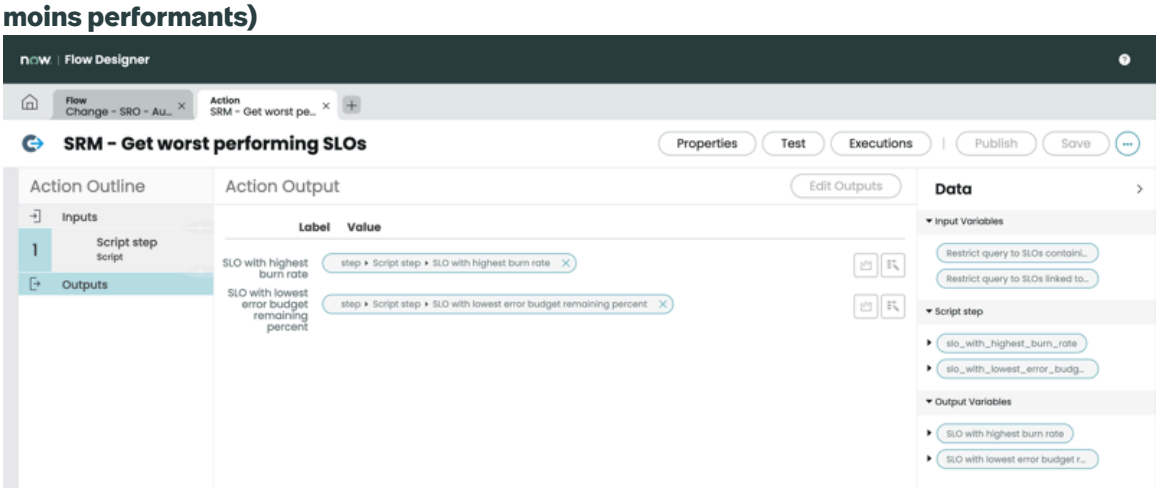
Cette image montre une entrée pour l'action **SRM – Get worst performing SLOs** (SRM – Obtenir les SLO les moins performants).

Entrée pour l'action SRM – Get worst performing SLOs (SRM – Obtenir les SLO les moins performants)



Cette image montre la sortie pour l'action **SRM – Get worst performing SLOs** (SRM – Obtenir les SLO les moins performants).

Sortie pour l'action SRM – Get worst performing SLOs (SRM – Obtenir les SLO les moins performants)

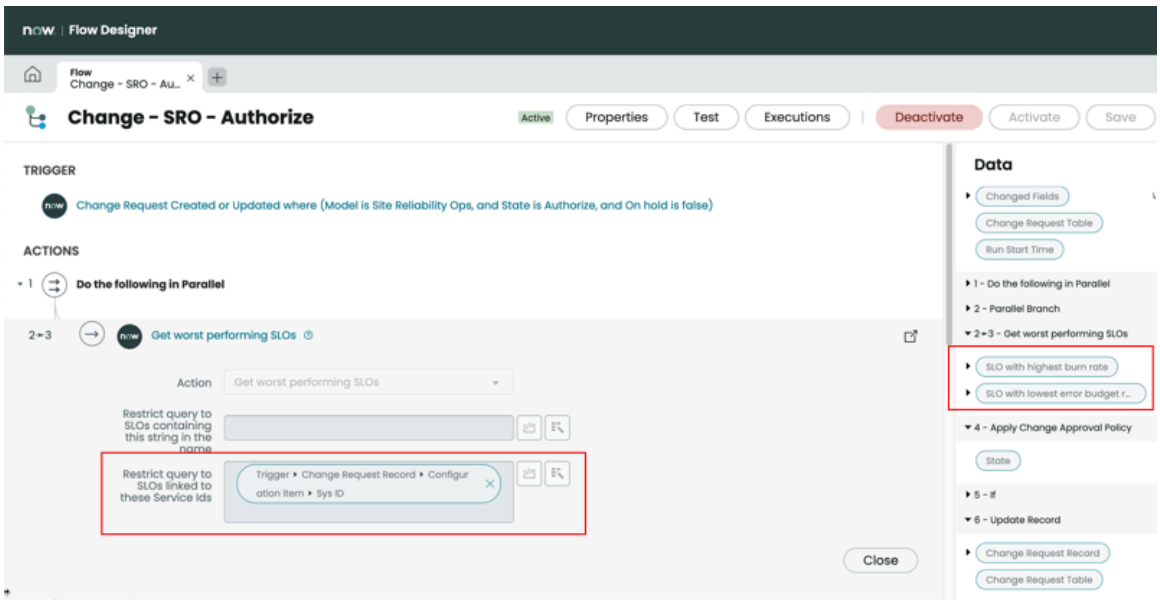


Vous trouverez un exemple de cette action utilisée pour fournir les entrées à la politique d'approbation de changement dans le flux **Change - SRO - Authorize** (Changement - SRO - Autoriser) dans Studio de workflow. Le champ **Restrict query to SLOs linked to these Service Ids** (Restreindre la requête aux SLO liés à ces ID de service) affiche l'action appelée avec l'élément de configuration (CI) de la demande de changement autorisée. Le flux affiche également la sortie de l'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

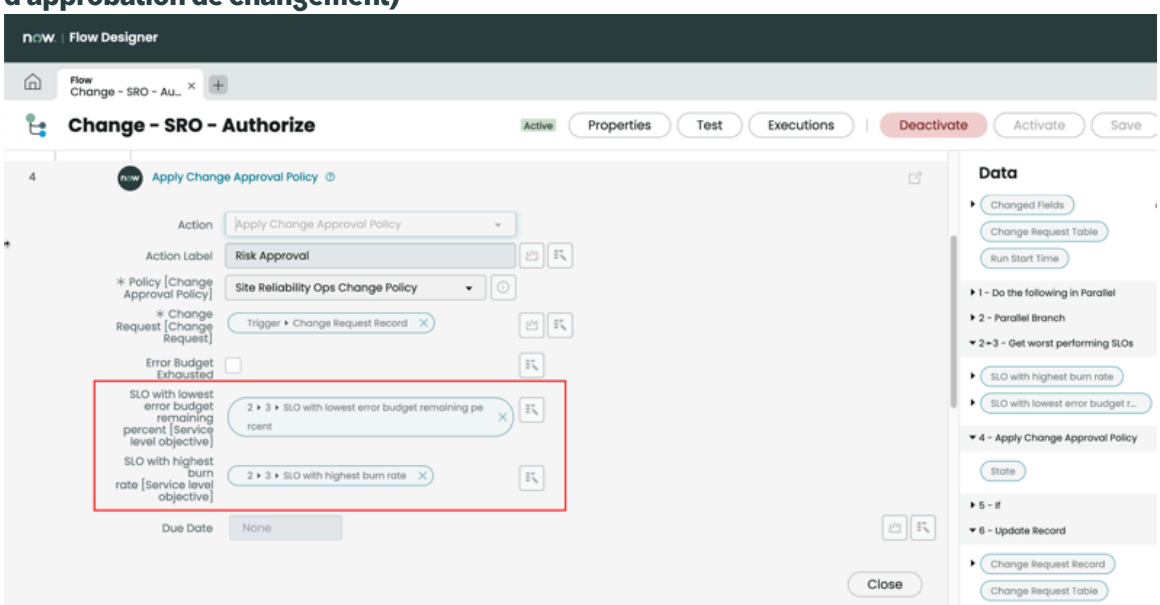
Sortie de l'action



Les sorties suivantes de l'action **Get worst performing SLOs** (Obtenir les SLO les moins performants) peuvent être utilisées comme entrées dans l'action Appliquer la politique d'approbation de changement :

- SLO avec pourcentage restant du budget d'erreur le plus bas
- SLO avec le taux d'érosion le plus élevé

Entrées pour l'action Apply Change Approval Policy (Appliquer la politique d'approbation de changement)



Indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM fournissent des informations à l'équipe de direction IT et aux propriétaires de processus afin qu'ils puissent mesurer les performances de l'implémentation d'ITSM à l'aide des KPI définis par ServiceNow.

Le tableau de bord des performances est disponible pour la gestion des services IT et Prestation de services RH, et est livré via les applications suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Indicateurs du tableau de bord du succès ITSM

  Les leaders IT peuvent consulter les performances des KPI ITSM implémentés.

- Indicateurs du tableau de bord des performances de Prestation de services RH

  Les responsables des ressources humaines peuvent consulter les performances des KPI RH implémentés. Pour plus d'informations sur les indicateurs du Tableau de bord de succès RH, consultez la rubrique Indicateurs du Tableau de bord de succès RH .

Vue d'ensemble du Tableau de bord des performances

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Premiers pas

Explorer

Découvrez les concepts et fonctionnalités de Tableau de bord des performances ITSM.

Configurer

Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser

Découvrez comment utiliser Tableau de bord des performances ITSM.

Référence

Obtenez des détails sur les composants Tableau de bord des performances ITSM tels que les rôles et les applications dépendantes.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Intelligence des tâches pour ITSM
- Contact Service et assistance client

Explorer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Obtenez une vue d'ensemble des indicateurs Tableau de bord des performances ITSM pour comprendre les différents composants du tableau de bord et découvrir comment utiliser le tableau de bord pour votre organisation.

L'équipe de direction IT peut analyser et comprendre les mesures clés, telles que les déviations d'appel et le libre-service, afin de mesurer la réussite de l'implémentation de ITSM. Les équipes de direction peuvent afficher les informations suivantes :

- le nombre de fois où les utilisateurs peuvent résoudre eux-mêmes leur problème ;
- le nombre de fois où les utilisateurs sont en mesure d'envoyer leurs demandes et problèmes sans l'aide d'agents de niveau 1 ;
- les canaux (articles de la base de connaissances, conversations Agent virtuel, soumissions de catalogue) qui favorisent la résolution automatique et la déviation d'appel ;
- le nombre de fois que le module Intelligence prédictive a prédit avec succès un champ d'incident, qui à son tour a un impact en aval sur le délai de résolution ;

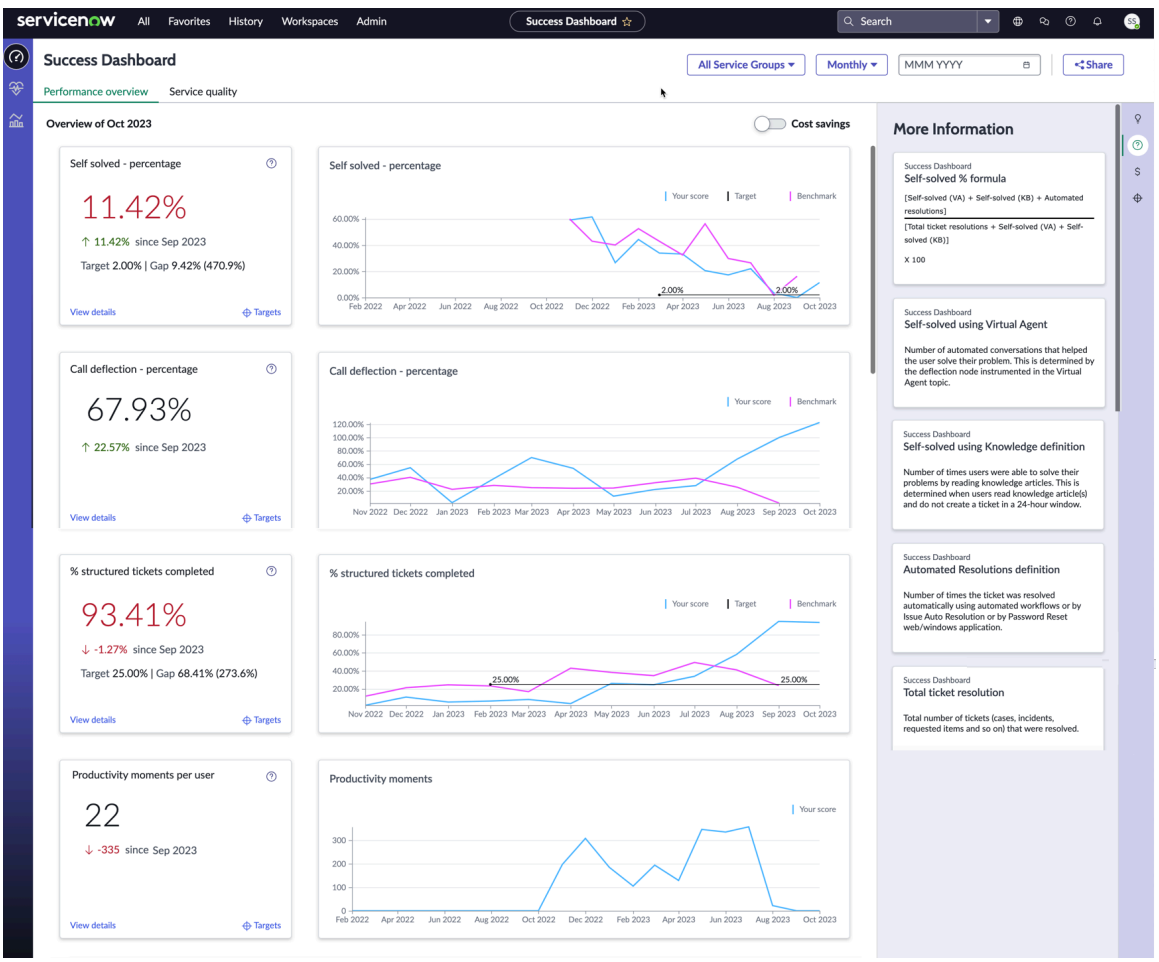
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- les formules et les définitions des données présentées ;
- la tendance des données par mois, par trimestre ou par an.
- les mesures d'indicateurs clés de performance (KPI) sur le tableau de bord pour une période sélectionnée. Pour en savoir plus sur l'affichage des mesures pour une période sélectionnée, consultez Afficher les mesures de la période sélectionnée dans les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.

En outre, les propriétaires de processus peuvent consulter les enregistrements qui contribuent à ces aperçus, effectuer une analyse approfondie et orienter des plans d'amélioration.

Vue d'ensemble des indicateurs Tableau de bord des performances ITSM



Traduction automatique

Composants des indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Analysez visuellement les performances et les données d'auto-résolution, et favorisez les résultats commerciaux à l'aide des composants du tableau de bord.

Premier pas avec la console d'administration

La console d'administration vous permet d'accéder à Tableau de bord des performances ITSM, aux performances opérationnelles et au tableau de bord Benchmarks. La console d'administration affiche en un coup d'œil toutes les tâches liées à l'administration et les tâches à surveiller, y compris l'installation des paramètres d'application et de configuration associés.

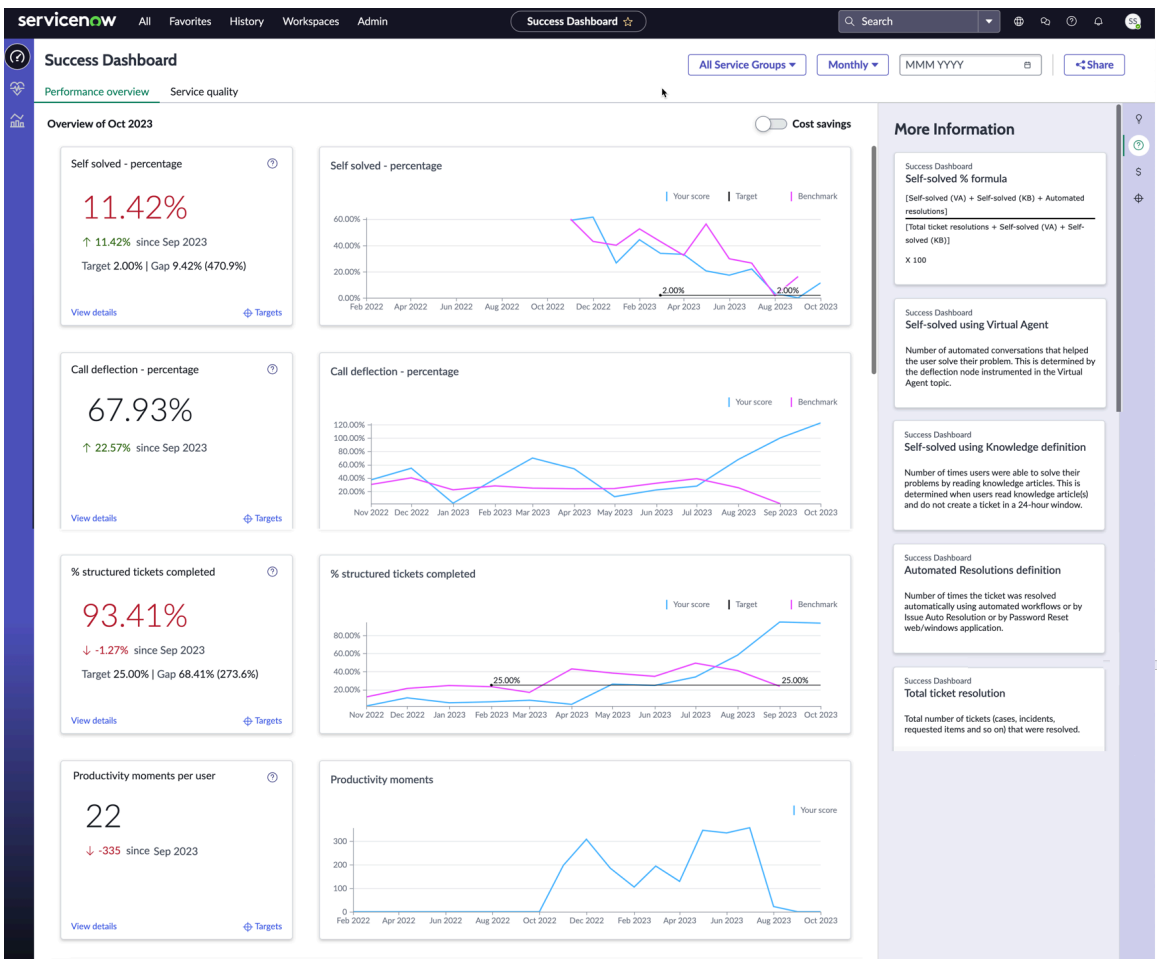
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'administrateur, vous voyez la variante de la page de destination propre au rôle. Les pages de destination d'administrateur incluent les éléments suivants :

- Applications connexes dont la dernière mise à jour est disponible,
- Applications connexes qui ne sont pas activées ou installées,
- Configurations pour toutes les applications installées,
- Questions fréquentes et informations supplémentaires relatives aux applications.

Vue d'ensemble des performances dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Mesurez les indicateurs clés de performance (KPI), tels que le pourcentage de résolution automatique, le pourcentage de déviation d'appel, les demandes terminées et les prédictions réussies dans l'onglet **Vue d'ensemble des performances**. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Définitions et formules KPI du Tableau de bord des performances ITSM.

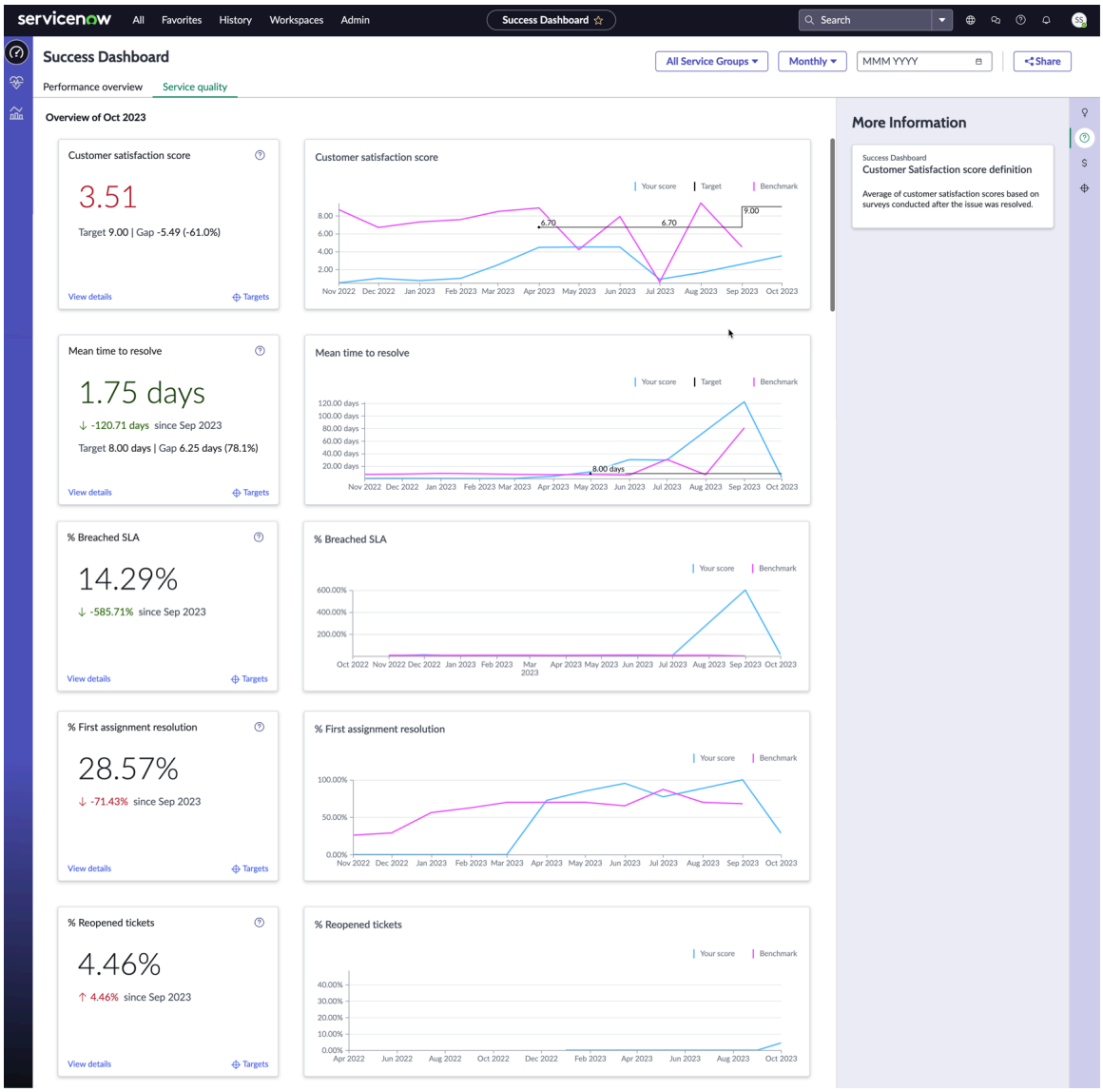


Qualité du service dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Mesurez les indicateurs clés de performance (KPI), tels que le score de satisfaction des clients, le temps estimé de résolution, le % de violations de SLA et le % de résolution dès la première affectation dans l'onglet **Qualité du service**. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Définitions et formules KPI du Tableau de bord des performances ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

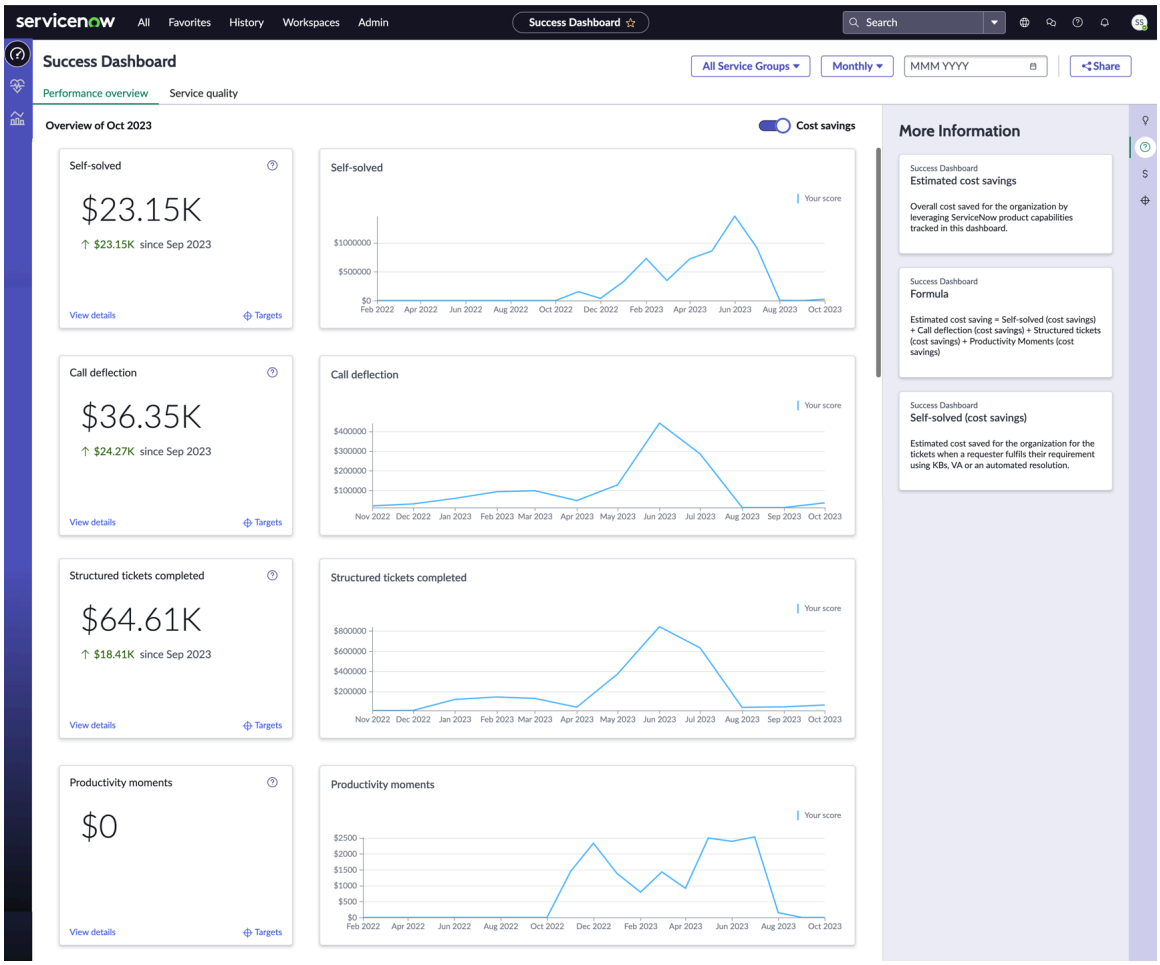


Économies de coûts dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Affichez les économies de coûts estimées globales en utilisant les options Tableau de bord des performances ITSM pour les articles de la Knowledge, l'Intelligence prédictive, les conversations de l'Agent virtuel et les soumissions de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Tableaux de résultats dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Affichez l'agrégation des valeurs quotidiennes des KPI pour la période sélectionnée dans les tableaux de résultats avec les informations suivantes.

Widget de tableau de résultats

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Score de la période en cours** : affichez le score agrégé pour la période en cours. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Mensuel :** affichez les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.
  - **Trimestriel :** affichez les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.
  - **Annuel :** affichez les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.
- **Comparaison avec la période précédente** : affichez le changement en pourcentage par rapport à l'agrégation de la période précédente. Les données s'affichent sous forme de comparaison mensuelle, trimestrielle et annuelle en fonction de la disponibilité des données.

Icônes d'informations dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Utilisez les icônes Informations pour afficher la brève description de l'indicateur et découvrez le mode de calcul de la valeur de l'indicateur.

Icône d'informations

Tendances dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

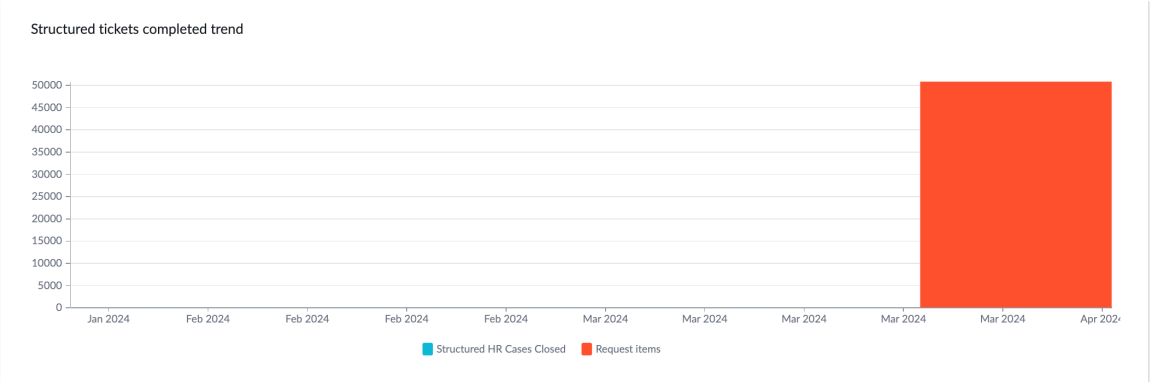
Affichez la tendance des scores agrégés pour le tableau de résultats de mesure sélectionné.

Tendance des déviations d'appel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tendances relatives aux tickets structurés terminés

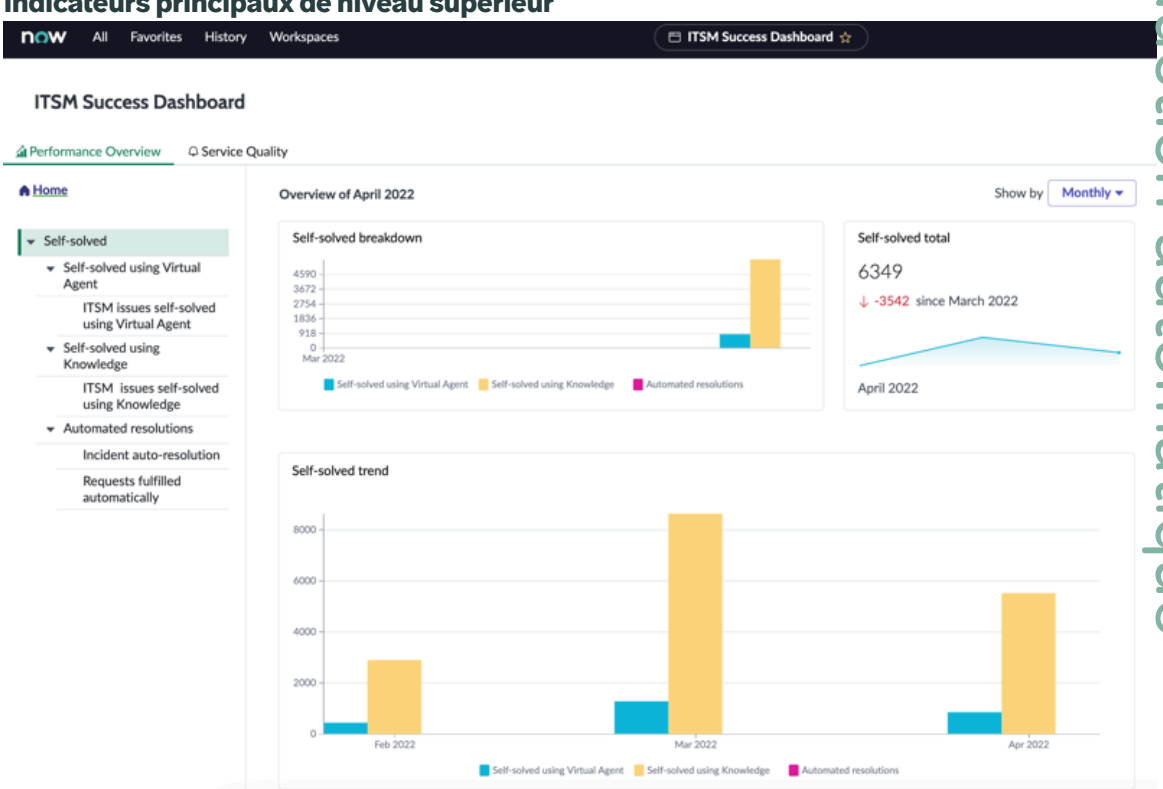


Afficher les détails dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Consultez les vues d'analyse détaillée des membres et leurs descriptions contextuelles pour les KPI. Vous pouvez consulter les informations détaillées en sélectionnant **Afficher les détails**.

- Affichez les indicateurs principaux.

Indicateurs principaux de niveau supérieur



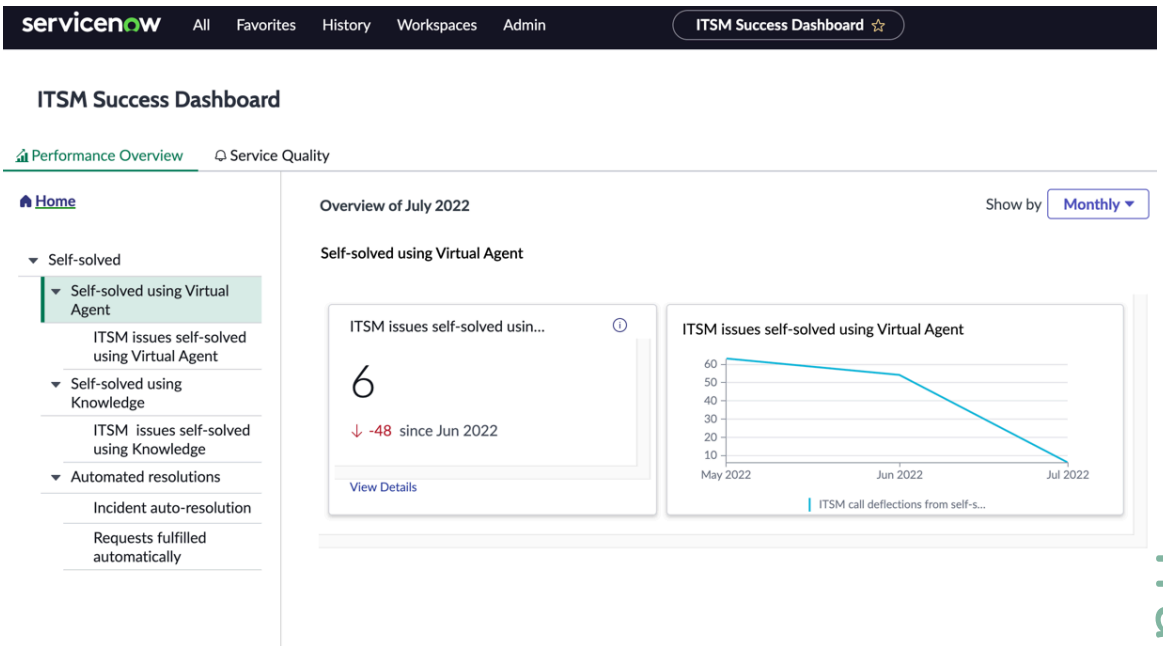
Selon votre implémentation, vous pouvez remplacer des indicateurs ou en ajouter de nouveaux en plus des indicateurs du système de base. Reportez-vous à la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances pour en savoir plus.

- Affichez les indicateurs de contribution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

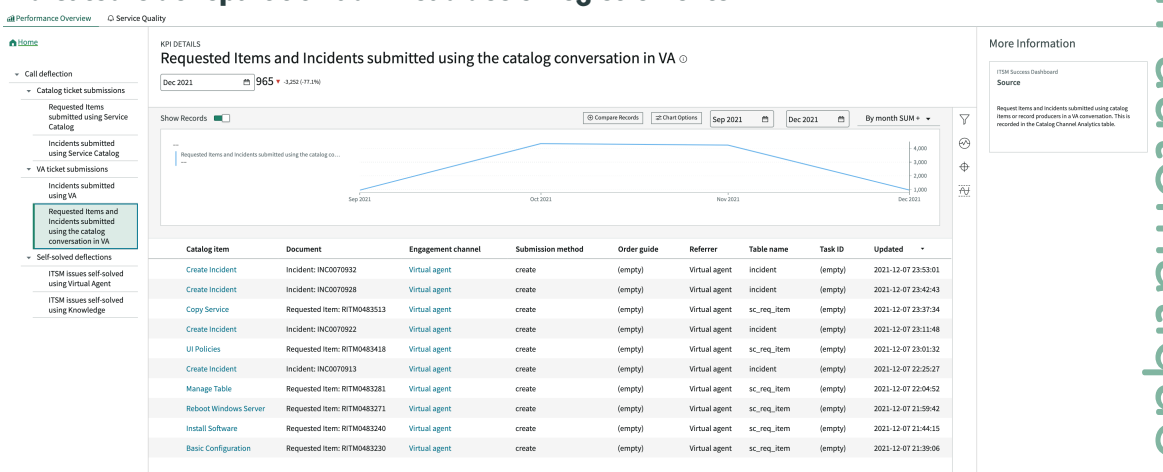
Indicateurs de contribution de second niveau



Vous pouvez afficher un graphique des scores des indicateurs de contribution au fil du temps, ainsi que la valeur du KPI.

- Affichez la répartition au niveau des enregistrements.

Indicateurs de répartition au niveau des enregistrements



Ce niveau d'exploration vous permet d'afficher les détails au niveau des enregistrements de l'indicateur lorsque vous disposez des autorisations utilisateur sn_sd.success_dashboard_details_read. Pour en savoir plus, consultez Détails des KPI .

Remarque :

Vous devez disposer de l'accès sn_sd.success_dashboard_details_read aux enregistrements de la table pour afficher les transactions de ce niveau.

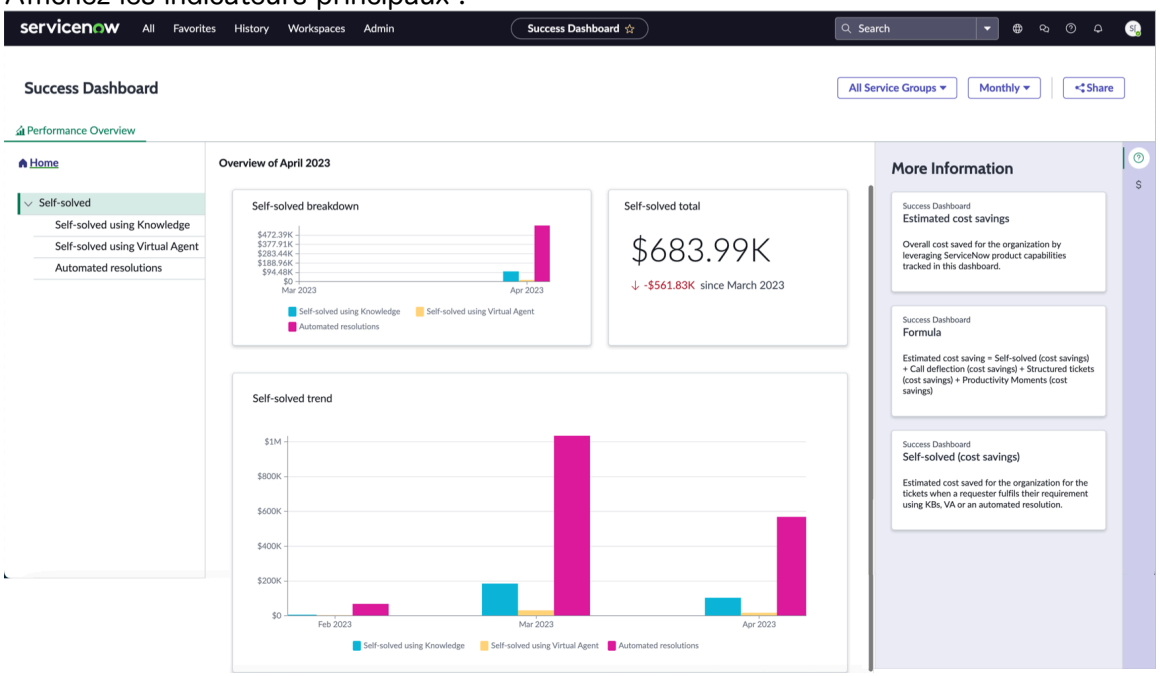
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

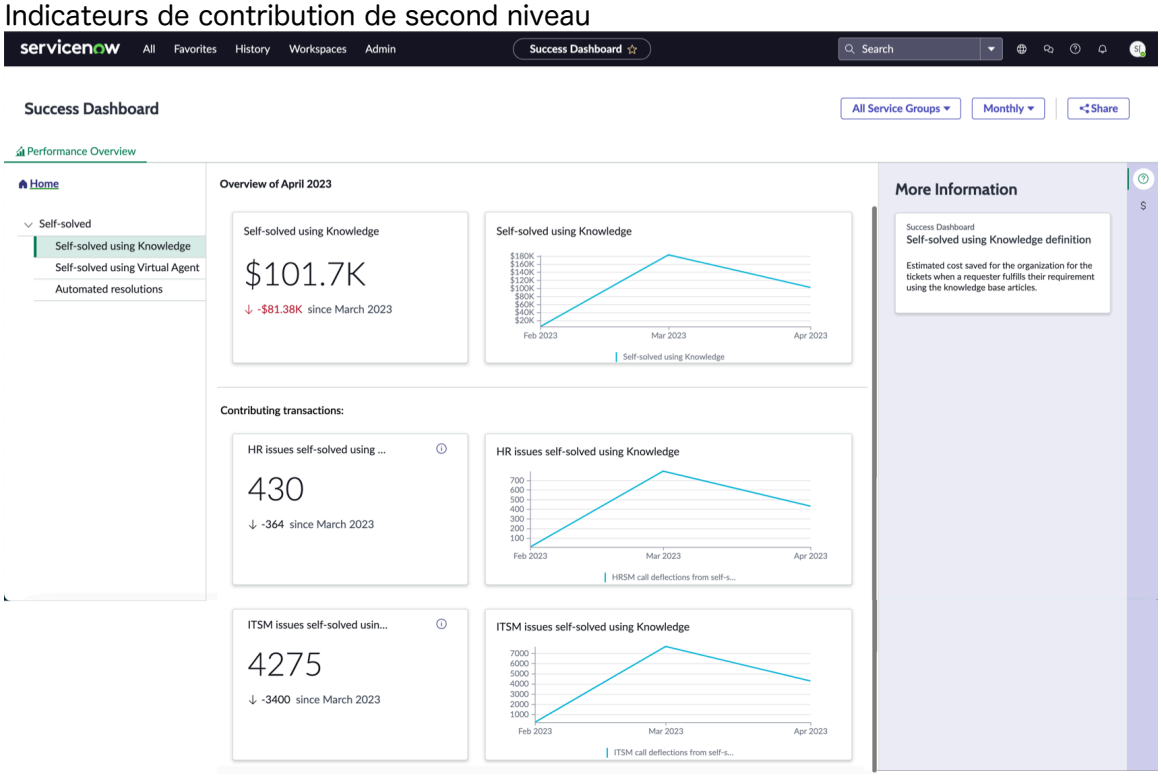
Afficher les détails des économies de coûts dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Activez les économies de coûts et consultez les vues d'exploration et leurs descriptions contextuelles pour les KPI. Vous pouvez consulter les informations détaillées en sélectionnant **Afficher les détails**.

- Affichez les indicateurs principaux :



- Indicateurs de contribution de second niveau



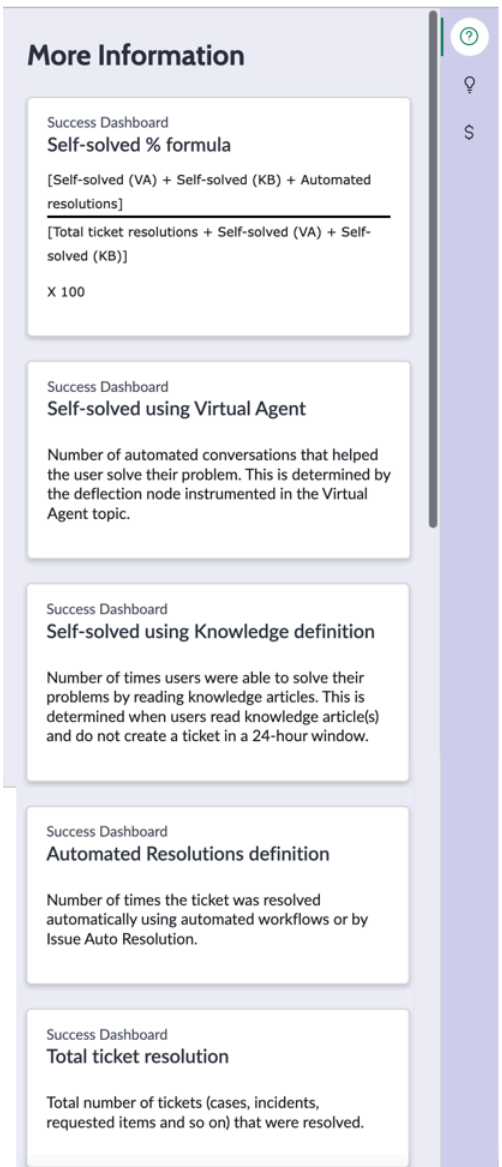
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau latéral contextuel dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Consultez la formule contextuelle et les définitions, les aperçus et les économies de coûts sur le panneau latéral **En savoir plus**, **Aperçus** et **Économies de coûts** concernant respectivement la mesure ou le KPI sélectionné.

Panneau latéral En savoir plus.

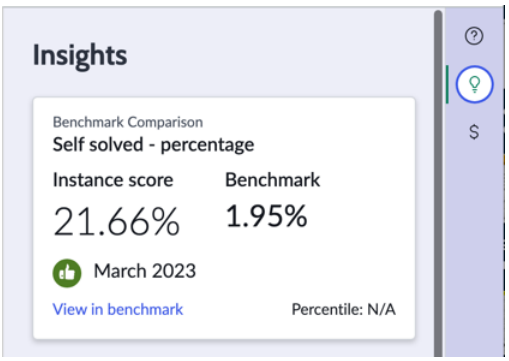


Panneau latéral Aperçus

Consultez les aperçus des KPI.

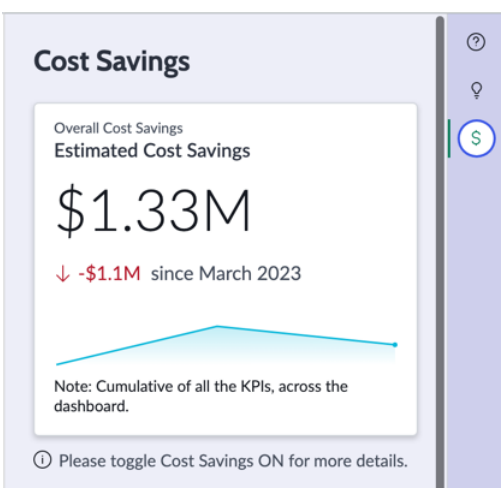
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Panneau latéral Économies de coûts

Consultez le montant économisé pour le KPI.



Afficher les aperçus de processus sur le Tableau de bord des performances ITSM

Affichez les aperçus des processus sur le Tableau de bord des performances ITSM pour analyser les goulots d'étranglement et intervenir à partir d'Analyst Workbench afin d'améliorer les mesures.

Sous l'onglet **Qualité du service**, sélectionnez **Aperçus** dans le panneau latéral contextuel, puis sélectionnez **Afficher dans Analyst Workbench**.

Seuls les deux premiers aperçus les moins efficaces sont affichés dans le panneau latéral contextuel. Les aperçus de processus ne sont exécutés dans la table des incidents que dans le système de base.

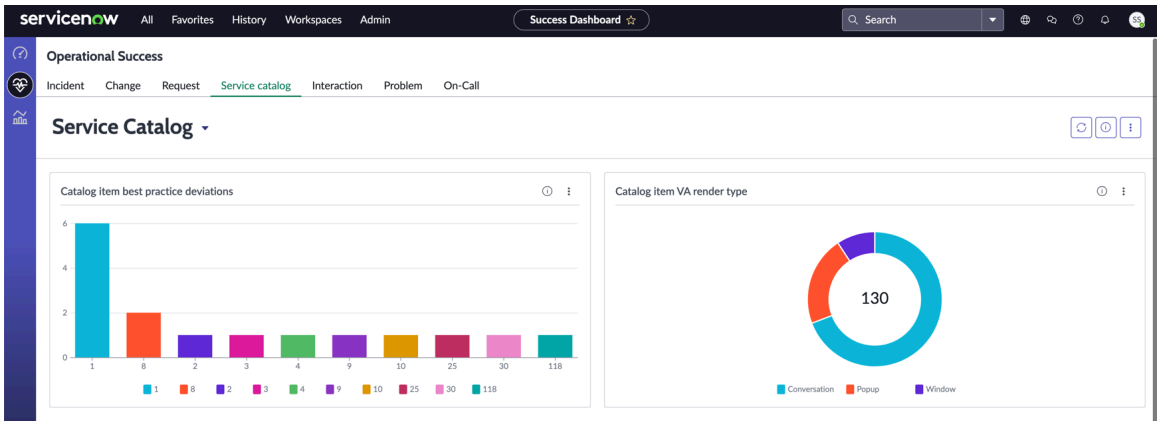
Tableau de bord des performances opérationnelles dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Le tableau de bord des performances opérationnelles fournit une vue consolidée des performances de bout en bout des processus informatiques implémentés au sein de votre organisation.

Le tableau de bord présente un instantané des performances des applications Incident, Incident majeur, Changement, Demande, Catalogue de services, Interaction, Problème et Planification d'astreinte. Ces indicateurs permettent aux équipes et aux dirigeants de se concentrer sur les domaines qui ont un impact sur les résultats de l'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Définitions et formules des indicateurs KPI d'Tableau de bord des performances ITSM

Activez Tableau de bord des performances ITSM et configurez les paramètres pour comprendre et utiliser les indicateurs clés de performance (KPI) et les formules.

Tous les indicateurs clés de performance (KPI) et les formules utilisés dans le Tableau de bord des performances ITSM sont détaillés ci-dessous.

- Vue d'ensemble des performances
- Qualité du service
- Performances opérationnelles

Vue d'ensemble des performances

La vue d'ensemble des performances détaille tous les KPI et mesures qui vous aident à analyser les avantages de votre implémentation ITSM.

- **Pourcentage d'auto-résolution :** calculé à partir du nombre moyen de fois par jour où les utilisateurs résolvent un incident sans intervention des agents de niveau 1 dans la plage de rapport. Il inclut les valeurs des indicateurs Auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel, Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances et Résolutions automatisées (par exemple, résolution automatique d'incident via Agent virtuel). Voici la formule :

  ```
  [Self-solved (VA, KB, QnA, Proactive Engagement) + Automated resolutions] / [Total Tickets Resolution + Self-solved (VA, KB, QnA, Proactive Engagement) + Self service using Password Reset apps]*100
  ```

  - **Auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel :** nombre de conversations automatisées qui ont aidé l'utilisateur à résoudre son problème. Cette valeur est déterminée lorsque l'utilisateur termine une conversation avec l'Agent virtuel et/ou s'engage (Interactions) avec un agent humain au cours d'une période de 24 heures.

    Prend en compte l'Agent virtuel alimenté par NLU et LLM (AV Now Assist)

    Remarque :
    pour utiliser une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

    Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Problèmes ITSM résolus à l'aide de l'Agent virtuel Now Assist (LLM) :** il s'agit d'un indicateur de contribution pour **l'auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel**. Le KPI **Auto-résolu à l'aide de questions-réponses** dans le tableau de bord des performances ITSM utilise Now Assist et la recherche IA de questions-réponses comme indicateurs de contribution. Nombre de fois où les utilisateurs ont pu résoudre leurs problèmes en analysant une réponse résumée de Recherche IA. Cette valeur est déterminée lorsque le résultat des questions-réponses Recherche IA est présenté aux utilisateurs et qu'ils ne créent pas de ticket ou n'interagissent pas avec un agent humain au cours des 24 heures suivantes.

  Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

- **Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances :** nombre de fois où les utilisateurs ont pu résoudre leurs problèmes en lisant des articles de la base de connaissances. Cette valeur est déterminée lorsque les utilisateurs consultent les articles de la base de connaissances et ne créent pas de ticket ou n'interagissent pas avec un agent humain dans un délai de 24 heures.

  Remarque :
  pour utiliser une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

  Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

- **Auto-résolu à l'aide de questions-réponses :** auto-résolu à l'aide de Recherche IA lorsqu'un utilisateur interagit avec un Agent virtuel ou sur le portail et obtient une réponse résumée de Recherche IA. Cette valeur est déterminée lorsque le résultat des questions-réponses de Recherche IA est présenté aux utilisateurs et qu'ils ne créent pas de ticket ou n'interagissent pas avec un agent humain dans un délai de 24 heures.

  Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

- **Auto-résolu à l'aide de l'Engagement proactif pour DEX** Nombre de problèmes d'expérience numérique **auto-résolus à l'aide de l'Engagement proactif pour DEX**. Cette valeur est déterminée lorsque DEX détecte proactivement les problèmes et que l'Engagement proactif aide les utilisateurs à les résoudre automatiquement.

  Pour en savoir plus sur l'ServiceNow Engagement proactif, consultez ServiceNow Engagement proactif.

- **Résolutions automatisées :** nombre de fois où le ticket a été résolu automatiquement. Dans le système de base, les indicateurs contribuant à cette mesure sont Résolution automatique d'incident et Demande exécutée automatiquement.
  - La valeur Résolution automatique d'incident est déterminée par le nœud de déviation configuré dans la rubrique Résolution automatique des problèmes de l'Agent virtuel.
  - La valeur de l'indicateur Demande exécutée automatiquement correspond au nombre d'éléments demandés qui sont exécutés à l'aide de workflows automatisés. Lorsque l'élément de catalogue utilise un workflow automatisé, le champ **Niveau d'automatisation de l'exécution** de l'élément de catalogue doit être défini sur **Entièrement automatisé** pour être inclus dans cette mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Comptes déverrouillés à l'aide des applications de réinitialisation du mot de passe** : nombre de fois où les utilisateurs ont pu déverrouiller leurs comptes à l'aide des applications de réinitialisation du mot de passe.
- **Mots de passe mis à jour à l'aide des applications de réinitialisation du mot de passe** : nombre de fois où les utilisateurs ont pu mettre à jour les mots de passe de leur compte à l'aide des applications de réinitialisation du mot de passe.

Remarque :
si vous souhaitez utiliser une autre méthode pour déterminer ce KPI ou ajouter d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), consultez la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

- **Total des résolutions de tickets :** Nombre d'incidents résolus + Nombre des éléments demandés fermés + Nombre des interactions d'agent n'entraînant pas de tickets (fermés).

- **Déviation d'appel :** calculé à partir du nombre de fois par jour où les demandeurs effectuent des soumissions de tickets à l'aide de Catalogue de services, des soumissions de tickets à l'aide de l'Agent virtuel, des auto-résolutions à l'aide de l'Agent virtuel et des auto-résolutions à l'aide de la base de connaissances sans intervention de l'agent de niveau 1. Voici la formule :

```
[Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
[Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
```

  - **Soumissions de tickets de catalogue :** incidents et éléments demandés soumis à l'aide de Catalogue de services dans Portail de services ou Application Now Mobile.
  - **Soumissions de tickets VA :** nombre de fois où le ticket a été soumis à l'aide de l'Agent virtuel. Dans le système de base, cette valeur est déterminée par le modèle de déviation ITSM - Triage & Created instrumenté dans la rubrique Agent virtuel. Ces nœuds sont déjà instrumentés pour les rubriques expédiées avec les conversations ITSM VA, mais ils doivent être instrumentés dans toutes les autres rubriques permettant de créer des incidents.

Remarque :
si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI ou ajoutez d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), vous pouvez suivre les étapes décrites dans la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

  - **Soumissions de tickets NOW Assist** : nombre de fois où le ticket a été soumis à l'aide de NOW Assist. Dans le système de base, cette valeur est déterminée par le modèle de déviation ITSM : triage et date de création instrumenté dans la rubrique NOW Assist. Ces nœuds sont déjà instrumentés pour les rubriques expédiées avec les conversations NOW Assist, mais ils doivent être instrumentés dans toutes les autres rubriques permettant de créer des incidents.
  - **Nombre total de tickets soumis :** incidents créés + RITM créés.
- **Tickets structurés :** nombre total d'éléments demandés terminés avec succès dans la plage de rapport.
- **Moments de productivité par utilisateur :** le moment de productivité est calculé lorsque les produits ServiceNow aident un utilisateur à améliorer sa productivité dans ses opérations quotidiennes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Productivité dans la recherche par utilisateur** : nombre de fois où le modèle de prédiction NLU a compris avec précision l'intention de la conversation de l'utilisateur ou a sélectionné automatiquement une rubrique.
- **Productivité dans l'acheminement par utilisateur** : prédictions réussies des champs d'incident tels que le groupe d'affectation ou la catégorie par les solutions Intelligence prédictive, comptées lorsque la prédiction effectuée par la solution est la même que la valeur finale lorsque l'incident a été fermé.
- **Productivité dans le traitement par utilisateur** : inclut tout gain de productivité réalisé lorsque ServiceNow aide les employés à gagner du temps pour résoudre un ticket.

Remarque :
si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI, vous pouvez le faire en suivant les étapes décrites dans la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

Qualité du service

La qualité du service répertorie tous les KPI qui vous aident à comprendre la qualité de service proposée lorsque les employés soumettent une demande pour résoudre leurs problèmes numériques.

- **Score de satisfaction du client :** le score de satisfaction du client (CSAT) est calculé à partir du score moyen quotidien des enquêtes menées après la résolution du problème via un ticket ou un agent virtuel.
- **Délai moyen de résolution :** calculé à partir de la moyenne quotidienne du temps entre la création du ticket et la fermeture du ticket.
- **% de SLA rompus :** calculé à partir du nombre moyen quotidien de problèmes qui ont été fermés après avoir violé un SLA.
- **% de résolution de la première affectation** : ce pourcentage correspond au pourcentage de tickets résolus sans avoir à réaffecter le ticket à un autre groupe.
- **% de tickets rouverts :** calculé à partir du pourcentage de tickets résolus qui ont été rouverts au cours d'une période spécifiée.

Performances opérationnelles

Un KPI opérationnel est une mesure quantifiable qui permet de suivre l'efficience et l'efficacité des opérations quotidiennes au sein de votre organisation. Les KPI peuvent être organisés dans un tableau de bord qui met en évidence les domaines qui fonctionnent efficacement et ceux qui nécessitent une attention particulière.

Activez Operational Success et configurez les paramètres pour comprendre et utiliser les indicateurs clés de performance (KPI) et les formules.

En surveillant les KPI opérationnels, vous pouvez identifier les domaines à améliorer, optimiser les processus et, en fin de compte, atteindre vos objectifs stratégiques. Voici quelques techniques pour utiliser les KPI opérationnels :

- Assurez-vous que vos KPI correspondent aux objectifs business de votre organisation. Définissez les KPI qui contribuent à la réalisation de ces objectifs.
- Concentrez-vous sur les KPI les plus stratégiques qui valorisent la croissance de l'organisation.
- Suivez et vérifiez régulièrement les KPI. Surveillez votre progression et modifiez les KPI en fonction des objectifs de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Appuyez-vous sur les données pour orienter les décisions : identifiez les tendances, découvrez les causes premières et utilisez les informations pour améliorer les processus et les performances.
- Appuyez-vous sur les données pour identifier les tendances et utilisez les informations pour améliorer les processus et les performances.

Pour créer un tableau de bord opérationnel, reportez-vous à Créer un tableau de bord des performances opérationnelles.

Ce cadre de travail utilise le tableau de bord PA créé dans le cadre de ITSM pour Platform Analytics. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section KPI et tableaux de bord Analyse des performances.

Configurer les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Configurez les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM de manière à permettre aux équipes de direction IT et aux propriétaires de processus de commencer à utiliser le tableau de bord.

Introduction à Tableau de bord des performances ITSM

1. Procurez-vous la licence ITSM Pro pour les applications ServiceNow Gestion des services informatiques.
2. Installez l'application Tableau de bord des performances ITSM (sn_sd_itsm). Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer le Tableau de bord des performances ITSM.
3. Configurez la base de connaissances pour Gestion des services IT. Pour plus d'informations, consultez Configurer la base de connaissances pour les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM.
4. Configurez les rubriques Agent virtuel avec les nœuds de déviation VA. Pour plus d'informations, consultez Configurer les rubriques Agent virtuel pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.
5. Définissez le niveau d'automatisation de l'exécution de l'élément de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Définir le niveau d'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue pour les indicateurs du Tableau de bord des performances.
6. Configurez les indicateurs clés de performance (KPI) dans le Tableau de bord des performances ITSM. Pour plus d'informations, consultez Configurer les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM.
7. Exécutez le script UpdateFormulasSD pour recalculer les formules. Pour plus d'informations, consultez Exécuter le script de mise à jour de la formule pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.
8. Accédez aux tâches Analyse des performances. Pour plus d'informations, consultez Activer les tâches Analyse des performances pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.

Installer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Pour installer l'application d'indicateurs Tableau de bord des performances ITSM (sn_sd_itsm), vous devez disposer du rôle d'administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

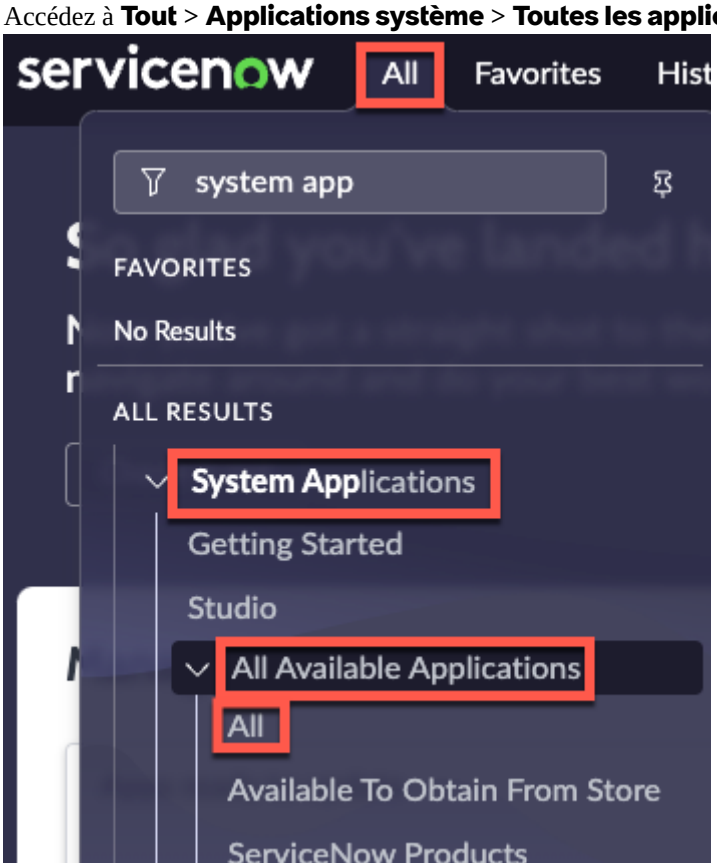
Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Installez les modules d'extension suivants avant d'installer l'application Tableau de bord des performances ITSM à partir de la boutique.
  - Analyse des performances
  - Analyse des performances Premium
  - Analyse en libre-service

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Recherchez l'application d'indicateurs Tableau de bord des performances ITSM (sn_sd_itsm) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Console d'administration Tableau de bord des performances ITSM

La Tableau de bord des performances ITSM offre des informations précieuses à l'équipe de direction et aux propriétaires de processus, leur permettant d'évaluer les performances de l'implémentation de leur produit.

La performance est évaluée à l'aide des indicateurs clés de performance (KPI) établis. Ce processus catégorise les activités de configuration et fournit des informations sur chaque catégorie, telles que des conseils de planification, des étapes de pré-configuration et des liens d'accès à des contenus d'aide utiles.

https://player.vimeo.com/video/1000871409?h=510f53d6b4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prérequis

- Rôles d'utilisateur : vous pouvez attribuer différents rôles en fonction des besoins d'accès spécifiques. Pour en savoir plus sur les rôles Tableau de bord des performances ITSM, consultez Responsabilités et rôles d'utilisateur des indicateurs du tableau de bord des performances.
- Examiner et configurer les KPI en libre-service : vous pouvez examiner et configurer les KPI en libre-service pour la déviation des connaissances, la déviation de l'Agent virtuel et le niveau d'exécution des éléments de catalogue.
- Travaux Analyse des performances : activez les travaux Analyse des performances afin de collecter des données quotidiennes et historiques pour les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM.
- Projets d'Exploration de processus : examinez et configurez les KPI d'exploration de processus

Options avancées

Configurez les KPI du tableau de bord des performances ITSM et ses attributs connexes à partir des options avancées.

- Propriétés système : configurez et gérez le comportement des fonctionnalités pour le Tableau de bord des performances ITSM.
- Attribuer les économies de coûts aux indicateurs de contribution : passez en revue les gains de temps et l'association de groupes de profils aux indicateurs de contribution en fonction de votre organisation.
- Indicateurs clés de performance (KPI) : activez Tableau de bord des performances ITSM et configurez les paramètres pour comprendre et utiliser les KPI et les formules.
- Indicateurs de contribution : modifiez les indicateurs de contribution du système de base qui sont associés aux indicateurs primaires, ou ajoutez des indicateurs de contribution supplémentaires en fonction de votre implémentation.
- Contenu de l'aide contextuelle : ajoutez ou modifiez le contenu de l'aide contextuelle à afficher pour les indicateurs primaires ou les indicateurs de contribution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir l'intervalle d'actualisation des indicateurs du Tableau de bord des performances

Définissez l'intervalle d'actualisation pour calculer le nombre d'incidents réorientés dans la plage horaire définie lorsqu'un utilisateur lit l'article de la base de connaissances recommandé par l'Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Sélectionnez **Réviser et configurer** sur la carte **Configure Knowledge deflection** (Configurer la déviation des connaissances).
3. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
4. Sélectionnez un modèle de déviation sous Déviation des connaissances.
5. Sélectionnez **Modifier**.
6. Mettez à jour la valeur du champ **Fenêtre**.

   Il s'agit de l'intervalle d'actualisation relatif à l'exécution du rapport.
7. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer la base de connaissances pour les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Incluez uniquement les bases de connaissances pertinentes liées au service informatique lors de la détermination du KPI **Auto-résolution à l'aide des connaissances** dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

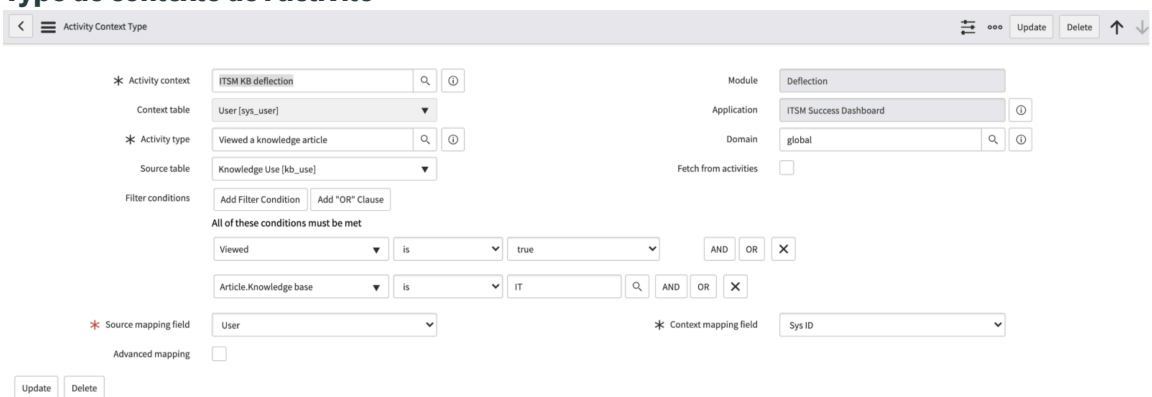
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Analyse en libre-service** > **Contexte d'activité**.
2. Sélectionnez **Déviation de la base de connaissances ITSM** dans la liste.
3. Dans l'onglet **Types de contexte d'activité**, sélectionnez l'icône d'aperçu correspondant au type d'activité Article de la base de connaissances affiché.
4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Dans le formulaire Type de contexte d'activité, modifiez la condition de filtre pour inclure les bases de connaissances pertinentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de contexte de l'activité



6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les rubriques Agent virtuel pour Tableau de bord des performances ITSM

Configurez les rubriques Agent virtuel (VA) pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM afin que les données s'affichent correctement si vous possédez des rubriques autres que celles du système de base.

Le système de base mesure le succès de l'utilisation de Agent virtuel de deux façons différentes :

- À l'aide de nœuds de déviation dans les rubriques Agent virtuel qui permettent d'obtenir une haute précision et nécessitent un effort de suivi moyen. Pour plus d'informations sur l'utilisation des nœuds de déviation, consultez Configurer les rubriques Agent virtuel pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.
- À l'aide de l'analytique d'activité en libre-service qui fournit une précision moyenne à élevée et ne nécessite aucun effort de suivi. Pour découvrir comment configurer à l'aide de l'analytique en libre-service, consultez Configurer les rubriques Agent virtuel pour Tableau de bord des performances ITSM à l'aide de l'analytique en libre-service.
- Pour mettre à jour le script de l'agent actif inclus, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

Configurer les rubriques Agent virtuel pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Configurez les rubriques Agent virtuel (VA) pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM afin que les données s'affichent correctement si vous possédez des rubriques autres que celles du système de base.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Mappez les rubriques sur les modèles de déviation du suivi de déviation **Par défaut ITSM VA**. Les suivis de déviation permettent d'analyser les performances d'une conversation et de déterminer l'utilité des rubriques Agent virtuel pour les utilisateurs.

Modifiez l'URL de la **sortie de lien** dans une rubrique pour définir le référent sur VA de sorte que, lors de l'envoi d'un élément de catalogue, l'élément soit calculé comme envoi à partir de Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout > Agent virtuel > Concepteur**.
2. Sélectionnez la rubrique dont vous souhaitez ajouter le suivi des déviations.
3. Activez la vue de l'organigramme en désactivant l'option **Vue de table**.
4. Glissez-déplacez le nœud **Déviation** de la section **Utilitaires** vers l'emplacement dans l'organigramme où vous souhaitez ajouter le modèle de déviation.
5. Saisissez les détails suivants dans le volet Propriétés de déviation de droite.

Paramètres d'entrée de déviation

Champ	Valeur
Configuration de la déviation	Par défaut ITSM VA
Modèle de déviation	○ **ITSM VA-Self-Resolving :** lorsque le nœud de la rubrique indique que l'Agent virtuel est en mesure de résoudre complètement le problème de l'utilisateur sans créer de ticket IT (incident ou demande), contribuant ainsi aux KPI d'auto-résolution. ○ **ITSM VA-Triage & Created :** lorsque le nœud de la rubrique indique qu'un ticket IT (incident ou demande) a été envoyé à l'aide de l'Agent virtuel, contribuant ainsi aux KPI de déviation d'appel.
Table d'activité	Table dans laquelle se produit l'activité de déviation. Cette table est associée à la table d'activité primaire. Pour en savoir plus, consultez Créer des configurations et des modèles de déviation .
ID d'activité	Liste des ID système d'activité séparés par des virgules.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Sortie de lien** dans l'organigramme.
8. Sélectionnez l'URL dans le champ **Lien** du volet de réponse de lien situé à droite.
9. Ajoutez l'URL avec `&referrer=va`.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

Suivi des déviations à l'aide de blocs de rubriques de déviation

Créer des configurations et des modèles de déviation

Configurer les rubriques Agent virtuel pour Tableau de bord des performances ITSM à l'aide de l'analytique en libre-service

Configurez les rubriques Agent virtuel (VA) pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM à l'aide de l'analytique en libre-service.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Démarrage** > **Tableau de bord des performances** > **Déviation de l'agent virtuel**.
2. Sélectionnez **Réviser et configurer**.
3. Sélectionnez l'onglet **Révision**.
4. Sélectionnez un modèle de déviation sous Déviation de l'agent virtuel.
5. Mettez à jour la valeur du champ **Fenêtre d'actualisation**.

   Il s'agit de l'intervalle d'actualisation relatif à l'exécution du rapport.
6. Sélectionnez les champs sous **Incidents pris en compte**.
7. Sélectionnez les **Rubriques d'agent virtuel prises en compte**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Mettre à jour l'include de script de l'agent actif

La configuration de l'agent actif est utilisée dans les déviations auto-résolues (déviation à l'aide des articles de la base de connaissances, déviation à l'aide de questions-réponses AIS, déviation à l'aide de questions-réponses LLM et déviation à l'aide d'ITSM VA). Lors de la configuration de ces déviations, nous devons mettre à jour le script include de l'agent actif. Mettez à jour le script *`SSADeflectionHelper`* pour remplacer la fonction *`checkInteraction`*.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une interaction avec un agent a lieu lorsque l'interaction ne se fait pas par le biais d'une interaction avec un agent virtuel. L'interaction peut se faire par le biais d'une visite, d'un appel téléphonique ou d'une vidéo ou avec un agent en direct. L'instrumentation du système de base vérifie si l'employé a créé un incident ou interagi avec un agent après avoir lu un article ou interagi avec un agent virtuel.

Le script *`SSADeflectionHelper`* remplace la fonction de vérification de l'interaction et contribue à la configuration de l'interaction avec l'agent actif.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Ouvrez l'include de script *`SSADeflectionHelper`* et modifiez-le comme suit.
   a. Remplacer la fonction *`checkInteraction`* à partir de *`SSADeflectionHelperSNC`*

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
      var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
      // Pulling Virtual Agent User sysId from com.glide.cs.va.sys_user property
      var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
      var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor + '^sys_created_on>=' +
 windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
      var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^OR
opened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_service_access_onlyISNOTE
MPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_use
rISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    var encodedQuery = windowConditions + '^' + interactionConditions;
    interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
    interactionRecord.setLimit(1);
    interactionRecord.query();
    if (interactionRecord.next()) {
       return true;
    }
    return false;
 },
```

b. Mettez à jour la ligne suivante pour mettre à jour les conditions d'interaction avec l'agent actif :

```
var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^OR
opened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_service_access_onlyISNOTE
MPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_use
rISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
```

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
    var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
    // Pulling Virtual Agent User sysId from com.glide.cs.va.sys_user property
    var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
    var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor + '^sys_created_on>=' + windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
    var interactionConditions = 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^ORopened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.
    web_service_access_onlyISNOTEMPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_userISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser +
    '^ORassigned_to=NULL';
    var encodedQuery = windowConditions + '^' + interactionConditions;
    interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
    interactionRecord.setLimit(1);
    interactionRecord.query();
    if (interactionRecord.next()) {
        return true;
    }
    return false;
},
```

Définir le niveau d'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue pour les indicateurs du Tableau de bord des performances

Définissez le niveau d'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue d'un groupe de services qui sont traités sans intervention manuelle sur un suivi Entièrement automatisé des éléments demandés avec une exécution automatisée de bout en bout.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue dont vous souhaitez définir le niveau d'automatisation de l'exécution. Sélectionnez les éléments de catalogue en fonction de l'implémentation du groupe de services, c'est-à-dire des éléments de catalogue ITSM ou HR.
3. Dans le formulaire Élément de catalogue, définissez le champ **Niveau d'automatisation de l'exécution** sur **Entièrement automatisé**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Activer les tâches Analyse des performances pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Activez les tâches Analyse des performances pour collecter des données quotidiennes et historiques pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout > Analyse des performances > Collecteur de données > Tâches**.
2. Pour exécuter les tâches quotidiennes :
   a. Filtrez la liste des tâches pour sélectionner les éléments suivants :
      - [ITSM SD] Collecte de données quotidienne
      - [SLA PA] Collecte de données quotidienne
      - [Élément de demande PA] Collecte de données quotidienne
      - [Incident PA] Collecte de données quotidienne
      - [Tableau de bord ITSM PA] Collecte de données quotidienne

   b. Activez les travaux planifiés en cochant la case **Actif** correspondant au travail.
3. Pour exécuter les travaux planifiés pour la collecte de données historiques :
   a. Filtrez la liste des tâches pour sélectionner les éléments suivants :
      - [ITSM SD] Collecte de données historiques
      - [Élément de demande PA] Collecte de données historiques
      - [Incident PA] Collecte de données historiques
      - [Tableau de bord ITSM PA] Collecte de données historiques

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour afficher les données des 60 derniers jours dans le tableau de bord.

Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances

Les indicateurs du Tableau de bord des performances utilisent une méthodologie prescriptive pour mesurer les performances. Mais vous pouvez reconfigurer la source des indicateurs clés de performance (KPI) en remplaçant les indicateurs disponibles dans le système de base ou en ajoutant d'autres indicateurs.

Par exemple, votre organisation peut disposer d'une méthode différente pour déterminer la valeur de l'indicateur **Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances**. Vous ne pouvez pas modifier la définition des indicateurs **Pourcentage d'auto-résolution** et **Déviation d'appel** qui utilisent l'indicateur Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances, mais pouvez remplacer ou ajouter les KPI et ses membres.

Il existe deux types d'indicateurs majeurs :

- Indicateurs primaires : indicateurs prescrits par ServiceNow.

  ⚠ Avertissement :
  Vous ne devez modifier aucun indicateur primaire, car ceux-ci sont prescrits par ServiceNow®. La modification de ces KPI peut avoir un impact sur vos scores.

  - Vous pouvez consulter les indicateurs primaires dans la table Registre des indicateurs primaires (sn_sd_primary_indicator_registry).
  - Vous pouvez consulter les indicateurs Analyse des performances correspondants dans la table Indicateur primaire (sn_sd_primary_indicator).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les types d'indicateurs primaires sont les suivants :

- Manuel : les formules de ces indicateurs sont constituées d'autres indicateurs primaires.
- Automatique : les formules de ces indicateurs sont automatiquement calculées en fonction des indicateurs de contribution.

- Indicateurs de contribution : désigne les indicateurs répertoriés dans la table Registre des indicateurs de contribution (sn_sd_contributing_indicator_registry) qui pointent vers des indicateurs primaires.
  - Lorsque ces indicateurs sont enregistrés avec des indicateurs primaires automatiques, la formule de l'indicateur primaire est automatiquement mise à jour pour inclure ces indicateurs dans la somme.
  - Lorsque ces indicateurs sont supprimés du registre ou marqués comme inactifs, la formule de l'indicateur primaire est mise à jour pour supprimer cet indicateur de la somme. Par exemple :

    ```
    Self-solve (manual primary indicator) = Self-solved using Virtual Agent (automatic primary indicator) + Self-solved using Knowledge (automatic primary indicator) + Automated Resolutions (automatic primary indicator)
    ```

    Où :

    - Auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel = tout problème lié au groupe de services auto-résolu à l'aide d'Agent virtuel (le seul indicateur de contribution enregistré pour cet indicateur primaire)
    - Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances = tout problème lié au groupe de services auto-résolu à l'aide de la base de connaissances (le seul indicateur de contribution enregistré pour cet indicateur primaire)
    - Résolutions automatisées (indicateur primaire automatique) = résolution automatique des incidents ou tickets RH (le seul indicateur de contribution enregistré pour cet indicateur primaire)

Ajouter des indicateurs de contribution

Ajoutez de nouveaux indicateurs de contribution en fonction de vos préférences organisationnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre organisation peut ajouter les nouvelles sources de contribution comme indicateur primaire. Par exemple, la détermination des achèvements des demandes du catalogue automatisées peut être ajoutée aux résolutions automatisées.

Procédure

1. Créez un indicateur Analyse des performances (PA) et sa tâche de collecte de données qui permet de mesurer le score quotidien (nombre) de la mesure que vous souhaitez effectuer.
   La description définie pour cet indicateur PA sert à décrire l'indicateur lorsque l'utilisateur sélectionne l'icône d'informations sur la carte de score. Si vous avez déjà un indicateur PA qui mesure les scores quotidiens de la mesure que vous souhaitez mesurer, vous pouvez aussi directement enregistrer et utiliser l'indicateur PA.

   Pour en savoir plus sur les autorisations requises pour créer un indicateur PA, consultez Rôles Analyse des performances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Enregistrez l'indicateur PA auprès de l'indicateur primaire dans lequel il doit être déclaré en créant un enregistrement dans la table Registre des indicateurs de contribution (sn_sd_contributing_indicator_registry).

   a. Accédez à **Tout > sn_sd_contributing_indicator_registry.list** .

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs sur le formulaire.

   Formulaire Registre d'indicateur de contribution

Champ	Description
Nom	Indicateur de contribution d'identificateur unique.
Indicateur de contribution	Indicateur Analyse des performances de la mesure.
KPI primaire	Indicateur primaire auquel le nouvel indicateur est ajouté.
Groupe de services	Groupe de services de l'indicateur de performance. **Remarque :** ITSM ou RH doit être sélectionné comme groupe de services, selon les besoins.

   d. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   e. **Facultatif :** Ajoutez d'autres cartes de contexte En savoir plus pour cet indicateur afin que l'utilisateur qui consulte les informations sur l'indicateur primaire et l'indicateur de contribution comprenne ce KPI. Consultez Mettre à jour d'autres cartes d'informations pour en savoir plus.

   f. Dans la liste connexe **Gains de temps du groupe de profils**, cliquez sur **Nouveau**.

   g. Remplissez les champs sur le formulaire.

   Formulaire Gain de temps du groupe de profils

Champ	Description
Groupe de profils	Option permettant de sélectionner le groupe de profils pour l'indicateur de contribution.
Temps gagné	Option permettant d'entrer le temps qui sera gagner pour terminer la demande.

   h. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque : Vous pouvez également mettre à jour les valeurs des indicateurs dans la section **Gains de temps du groupe de profils** pour les indicateurs prêts à l'emploi de type **automatique**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter les gains de temps

Ajoutez de nouveaux gains de temps comme indicateur de contribution en fonction de vos préférences organisationnelles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Premiers pas** > **Tableau de bord des performances** > **Indicateurs clé de performance (KPI)**.
2. Sélectionnez le menu contextuel de la ligne pour le **type de KPI de contribution** afin d'ajouter l'option de gains de temps en tant qu'indicateur de contribution.
3. Mettez à jour les détails du **groupe de profils** et du **gain de temps**.
4. Sélectionnez **Ajouter**.
5. Mettez à jour les gains de temps existants pour les éléments demandés en sélectionnant l'enregistrement et sélectionnez **Supprimer**.

Remarque :
Vous ne pouvez changer un enregistrement que dans le périmètre actuel de l'application.

Mettre à jour d'autres cartes d'informations

Configurez et mettez à jour les **cartes En savoir plus** dans le panneau latéral.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout > sn_sd_m2m_indicator_context_information.list** .
2. Recherchez l'enregistrement d'informations de contexte dans la table en fonction de l'indicateur primaire ou du registre des indicateurs de contribution auquel la carte est associée.
3. Sélectionnez le champ **Informations de contexte de l'indicateur** pour ouvrir l'enregistrement d'informations de contexte.
4. Modifiez le contenu de l'enregistrement en fonction de vos besoins.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Associez la nouvelle carte d'informations de contexte à un indicateur. Pour associer une nouvelle carte d'informations de contexte à un indicateur primaire ou de contribution, procédez comme suit :

1. Accédez à **Tout > sn_sd_indicator_context_information.list** .
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations de contexte d'indicateur

Champ	Description
Icône	Nom de l'icône qui s'affiche en regard du slogan. Vous pouvez effectuer votre sélection parmi l'une des icônes disponibles dans la galerie.
Ligne de base	Bref libellé de la carte.
En-tête	Titre court qui fournit un contexte sur les explications de la carte.
Contenu	Texte HTML qui décrit la carte.
Pied de page	Pied de page de la carte.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Accédez à **Tout > sn_sd_m2m_indicator_context_information.list** .
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Information de contexte d'indicateur M2M

Champ	Description
Informations de contexte d'indicateur	Enregistrement en cours de création.
Registre des indicateurs de contribution (le cas échéant)	Indicateur de contribution auquel la carte est associée.
Indicateur primaire (le cas échéant)	Indicateur primaire auquel la carte est associée.
Ordre	Ordre dans lequel la carte doit apparaître.

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer un indicateur d'économies de coûts pour Tableau de bord des performances ITSM

Créez un indicateur d'économies de coûts dans Tableau de bord des performances ITSM afin de déterminer et d'afficher le temps gagné pour les indicateurs de contribution lorsque les agents travaillent sur un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Sur la carte Customize Cost Savings (Personnaliser les économies de coûts), sélectionnez **For ITSM** (Pour ITSM).
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Économies de coût

Champ	Description
Sélectionner l'indicateur de contribution	Option permettant de sélectionner une mesure de performance dans le menu déroulant afin d'ajouter ou de modifier des dispositions pour gagner du temps. Sélectionnez **Suivant** pour accéder à la section **Gains de temps**. Sélectionnez **Annuler et quitter** pour annuler la configuration.
Gains de temps	Option permettant de sélectionner le groupe de profils. Sélectionnez **Ajouter**.
Action de gains de temps	○ Groupe de profils : sélectionnez un groupe de profils dans le menu déroulant. ○ Registre des indicateurs de contribution : ce champ est renseigné en fonction de l'indicateur sélectionné. ○ Temps gagné : définit le temps gagné. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
Examiner les mises à jour	Vérifiez que les valeurs fournies sont exactes. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Modifier le code de devise pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Modifiez le code de devise pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Sur la carte **Configure System properties** (Configurer les propriétés système), sélectionnez **Configure Properties** (Configurer les propriétés) **For ITSM** (Pour ITSM).
3. Sélectionnez *sn_sd.success_dashboard_currency*.
   Si un message s'affiche en indiquant que vous devez passer à l'application Tableau de bord des performances - Core, sélectionnez le mot **here** (ici) dans le message.
4. Modifiez le champ **Valeur**. Saisissez le code de devise souhaité.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console d'administration Performances opérationnelles

Le tableau de bord des performances opérationnelles fournit une vue consolidée des performances de bout en bout des processus informatiques implémentés.

Prérequis

Rôles d'utilisateur : vous pouvez attribuer différents rôles en fonction des besoins d'accès spécifiques.

Configurer

Onglets et tableaux de bord : mappez une catégorie de KPI (Incident, Problème, Changement, Demande, etc.) en tant qu'onglet de tableau de bord des performances opérationnelles pour afficher les performances des processus ITSM. Utilisez cette option pour mapper le tableau de bord Analyse des performances associé à ces catégories de KPI.

Options avancées

Examinez et configurez la visualisation des données disponible dans le système de base pour les types Incident, Problème, Changement, Demande, Interaction, Catalogue de services, Incident majeur, Réinitialisation du mot de passe et Expérience de visite.

Créer un tableau de bord des performances opérationnelles

Créez une catégorie de KPI et associez-la au tableau de bord opérationnel pour visualiser les performances des processus ITSM au sein de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Dans la liste de navigation, saisissez `sn_sd_kpi_category.list`.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Catégorie de KPI

Champ	Description
Nom	Nom unique de la catégorie de KPI.
Type de tableau de bord	Type de tableau de bord de la nouvelle catégorie de KPI à associer.
Ordre	Ordre du tableau de bord.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans la liste de navigation, saisissez `sn_sd_tab_m2m_dashboard.list`.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage du tableau de bord

Champ	Description
Onglet	Nom unique du tableau de bord.
Tableau de bord PAR	Tableau de bord PAR qui doit être associé à l'onglet Performances opérationnelles.
Ordre	Ordre du tableau de bord.

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le nouveau tableau de bord apparaît sur le tableau de bord des performances opérationnelles.

Console d'administration Benchmarks

L'application ServiceNow® Benchmarks vous donne une visibilité instantanée sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances, ainsi qu'un aperçu comparatif relatif aux moyennes de résultats de vos homologues du secteur et aux meilleurs exécutants du secteur.

- Rôles d'utilisateur : vous pouvez attribuer différents rôles en fonction des besoins d'accès spécifiques.
- S'abonner à Benchmarks : vous pouvez vous abonner à Benchmarks en acceptant l'accord d'adhésion. Une fois abonné, vous avez une visibilité sur les indicateurs clés de performance et les tendances de votre gestion des services. Vous avez également accès à un aperçu comparatif par rapport aux moyennes de vos pairs du secteur.

Pour plus d'informations, consultez Premier pas avec la console d'administration de Tableau de bord des performances ITSM.

Exécuter le script de mise à jour de la formule pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Exécutez le script UpdateFormulasSD pour recalculer toutes les formules des indicateurs Tableau de bord des performances ITSM si le tableau de bord contient des données obsolètes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la liste UpdateFormulasSD dans la liste.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

> **Remarque :**
> UpdateFormulasSD est une travail planifié qui s'exécute une fois toutes les 24 heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Identifier les opportunités d'automatisation sur Tableau de bord des performances ITSM

Identifiez les opportunités d'automatisation pour Tableau de bord des performances ITSM afin d'implémenter ou d'améliorer les solutions d'automatisation pour Agent virtuel (VA).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_details_read

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble des performances**.
3. Sélectionnez l'indicateur **Auto-résolu - pourcentage**.
4. Sélectionnez **Aperçus** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
5. Sélectionnez **Vue dans Détection d'automatisation**.

Pour plus d'informations sur Détection d'automatisation, consultez la rubrique Automation Discovery .

Maximiser les avantages de l'utilisation des indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Utilisez les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM pour mesurer les performances de mise en service d'ITSM à l'aide des indicateurs clés de performance (KPI) définis par ServiceNow.

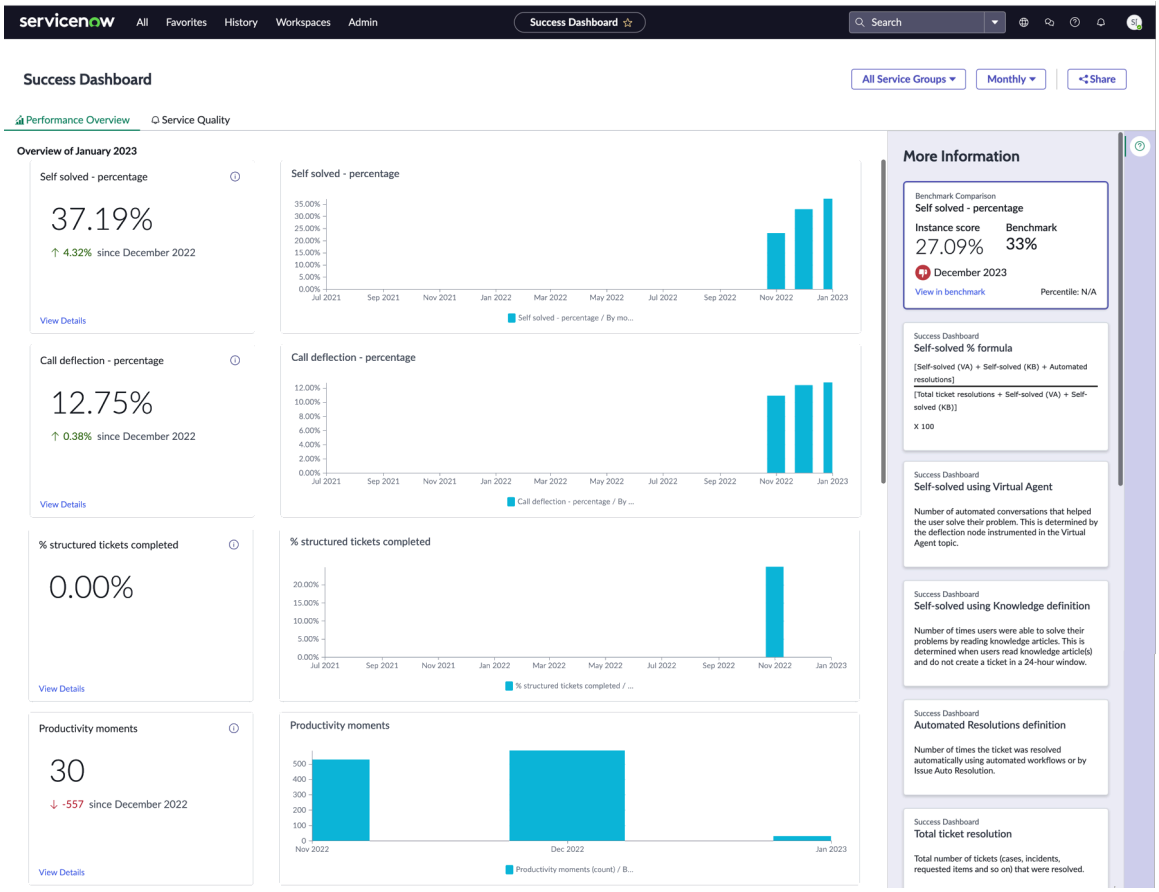
Surveillance des KPI de votre mise en service d'ITSM

Affichez et surveillez les indicateurs d'Tableau de bord des performances ITSM pour mesurer les performances de la mise à service d'ITSM à l'aide des indicateurs clés de performance (KPI) définis par ServiceNow.

Vous pouvez accéder aux données KPI agrégées dans les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM en accédant à **Tout >** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances** si vous disposez du rôle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez surveiller les données avec l'une des agrégations de temps suivantes.

- **Mensuel :** affiche les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.
- **Trimestriel :** affiche les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.
- **Annuel :** affiche les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.

Une fois l'agrégation de temps définie, toutes les cartes de score affichent les données de la période correspondante.

Pour en savoir plus sur les composants du tableau de bord, consultez la rubrique HR Composants des indicateurs du tableau de bord des performances.

Pour en savoir plus sur les définitions et formules KPI, consultez la rubrique HR Définitions et formules des indicateurs KPI du tableau de bord des performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Partager les indicateurs du Tableau de bord des performances

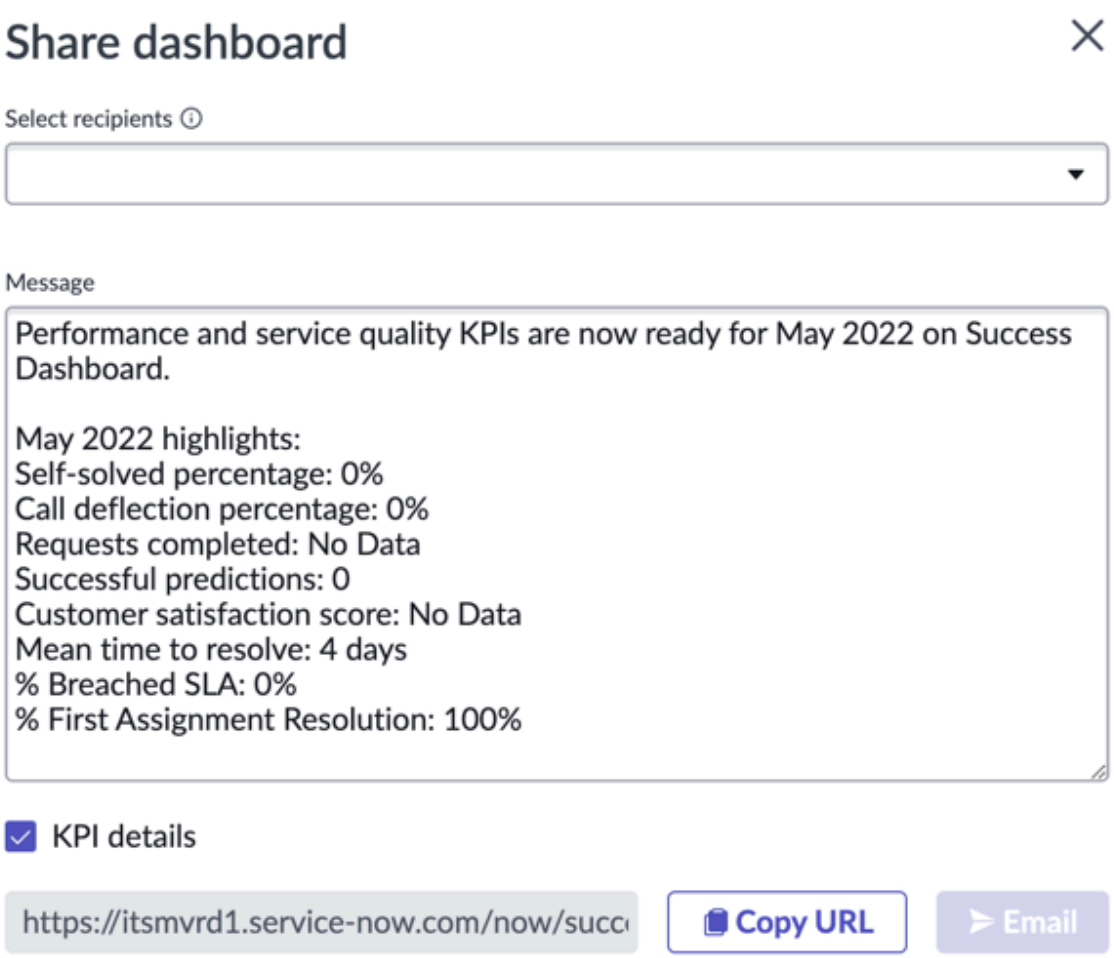
Partagez les indicateurs du Tableau de bord des performances avec vos équipes de direction respectives, ITSM ou HR pour afficher le tableau de bord et mesurer les performances de leurs implémentations respectives.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez **Partager le tableau de bord**.
3. Dans la boîte de dialogue Partager le tableau de bord, sélectionnez les destinataires avec lesquels vous souhaitez partager le tableau de bord dans la liste **Sélectionner les destinataires**.



4. **Facultatif :** Modifiez le message par défaut qui est envoyé aux destinataires dans le champ **Message**.
5. **Facultatif :** Sélectionnez l'option **Détails des KPI** pour ajouter les informations des KPI dans le message.
6. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** pour envoyer l'e-mail aux destinataires sélectionnés.
7. **Facultatif :** Sélectionnez **Copier l'URL** pour copier un lien vers le tableau de bord et l'envoyer via différents canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Benchmarks pour les indicateurs du tableau de bord des performances

Vous pouvez afficher le score de point de référence global pour les KPI et les tendances du tableau de bord des performances, ainsi que des observations comparatives relatives aux clients à l'aide du tableau de bord des performances.

Vous devez activer Benchmarks et être autorisé à partager les données d'indicateurs de l'organisation. Pour plus d'informations sur les KPI des tableaux de bord des performances, consultez KPI de point de référence.

Économies de coût estimées pour les indicateurs du Tableau de bord des performances

Économies de coût estimées fournit des données permettant de mesurer la réussite du produit en calculant le montant total économisé par les agents pour Agent virtuel, Knowledge et Catalogue de services.

Affichez le coût estimé total économisé et ses répartitions pour mesurer les avantages des options du produit :

- Coût estimé global économisé via des options spécifiques du produit ServiceNow®Tableau de bord des performances ITSM
- Contribution par canaux individuels tels que des conversations Agent virtuel, des articles Knowledge et des soumissions Catalogue de services
- Formules et définitions des données présentées sur le tableau de bord
- Tendances des données mensuelles, trimestrielles et annuelles

Fonctionnalités principales

Ce tableau de bord fournit les fonctionnalités suivantes :

- Vue centralisée avec KPI prescrits, calcul des économies réalisées en termes de coût global, incluant l'auto-résolution, la déviation d'appels, les tickets structurés terminés et les prédictions réussies
- Agrégation mensuelle, trimestrielle et annuelle des KPI
- Aide contextuelle expliquant un KPI sélectionné et sa formule
- Possibilité de configurer les groupes de profils, le salaire horaire de chaque groupe de profils et le gain de temps pour chaque groupe de profils par indicateur
- Possibilité d'afficher les économies réalisées pour les composants individuels sur le tableau de bord

Afficher le tableau de bord

Pour afficher le tableau de bord, vous devez disposer du rôle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.

Afficher les mesures de la période sélectionnée dans les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Affichez les mesures d'indicateurs clés de performance (KPI) sur le Tableau de bord des performances ITSM correspondant à une période donnée afin d'analyser les performances.

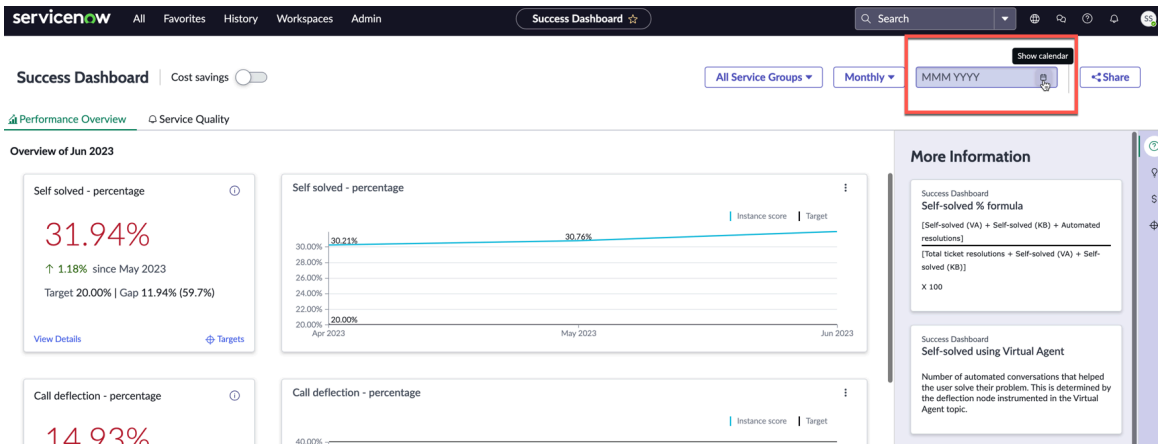
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble des performances**.
3. Sélectionnez **Afficher le calendrier**.



4. Sélectionnez l'année et le mois.
5. Sélectionnez **OK**.

> **Remarque :**
>
> Les valeurs de tous les KPI, y compris les KPI contribuant aux critères sélectionnés, s'affichent sur le tableau de bord. Les données sont actualisées pour chaque critère sélectionné.

Créer une cible de KPI dans le Tableau de bord des performances

Créez une cible de KPI conforme au point de référence ou aux objectifs de l'organisation.

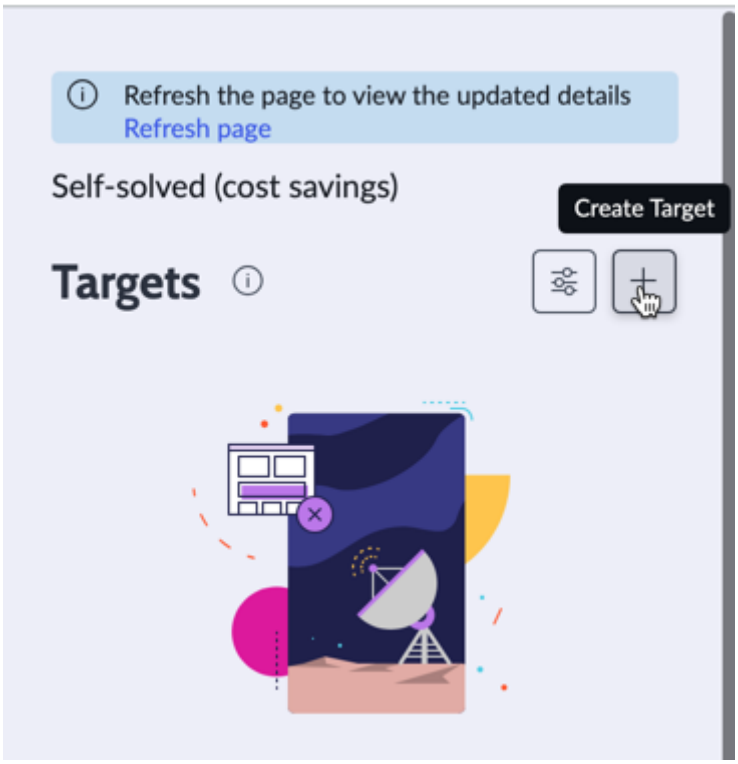
Avant de commencer
Rôle requis : user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez l'onglet **Performance Quality** (Qualité des performances).
3. Sélectionnez **Cibles**.
4. Sélectionnez l'icône **Créer une cible** (+).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Renseignez les champs du formulaire.

Cibles KPI

Champ	Description
Nouvelle valeur	Option permettant de saisir la valeur cible de votre KPI.
Date de début de la cible	Option permettant de sélectionner la date de début de la cible.
Date d'examen cible	Option permettant de sélectionner la date de révision de la cible.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Sélectionnez **Actualiser** pour afficher la cible définie sur la courbe de tendance.

Indicateurs Tableau de bord des performances ITSM - Référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec les indicateurs ServiceNow Tableau de bord des performances ITSM.

Responsabilités et rôles d'utilisateur des indicateurs du tableau de bord des performances

Les leaders et les propriétaires de processus de ITSM et HR peuvent configurer et utiliser les indicateurs du tableau de bord des performances pour mesurer le succès de l'implémentation.

Les rôles et les tâches des indicateurs du tableau de bord des performances sont uniformes entre les groupes de services ; ITSM ou HR. Les rôles et responsabilités de l'utilisateur sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle d'utilisateur et responsabilités	Rôle requis
En tant qu'administrateur du tableau de bord, vous pouvez : • configurer les paramètres du tableau de bord ; • gérer les KPI en ajoutant ou en supprimant un indicateur de contribution. • partager le tableau de bord.	sn_sd.success_dashboard_admin
En tant que leader IT ou propriétaire de processus, vous pouvez : • afficher le tableau de bord et les KPI ; • afficher les répartitions à un niveau élevé ; • partager le tableau de bord.	sn_sd.success_dashboard_read
En tant que propriétaire de processus, vous pouvez : • afficher le tableau de bord et les KPI ; • afficher les répartitions au niveau des enregistrements. • partager le tableau de bord.	sn_sd.success_dashboard_details_read **Remarque :** Vous devez disposer de l'accès sn_sd.success_dashboard_details_read aux enregistrements de la table pour afficher les transactions de ce niveau.

Panne de tâche

L'indisponibilité de CI, ou panne, désigne le temps d'arrêt réel d'un CI. Chaque fois qu'une panne survient sur l'un des éléments CI, les informations de la panne sont stockées dans la table Panne [cmdb_ci_outage]. La table Tâche-Panne [task_outage] gère le mappage entre la table Tâche [task] et la table Panne [cmdb_ci_outage].

Activer Relation tâche/panne

Activez le module d'extension Relation tâche/panne (com.snc.task_outage) pour suivre la durée des pannes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Relation tâche/panne crée une relation plusieurs-à-plusieurs entre la table de tâches [task] et la table de pannes [cmdb_ci_outage].

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Composants installés avec Relation tâche/panne

La table de pannes de tâche est installée avec l'activation du module d'extension Relation tâche/panne (com.snc.task_outage).

> **Remarque :**
> La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Table installée

Table	Description
Panne de tâche [task_outage]	Une table plusieurs-à-plusieurs qui stocke les références aux tables de tâches [task] et de pannes [cmdb_ci_outage].

Ajouter l'action d'interface utilisateur Panne à un autre formulaire de tâche

Par défaut, l'action d'interface utilisateur *`Create Outage`* est disponible sur les formulaires d'incident et de problème, et peut être ajoutée à d'autres formulaires de tâche. Pour les nouvelles instances de Jakarta uniquement, cette fonctionnalité est également disponible sur le formulaire de demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Créer une panne** sur la table Tâche [task].
   Par défaut, la condition est :

```
current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem'
```

3. Modifiez le champ **Conditions** comme indiqué dans les exemples suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Pour ajouter cette action d'interface utilisateur à la table Ticket [ticket]	`current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem' || current.getRecordClassName() == 'ticket'`
Pour utiliser l'action d'interface utilisateur uniquement dans la table Problème [problem]	`current.getRecordClassName() == 'problem'`

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Associer une tâche à une panne

Vous pouvez associer plusieurs tâches à une panne définie.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur doit configurer le formulaire de panne pour inclure la liste connexe Tâches.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement de la panne.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Tâches.
   Toutes les tâches d'incident et de problème sont répertoriées. Pour les nouvelles instances dans Jakarta, les demandes de changement sont également répertoriées.
3. Utilisez le filtre ou le champ de recherche au-dessus de la case **Collection** pour localiser la tâche à associer à la panne.

   Example
   Par exemple, filtrez les tâches selon un seul élément de configuration ou service d'entreprise, ou recherchez des tâches créées le même jour que la panne.
4. Déplacez les tâches associées vers la case **Liste des tâches** sur la droite.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une panne à partir d'une tâche

Créez une panne à partir d'un enregistrement de tâche pour comprendre le temps d'indisponibilité d'un élément de configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'action d'interface utilisateur **Créer une panne** est ajoutée pour la table Tâche [task]. Lorsque le module d'extension Relation tâche/panne (com.snc.task_outage) est activé, la liste connexe Pannes est ajoutée à la liste connexe des formulaires de tâche (Incident, Problème, Changement, etc.). Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez affecter plusieurs tâches à une panne en configurant la liste connexe Tâches pour qu'elle s'affiche sur le formulaire Pannes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de tâche.
2. Faites un clic droit sur le formulaire d'en-tête et sélectionnez **Créer une panne**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Entrée
Numéro	Numéro unique qui identifie la panne
ID d'élément de configuration	Recherchez l'icône pour sélectionner l'élément de configuration dans la liste.
Type	Type de la panne.
Début	Date et heure de début de la panne. Vous pouvez cliquer sur le lien connexe **Commencer la panne maintenant** pour renseigner le champ avec la date et l'heure actuelles.
Fin	Date et heure de fin de la panne. Lorsque la panne prend fin, ouvrez l'enregistrement et saisissez manuellement la date et l'heure. Vous pouvez aussi utiliser le lien connexe **Terminer la panne maintenant** pour renseigner le champ avec la date et l'heure actuelles.
Durée	Durée de la panne en jours et en heures.
Numéro de tâche	Numéro d'enregistrement de la tâche parente à partir de laquelle vous avez créé la panne.
Description courte	Une brève description de la panne.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Séparation de domaine et panne de tâche

Les pannes de tâches prennent en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de la panne de tâche

La relation tâche/panne [cmdb_ci_outage] est séparée par domaine. Les pannes sont maintenant séparées par données, ce qui signifie qu'elles peuvent être communiquées aux personnes appropriées sans risque d'exposer les données. Les prestataires peuvent afficher n'importe quel enregistrement de relation tâche/panne, quel que soit le domaine auquel les enregistrements appartiennent. La table de relation tâche/panne est installée lorsque l'administrateur active le module d'extension facultatif Relation tâche/panne.

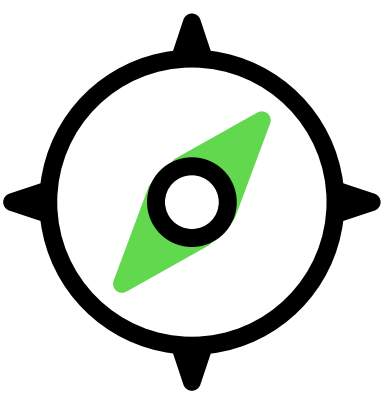
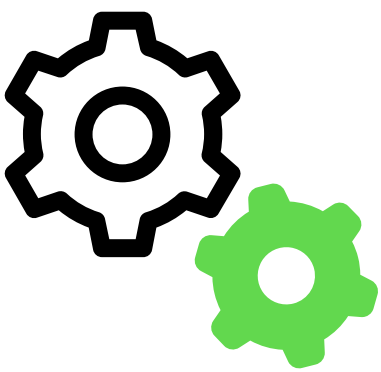
Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Intelligence des tâches pour ITSM

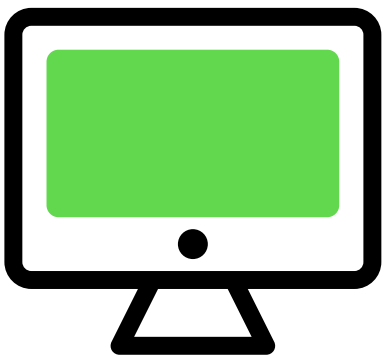
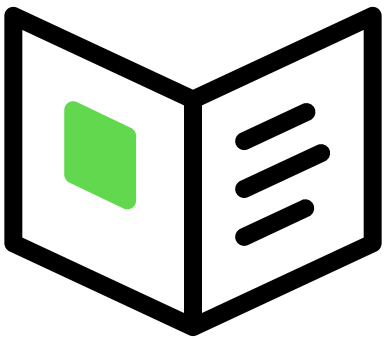
ServiceNow® Intelligence des tâches pour ITSM utilise l'apprentissage machine pour configurer, déployer et suivre des modèles basés sur des solutions afin d'obtenir d'importants résultats commerciaux.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Gérer
		
Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Intelligence des tâches pour ITSM.	Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	Découvrez comment utiliser Intelligence des tâches pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveiller	Référence	
		
Apprenez-en davantage sur la surveillance et l'analyse des modèles Intelligence des tâches pour ITSM	Obtenez des détails sur les composants Intelligence des tâches pour ITSM tels que les rôles et les applications dépendantes.	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Intelligence des tâches pour ITSM
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Intelligence des tâches pour ITSM

Grâce à Intelligence des tâches pour ITSM, vous pouvez configurer et déployer des modèles d'apprentissage machine pour prédire les recommandations au niveau des champs et identifier des enregistrements similaires pour les incidents, qui s'affichent sous forme de recommandations exploitables dans le panneau latéral.

Vue d'ensemble de Intelligence des tâches pour ITSM

Intelligence des tâches pour ITSM vous permet de créer, configurer et déployer des modèles de solutions pour prédire les informations de champ d'incident et les enregistrements similaires pour les incidents.

Intelligence des tâches pour ITSM fournit deux types de modèles de prédiction :

- Modèle Catégorisation des incidents : prédit les informations de champ d'incident pour catégoriser les incidents dans des applications telles que Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de prédiction des incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.
- Modèle Incidents similaires : prédit les incidents similaires en reconnaissant les similitudes entre deux types de tables en comparant leurs champs. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de prédiction d'incidents similaires dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Grâce aux modèles de prédiction, les agents peuvent se concentrer davantage sur la résolution des incidents et passer moins de temps à renseigner les informations de champ ou à rechercher des enregistrements similaires. Ces modèles contribuent à réduire le délai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

moyen de résolution (MTTR) des tâches. Vous pouvez également suivre et surveiller les performances des modèles de solution, et modifier leurs paramètres en conséquence.

Intelligence des tâches pour ITSM permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Résoudre plus rapidement les problèmes afin d'offrir un meilleur service et de meilleures expériences
- Se concentrer sur le plus important
- Réduire les taux d'erreur et réduire les coûts
- Améliorer le délai de rentabilité grâce à des expériences intuitives

La console d'administration Intelligence des tâches pour ITSM fournit à l'administrateur une expérience no-code pour le déploiement de modèles de solutions Intelligence des tâches. À l'aide de modèles d'apprentissage machine, l'application vous permet d'automatiser et d'optimiser la prédiction et la catégorisation des incidents. Les modèles utilisent des statistiques pour prédire les données futures en se formant avec vos données passées.

Intelligence des tâches pour ITSM prend en charge le correctif 5 Utah et les versions ultérieures.

Workflow Intelligence des tâches pour ITSM

Le workflow pour Intelligence des tâches pour ITSM comprend les éléments suivants :

1. Intelligence des tâches pour ITSM : utilisez cette application pour configurer un modèle de prédiction d'incidents afin de prédire et recommander des champs d'incident sur le formulaire d'incident. Pour configurer et utiliser un modèle, vous devez effectuer les opérations suivantes :
   a. Configurer un modèle de prédiction d'incidents : configurez un modèle à l'aide du modèle par défaut disponible avec le système de base.
   b. Former votre modèle : formez le modèle avec vos données.
   c. Définir vos préférences : définissez les préférences de prédiction et le comportement du modèle.
   d. Déployer le modèle : déployez le modèle pour prédire les informations du champ d'incident.
   e. Surveiller et analyser : surveillez les performances du modèle et analysez les données des résultats des performances.
   f. Modifier votre modèle : en fonction de l'analyse des résultats des performances, modifiez votre modèle et déployez-le à nouveau.
2. Accédez à la configuration de l'application Actions recommandées avancées pour ITSM pour configurer où, comment et quand le modèle doit être implémenté dans l'application Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus, consultez Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
3. Obtenez des prédictions et des recommandations relatives aux incidents dans le formulaire d'incident de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Intelligence des tâches pour ITSM avantages

Intelligence des tâches pour ITSM fournit les avantages suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de la fonctionnalité basée sur le rôle

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Créez et déployez des modèles de prédiction des incidents basés sur des solutions afin de prédire les champs d'incidents correspondant aux nouveaux incidents liés aux services informatiques. Cela facilite la catégorisation des incidents	Créer un modèle de prédiction des incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM	Administrateur
Créez et déployez un modèle basé sur la similarité pour prédire des enregistrements similaires pour les incidents des services IT qui apparaissent sous forme de recommandations exploitables.	Créer un modèle de prédiction d'incidents similaires dans Intelligence des tâches pour ITSM	Administrateur
Exportez un modèle de prédiction d'incidents d'Intelligence des tâches pour ITSM vers une autre instance afin de pouvoir utiliser le modèle dans l'autre instance sans avoir à le recréer entièrement.	Exporter un modèle de prédiction d'incidents	Administrateur
Surveillez les résultats des performances du modèle.	Surveillance et analyse pour Intelligence des tâches pour ITSM	Analyste
Modifiez le modèle de prédiction d'incidents en fonction des résultats des performances et déployez-le à nouveau.	Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM	Administrateur

Console d'administration Intelligence des tâches pour ITSM

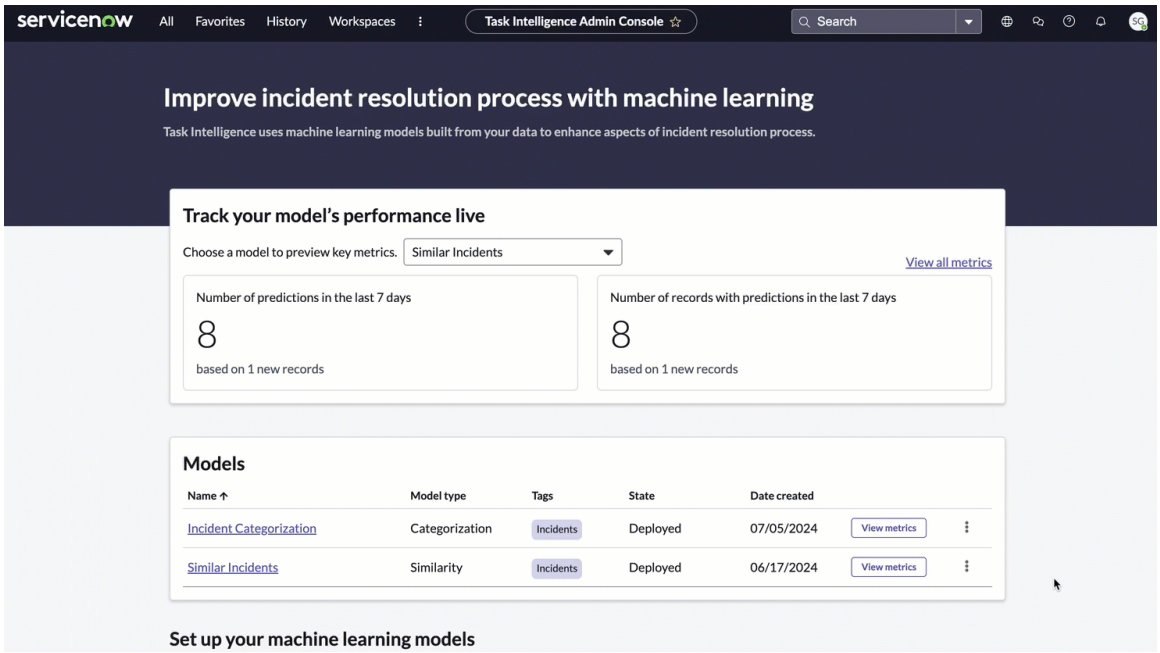
La console d'administration Intelligence des tâches pour ITSM met à votre disposition une interface pour créer, former, accéder, définir des préférences, déployer et surveiller les modèles prédictifs utilisés pour la prédiction d'incidents et la reconnaissance de schémas similaires.

La console d'administration ServiceNow® Intelligence des tâches pour ITSM prend en charge les fonctionnalités suivantes :

- Formez le modèle requis avec vos données et déployez-le pour prédire les champs d'incident ou identifier des enregistrements similaires pour les incidents, qui s'afficheront sous forme de recommandations exploitables dans le panneau latéral.
- Utilisez les informations du champ d'incident pour faciliter le classement des incidents ou la reconnaissance des enregistrements similaires et réduire le temps nécessaire à leur gestion pour les agents.
- Suivi et surveillance des performances du modèle déployé.
- Modification du modèle déployé en fonction de ses performances, puis formation et redéploiement de ce modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer Intelligence des tâches pour ITSM

Configurez Intelligence des tâches pour ITSM de manière à permettre aux agents d'utiliser l'application pour créer des modèles de prédiction d'incidents et prédire les champs d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour configurer Intelligence des tâches pour ITSM, l'application doit être installée à partir de ServiceNow® Store.

Installer Intelligence des tâches pour ITSM

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Passez en revue la liste des applications Intelligence des tâches pour ITSM dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences et les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Pour installer Intelligence des tâches pour ITSM, vous devez disposer du package d'abonnement ITSM Pro.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Intelligence des tâches pour ITSM :

Traduction automatique

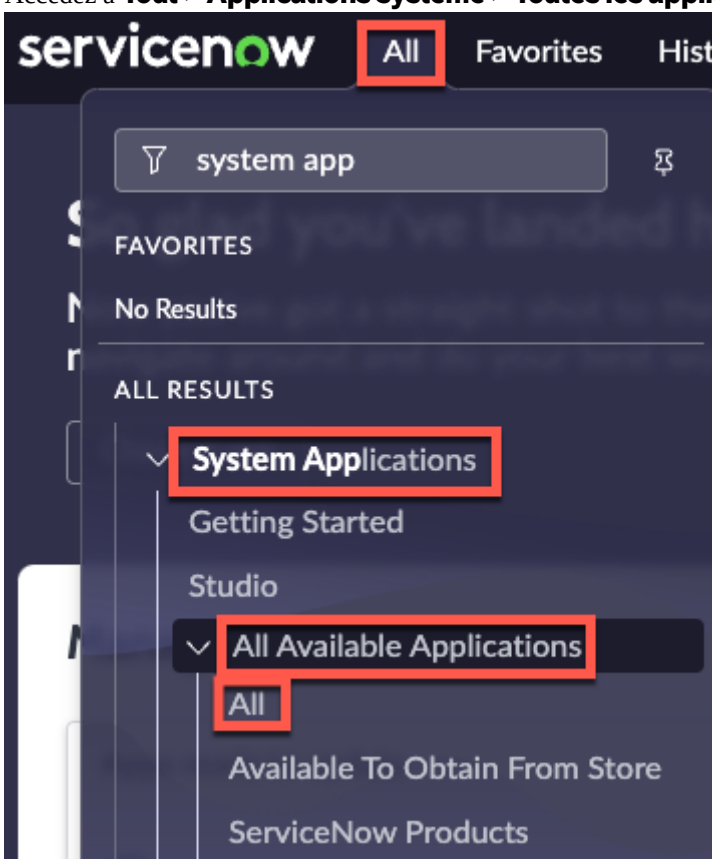
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus sur ce qui est installé, consultez Composants installés avec Intelligence des tâches pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Gérer les modèles Intelligence des tâches pour ITSM

Utilisez les options d'apprentissage machine de Intelligence des tâches pour ITSM pour prédire les recommandations au niveau des champs et les enregistrements similaires sur les incidents qui s'affichent sous forme de recommandations exploitables dans le panneau latéral.

La gestion de Intelligence des tâches pour ITSM implique les tâches suivantes.

Créer un modèle de prédiction

Vous pouvez créer et déployer des modèles de prédiction d'incidents basés sur des solutions pour prédire les champs d'incidents et les recommandations en temps réel exploitables en fonction des similitudes entre deux types de tables, en comparant leurs champs pour les incidents du service IT.

Intelligence des tâches pour ITSM fournit deux types de modèles de prédiction :

- **Modèle Catégorisation des incidents** : ce modèle prédit les champs d'incidents pour les nouveaux incidents du service IT.
- **Modèle Incident de similarité** : ce modèle examine les champs de prédiction d'une table de prédiction et les champs de formation d'une table de formation. Il utilise les similarités dans ces champs pour prédire des enregistrements similaires pour les incidents.

La création d'un modèle implique les étapes suivantes :

- Configurer un modèle : créez un modèle de prédiction d'incidents à l'aide d'un modèle disponible dans le système de base.
- Former un modèle : formez un modèle pour effectuer des prédictions à l'aide de vos données.
- Évaluer le modèle : évaluez les résultats de l'entraînement du modèle, affichez les exemples de résultats pour les prédictions, puis sélectionnez les préférences de prédiction et le comportement de votre modèle.
- Déployer le modèle : déployez votre modèle pour prédire les champs d'incident sur les formulaires d'incident.

Modifier un modèle de prédiction d'incidents

Modifiez un modèle de prédiction d'incidents qui a déjà été formé et déployé. Modifiez les configurations du modèle, affichez les résultats de formation mis à jour et redéployez le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exporter un modèle de prédiction d'incidents

Exportez un modèle de prédiction d'incidents d'Intelligence des tâches pour ITSM vers une autre instance afin de pouvoir utiliser le modèle dans l'autre instance sans avoir à le recréer entièrement.

Créer un modèle de prédiction des incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM

Créez et déployez des modèles de prédiction de catégorisation d'incidents basés sur des solutions afin de prédire les champs d'incidents correspondant aux nouveaux incidents liés aux services informatiques.

Un modèle de prédiction de champs d'incidents vous permet de choisir ce qui doit être utilisé pour prédire les informations. Si vous êtes administrateur, vous pouvez décider quand vous souhaitez que le modèle fasse des prédictions, ce que vous voulez qu'il prédise et quelles données utiliser pour ces prédictions. Vous pouvez sélectionner les informations suivantes :

- Champs de sortie, ou champs prédits par le modèle
- Champs d'entrée, ou champs utilisés pour prédire les champs de sortie
- Conditions de sélection de l'ensemble d'enregistrements pour former le modèle
- Comportement de prédiction : remplissage automatique, recommandation ou surveillance uniquement (exécuter en arrière-plan) ou désactivation des prédictions.

Après avoir personnalisé votre modèle, vous pouvez afficher les résultats des tests et déployer le modèle.

Le modèle utilise de précédents enregistrements de tickets pour sa formation. Vous pouvez voir comment le modèle aurait prédit les champs pour les tickets antérieurs, ce qui vous donne une estimation des performances de ce modèle une fois déployé.

Modèle de système de base

Intelligence des tâches pour ITSM est fourni avec un modèle **Catégorisation des incidents** du système de base pour prédire les champs d'incidents.

Lorsque vous installez le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM dans votre instance de production, le modèle est installé et il se forme automatiquement à partir de vos données. Ce modèle est déployé automatiquement. Le modèle commence à prédire les données en arrière-plan et n'a aucun impact sur le formulaire Incident.

Les données de prédiction sont ensuite stockées dans les tables de prédiction. Vous pouvez accéder à **Tout** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Surveillance** pour afficher les résultats de performances de ce modèle. En fonction de ces résultats, vous pouvez modifier le modèle pour afficher les prédictions dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez configurer le modèle pour qu'il utilise les prédictions afin de renseigner automatiquement les champs de sortie d'un formulaire d'incident ou de donner des recommandations à ce sujet.

Pour modifier et redéployer le modèle du système de base, vous pouvez accéder à la page Configuration. Dans la liste des modèles, sélectionnez **Catégorisation des incidents** et modifiez le modèle. Pour en savoir plus sur la modification du modèle, consultez Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce modèle est lié à une règle du système de base dans la configuration de Actions recommandées pour ITSM. Un administrateur n'a pas besoin d'accéder à l'application Actions recommandées pour ITSM pour configurer des règles pour ce modèle.

Pour en savoir plus sur la configuration d'un modèle, consultez Configurer votre modèle de prédiction d'incident.

Configurer votre modèle de prédiction d'incident

Utilisez Intelligence des tâches pour ITSM pour configurer votre modèle de prédiction d'incident et le former avec vos données afin d'effectuer des prédictions. Accédez aux résultats de performance de votre modèle, définissez les préférences et le comportement de prédiction, puis déployez votre modèle.

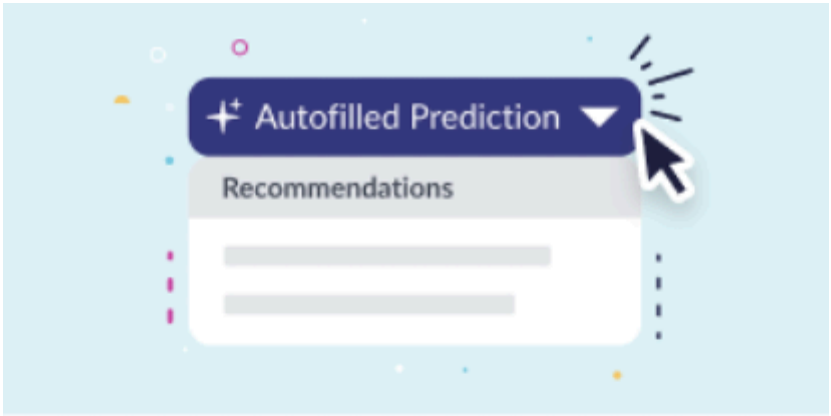
Avant de commencer
Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

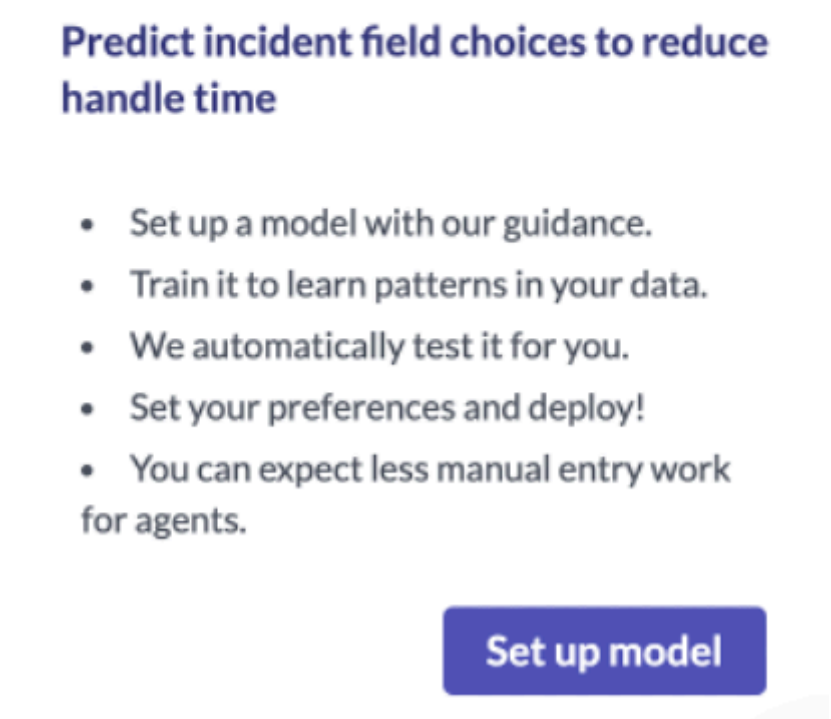
Procédure

1. Sélectionnez **Tout** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Configuration** pour accéder à Console d'administration d'intelligence des tâches.
2. Dans la carte **Prédire les choix de champs de l'incident pour réduire le temps de traitement**, sélectionnez **Configurer le modèle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Cette action ouvre le modèle et affiche les pages d'introduction. Chaque page du modèle vous pose des questions et vous aide à sélectionner les informations nécessaires pour créer un modèle efficace.

Former votre modèle

Formez votre modèle de prédiction d'incidents avec des données pour prédire les champs d'incident.

Avant de commencer

Vous pouvez configurer un modèle d'intelligence des tâches ou utiliser le modèle de système de base fourni avec Intelligence des tâches pour ITSM. Pour plus d'informations sur la configuration d'un nouveau modèle, consultez la rubrique Configurer votre modèle de prédiction d'incident.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous formez un modèle d'apprentissage machine, ce modèle intègre certaines tendances des données passées afin de pouvoir effectuer des prédictions sur de nouvelles données. Les modèles sont formés à l'aide de grandes quantités de données afin qu'ils puissent apprendre des modèles. Avec un vaste ensemble de données, les modèles formés sont statistiquement significatifs. Lorsque vous répondez à des questions sur vos systèmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'information, votre processus business et vos exploitations des services, le système exploite pleinement vos réponses.

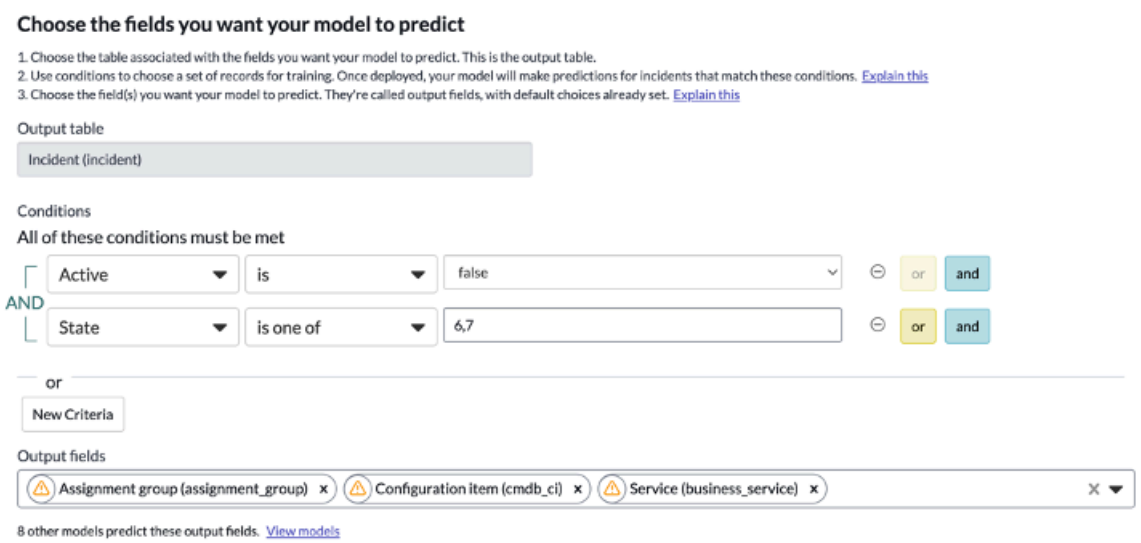
Vous pouvez sélectionner la table et les champs que vous souhaitez prédire, notamment la table de sortie et les champs de sortie. Vous pouvez également sélectionner les tables et les champs que le modèle doit utiliser pour prédire les informations sur l'incident, notamment la table d'entrée et les champs d'entrée.

Sélectionnez ces informations pour indiquer au modèle ce qu'il faut rechercher pendant la formation.

Remarque :
Vous pouvez utiliser les paramètres recommandés ou personnaliser les paramètres en fonction de vos besoins.

Procédure

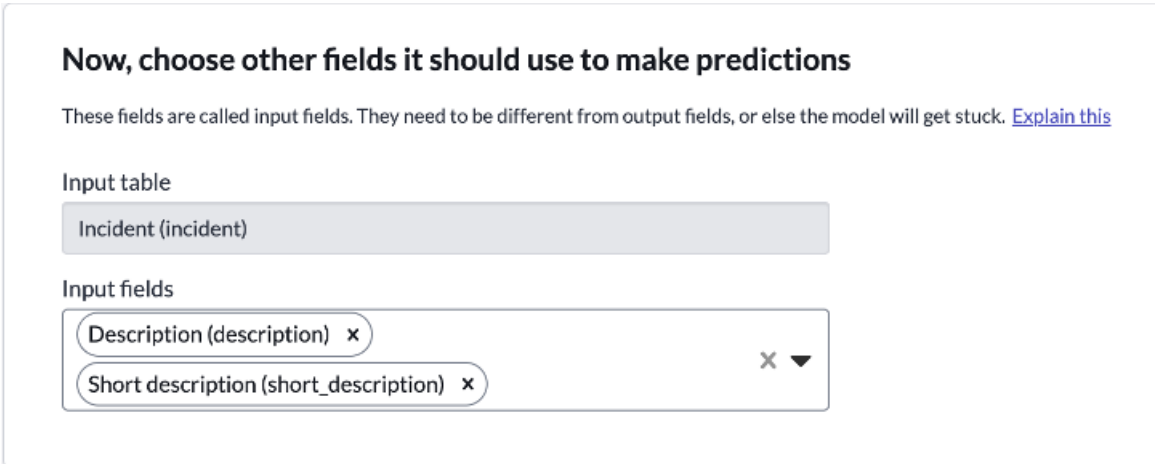
1. Donnez un nom au modèle.
2. Sélectionnez la **table de sortie** que vous souhaitez que le modèle prédise.
3. Sélectionnez les **conditions** pour choisir un ensemble d'enregistrements à utiliser lors de la formation. Les conditions sélectionnées déterminent le mode de formation du modèle. Ces conditions déterminent les exigences qu'un enregistrement doit remplir pour effectuer des prédictions.
4. Sélectionnez les **champs de sortie** que vous souhaitez que le modèle prédise.



5. Sélectionnez la **table d'entrée** dans les données de formation que le modèle doit utiliser pour faire des prédictions.
6. Sélectionnez les **champs d'entrée** que le modèle doit utiliser pour faire des prédictions.

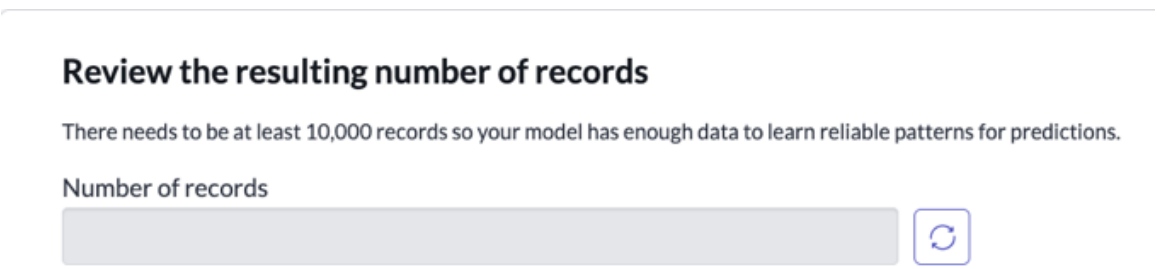
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Examinez le **nombre d'enregistrements** dans les données de formation en fonction des conditions sélectionnées.

   Les enregistrements qui sont pris en compte comprennent le nombre de champs, de paramètres et de données que le modèle utilise pour la formation. En fonction des informations fournies et des conditions définies, le nombre d'enregistrements est mis à jour automatiquement. Le modèle a besoin d'un minimum de 10 000 enregistrements pour un entraînement efficace. Si ce nombre minimal n'est pas atteint, essayez de sélectionner différentes conditions. Vous pouvez également cliquer sur l'icône d'actualisation ( ) pour actualiser cette valeur.



8. Sélectionnez **Lancer la formation**.

Résultats

Si vous formez le modèle sur une grande quantité de données, la formation peut prendre un certain temps. Vous pouvez demander au système de vous envoyer un e-mail au terme de la formation.

Évaluer votre modèle

Évaluez les résultats de formation du modèle et affichez les exemples de résultats pour les champs prédits. L'examen des résultats vous donne un aperçu des performances qu'atteindra votre modèle après le déploiement. En fonction des exemples de résultats, sélectionnez la préférence de prédiction et le comportement de chaque champ.

Avant de commencer

Vous devez former votre modèle à l'aide de différentes données. Pour en savoir plus sur la formation de votre modèle, consultez Former votre modèle.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

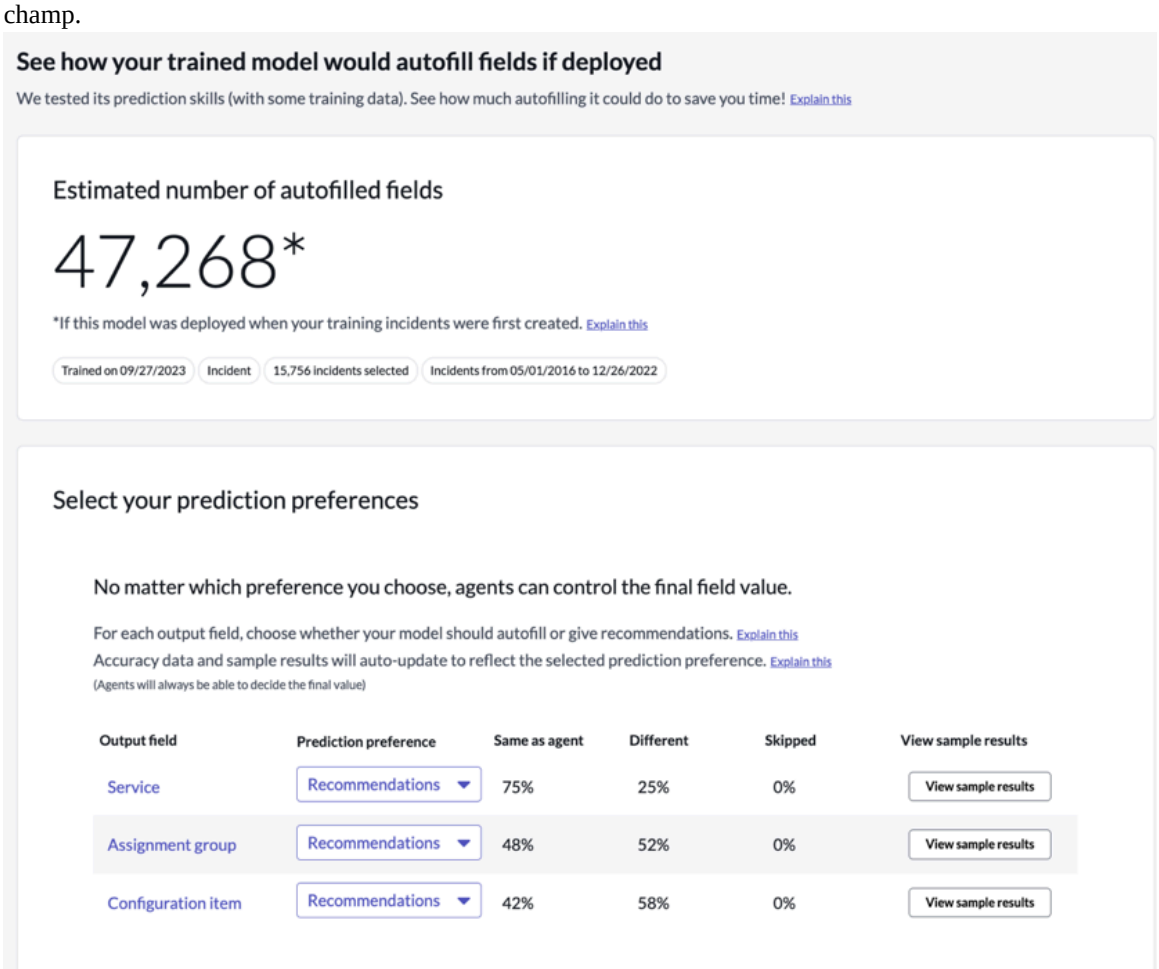
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle dispose d'options flexibles. En fonction de la sensibilité et des exigences de chaque champ d'incident du formulaire Incident, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Renseignez automatiquement la valeur prédite dans le champ Incident.
- Recommandez la valeur prédite dans le champ Incident.
- Surveillez et exécutez le modèle de prédiction pour le champ Incident en arrière-plan uniquement.
- Désactivez les prédictions pour le champ Incident.

Procédure

1. Affichez la valeur du nombre dans la section **Nombre estimé de champs renseignés automatiquement**.
   Ce nombre vous aide à prédire les performances de votre modèle lors du déploiement.
2. Sélectionnez **Afficher les résultats d'échantillon** afin d'afficher les résultats d'échantillon pour chaque champ prédit.
3. Sélectionnez le bouton **Comparaison** pour afficher les détails d'un résultat sélectionné.
4. Choisissez l'une des options suivantes dans la liste déroulante **Préférence de prédiction** pour chaque champ.



5. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déployer votre modèle

Déployez le modèle de prédiction d'incident pour prédire les informations du champ Incident.

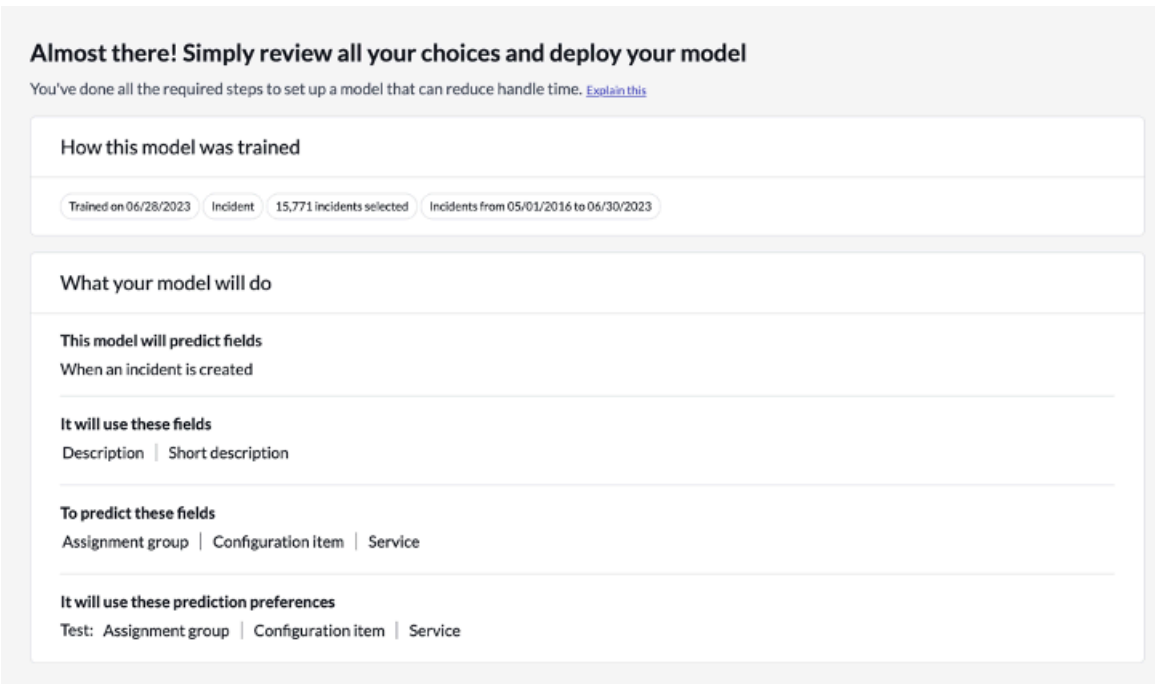
Avant de commencer

Vous devez accéder au modèle et définir ses préférences. Pour en savoir plus sur la définition des préférences de modèle, consultez Évaluer votre modèle.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Procédure

1. Passez en revue vos choix à partir des pages précédentes et des informations sur la façon dont le modèle a été entraîné.



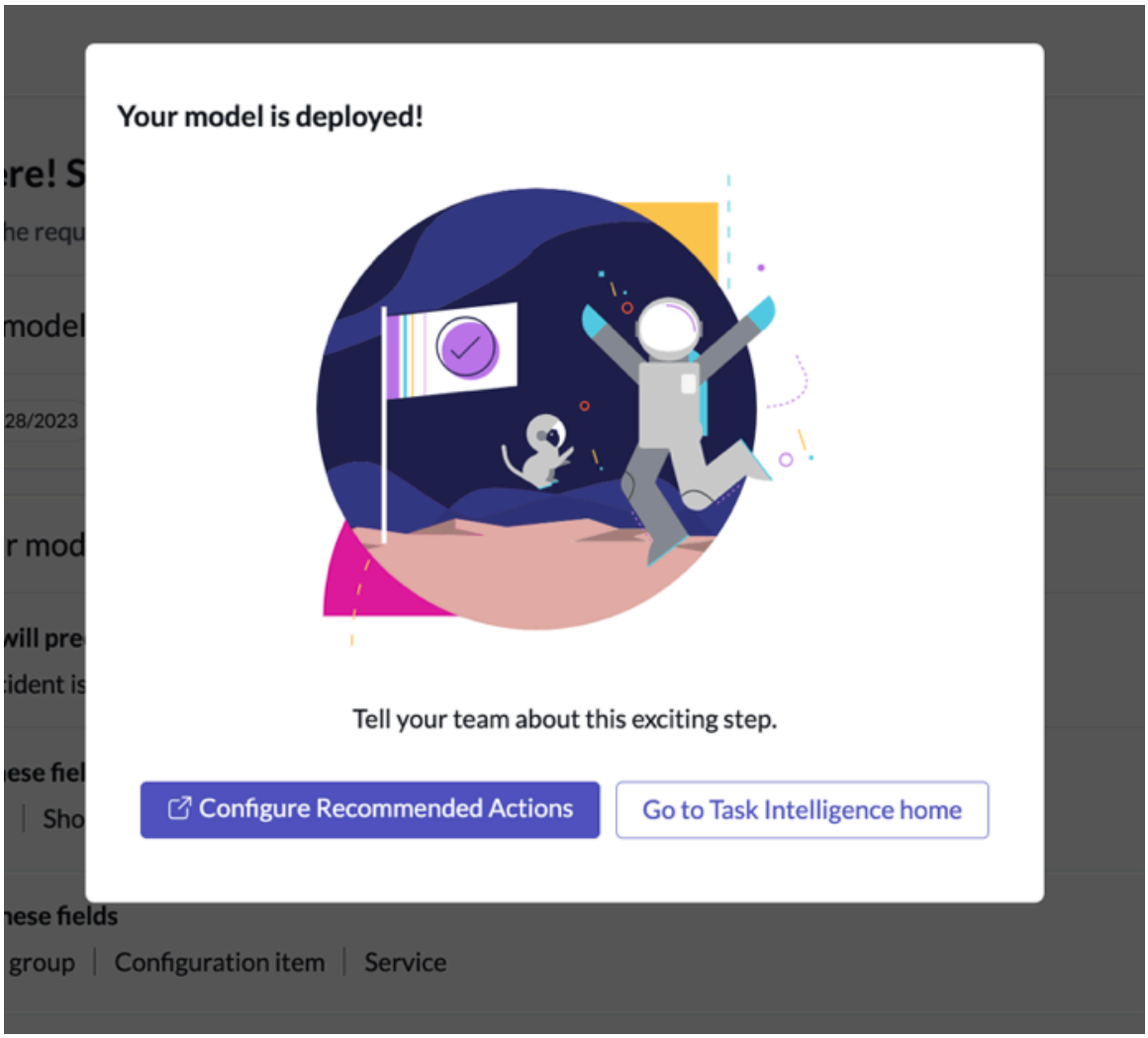
2. Sélectionnez **Déployer** pour déployer le modèle.

Résultats

Une fenêtre contextuelle s'affiche pour confirmer le déploiement de votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite
Sélectionnez **Configurer Actions recommandées** pour configurer l'implémentation du modèle de prédiction d'incident dans les champs Incident. Pour plus d'informations, consultez Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer un modèle de prédiction d'incidents similaires dans Intelligence des tâches pour ITSM

Configurez un modèle de formation pour l'aider à identifier les similitudes entre deux types de tables en comparant leurs champs.

Le modèle examine les champs de prédiction d'une table de prédiction et les champs de formation d'une table de formation. Il utilise les similarités dans ces champs pour prédire des enregistrements similaires.

Par exemple, les champs de prédiction peuvent être la brève description et la description d'un enregistrement d'incident, tandis que les champs de formation peuvent être la brève description et le titre d'un article de la base de connaissances.

Le modèle compare ces champs pour rechercher des articles de la base de connaissances similaires à l'incident actuel. Cela permet aux agents de trouver plus facilement les informations pertinentes et de résoudre rapidement les incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous êtes administrateur, vous pouvez décider quand vous souhaitez que le modèle fasse des prédictions, ce que vous voulez qu'il prédise et quelles données utiliser pour ces prédictions.

Vous pouvez sélectionner les informations suivantes :

- Champs de prédiction à l'aide desquels des enregistrements similaires sont prédits pour le modèle.
- Champs de formation à l'aide desquels les similarités sont comparées aux champs de prédiction pour prédire des enregistrements similaires.
- Conditions utilisées pour sélectionner l'ensemble d'enregistrements pour former le modèle.
- Comportement de prédiction : **Recommandation**, **Surveiller uniquement** (exécuter en arrière-plan) ou **Désactiver les prédictions**.

Après avoir personnalisé votre modèle, vous pouvez afficher les résultats des tests et déployer le modèle.

Le modèle utilise de précédents enregistrements de tickets pour sa formation. Vous pouvez déterminer la façon dont le modèle aurait prédit des enregistrements similaires pour les tickets antérieurs pour évaluer les performances de ce modèle une fois déployé.

Modèle de système de base

Intelligence des tâches pour ITSM est livré avec un modèle de système de base **Incidents similaires** pour prédire les enregistrements similaires pour les incidents. Lorsque vous installez le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM dans votre instance de production, le modèle est installé et formé automatiquement sur vos données. Ce modèle est déployé automatiquement. Le modèle commence à prédire les données en arrière-plan et n'a aucun impact sur le formulaire Incident.

Remarque :
En tant qu'utilisateur administrateur, vous devez recevoir un e-mail contenant un lien vers votre tableau de bord d'analyse dans un délai de quatre semaines.

Les données de prédiction sont ensuite stockées dans les tables de prédiction. Vous pouvez accéder à **Tout** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Surveillance** pour afficher les résultats de performances de ce modèle. En fonction de ces résultats, vous pouvez modifier le modèle pour afficher les prédictions dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour modifier et redéployer le modèle du système de base, vous pouvez accéder à la page Configuration. Dans la liste des modèles, sélectionnez **Incidents similaires** et modifiez le modèle. Pour en savoir plus sur la modification du modèle, consultez Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Ce modèle est lié à une règle du système de base dans la configuration de Actions recommandées pour ITSM. Un administrateur n'a pas besoin d'accéder à l'application Actions recommandées pour ITSM pour configurer des règles pour ce modèle.

Pour en savoir plus sur la configuration d'un modèle, consultez Configurer le modèle de prédiction d'incidents similaires.

Configurer le modèle de prédiction d'incidents similaires

Utilisez Intelligence des tâches pour ITSM pour configurer le modèle de prédiction d'incidents similaires et l'entraîner avec vos données afin d'effectuer des prédictions. Accédez aux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

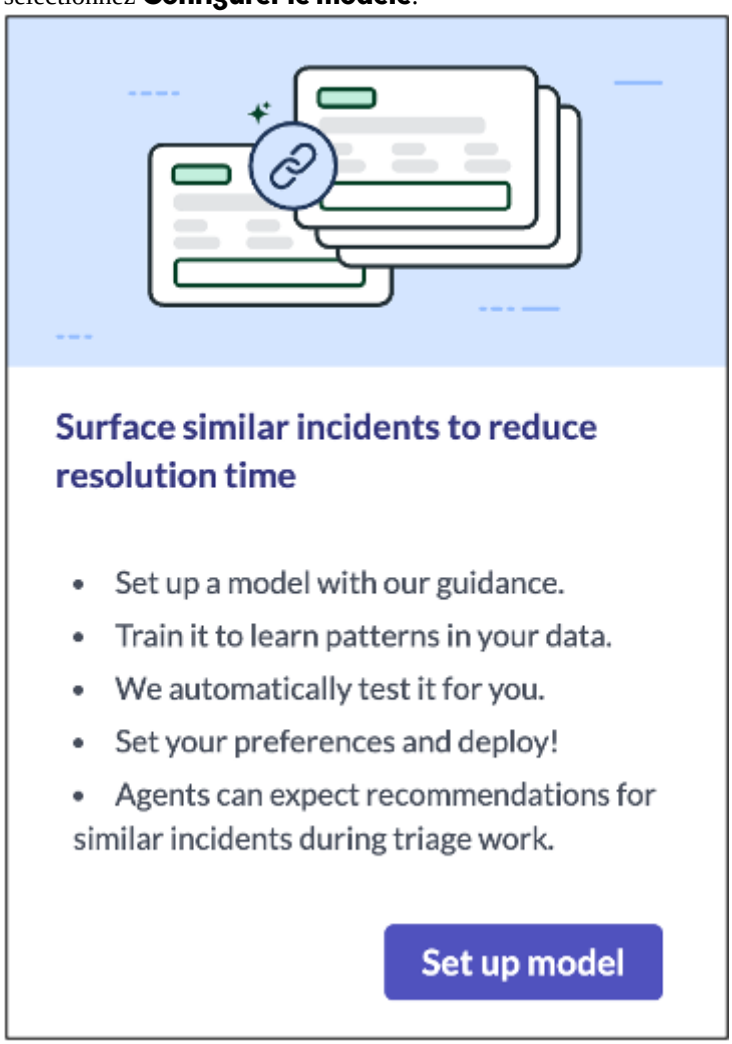
résultats de performance de votre modèle, définissez les préférences et le comportement de prédiction, puis déployez votre modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Configuration** pour accéder à Console d'administration d'intelligence des tâches.
2. Sur la carte **Mettre en évidence des incidents similaires pour réduire le délai de résolution**, sélectionnez **Configurer le modèle**.



Cette action ouvre le modèle et affiche les pages d'introduction. Chaque page du modèle vous pose des questions et vous aide à sélectionner les informations nécessaires pour créer un modèle efficace.

Entraîner le modèle de similarité

Entraînez votre modèle d'incidents similaires avec des données d'entraînement pour prédire les enregistrements similaires en reconnaissant les similitudes entre les champs de la table Incident et des tables d'entraînement.

Avant de commencer

Vous pouvez configurer un modèle d'intelligence des tâches ou utiliser le modèle de système de base fourni avec Intelligence des tâches pour ITSM. Pour plus d'informations sur la configuration d'un nouveau modèle, voir Configurer le modèle de prédiction d'incidents similaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou administrateur

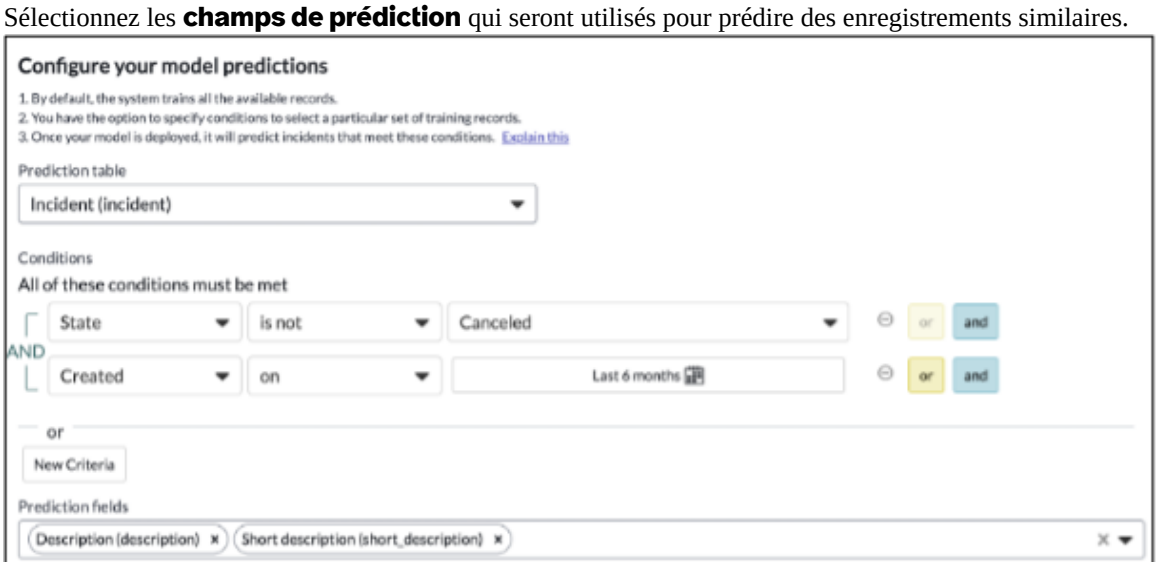
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous entraînez un modèle d'entraînement machine, le modèle examine les champs de prédiction d'une table de prédiction et les champs d'entraînement d'une table d'entraînement. Il utilise les similarités dans ces champs pour prédire des enregistrements similaires.

Vous pouvez sélectionner la table et les champs que vous souhaitez prédire, notamment la table Prédiction et les champs Prédictions. En outre, vous pouvez sélectionner les tables et les champs que vous souhaitez que le modèle utilise pour prédire les enregistrements similaires, tels que la table entraînement et les champs entraînement. Sélectionnez ces informations pour indiquer au modèle ce qu'il faut rechercher pendant l'entraînement.

Remarque :
Vous pouvez utiliser les paramètres recommandés ou personnaliser les paramètres en fonction de vos besoins.

Procédure

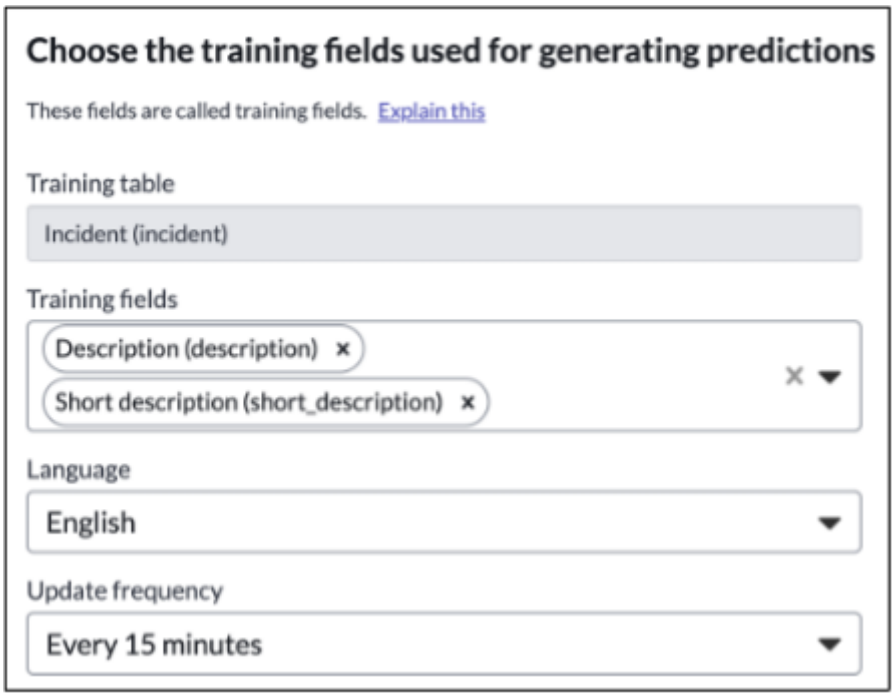
1. Donnez un nom au modèle.
2. Sélectionnez la **table Prédiction** que vous souhaitez que le modèle prédise.
3. Sélectionnez les **conditions** pour choisir un ensemble d'enregistrements à utiliser lors de la formation. Les conditions sélectionnées déterminent le mode de formation du modèle. Ces conditions déterminent les exigences qu'un enregistrement doit remplir pour effectuer des prédictions.
4. Sélectionnez les **champs de prédiction** qui seront utilisés pour prédire des enregistrements similaires.



5. Sélectionnez la **table d'entraînement** dans les données d'entraînement que le modèle doit utiliser pour faire des prédictions.
6. Sélectionnez les champs d'**entraînement** que le modèle doit utiliser pour faire des prédictions.
7. Sélectionnez la **langue** dans laquelle l'entraînement a lieu.
8. Sélectionnez la **fréquence de mise à jour** pour déterminer la fréquence à laquelle l'entraînement doit avoir lieu.

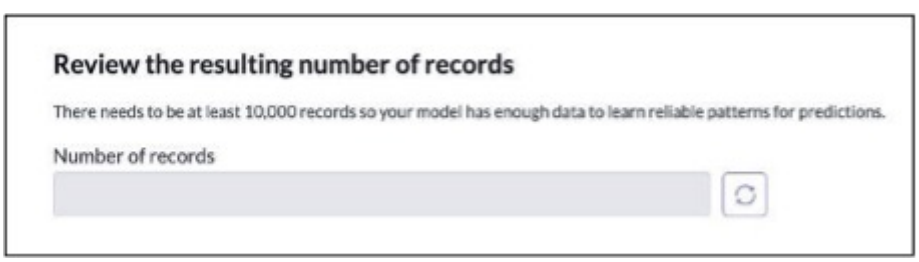
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Examinez le **nombre d'enregistrements** dans les données d'entraînement en fonction des conditions sélectionnées.

   Les enregistrements qui sont pris en compte comprennent le nombre de champs, de paramètres et de données que le modèle utilise pour la formation. En fonction des informations fournies et des conditions définies, le nombre d'enregistrements est mis à jour automatiquement. Le modèle a besoin d'un minimum de 10 000 enregistrements pour un entraînement efficace. Si ce nombre minimal n'est pas atteint, essayez de sélectionner différentes conditions. Vous pouvez également cliquer sur l'icône d'actualisation ( ) pour actualiser cette valeur.



10. Sélectionnez **Lancer la formation**.

Résultats
Si vous formez le modèle sur une grande quantité de données, la formation peut prendre un certain temps. Vous pouvez demander au système de vous envoyer un e-mail au terme de la formation.

Évaluer le modèle de similarité

Évaluez les résultats de formation du modèle et affichez les résultats de l'échantillon pour afficher les enregistrements similaires prédits pour les incidents. L'examen des résultats vous donne un aperçu des performances qu'atteindra votre modèle après le déploiement. En fonction des résultats de l'échantillon, sélectionnez la préférence de prédiction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez former votre modèle à l'aide de différentes données. Pour en savoir plus sur la formation de votre modèle, consultez Entraîner le modèle de similarité.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou administrateur

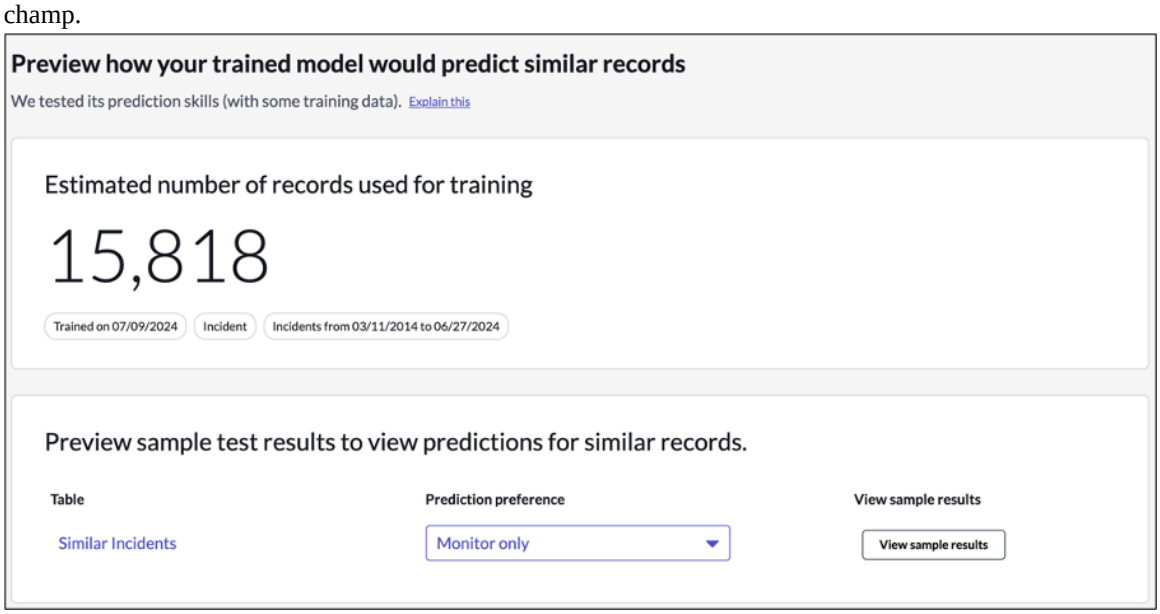
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle dispose d'options flexibles. En fonction de la sensibilité et des exigences de chaque champ d'incident, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Recommander des enregistrements similaires pour les incidents.
- Surveiller et exécuter le modèle de prédiction pour les incidents en arrière-plan uniquement.
- Désactiver les prédictions pour les incidents.

Procédure

1. Affichez la valeur numérique dans la section **Nombre estimé d'enregistrements pour la formation**. Ce nombre vous aide à prédire les performances de votre modèle lors du déploiement.
2. Sélectionnez **Afficher les résultats d'échantillon** afin d'afficher les enregistrements similaires prédits pour chaque champ incident.
3. Choisissez l'une des options suivantes dans la liste déroulante **Préférence de prédiction** pour chaque champ.



4. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Déployer le modèle de similarité

Déployez le modèle d'incidents similaires pour prédire les enregistrements similaires pour les incidents.

Avant de commencer

Vous devez accéder au modèle et définir ses préférences. Pour en savoir plus sur la définition des préférences de modèle, consultez Évaluer le modèle de similarité.

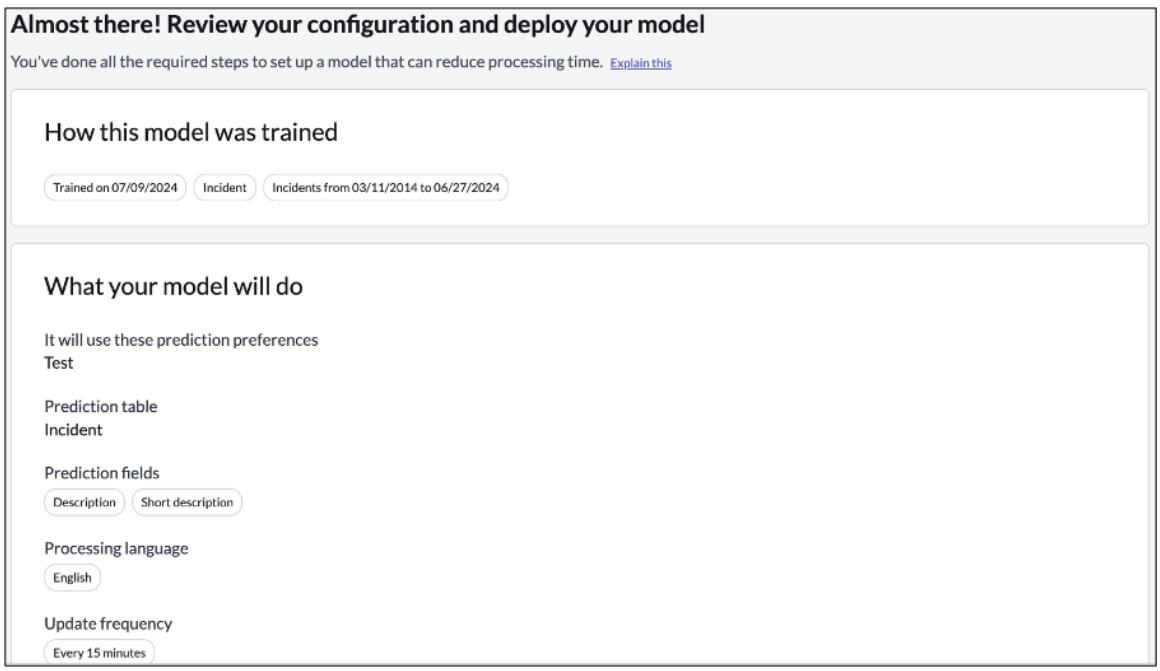
Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

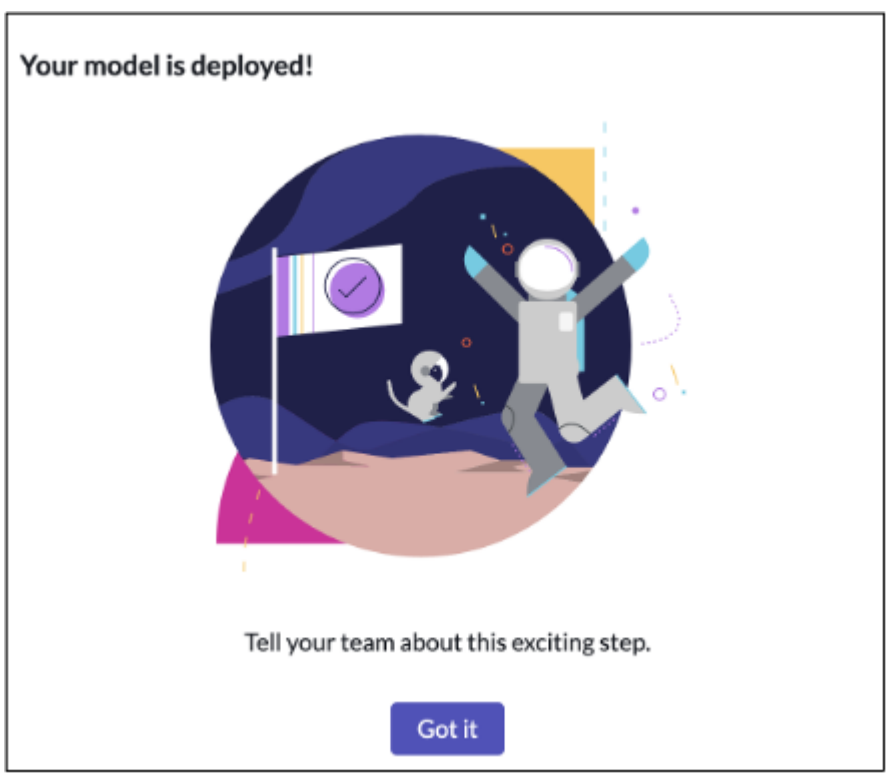
1. Passez en revue vos choix à partir des pages précédentes et des informations sur la façon dont le modèle a été entraîné.



2. Sélectionnez **Déployer** pour déployer le modèle.

Résultats

Une fenêtre contextuelle s'affiche pour confirmer le déploiement de votre modèle.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM

Modifiez le modèle Incidents similaires ou Catégorisation des incidents qui a déjà été entraîné et déployé. Modifiez les configurations du modèle, affichez les résultats de formation mis à jour et redéployez le modèle.

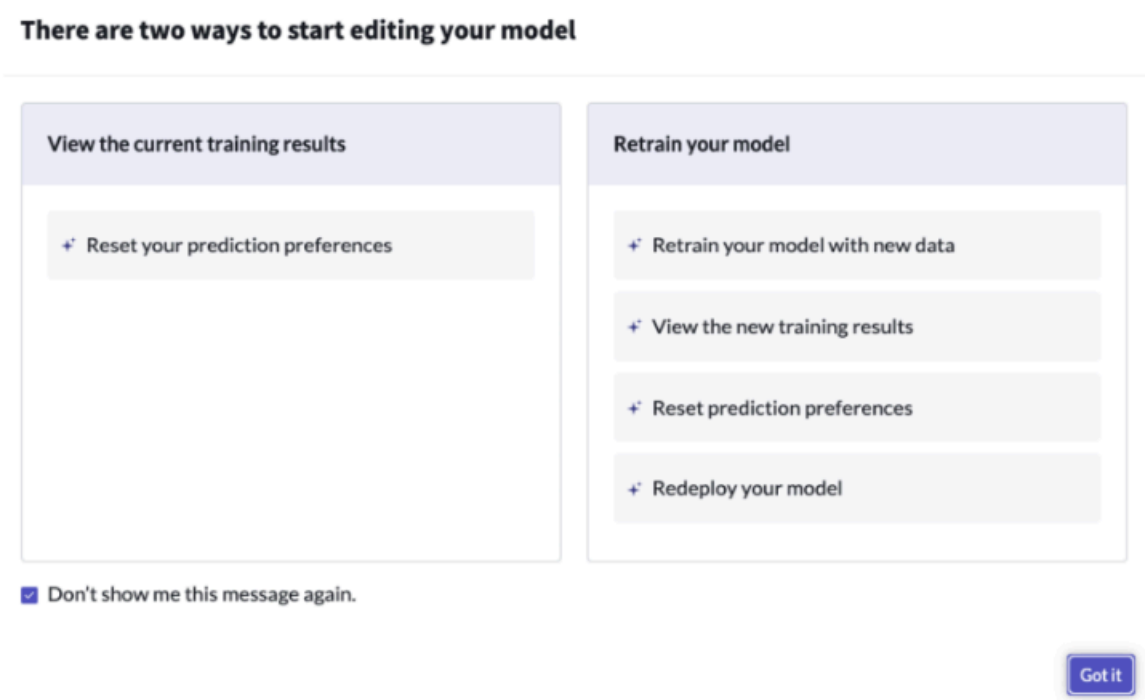
Avant de commencer

Vous devez avoir créé, entraîné et déployé un modèle de prédiction. Pour en savoir plus sur la création d'un modèle, consultez Gérer les modèles Intelligence des tâches pour ITSM.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour modifier votre modèle, deux options s'offrent à vous : afficher les résultats de formation actuels ou reformer le modèle. La première fois que vous modifiez un modèle, une fenêtre contextuelle apparaît pour vous demander l'option souhaitée.



La réinitialisation des préférences de prédiction vous permet de modifier la visibilité des prédictions pour les agents. La reformation de votre modèle vous permet de sélectionner de nouvelles données de formation, ce qui modifie les capacités de prédiction du modèle.

Bien qu'il vous soit possible de tester à nouveau votre modèle de prédiction, cela ne modifie pas les compétences de prédiction. Modifiez votre modèle de prédiction pour réinitialiser vos préférences de prédiction. Modifiez vos modèles de prédiction pour entraîner à nouveau les modèles avec de nouvelles données, prédire différents champs ou modifier les préférences de prédiction.

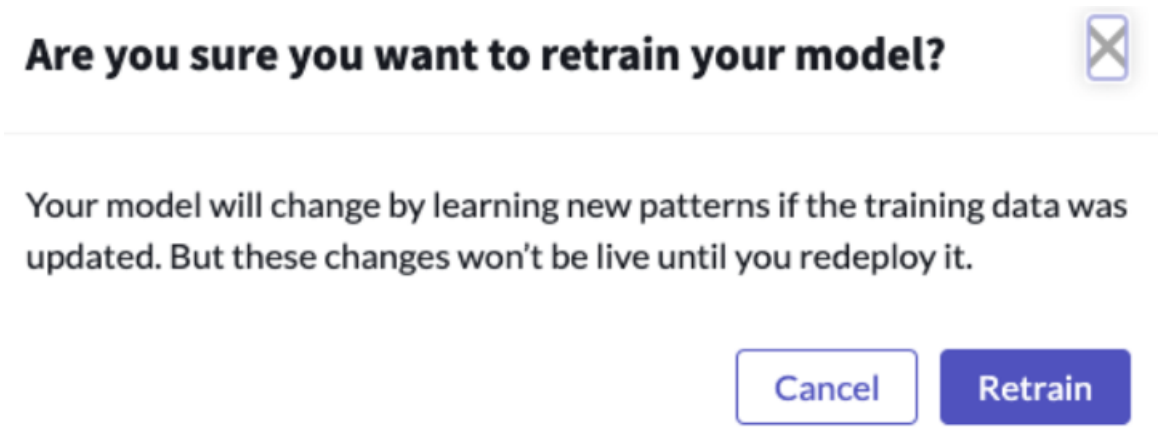
Les changements ne sont pas enregistrés tant que vous n'avez pas redéployé le modèle. Le modèle mis à jour remplace le modèle précédent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

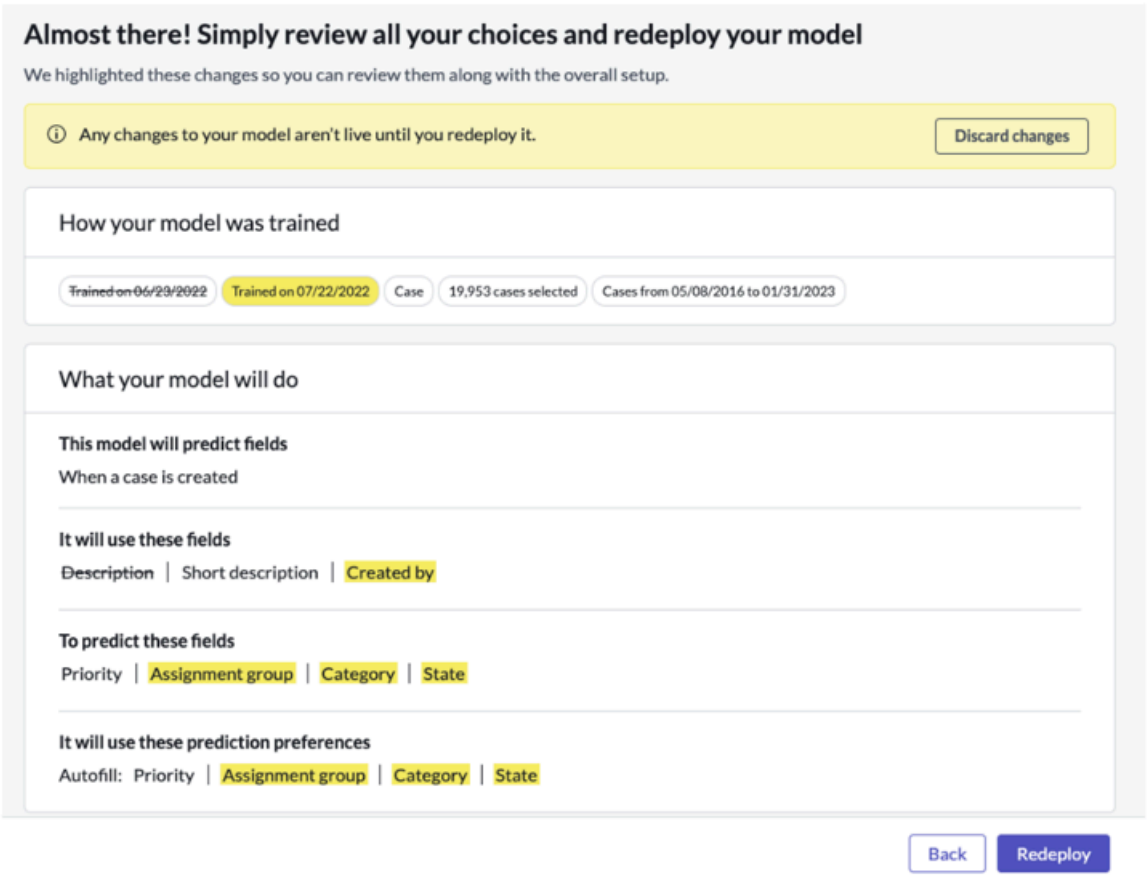
1. Accédez à **Tout** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Configuration**.
2. Dans la liste **Modèles**, sélectionnez l'icône de menu (⋮) du modèle à modifier, puis sélectionnez **Modifier le modèle**.
3. Modifiez les champs pour obtenir les prédictions requises.
4. Sélectionnez **Lancer la formation**.
   Un message d'avertissement s'affiche.



5. Sélectionnez **Reformer**.
   La nouvelle page de résultats de formation se charge.
6. Sélectionnez le bouton **Comparer les résultats des modèles** pour afficher les résultats précédents et les nouveaux résultats.
7. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
8. Définissez vos préférences pour l'affichage des prédictions ou leur exécution en arrière-plan.
9. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   L'écran **Déployer votre modèle** se charge et affiche les changements que vous avez apportés en jaune. Si vous ne souhaitez pas déployer ces changements, sélectionnez **Annuler les changements**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Examinez le modèle et sélectionnez **Redéployer**.

Résultats
Votre modèle mis à jour est déployé.

Exporter un modèle de prédiction d'incidents

Exportez le modèle Incidents similaires ou Catégorisation des incidents de Intelligence des tâches pour ITSM vers une autre instance afin de pouvoir utiliser le modèle dans l'autre instance sans avoir à le recréer entièrement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Configuration**.
2. Dans la liste Modèles, sélectionnez l'icône de menu (⋮) du modèle à exporter, puis sélectionnez **Export model** (Exporter le modèle).
   Un nouvel onglet s'ouvre avec les étapes d'authentification.
3. Sélectionner **Autoriser**.

Résultats
Le fichier XML de votre modèle est téléchargé dans votre navigateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser le fichier XML pour transférer le modèle vers une autre instance à l'aide d'ensembles de mise à jour. Pour en savoir plus sur les ensembles de mises à jour, consultez Ensembles de mises à jour système .

Surveillance et analyse pour Intelligence des tâches pour ITSM

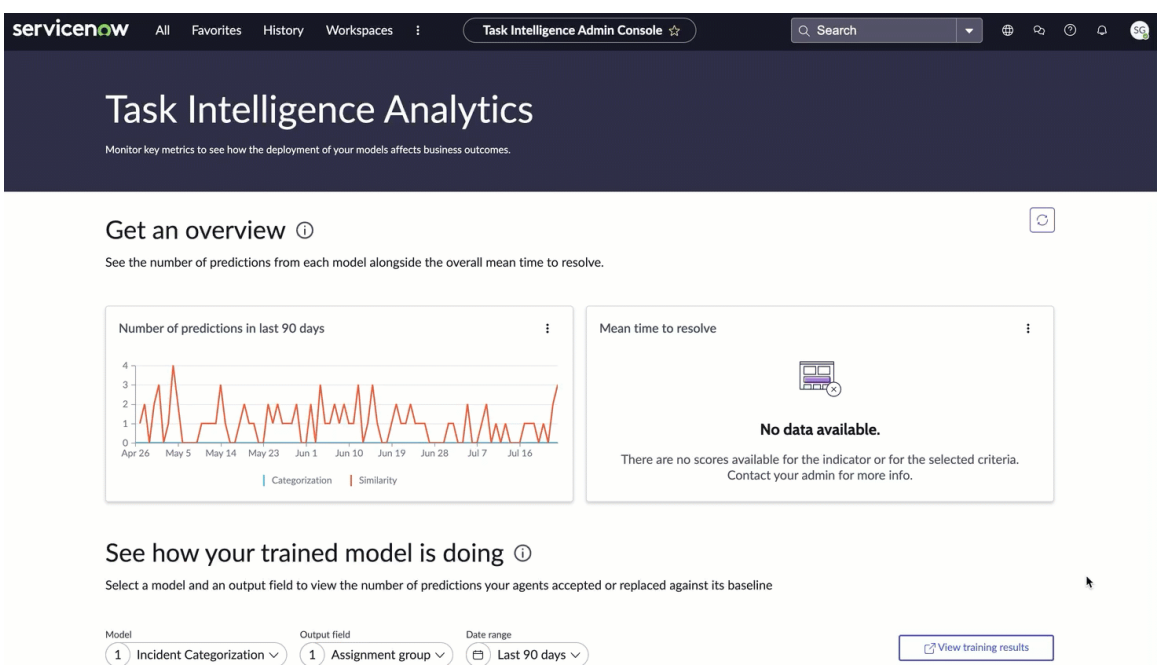
Vous pouvez afficher les impacts de vos modèles de prédiction d'incidents formés. Contrôlez les heures supplémentaires de performance du modèle, suivez la valeur commerciale et affichez les prédictions que vos agents ont utilisées et n'ont pas utilisées.

Pour ouvrir le tableau de bord d'analyse Intelligence des tâches, accédez à **Tout** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Surveillance**.

Utilisez la liste déroulante **Modèle** pour sélectionner un modèle. Sélectionnez **Appliquer** pour ouvrir la configuration du modèle.

Le tableau de bord d'analyse contient les sections suivantes :

- Obtenir une vue d'ensemble
- Voyez comment fonctionne votre modèle formé



Obtenir une vue d'ensemble

Le tableau de bord d'analyse utilise des visuels pour représenter la vue d'ensemble des performances du modèle.

Nombre de prédictions

Le graphique linéaire indique le nombre de champs que les modèles Catégorisation des incidents et Incidents similaires ont prédits au fil du temps. À mesure que le modèle continue d'apprendre, il peut augmenter le nombre de prédictions.

Délai moyen de résolution des incidents (MTTR)

Le graphique linéaire indique la durée moyenne nécessaire pour résoudre les incidents au fil du temps. Plus le modèle fait de prédictions, plus le MTTR doit diminuer, car les prédictions facilitent le travail des agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voyez comment fonctionne votre modèle formé

Le tableau de bord d'analyse utilise des visuels pour suivre la façon dont le modèle a utilisé les prédictions au fil du temps.

Prédictions acceptées par les agents

Le widget affiche les prédictions correctes que vos agents ont utilisées au fil du temps au cours de la gestion des tickets. Si ce nombre est à la baisse, envisagez d'entraîner à nouveau votre modèle. Pour plus d'informations sur la modification d'un modèle formé, consultez la rubrique Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Prédictions remplacées par les agents

Le widget affiche les prédictions incorrectes que vos agents ont supprimées au fil du temps au cours de la gestion des tickets. Si ce nombre est à la hausse, envisagez d'entraîner à nouveau votre modèle. Pour plus d'informations sur la modification d'un modèle formé, consultez la rubrique Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Prédictions ignorées par le modèle

Le widget affiche le nombre de prédictions qui ont été ignorées par le modèle en fonction du modèle, du champ de sortie et de la sélection de la plage de dates. Pour plus d'informations sur la modification d'un modèle formé, consultez la rubrique Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Vue d'ensemble des performances

La table Vue d'ensemble des performances affiche les valeurs moyennes, en pourcentage, pour les données correctes, incorrectes et ignorées pour chaque combinaison de modèle et de champ de sortie.

Suivre l'utilisation des prédictions de champ individuelles au fil du temps

Le graphique à barres suit l'utilisation des prédictions de champ individuelles au fil du temps. Chaque barre du graphique affiche trois composants, à savoir les prédictions acceptées, les prédictions remplacées et les prédictions qui ont été ignorées par le modèle. Un cadre rouge autour de chaque barre représente le nombre total d'enregistrements pour chaque jour. Pour comparer des composants spécifiques, accédez aux légendes et désélectionnez celles que vous ne souhaitez pas inclure afin d'avoir une comparaison plus personnalisée et ciblée en fonction des préférences utilisateur. Par défaut, la vue affiche le nombre de prédictions. Toutefois, vous avez la possibilité de passer à la vue en pourcentage en activant l'option Afficher le pourcentage. Dans la vue en pourcentage, vous pouvez également accéder aux informations sur la base de référence qui a été remplacée et acceptée et qui est dérivée des données de formation. Cette option vous permet d'obtenir des aperçus des performances du modèle avec la base de référence.

Traduction automatique

Référence Intelligence des tâches pour ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Intelligence des tâches pour ITSM.

Composants installés avec Intelligence des tâches pour ITSM

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task), y compris les tables, les rôles d'utilisateur et les applications ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Description du rôle

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Intelligence des tâches [sn_itsm_ml_task.ti_admin]	Utilisateur administrateur disposant de droits sur toutes les actions de l'application. Crée, modifie et surveille tous les modèles Intelligence des tâches.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_admin
Analyste Intelligence des tâches [sn_itsm_ml_task.ti_analyst]	Affiche et surveille les modèles Intelligence des tâches via le tableau de bord d'analyse.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_analyst

Tables installées

Description de la table

Table	Description
Modèle de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_template]	Contient des enregistrements de modèles, insérés par d'autres applications, qui spécifient les valeurs par défaut des paramètres de formation des modèles, les plans d'implémentation et les informations d'affichage de l'interface utilisateur.
Aide de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_help]	Contient des enregistrements d'aide qui s'affichent dans un panneau réductible à l'intérieur de l'application. Le contenu est filtré en fonction du modèle choisi et de la page de configuration.
Fonctionnalité de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_feature]	Fonctionnalité d'unité business de haut niveau pour la catégorisation des incidents et la détection du champ d'incident.
Statistique de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_statistic]	Regroupe les cartes de statistiques dans un modèle et une page d'interface utilisateur.
Page d'administration Intelligence des tâches [sn_ti_admin_page]	Enregistrements des fragments de page d'URL référencés dans la table d'aide.
Carte de statistique de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_statistic_card]	Stocke le contenu scriptable sur trois lignes de la carte de statistique et sa description de carte utilisée dans un retournement de carte ou une info-bulle.
Solution de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_solution]	Stocke la façon dont l'état de chaque ensemble de modèles ML progresse pour les types de solutions, tels que la catégorisation et la classification des incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description de la table (suite)

Table	Description
Prévision du modèle de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_model_prediction]	Stocke la prédiction de test de modèle pour les modèles prédéfinis.
Balise de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_tag]	Contient les balises fournies par d'autres unités business et une solution créée par un administrateur. Les balises aident les partenaires des unités business à rechercher les modèles.
Détail de l'implémentation de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_implementation_detail]	Contient des options d'implémentation spécifiées par les unités business, répertoriées en tant qu'options pour un modèle choisi. Lorsqu'un rôle d'utilisateur de la console d'administration choisit un plan d'implémentation, l'unité business décide de la manière d'afficher les résultats du modèle pour les utilisateurs finaux.
Modèle de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_model]	Stocke la vue de configuration d'instantané des modèles intermédiaires et de production d'une solution.
Contexte de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_context]	Contient des données spécifiques au contexte provenant de graphiques de surveillance qui montrent différentes performances du modèle.
Page de l'application de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_application_page]	Contient des données relatives à la page d'application, aux champs et aux formulaires.
Carte de destination de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_landing_card]	Contient des données relatives aux cartes d'informations affichées sur la page de destination de Intelligence des tâches pour ITSM.
Page de destination de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_landing_page]	Contient des informations relatives à la page de destination de la console d'administration.

Applications de stockage installées

Description de l'application de stockage

Application de stockage	Description
Actions recommandées avancées pour ITSM [com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced]	Vous permet de configurer et d'afficher les actions pertinentes pour les agents en fonction du contexte de l'enregistrement. Les agents peuvent suivre les actions pour aider les clients et résoudre les problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description de l'application de stockage (suite)

Application de stockage	Description
Console d'administration d'intelligence des tâches [com.sn_ti_admin]	Vous permet de configurer, de gérer et de surveiller les modèles de prédiction d'incidents pour en faciliter la catégorisation.

Services de collaboration

Les services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel. Vous pouvez utiliser directement un outil de collaboration à partir d'enregistrements de tâches et comme canal dans les plans de communication.

Compatibilité

Compatible avec toutes les versions à partir de la version Madrid.

Fonctionnalités principales

- Slack
  - Créez des canaux Slack dynamiques pour des tâches et réimportez-les.
  - Utilisez des commandes à barre oblique pour obtenir les détails de l'incident directement à partir de Slack et effectuer des opérations de base sur cet incident.
  - Lancez une conversation de messagerie instantanée avec les utilisateurs/canaux Slack directement à partir des incidents.
  - Archivez le canal Slack lorsque la tâche est fermée.
- ServiceNow pour Microsoft Teams
  - Lancez une conversation de messagerie instantanée à l'aide de Microsoft Teams directement à partir des tâches.
  - Importez manuellement ou automatiquement l'historique des messages dans un enregistrement de tâche à partir de Microsoft Teams.
  - Envoyez une notification individuelle et collaborez sur les incidents majeurs et le plan de communication des incidents à l'aide de Slack ou de Microsoft Teams.
  - Pour en savoir plus sur les intégrations ServiceNow for Microsoft Teams, consultez ServiceNow pour Microsoft Teams .
- ServiceNow for Zoom
  - Lancez une conversation de messagerie instantanée à l'aide de Zoom Team Chat directement à partir des tâches.
  - Importez l'historique des messages dans un enregistrement de tâche à partir de Zoom Team Chat.
  - Pour en savoir plus sur les intégrations ServiceNow for Zoom, consultez ServiceNow for Zoom .
  - Accédez au Centre des employés ServiceNow dans l'application Zoom. Pour plus d'informations sur le Centre des employés ServiceNow dans Zoom, consultez Mettre à disposition les options du Centre des employés dans Zoom .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Services de collaboration

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook).

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Services de collaboration nécessite les applications ServiceNow Store suivantes. Assurez-vous que ces applications sont installées avant d'installer Services de collaboration.

  Applications ServiceNow Store requises

  Spoke Slack pour Centre d'intégration ServiceNow [com.sn.slack.ahv2]

  Si vous souhaitez l'intégration de Slack pour des tâches ou Gestion des tâches de communication, installez l'application Spoke Slack pour Centre d'intégration ServiceNow. L'application fournit des actions que vous pouvez utiliser lors de la conception des flux. Ces actions vous permettent de communiquer avec les API Slack.

  ServiceNow pour Microsoft Teams

  Si vous souhaitez intégrer ServiceNow pour Microsoft Teams, installez l'application Intégration de la gestion des services IT à Microsoft Teams ou l'intégration de Prestation de services RH pour Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur l'intégration, consultez ServiceNow pour Microsoft Teams .

  ServiceNow for Zoom

  Si vous souhaitez intégrer une instance ServiceNow à Zoom, reportez-vous à ServiceNow for Zoom pour obtenir des informations complètes.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les tables installées avec Services de collaboration, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Services de collaboration

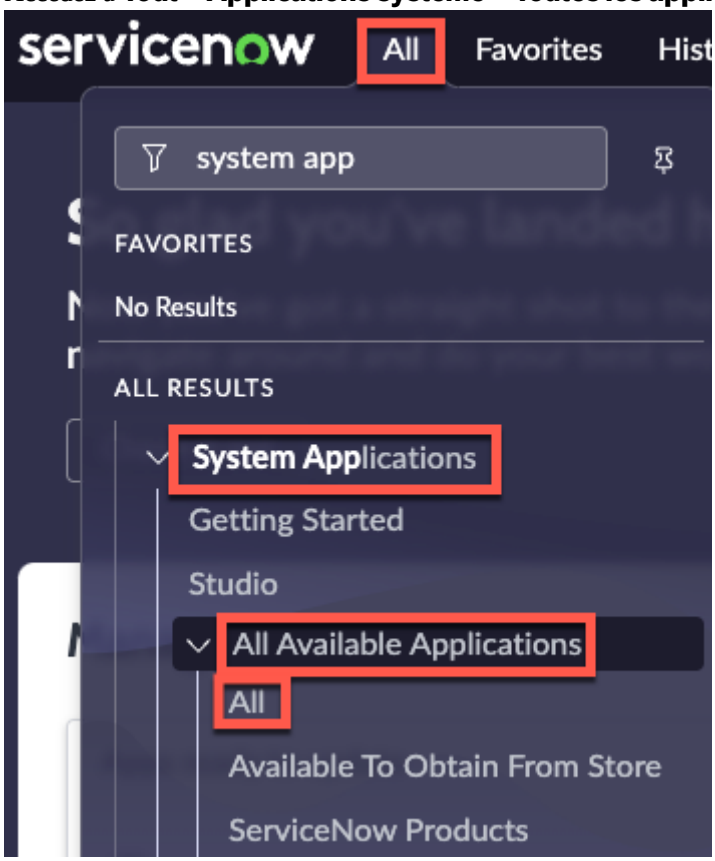
.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application ().

   Vous pouvez rechercher l’application à l’aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer .

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Services de collaboration

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Services de collaboration.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Remarque :
les tables sont installées lorsque vous activez le module d'extension Task Communications Management (com.snc.task_communication_management).

Table	Description
Définition des canaux de communication : Slack [comm_channel_def_slack]	Étend la table Définition des canaux de communication [comm_channel_definition].
Canal de communication : Slack [comm_channel_slack]	Étend la table Définition des canaux de communication [comm_channel_definition].
Plan de communication : données de service de collaboration [comm_plan_collab_data]	Stocke les données associées au service de collaboration.

Configuration de Slack pour la communication

Le spoke Slack nécessite la création d'une application personnalisée sur votre compte Slack pour générer des jetons OAuth 2.0 pour le spoke Slack.

Pour en savoir plus, consultez Configurer un spoke Slack .

Configurer Slack comme canal de communication pour une tâche de communication

Configurez Slack comme mode de communication pour une tâche de communication afin d'envoyer des messages directs aux utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Définitions de plan de communication**.
2. Ouvrez le plan de communication auquel vous souhaitez ajouter Slack comme canal de communication pour une tâche de communication.
3. Ouvrez la définition de la tâche de communication à laquelle vous souhaitez ajouter Slack comme mode de communication.
4. Cliquez sur les liens connexes **Ajouter un canal – Slack**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Slack est ajouté comme canal de communication pour la tâche de communication.

Importer des messages à partir d'un incident

Vous pouvez importer des messages à partir d'un canal Slack pour un incident et les ajouter dans les **commentaires** afin de stocker tous les messages importants dans l'instance ServiceNow®.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_incident_write, itil ou admin
- Vous devez être membre du canal Slack privé pour importer des messages à partir du canal privé.
- Votre ID d'e-mail ServiceNow® doit être associé à votre compte Slack.
- Cette fonctionnalité est compatible avec :
  - Application de l'App Store Services de collaboration, version minimum 3.04
  - Application de l'App Store Black, version minimum 1.4.x

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'importation des messages aide les agents à consulter l'historique de l'incident et permet au demandeur de voir toutes les discussions sur son incident au même endroit. Les informations requises pour l'examen post-ticket et les processus d'amélioration continue sont ainsi capturées plus facilement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez l'incident à partir duquel vous souhaitez importer les messages.
3. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les canaux Slack**.

   Le formulaire Afficher les canaux Slack s'affiche. Le formulaire affiche tous les canaux Slack disponibles pour cet incident.

4. Cliquez sur **Importer des messages** pour le canal à partir duquel vous souhaitez importer les messages.

   Le formulaire Importer des messages à partir de Slack s'affiche. Le formulaire affiche tous les messages sur ce canal triés par date.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Importer des messages à partir de Slack

Champ	Description
Rechercher	Champ pour entrer un mot clé et rechercher un message spécifique.
Inclure les threads de réponse dans la recherche	Option permettant d'inclure des threads dans la recherche.
Filtrer par	○ **Partagé par** : les messages sont filtrés en fonction des utilisateurs sélectionnés. ○ **Date** : les messages sont filtrés en fonction des dates de **début** et de **fin** que vous sélectionnez.
Importer des messages en tant que	○ **Commentaires supplémentaires** : les messages seront ajoutés sous Commentaires supplémentaires. ○ **Notes de travail** : les messages sont ajoutés sous Notes de travail.
Inclure les pièces jointes	Option permettant d'inclure les pièces jointes lors de l'importation de messages.

6. Cliquez sur **Importer des messages**.

Flux de processus pour la communication Slack

Collaborez avec les personnes concernées de la console de gestion des incidents majeurs en utilisant Slack pour permettre une communication ouverte et transparente.

Définissez un plan de communication pour gérer le processus de communication. Le plan comprend les tâches à effectuer pour atteindre l'objectif du plan et les personnes concernées que vous devez contacter dans le processus.

Lorsque vous créez des tâches de communication pour un plan, sélectionnez Slack comme mode de communication. Pour savoir comment définir un canal pour une tâche de communication, consultez Définir un canal de communication. En gardant à l'esprit le fait qu'il n'est pas toujours possible de planifier un plan de communication ou une tâche à l'avance, vous pouvez créer un plan de communication et ses tâches ad hoc à partir d'un incident. Lorsqu'un enregistrement de tâche est conforme aux conditions du plan de communication, le plan est joint à l'enregistrement de tâche. Si, pour un incident majeur, un plan de communication est joint à l'incident qui dispose de Slack comme canal de communication pour l'une de ses tâches, vous pouvez envoyer des notifications Slack depuis la console de l'incident majeur.

Remarque :
La communication Slack est une ServiceNowcommunication à sens unique de l'application vers Slack. Les contacts du canal Slack ne peuvent pas répondre à la personne qui a initié la communication Slack. En outre, les utilisateurs du canal Slack doivent être des employés de l'organisation. Par exemple, l'adresse e-mail qu'ils partagent pour prendre part à une collaboration Slack doit être leur adresse e-mail dans cette organisation.

La communication Slack utilise les flux secondaires suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- TCM Slack – Ajouter des utilisateurs au canal
- TCM Slack – Archiver un canal
- TCM Slack – Créer un canal
- TCM Slack – Envoyer un message
- TCM Slack – Supprimer l'utilisateur du canal

Communication Slack via la console

- Dans la console des incidents majeurs, sous l'onglet **Communiquer**, vous pouvez trouver toutes les tâches de communication du plan.
- Pour la tâche pour laquelle vous avez sélectionné Slack comme canal, vous pouvez cliquer sur **Composer** pour démarrer une communication Slack. Pour en savoir plus sur la création d'un plan de communication, reportez-vous à Ajouter un plan de communication à partir de la console des incidents majeurs.
- Dans la boîte de dialogue, le champ **À** inclut les contacts que vous avez ajoutés lors de la création du contact de communication pour le plan.
- Le champ **Message** comprend le message que vous souhaitez transmettre aux destinataires.

Ajouter une tâche de communication collaborative

Dans une console d'incident majeur, vous pouvez ajouter une tâche de communication collaborative pour collaborer et comprendre l'évolution du plan de communication et de ses tâches connexes.

Avant de commencer

- Rôle requis : major_incident_manager
- Cette fonctionnalité est compatible avec :
  - Application de l'App Store Services de collaboration, version minimum 3.04
  - Application de l'App Store Black, version minimum 1.4.x

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident Incident majeur** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez l'incident auquel vous souhaitez ajouter une tâche de communication collaborative.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**, puis cliquez sur **Ajouter** qui apparaît dans la section Tâches de communication collaborative.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Plan de tâches de communication collaborative s'affiche.

Champ	Description
Plan de communication	Liste permettant de sélectionner un nouveau plan de communication ou de sélectionner un plan existant et d'ajouter des tâches de communication au plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Planifier la description courte	Brève description de la nature du plan de communication.
Brève description de la tâche	Brève description de la nature de la tâche de communication.
Canal	Option pour sélectionner **Messagerie instantanée Slack** comme canal de collaboration.
Fréquence	Fréquence à laquelle une tâche spécifique doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance dans (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée. Pour les tâches récurrentes, elle indique également l'intervalle de temps après lequel la tâche doit se répéter.

6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Dans l'onglet **Gérer les destinataires**, ajoutez les utilisateurs qui doivent être impliqués dans la tâche de communication collaborative d'incident majeur, puis cliquez sur **Ajouter**.

Créer un canal Slack pour une tâche de communication collaborative

Créez un canal Slack pour une tâche de communication collaborative afin de collaborer et de discuter des détails de la tâche de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Incident majeur Ouvrir** .
2. Sélectionnez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
   La section Tâches de communication collaborative s'affiche.
5. Cliquez sur **Lancer** pour la tâche pour laquelle vous souhaitez créer un canal Slack.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de lancement

Champs	Description
Ajouter des participants	Utilisateurs ou groupes individuels que vous souhaitez voir participer au canal.
Recommandé et Sélectionné	Colonnes pour personnaliser votre liste. Sélectionnez les éléments de la colonne **Recommandé** et déplacez-les vers la colonne **Sélectionné** à l'aide de l'icône de flèche droite ( ).
Nom du canal	Nom unique du canal qui le différencie du reste des canaux dans Slack.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Rubrique de canal	Description du but du canal.
Inclure un bref message pour les participants	Bref message que vous souhaitez envoyer aux participants.
Canal privé	Option pour indiquer si le canal Slack est privé ou public.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un canal Slack est créé, et les boutons **Afficher le canal** et **Importer des messages** s'affichent en regard de la tâche.
8. Pour afficher le canal sur Slack, cliquez sur **Afficher le canal**.
9. Pour importer des messages, cliquez sur **Importer des messages**.
   Pour en savoir plus sur l'importation des messages, consultez import-messages-from-incident.

Intégration de Slack : Gestion des incidents

Avec l'intégration de Slack, vous pouvez créer un canal dédié pour que les répondeurs d'incident collaborent au cours d'un incident, permettant ainsi une intégration bidirectionnelle avec Slack. Vous pouvez créer et mettre à jour un incident, afficher des informations telles que les personnes d'astreinte pour un groupe ou afficher la liste des incidents qui vous sont affectés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Compatibilité

L'application de l'App Store Services de collaboration version 2.0.x est compatible avec toutes les versions à partir de la version Paris Patch 3.

Fonctionnalités principales

- Envoyer un message direct à l'appelant
- Affecter l'incident à un utilisateur
- Créer un canal de collaboration pour un incident
- Afficher et joindre un canal à partir d'un incident
- Créer et mettre à jour un incident à l'aide d'une commande à barre oblique
- Afficher les personnes d'astreinte pour un groupe

Configuration requise

- Gestion des incidents (com.snc.incident)
- Module d'extension Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook) version 2.0.x

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Module d'extension Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub (com.sn.slack.ahv2) version 1.3.x et la licence Hub d'intégration nécessaire pour utiliser Slack comme canal de collaboration.

> **Remarque :**
> Le spoke Slack nécessite la création d'une application personnalisée sur votre compte Slack pour générer des jetons OAuth 2.0 pour le spoke Slack. Pour en savoir plus, consultez Configurer un spoke Slack .

Créer un canal Slack pour un incident

Créez un canal Slack privé ou public pour collaborer avec les équipes d'assistance ou envoyer une communication pour tenir les personnes concernées informées des événements.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_incident_write, itil ou admin
- Modules d'extension requis :
  - Module d'extension Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook) version 2.0.x
  - Module d'extension Slack Spoke for ServiceNow Hub d'intégration (com.sn.slack.ahv2) version 1.3.x
- Assurez-vous d'avoir configuré l'interactivité et les raccourcis pour Slack. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'application Slack .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propriété système *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* active la fonctionnalité Slack sur une table de tâches. Par défaut, la valeur est incident. Si vous souhaitez activer la fonctionnalité Slack sur d'autres tables de tâches telles que problem ou change_request, ajoutez les noms de tables dans le champ **Valeur**.

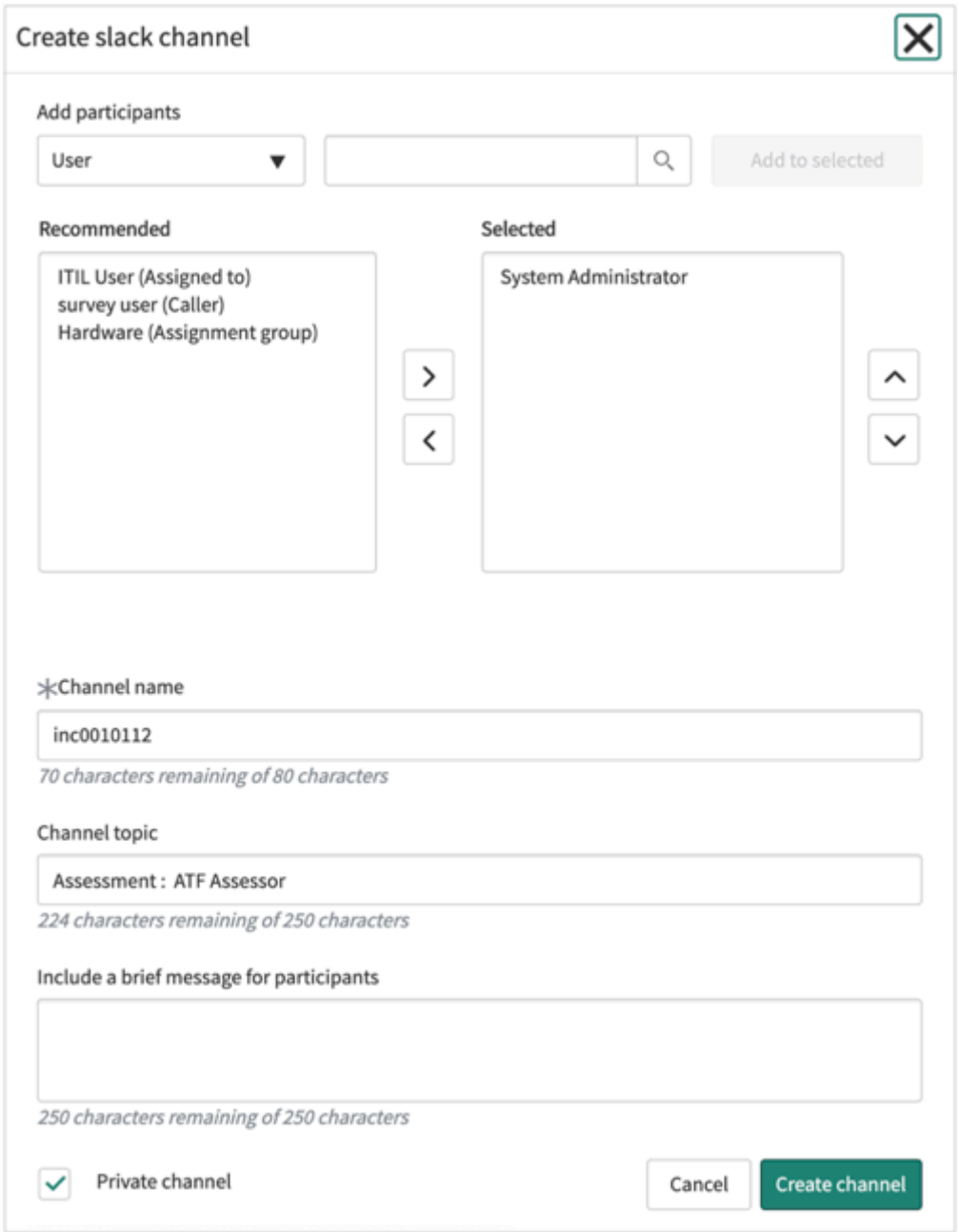
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident actif.
3. Cliquez sur le lien connexe **Créer un canal Slack**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un canal Slack



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un canal Slack

Champs	Description
Ajouter des participants	Utilisateurs ou groupes individuels que vous souhaitez voir participer au canal.
Recommandé et Sélectionné	Colonnes pour personnaliser votre liste. Sélectionnez les éléments de la colonne **Recommandé** et déplacez-les vers la colonne **Sélectionné** à l'aide de l'icône de flèche droite ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Nom du canal	Nom unique du canal qui le différencie du reste des canaux dans Slack.
Rubrique de canal	Description du but du canal.
Inclure un bref message pour les participants	Bref message que vous souhaitez envoyer aux participants.
Canal privé	Option pour indiquer si le canal Slack est privé ou public. Si vous cochez la case, le canal est créé en tant que canal privé. Dans le cas contraire, il est créé en tant que canal public.

5. Cliquez sur **Créer un canal**.
   Un canal Slack est créé et une invitation est envoyée aux participants. Tout utilisateur en double est supprimé de la liste des participants sélectionnés avant l'envoi de la notification. Les participants peuvent cliquer sur **Ignorer** ou **Rejoindre le canal** pour ignorer ou rejoindre un canal Slack.

Afficher et rejoindre un canal Slack à partir d'un incident

Affichez tous les canaux Slack associés à un incident pour savoir si un canal Slack requis existe déjà avant d'en créer un autre. Vous pouvez également importer des messages à partir d'un canal Slack.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_incident_write, itil ou admin
- Modules d'extension requis :
  - Module d'extension Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook) version 2.0.x
  - Module d'extension Slack Spoke for ServiceNow Hub d'intégration (com.sn.slack.ahv2) version 1.3.x

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propriété système *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* active la fonctionnalité Slack sur une table de tâches. Par défaut, la valeur est incident. Si vous souhaitez activer la fonctionnalité Slack sur d'autres tables de tâches telles que problem ou change_request, ajoutez les noms de tables dans le champ **Valeur**.

Remarque :
lorsqu'un incident devient inactif, les canaux Slack associés sont archivés.

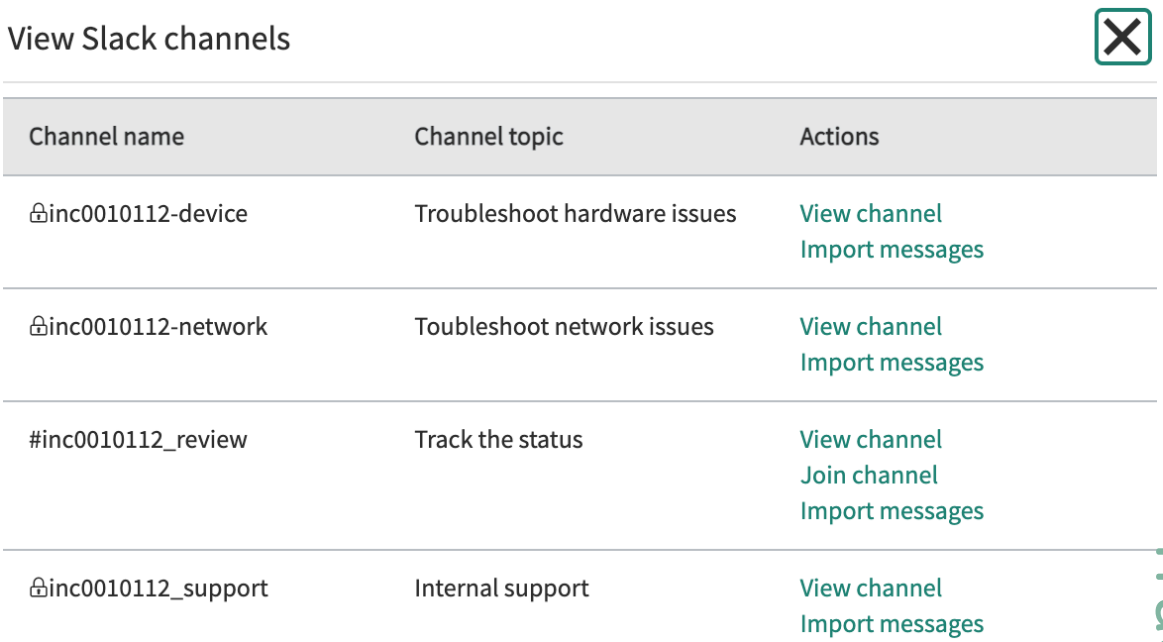
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident actif.
3. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les canaux Slack**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les canaux Slack



Tous les canaux Slack dédiés pour l'incident sont affichés.

Remarque :
L'option **Rejoindre le canal** s'affiche uniquement pour les canaux publics.

4. **Facultatif :** Cliquez sur **Afficher le canal** pour ouvrir le canal Slack.
5. Cliquez sur **Rejoindre le canal** pour rejoindre n'importe quel canal Slack.
6. Pour importer des messages à partir d'un canal Slack, cliquez sur **Importer des messages**.

Ajouter une section de formulaire pour afficher les canaux Slack

Affichez les canaux Slack non archivés à un incident dans la section de formulaire. La section de formulaire vous évite de devoir ouvrir la liste des canaux disponibles manuellement à partir de la liste connexe.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form ou admin

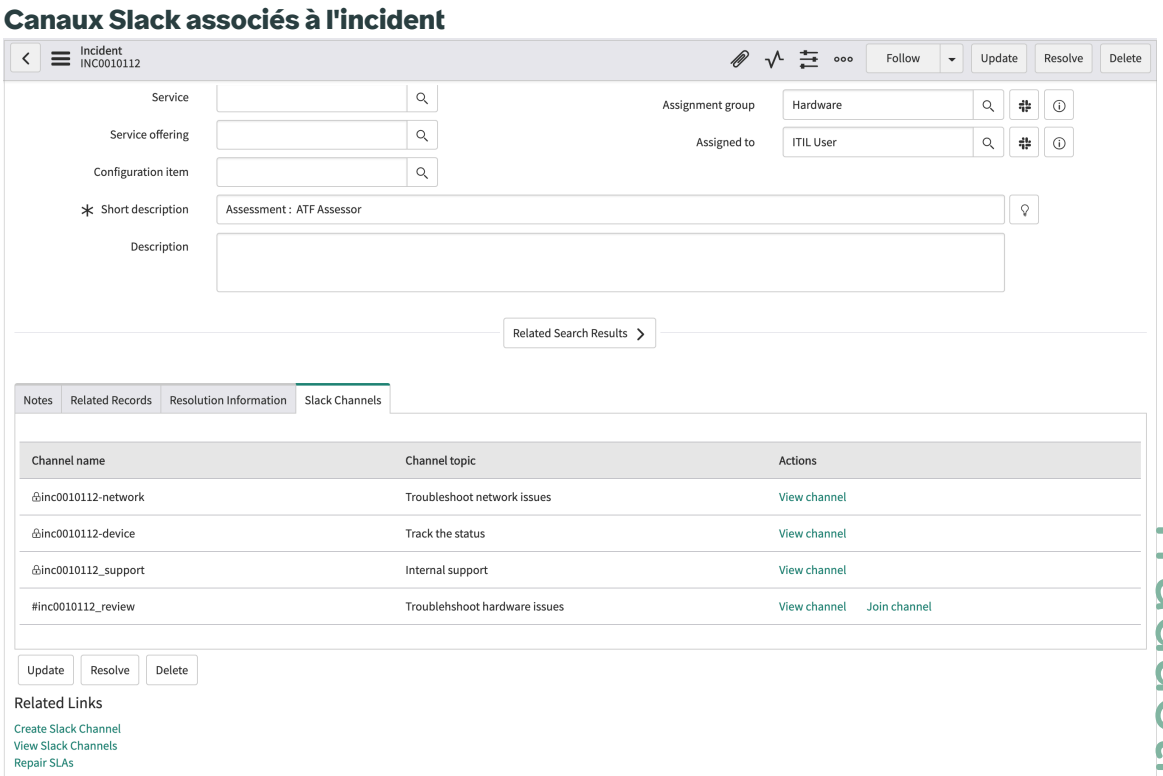
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Cliquez sur l'icône des actions supplémentaires et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer la mise en page de formulaire .
4. Sous **Vue et section de formulaire**, dans le champ **Section**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le champ **Légende de section**, saisissez un nom pour la section comme Canaux Slack et cliquez sur **OK**.
6. Dans la colonne **Disponible**, sélectionnez **Afficher les canaux Slack** et déplacez-les vers la colonne **Sélectionné** à l'aide de l'icône de flèche droite).
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La nouvelle section affiche tous les canaux Slack actifs.



Configurer Slack pour un utilisateur ou un groupe

Configurez Slack à partir d'un incident pour communiquer et collaborer dans les canaux avec un utilisateur ou un groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour activer Slack pour le champ **Groupe d'affectation**, assurez-vous d'avoir installé un canal Slack pour ce groupe. Pour plus d'informations, consultez la section Associer un canal Slack existant à un groupe.

Procédure

1. Téléchargez l'ensemble de mises à jour Fix script to add Slack field decorators afin d'obtenir les scripts correctifs de l'application ServiceNow Store.
2. Importez le fichier de l'ensemble de mises à jour.
   Pour en savoir plus, consultez Importer un ensemble de mises à jour .
3. Accédez à **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
4. Ouvrez le script correctif *`Add Slack Field Decorator`*.
5. **Facultatif :** Dans le champ **Scripts**, modifiez le script pour indiquer la table et le champ pour lequel vous souhaitez activer la communication Slack.
6. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.

   L'icône Slack ( ) apparaît en regard des champs suivants mentionnés dans le script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Appelant**
- **Groupe d'affectation**
- **Affecté à**

Cliquez sur l'icône pour accéder au message direct avec l'utilisateur sur Slack ou le canal Slack d'un groupe d'affectation.

Information associée

Ouvrir Slack à partir d'un incident

Associer un canal Slack existant à un groupe

Associez un canal Slack existant pour rejoindre un groupe d'affectation à partir d'un incident. Les groupes d'affectation sont un excellent moyen de contacter toutes vos personnes concernées simultanément.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_slack_ah_v2.slack_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Slack** > **Cache du canal Slack** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom du canal	Nom du canal Slack existant.
ID de canal	ID unique donné par Slack pour un canal.
Rubrique de canal	Description du but du canal.
Lien de canal	Schéma de l'URI pour le lien profond vers le client Slack natif de l'utilisateur. Exemple : slack://channel?team={TEAM_ID}&id={CHANNEL_ID}, où <TEAM_ID> est l'ID de l'espace de travail Slack et <CHANNEL_ID> est l'ID unique pour le canal Slack. **Remarque :** pour en savoir plus, reportez-vous à Lien profond dans Slack.
ID de documents	Enregistrement de groupe pour lequel le canal est destiné à être utilisé. ○ Table : Groupe [sys_user_group] ○ Document : <Référence à un groupe>
Est archivé	Option pour indiquer si le canal Slack est actif ou inactif.
Est privé	Option pour indiquer si le canal Slack est privé ou public.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : il est fortement recommandé d'associer un canal Slack public. Si le canal est privé, et que vous n'en êtes pas membre, le lien de navigation peut ne pas fonctionner.
Créateur	Utilisateur qui crée l'enregistrement de cache du canal Slack.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Ouvrir Slack à partir d'un incident

Ouvrez Slack à partir d'un incident et envoyez un message à un utilisateur ou à un groupe d'affectation pour échanger des informations sur un incident. Vous n'avez pas besoin de rechercher manuellement un utilisateur dans Slack pour envoyer un message.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_incident_read, sn_incident_write, itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'icône Slack ( ) apparaît pour les champs que vous incluez dans le script correctif. Par exemple, si l'incident du script correctif comprend les champs **Appelant**, **Affecté à** et **Groupe d'affectation**, l'icône s'affiche pour ces champs.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident actif.
3. Cliquez sur l'icône Slack ( ) qui apparaît en regard des champs **Appelant**, **Affecté à** ou **Groupe d'affectation**.
4. Dans la boîte de dialogue Ouvrir Slack, cliquez sur **Ouvrir Slack**.
   Un message direct avec l'utilisateur sur Slack ou sur un canal Slack s'ouvre pour le groupe.

Commandes à barre oblique Slack

Les commandes à barre oblique permettent d'appeler rapidement votre application afin d'effectuer des actions spécifiques à partir de Slack.

Vous devez configurer les commandes à barre oblique pour les exécuter. Seul un utilisateur ayant le rôle sn_incident_write, itil ou admin peut exécuter les commandes.

Commandes à barre oblique

Commandes	Description
/now help	Fournit une liste des commandes ServiceNow disponibles avec description.
/now create incident	Crée un incident avec les entrées fournies par l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commandes à barre oblique (suite)

Commandes	Description
/now list incidents	Répertorie tous les incidents actifs affectés à l'utilisateur.
/now oncall [group name]	Affiche les équipes et les membres qui sont actuellement d'astreinte pour un groupe. **Remarque :** Seul un utilisateur ayant le rôle itil ou admin peut exécuter cette commande.
Commandes à barre oblique qui ne peuvent être exécutées qu'à partir des canaux associés à ServiceNow	
/now comment [comment]	Publie un commentaire dans le champ **Commentaires supplémentaires** de l'incident associé.
/now note [note]	Publie une note dans le champ **Notes de travail** de l'incident associé.
/now assigntome	Affecte l'incident associé à l'utilisateur Slack.
/now assign [@slack_user]	Affecte l'incident associé à un utilisateur spécifique.

Espace de travail de gestion des fournisseurs

Surveillez les performances des fournisseurs de votre entreprise et gérez toutes les informations relatives aux fournisseurs avec ServiceNow® Espace de travail de gestion des fournisseurs. Évaluez les performances de vos fournisseurs à l'aide d'indicateurs clés de performance (KPI) que vous pouvez configurer pour créer des mesures de fournisseur.

Premiers pas

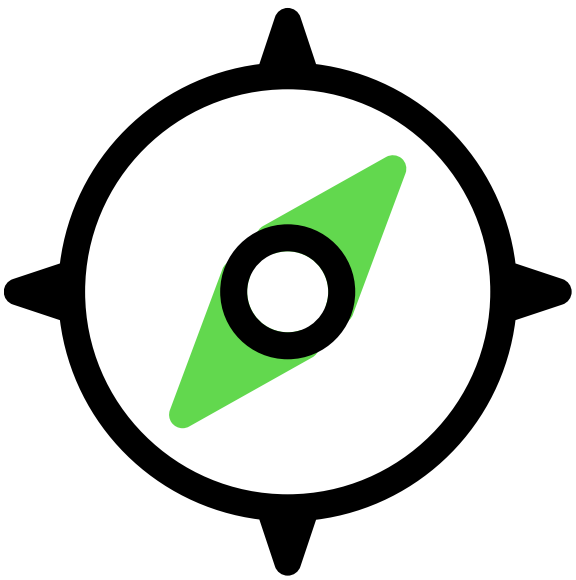
Suivez et analysez la façon dont vos fournisseurs exécutent leurs objectifs et quels domaines nécessitent votre attention depuis un emplacement central unifié. Intégrez les données des applications Gestion des portefeuilles de services (SPM), Gestion des contrats, Assets, SLA Contracts, Gestion des risques du fournisseur et Gestion de l'amélioration continue (CIM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

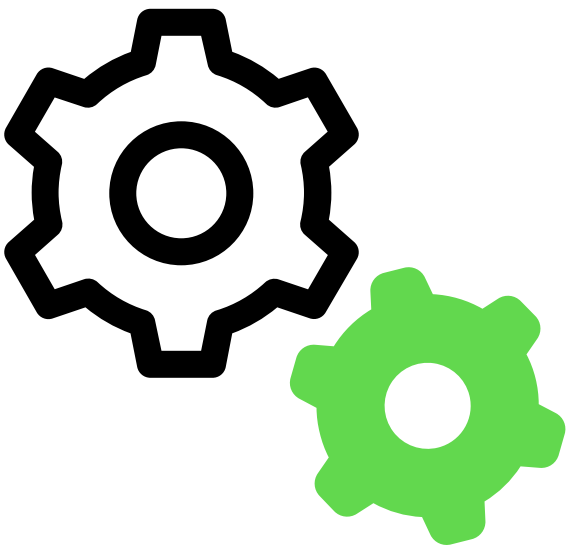
servicenow

Explorer



Surveillez les mesures et analysez l'intégrité de votre fournisseur à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Configurer

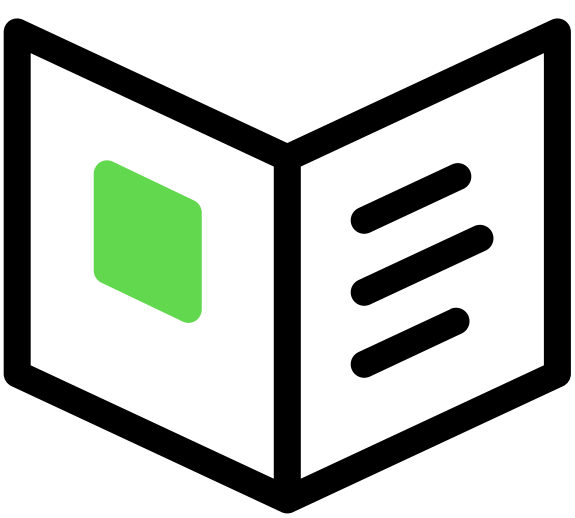


Planifiez et configurez votre implémentation.

Gérer

Gérez toutes les informations relatives aux fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Référencer



Consultez les rôles, les tables, les propriétés et les indicateurs utilisés dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Espace de travail de gestion des fournisseurs

Utilisez Espace de travail de gestion des fournisseurs pour surveiller les mesures et analyser l'intégrité de votre fournisseur depuis une interface utilisateur unique. Obtenez des renseignements lorsque vous comparez les fournisseurs les plus performants et suivez les indemnisations que les fournisseurs vous doivent lorsqu'ils ne respectent pas l'accord de service.

Vue d'ensemble de Espace de travail de gestion des fournisseurs

En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez :

- Organiser vos fournisseurs en groupes de KPI de fournisseurs et analyser leurs performances.
- Pour en savoir plus sur les résultats de vos fournisseurs, comparez-les à d'autres fournisseurs de votre organisation.
- Suivre les indemnisations pour violation des accords de service dues par vos fournisseurs.

Espace de travail de gestion des fournisseurs utilisateurs

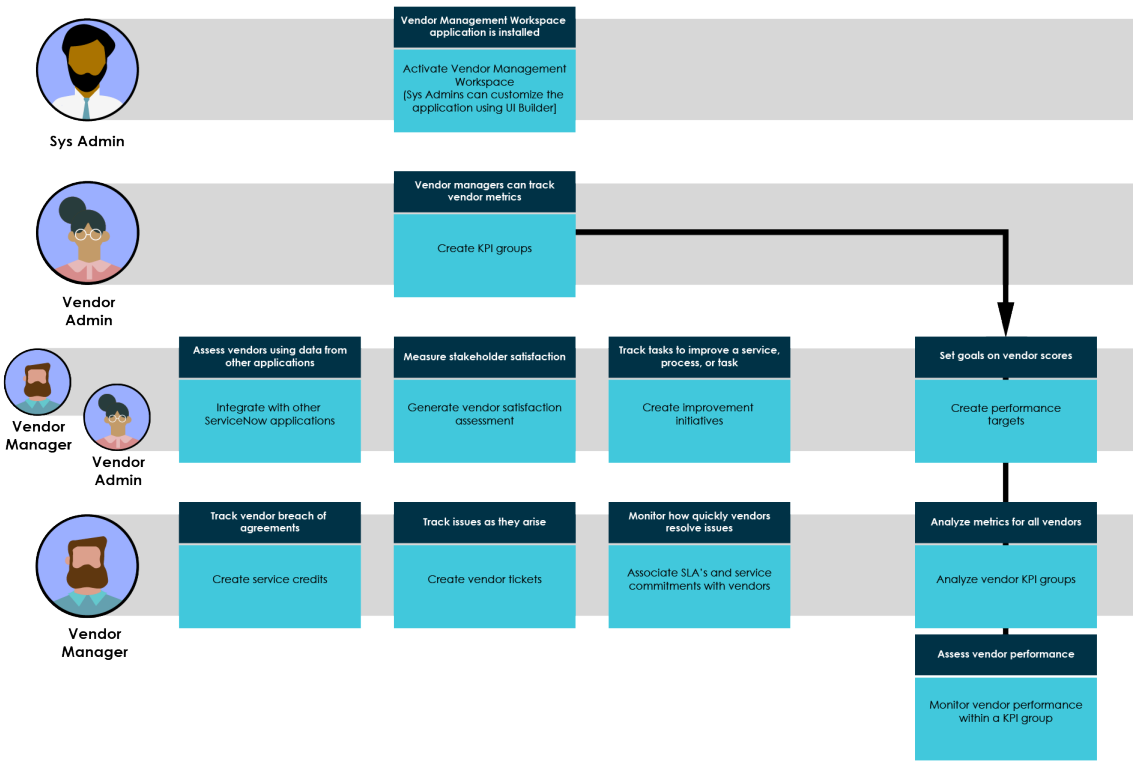
Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur des fournisseurs	Les administrateurs des fournisseurs peuvent ajouter des fournisseurs et configurer des mesures de fournisseur.
Gestionnaire des fournisseurs	Les gestionnaires des fournisseurs utilisent Espace de travail de gestion des fournisseurs pour évaluer l'intégrité des fournisseurs.
Administrateur du générateur d'IU	À l'aide du générateur d'IU, les administrateurs du générateur d'IU peuvent personnaliser Espace de travail de gestion des fournisseurs en fonction des besoins des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Espace de travail de gestion des fournisseurs



Dans ce workflow :

1. Les administrateurs activent Espace de travail de gestion des fournisseurs. L'application est installée après l'activation du module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (sn_itsm_vendor). Les administrateurs des fournisseurs peuvent ensuite configurer l'application pour permettre aux gestionnaires des fournisseurs de l'utiliser.

   Remarque :
   Après avoir activé Espace de travail de gestion des fournisseurs, les administrateurs peuvent également personnaliser Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide de UI Builder .

2. Les administrateurs des fournisseurs peuvent créer des groupes de KPI pour permettre à leurs gestionnaires de suivre les mesures des fournisseurs.
3. Les administrateurs et gestionnaires des fournisseurs peuvent effectuer les actions suivantes :
   - Effectuer une intégration à d'autres applications ServiceNow pour évaluer les fournisseurs qui utilisent des données provenant d'autres applications.
   - Générer une évaluation de la satisfaction du fournisseur afin de mesurer la satisfaction des personnes concernées.
   - Créer des initiatives d'amélioration pour suivre les tâches visant à améliorer un service, un processus ou une tâche.
   - Créer des cibles de performances afin de définir des objectifs visant à atteindre les scores souhaités des fournisseurs.
4. Les gestionnaires des fournisseurs peuvent effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer des crédits de service pour suivre les violations des accords des fournisseurs.
- Créer des tickets du fournisseur pour suivre les problèmes à mesure qu'ils surviennent.
- Associer les SLA et les engagements de service aux fournisseurs pour surveiller la rapidité avec laquelle ces fournisseurs résolvent les problèmes.
- Analyser les mesures des fournisseurs à l'aide des données des groupes de KPI des fournisseurs.
- Surveiller les performances des fournisseurs au sein d'un groupe de KPI et les évaluer.

Espace de travail de gestion des fournisseurs avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Ajoutez des fournisseurs et définissez des mesures des fournisseurs correspondantes pour analyser leurs objectifs de performance.	Configurer Espace de travail de gestion des fournisseurs	Administrateur des fournisseurs
Surveillez les mesures des fournisseurs et évaluez l'intégrité de ces derniers à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Gérer les fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs	Gestionnaire des fournisseurs
Importez des données provenant d'autres applications ServiceNow pour évaluer la relation avec vos fournisseurs.	Intégrer Espace de travail de gestion des fournisseurs avec d'autres applications ServiceNow	Administrateur des fournisseurs
Créez une expérience Web personnalisée dans Espace de travail de gestion des fournisseurs en fonction de vos besoins.	Personnaliser une page Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide de Générateur d'IU	Administrateur, administrateur d'espace de travail ou administrateur Générateur d'IU

Groupes KPI fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Découvrez comment organiser vos fournisseurs en groupes de KPI de fournisseurs. Vous pouvez ensuite définir les indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les performances de tous les fournisseurs au sein de ce groupe de KPI de fournisseurs. Explorez les mesures d'un fournisseur, d'un KPI ou d'un groupe de KPI, le tout à partir d'un emplacement central.

En tant qu'administrateur des fournisseurs, vous pouvez :

- créer un groupe de KPI de fournisseurs pour un ensemble d'indicateurs (KPI) commun que vous utilisez pour mesurer les performances de tous les fournisseurs dans ce groupe ;
- ajouter des KPI au groupe de KPI de fournisseurs ;
- ajouter des fournisseurs que vous souhaitez mesurer à l'aide des KPI ;
- définir des seuils supérieurs et inférieurs pour surveiller l'état de l'indicateur.

En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- analyser les mesures de performance pour les fournisseurs, ainsi que les performances pour les offres de services connexes, les contrats, les initiatives d'amélioration et les définitions de SLA ;
- explorer les fournisseurs, un groupe de KPI ou un KPI afin d'afficher les tendances et les performances historiques.

Comprendre la configuration et l'utilisation de Groupes KPI fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Découvrez comment organiser vos fournisseurs dans Groupes KPI fournisseur. Comprenez comment configurer Groupes KPI fournisseur et comment les scores des fournisseurs sont calculés et affichés dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Configurez et utilisez l'interface configurable Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide du générateur d'interface utilisateur (UIB, User Interface Builder) en cinq étapes simples :

1. Organisez des types similaires de fournisseurs en catégories de groupes de KPI de fournisseurs.
2. Ajoutez un ensemble commun de KPI qui compte le plus pour ce type de fournisseurs.
3. Définissez des seuils supérieurs et inférieurs pour chaque groupe de KPI de fournisseurs afin de surveiller l'état des KPI.
4. Ajoutez des fournisseurs aux groupes de KPI.

   Pour en savoir plus sur la configuration des groupes de KPI, consultez Créer des groupes de KPI pour suivre les mesures de vos fournisseurs.

5. Analysez l'intégrité des fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs. Pour en savoir plus sur l'utilisation de Espace de travail de gestion des fournisseurs, consultez Utiliser Espace de travail de gestion des fournisseurs dans l'espace de travail UIB.

Information associée

Exemple : configuration de l'espace de travail de gestion des fournisseurs

Exemple de configuration de Espace de travail de gestion des fournisseurs

Découvrez comment créer des groupes de KPI avec Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide d'un exemple.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Supposons qu'un gestionnaire des fournisseurs souhaite créer un groupe de KPI de fournisseurs pour tous ses fournisseurs de logiciels. Le gestionnaire souhaite associer des KPI au groupe de KPI de fournisseurs pour mesurer les performances de tous les fournisseurs du groupe de KPI de fournisseurs.

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à **Vendor Management** > **Configuration** > **Groupes de KPI**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Créez un groupe de KPI de fournisseurs pour les fournisseurs de logiciels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Dans le champ **Nom**, saisissez Logiciel.

ii. Dans le champ **Description**, saisissez une description. Par exemple : « Ce groupe de KPI est destiné aux fournisseurs de logiciels ».

iii. Dans le menu **Type**, sélectionnez **Fournisseurs**.

iv. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

2. Associez trois KPI au groupe de KPI de fournisseurs pour évaluer les fournisseurs de logiciels de ce groupe.

   a. Dans la liste connexe KPI, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Dans le champ **KPI**, cliquez sur l'icône de recherche, sélectionnez chacun des indicateurs énumérés ci-dessous, puis cliquez sur **Envoyer** pour ajouter les KPI au groupe.

      - Satisfaction du fournisseur avec l'agrégat d'affichage réglé sur Moyen.
      - Éléments de demande du fournisseur.
      - Nombre total d'incidents créés avec l'agrégat d'affichage réglé sur Somme.

3. Ajoutez une valeur de poids, qui représente l'ordre relatif d'importance, pour chaque KPI qui contribue au score du fournisseur.

   - Pour la Satisfaction du fournisseur, définissez la valeur de poids sur 60.
   - Pour Éléments de demande de stabilité moyenne, définissez la valeur de pondération sur 40.
   - Pour le Nombre total d'incidents créés, définissez la valeur de poids sur 0. Cela signifie que cet indicateur ne contribue pas au calcul du score du fournisseur.

   Le poids combiné de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI doit être égal à 100. Si le poids combiné est supérieur ou inférieur à 100, les indicateurs doivent être ajustés de manière proportionnelle pour atteindre un total de 100.

4. Associez des seuils au groupe de KPI.
   Définissez une plage pour les valeurs de seuil et attribuez un état à chaque plage. Par exemple, vous pouvez définir le seuil inférieur sur 0 et le seuil supérieur sur 60 et définir l'état comme critique.

   Une couleur est associée par défaut à chaque plage. Lorsque le score du fournisseur est calculé pour les fournisseurs du groupe de KPI de fournisseurs, le score affiche la couleur de surlignage associée à la plage du seuil dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

   Par exemple :

   a. Dans la liste connexe Seuils de groupes de KPI, cliquez sur **Nouveau**.

      - Dans le champ **Seuil inférieur**, saisissez 0.
      - Dans le champ **Seuil supérieur**, saisissez 60.
      - Dans le menu **État**, sélectionnez **Critique**.
      - Dans le champ **Ordre**, saisissez 200.

   b. Cliquez sur **Envoyer**.

   Voici un autre exemple qui montre que si les valeurs de seuil se chevauchent entre deux plages différentes, la préférence sera donnée à celle ayant un numéro d'ordre inférieur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Seuils de groupes de KPI, cliquez sur **Nouveau**.

- Dans le champ **Seuil inférieur**, saisissez 50.
- Dans le champ **Seuil supérieur**, saisissez 80.
- Dans le menu **État**, sélectionnez **Modéré**.
- Dans le champ **Ordre**, saisissez 300.

b. Cliquez sur **Envoyer**.

Étant donné que la valeur de seuil du groupe de KPI de 60 chevauche les deux ensembles de seuils fixés ci-dessus, la préférence est donnée au seuil du groupe de KPI avec l'état Critique, car il dispose d'un numéro d'ordre inférieur. Par conséquent, si le seuil de KPI a une valeur de 60, la couleur de surlignage pour cette valeur est celle définie pour l'état Critique dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

5. Ajoutez des seuils pour les KPI individuels.

Une fois les seuils fixés, vous pouvez afficher les valeurs de KPI dans des couleurs de surlignage qui correspondent à chaque plage de seuil pour le KPI dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

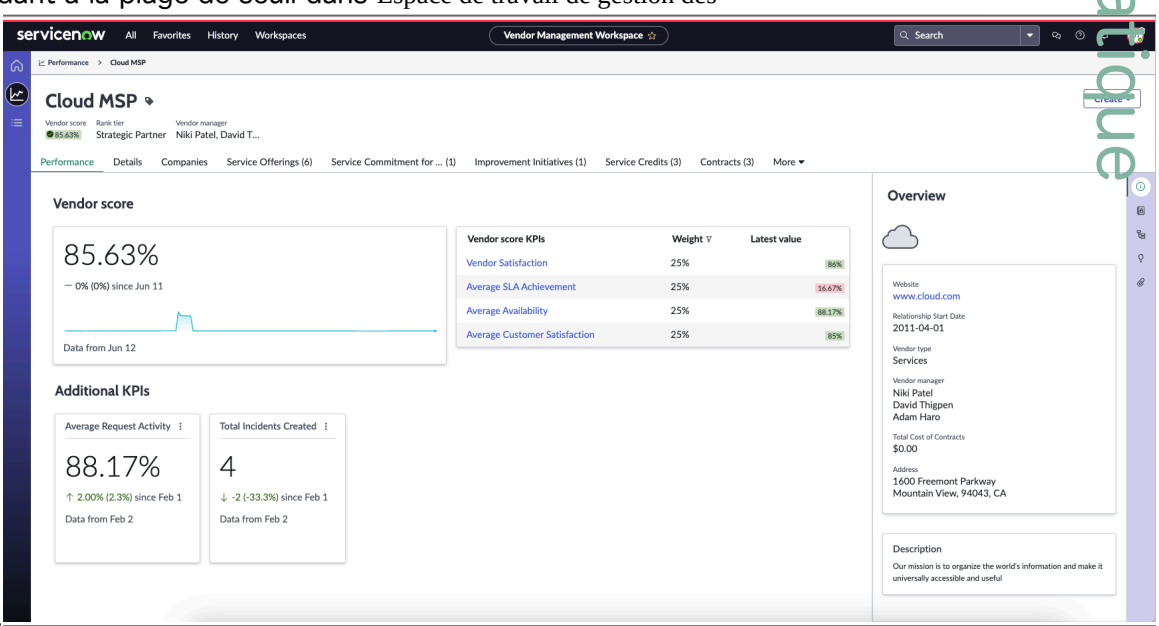
a. Dans la liste connexe des KPI, cliquez sur l'icône d'aperçu à côté du KPI pour lequel vous souhaitez définir le seuil, puis cliquez sur **Enregistrement ouvert**.

b. Dans la liste connexe Seuils KPI, cliquez sur **Nouveau**.

- Dans le champ **Seuil inférieur**, saisissez 60.
- Dans le champ **Seuil supérieur**, saisissez 80.
- Dans le menu **État**, sélectionnez **Modéré**.
- Dans le champ **Ordre**, saisissez 300.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Les valeurs de seuil pour le KPI sont surlignées avec la couleur correspondant à la plage de seuil dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.



6. Ajoutez des fournisseurs au groupe de KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Fournisseurs, cliquez sur **Modifier**.

b. Ajoutez les fournisseurs que vous souhaitez ajouter au groupe de KPI, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Indicateurs de la réussite des fournisseurs dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Pour en savoir plus sur les résultats de vos fournisseurs, comparez-les à d'autres fournisseurs de votre organisation. À l'aide du test Chi carré, découvrez quels attributs contribuent à la réussite de vos fournisseurs.

Important :
Vous devez installer le module d'extension Indicateurs de la réussite (com.snc.vendor.insights) séparément via ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Vous pouvez également découvrir quelles caractéristiques communes contribuent aux performances élevées. Identifiez les écarts qui pourraient améliorer les performances de vos fournisseurs et créez des initiatives d'amélioration en fonction de ces connaissances. L'application Indicateurs de la réussite des fournisseurs comprend les cinq modules suivants :

Nom du module	Description
Attributs	Identifiez et définissez les attributs qui peuvent avoir une corrélation avec le succès des performances du fournisseur. Les attributs sont des points de données clés tels que l'emplacement géographique ou les coûts des contrats. Pour les attributs disponibles par défaut avec votre application, consultez la rubrique Attributs installés avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs.
Exécutions	Affiche la table et les conditions de filtre en fonction de la tâche planifiée qui est exécutée pour collecter les données de comparaison.
Entrées	Collecte les données dérivées des attributs spécifiques d'un fournisseur lorsque la tâche planifiée est exécutée.
Résultats	Affiche des attributs performants en fonction des entrées à l'aide de la Intelligence prédictive.
Propriétés	Propriétés pour collecter des données de comparaison. Pour plus d'informations sur les propriétés de Indicateurs de la réussite des fournisseurs, consultez la rubrique Propriétés installées avec Indicateurs de la réussite des fournisseurs.

En tant qu'administrateur des fournisseurs, vous pouvez :

- configurer les attributs pour les indicateurs de la réussite des fournisseurs afin de comparer les caractéristiques communes aux fournisseurs les plus performants ;
- exécuter une tâche prévue pour collecter des données d'attribut et générer des résultats qui peuvent être consultés sur Espace de travail de gestion des fournisseurs.

En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez :

- comprendre les attributs utilisés pour comparer les fournisseurs ;
- analyser le classement de vos fournisseurs par rapport aux mêmes attributs, en comparaison avec tous les autres fournisseurs de votre organisation ;
- obtenir un aperçu des attributs qui contribuent au succès des fournisseurs performants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configurer Indicateurs de la réussite des fournisseurs

Comparer les caractéristiques de vos fournisseurs à des fournisseurs performants

Crédits de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Suivez et gérez les indemnisations que les fournisseurs doivent à votre organisation lorsqu'ils ne respectent pas l'accord de service conclu avec vous.

À l'aide des crédits de service, vous pouvez :

- suivre les indemnisations pour chaque violation de l'accord de service commise par le fournisseur ;
- analyser l'effet cumulatif de plusieurs violations commises par le même fournisseur à partir d'un seul emplacement ;
- déterminer les crédits que les fournisseurs vous doivent en fonction du nombre de violations ou de la durée de chaque violation ;
- supprimer les crédits que vous avez récupérés, ce qui calcule automatiquement le montant que le fournisseur a remboursé et le montant restant dû à votre organisation, le cas échéant ;
- associer les violations de l'accord de service en fonction d'une panne, d'un incident, d'une disponibilité du service ou pour le fournisseur ;
- créer des tickets de fournisseur pour surveiller et résoudre les problèmes liés à vos produits et services. Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Information associée

Créer un crédit de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurer Espace de travail de gestion des fournisseurs

Planifiez et configurez votre implémentation Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Vue d'ensemble de la configuration

Utilisez Espace de travail de gestion des fournisseurs pour créer des fournisseurs, des crédits de service ou des tickets du fournisseur, ainsi que pour configurer Indicateurs de la réussite des fournisseurs.

Recherchez les tâches à accomplir pour configurer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Avantage	Tâche
Activez Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs
Clonez une page Espace de travail de gestion des fournisseurs existante et personnalisez-la.	Personnaliser une page Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide de Générateur d'IU
Ajoutez un fournisseur à Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Créer un fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Générez l'**Évaluation de la satisfaction du fournisseur** pour évaluer la satisfaction des	Générer l'évaluation de la satisfaction du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Tâche
personnes concernées à l'égard des fournisseurs avec lesquels elles collaborent.	
Créez des groupes de KPI pour le suivi des mesures relatives aux fournisseurs.	Créer des groupes de KPI pour suivre les mesures de vos fournisseurs
Créez des initiatives d'amélioration dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Créer une amélioration dans Espace de travail de gestion des fournisseurs
Créez un crédit de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Créer un crédit de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs
Intégrez à Gestion des risques liés aux tiers.	Configuring Third-party Risk Management

Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs

Le module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (sn_itsm_vendor) est disponible avec le package d'abonnement ITSM Pro. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modules d'extension de Espace de travail de gestion des fournisseurs

Module d'extension	Description
Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (sn_itsm_vendor) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store .	Active le module d'extension Analyse des performances Premium pour Gestion des services (com.snc.pa.premium.service_management) qui ajoute les fonctionnalités suivantes à Espace de travail de gestion des fournisseurs : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements. • Créer des widgets d'analyse de texte. • Utiliser Analyse des performances avec des données externes. • Préserver les scores de performance au-delà de 180 jours. Active le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim). Ce module d'extension vous permet de surveiller les initiatives d'amélioration continue entreprises par vos fournisseurs.
Indicateurs de la réussite des fournisseurs (com.snc.vendor.insights)	Active les indicateurs de réussite et ajoute les fonctionnalités suivantes pour avoir un aperçu des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de Espace de travail de gestion des fournisseurs (suite)

Module d'extension	Description
Important : Il est prévu que ce module d'extension ne soit plus disponible après le 1er août 2024. Ce module sera masqué et ne pourra plus être activé ; il sera toujours pris en charge pour les clients existants et les nouveaux clients pourront poursuivre leur travail sans interruption. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] .	résultats de vos fournisseurs par rapport à ceux d'autres fournisseurs de votre organisation.
Vendor Management Mobile (sn_vendor_mobile) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store .	Active l'application Vendor Agent mobile.

Vous pouvez également intégrer Espace de travail de gestion des fournisseurs avec l'application Gestion des risques du fournisseur lorsque vous activez le module d'extension Gestion des risques du fournisseur (app-vendor-risk-management).

Si vous avez téléchargé l'application Gestion des risques du fournisseur disponible dans le ServiceNow Store, vous pouvez afficher l'évaluation du risque pour vos fournisseurs. Pour en savoir plus sur le téléchargement de l'application Gestion des risques du fournisseur, consultez Download a GRC application from the ServiceNow Store for the first time .

Lorsque vous activez le module d'extension GRC : Espace de travail de Gestion des risques du fournisseur (sn_vrm_ws) à partir du ServiceNow Store, vous pouvez afficher Espace de travail Risque du fournisseur dans l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser une page Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide de Générateur d'IU

Clonez une variante de page Espace de travail de gestion des fournisseurs existante et personnalisez-la en fonction de vos besoins à l'aide de Générateur d'IU.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les pages et variantes de page Générateur d'IU sont en lecture seule. Vous pouvez copier une variante de page, puis la personnaliser. Vous pouvez créer votre propre variante de page ou utiliser un modèle de page. Pour en savoir plus, consultez Créer une variante de page .

Remarque :
une fois que vous avez copié et personnalisé une variante de page, les mises à jour automatiques appliquées à la variante de page en lecture seule d'origine ne sont pas appliquées à la variante de page que vous avez personnalisée.

Pour ouvrir votre expérience d'espace de travail configurable dans Générateur d'IU, consultez Open a Configurable Workspace experience in UI Builder .

Pour obtenir la liste de tous les espaces de travail proposés par ServiceNow pour cibler des utilisateurs spécifiques, consultez List of workspaces .

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Générateur d'IU**.
2. Dans l'écran Générateur d'IU, sélectionnez **Espace de travail de gestion des fournisseurs**.
3. Dans le menu **Page**, sélectionnez la page que vous souhaitez modifier.
4. Dans la section **Variantes**, sélectionnez l'icône de menu ( ) de la variante que vous souhaitez copier, puis sélectionnez **Dupliquer**.
5. Dans la variante que vous avez dupliquée, sélectionnez l'icône de menu ( ), puis **Modifier les paramètres de la variante de page**.
6. Dans la fenêtre contextuelle Modifier les paramètres, procédez comme suit :
   - Dans le champ **Nom de la variante**, donnez un nom unique à la variante.
   - Si vous souhaitez utiliser un modèle de page différent, sélectionnez-le dans le champ **Modèle de page**.
   - Sélectionnez **Enregistrer** pour conserver les modifications.

     Si vous ne souhaitez effectuer aucune mise à jour, sélectionnez **Annuler** ; sélectionnez **Supprimer** pour supprimer la variante.
7. Sélectionnez l'icône de menu ( ), puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
   - Pour ajouter ou modifier des conditions de variante, dans le champ **Conditions de variante**, ajoutez les conditions de votre choix pour la variante.
   - Pour afficher la variante dans Espace de travail de gestion des fournisseurs, dans le champ **Ordre**, définissez le numéro d'ordre de votre choix.
8. Sélectionnez **Terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

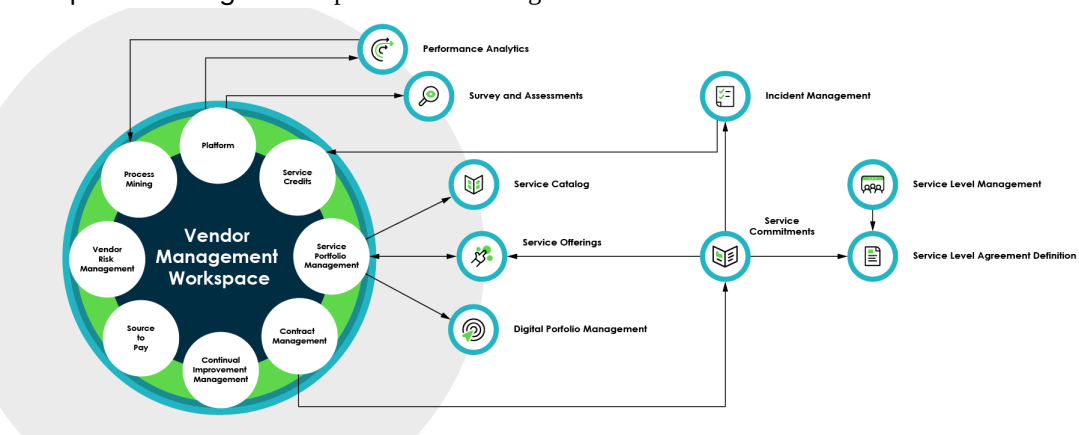
Information associée

Configuring the Next Experience UI

Intégrer Espace de travail de gestion des fournisseurs avec d'autres applications ServiceNow

Importez des données provenant d'autres applications ServiceNow pour évaluer la relation avec vos fournisseurs.

L'image montre une vue complète de toutes les applications que vous pouvez intégrer à Espace de travail de gestion des fournisseurs.



Cette table fournit une description de chaque application pouvant être intégrée à Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Applications d'intégration à l'Espace de travail de gestion des fournisseurs

Application	Description
Gestion de l'amélioration continue	Surveillez, planifiez et mesurez les processus et fonctions des fournisseurs de votre organisation. Pour suivre les améliorations de performance ou les initiatives d'optimisation, affichez les initiatives d'amélioration continue auxquelles un fournisseur s'est engagé.
Gestion des contrats	Gérez les accords de fournisseur contraignants entre deux parties. Découvrez le nombre de contrats actifs qu'un fournisseur détient afin d'évaluer son impact financier sur votre société.
Opérations de Source-to-Pay	Intégrez les fournisseurs à l'aide de la référence de table de fournisseur sur la table core_company.
Gestion des risques du fournisseur	Surveillez les risques associés aux relations avec les fournisseurs et les tiers. Utilisez un processus centralisé pour visualiser et gérer les risques associés à votre portefeuille de fournisseurs, et terminer l'évaluation et le cycle de vie des rattrapages.
Exploration de processus	Découvrez les inefficacités de vos processus business et optimisez-les.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications d'intégration à l'Espace de travail de gestion des fournisseurs (suite)

Application	Description
Crédits de service	Suivez et gérez les indemnisations que les fournisseurs doivent à votre organisation lorsqu'ils ne respectent pas l'accord de service conclu avec vous.
Gestion des portefeuilles de services	Documentez et gérez les services des fournisseurs à l'aide d'un format structuré et normalisé.
Évaluations et Enquêtes	Évaluez la satisfaction des personnes concernées à l'égard des fournisseurs avec qui elles collaborent.
Analyse des performances	Gérez les mesures des principaux fournisseurs à l'aide d'un tableau de bord.
Gestion des incidents	Restaurez les opérations normales des services offerts par les fournisseurs tout en minimisant l'impact sur l'entreprise.
Catalogue de services	Demandez des éléments de catalogue au fournisseur à l'aide du libre-service.
Offres de service	Affinez les services du fournisseur en fonction d'un besoin professionnel spécifique. Identifiez les offres de services actives et les fournisseurs de services uniques associés à vos fournisseurs. Utilisez ces informations pour évaluer l'impact d'un fournisseur sur votre entreprise.
Gestion des portefeuilles numériques (DPM)	Gérez les solutions telles que le service et les offres de service à partir d'un seul emplacement.
Engagement de service	Services d'un fournisseur spécifique qui définissent les caractéristiques uniques d'une offre de service.
Gestion des niveaux de service	Gérez les exigences des fournisseurs sur les SLA convenus. Découvrez le nombre de définitions de SLA actives qu'un fournisseur possède pour surveiller ses accords sur les niveaux de service avec votre société.
Définition des accords sur les niveaux de service	Gérez les définitions de SLA des fournisseurs.

Traduction automatique

Prise en charge du navigateur pour les espaces de travail

Important :
En raison de problèmes de performances importants, ServiceNow recommande aux clients de ne plus utiliser Internet Explorer 11. Pour plus d'informations, consultez l'article KB0683275 de la base de connaissances.

Créer un fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Ajoutez des fournisseurs à votre liste existante ou modifiez les informations actuelles relatives aux fournisseurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin ou sn_vlm.vendor_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez les informations à inclure dans un enregistrement de fournisseur. Par exemple, les informations de contact et de contrat, le gestionnaire des fournisseurs affecté et les critères d'évaluation.

Remarque :
seuls les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent créer un enregistrement de fournisseur. Les utilisateurs disposant du rôle sn_vlm.vendor_manager peuvent modifier les enregistrements de fournisseur existants.

Pour les administrateurs, la création d'un enregistrement de fournisseur implique simplement l'ajout d'informations générales le concernant dans un nouvel enregistrement (par ex. ses nom et adresse), ou la mise à jour de la liste. Les gestionnaires des fournisseurs peuvent ensuite définir l'enregistrement en ajoutant des détails plus spécifiques sur le fournisseur, tels que le nom de son gestionnaire, l'état dans lequel le fournisseur se trouve, des contacts internes et externes, etc.

Avant de définir l'enregistrement du fournisseur, les gestionnaires peuvent examiner le formulaire de société, ainsi que planifier et collecter toutes les informations pertinentes sur le fournisseur.

Procédure

1. Pour créer un nouveau fournisseur, les administrateurs accèdent à **Vendor Management** > **Tous les fournisseurs** et cliquent sur **Nouveau**.
   De même, pour modifier l'enregistrement d'un fournisseur existant, les gestionnaires cliquent sur son nom pour ouvrir le formulaire de société. Ajoutez ou modifiez les données de champ du formulaire en fonction de vos besoins. Pour supprimer un fournisseur existant, cliquez sur le bouton **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
2. Renseignez les champs de formulaire comme il convient.

Formulaire de société

Champ	Description
Nom	Fournisseur assurant ce service. En général, il s'agit du nom de la société.
État du fournisseur	État du fournisseur.
Site web	URL du site Web du fournisseur.
Niveau de rang	Classement qui représente l'opinion de l'organisation concernant les produits de ce fournisseur.
Gestionnaire des fournisseurs	Personne qui gère le fournisseur. Ajoutez-vous en tant que gestionnaire ou cliquez sur l'icône de verrou pour ajouter un ou plusieurs utilisateurs en tant que gestionnaires des fournisseurs. **Remarque :** sélectionnez uniquement les utilisateurs disposant du rôle sn_vlm.vendor_manager.
Propriétaire de l'entreprise	Personne propriétaire de la société du fournisseur.
Société parente	Société parente du fournisseur.
Notes	Informations supplémentaires sur le fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Onglet Général	
Type de fournisseur	Type d’activité qui s’applique au fournisseur, par exemple, service, matériel ou logiciel.
Fournisseur	Case à cocher sélectionnée par défaut afin que cette société soit reconnue comme fournisseur dans le système.
Fabricant	Cochez cette case pour indiquer si cette société est un fabricant.
Nbre d'employés	Nombre d'employés du fournisseur.
Date de début de la relation	Date à laquelle vous avez commencé à travailler avec le fournisseur.
Image de bannière	Image à afficher dans l'en-tête du tableau de résultats du fournisseur. Il s'agit généralement du logo de sa société. **Remarque :** L’image doit avoir une résolution d’environ 60 à 70 pixels et présenter l’un des formats de fichier suivants : .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg ou .ico.
Texte de la bannière	Texte du tableau de résultats du fournisseur, par exemple le slogan de la société.
Abonnés uniques	Nombre total d’abonnés au produit proposé par le fournisseur.
Onglet Emplacement	
Rue	Nom de la rue où se trouve le fournisseur.
Ville	Nom de la ville où se trouve le fournisseur.
État / Province	Nom de l'état ou de la province où se trouve le fournisseur.
Code postal	Code postal de la ville du fournisseur.
Pays	Pays où se trouve le fournisseur.
Téléphone	Numéro de contact principal du fournisseur.
Télécopie	Numéro de fax du fournisseur.
Latitude	Coordonnées géographiques latitudinales de l'emplacement du fournisseur.
Longitude	Coordonnées géographiques longitudinales de l'emplacement du fournisseur.
Onglet Finances	
Coté en bourse	Cochez la case indiquant si le fournisseur est une société cotée en bourse.
Code mnémonique	Code mnémonique du fournisseur.
Cotation	Cotation du fournisseur.
Coût total des contrats	Coût de tous les contrats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Chiffre d'affaires annuel	Chiffre d'affaires annuel généré par le fournisseur.
Capitalisation boursière	Capitalisation boursière du fournisseur.
Profit	Marge bénéficiaire du fournisseur.
Exercice fiscal	Date à laquelle l'exercice du fournisseur prend fin. Cliquez sur l'icône de calendrier pour sélectionner la date.

3. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris dans l'en-tête pour sauvegarder le nouvel enregistrement de fournisseur.
   Les listes et liens connexes suivants s'affichent.

Champ	Description
Liens connexes	
Créer un crédit de service	Crédit que le fournisseur doit à votre organisation en raison d'une violation de contrat de service d'entreprise. Cliquez ici pour créer un crédit de service si nécessaire.
Afficher le profil du fournisseur	Informations générales, y compris les mesures de performance, sur le fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Sociétés	Nom des sociétés que vous souhaitez associer au fournisseur.
Offres de service	Services aux entreprises proposés par ce fournisseur.
Engagement de service pour le fournisseur	Engagements de service négociés avec le fournisseur. Par exemple, un fournisseur de services dans le cloud s'engage à offrir une durée d'activité de 95 %.
Initiatives d'amélioration	Initiatives d'amélioration associées au fournisseur.
Crédits de service	Crédits de service associés au fournisseur.
Contrats	Contrats établis avec le fournisseur et statut du contrat.
Définitions de SLA	Définitions de SLA associées au fournisseur.
Éléments de catalogue du fournisseur	Éléments de catalogue du fournisseur que les utilisateurs peuvent commander.
Parties prenantes fournisseur	Personnes concernées associées au fournisseur via l'application Enquêtes et évaluations.
Modèles de produits	Modèles de produits liés au fournisseur, pour les fournisseurs désignés comme fabricants.
Actifs	Actifs achetés auprès du fournisseur qui sont disponibles pour être affectés et utilisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur un onglet de liste connexe pour afficher les informations existantes ou sur **Nouveau** dans une liste connexe pour créer un enregistrement.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour sauvegarder votre enregistrement de fournisseur ou cliquez sur **Mettre à jour** après avoir modifié un enregistrement fournisseur.

Générer l'évaluation de la satisfaction du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Utilisez Évaluations et Enquêtes pour évaluer la satisfaction des personnes concernées à l'égard des fournisseurs avec lesquels elles collaborent. Générez des évaluations à l'aide du type de mesure Évaluation de satisfaction du fournisseur fournit avec l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou sn_vlm.vendor_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le type de mesure **Vendor Satisfaction Assessment** (Évaluation de la satisfaction à l'égard du fournisseur) permet de mesurer le degré de satisfaction des personnes qui collaborent avec vos fournisseurs. Ce type de mesure utilise la catégorie de mesure **Vendor Satisfaction** (Satisfaction à l'égard du fournisseur) pour déterminer le score de satisfaction du fournisseur qui s'affiche dans Espace de travail de gestion des fournisseurs. Toutes les nouvelles catégories ajoutées au type de mesure ne contribuent pas au calcul du score de satisfaction du fournisseur.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Vendor Management** > **Administration de l'évaluation** > **Types**.
2. Définissez les conditions souhaitées pour la table Société [core_company].
   a. Sélectionnez **Vendor Satisfaction Assessment** (Évaluation de la satisfaction à l'égard du fournisseur).
   Pour obtenir des descriptions des champs relatifs aux types de mesures d'évaluation, consultez Configurer une évaluation .
   b. Sélectionnez l'onglet **Conditions**.
   c. Ajoutez les conditions de filtre souhaitées pour la table Société [core_company].
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. Associez des utilisateurs aux catégories de mesures associées à l'évaluation.
   a. Dans l'onglet **Catégories de mesures**, sélectionnez **Vendor Satisfaction** (Satisfaction à l'égard du fournisseur).
   b. Dans l'onglet **Utilisateurs**, sélectionnez **Modifier**.
   c. Ajoutez tous les utilisateurs que vous souhaitez associer aux fournisseurs dans la liste Utilisateurs de la catégorie Vendor Satisfaction (Satisfaction à l'égard du fournisseur).
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Associez des utilisateurs à des fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à **Vendor Management** > **Administration de l'évaluation** > **Personnes concernées**.

b. Sélectionnez le type de mesure de Vendor Satisfaction Assessment (Évaluation de la satisfaction à l'égard du fournisseur).

c. Sélectionnez un utilisateur dans la **Category Users** (Utilisateurs associés à la catégorie).

d. Sélectionnez le fournisseur auquel vous souhaitez associer l'utilisateur à partir de **Enregistrements évaluables**.

e. Sélectionnez **Associer**.

f. **Facultatif :** Associez d'autres utilisateurs aux fournisseurs.

5. **Facultatif :** Vérifiez l'association des utilisateurs aux fournisseurs.

a. Accédez à **Tout** > **Évaluations** > **Advanced (Avancées)** > **Personnes concernées par l'évaluation**.

b. Vérifiez l'association entre l'utilisateur et le fournisseur.

Remarque :
Le champ **Category Users** (Utilisateurs associés à la catégorie) répertorie tous les utilisateurs et le champ **Enregistrements évaluables** affiche les fournisseurs associés.

6. Générez l'évaluation.

a. Accédez à **Tout** > **Vendor Management** > **Administration de l'évaluation** > **Types**.

b. Dans l'enregistrement **Assessment Metric Types** (Types de mesures d'évaluation), sélectionnez **Vendor Satisfaction Assessment** (Évaluation de la satisfaction à l'égard du fournisseur).

c. Sélectionnez **Générer des évaluations**.

Information associée

Configurer une évaluation

Gestion des enquêtes

Mesures d'évaluation

Ajouter un indicateur de formule pour suivre le score du fournisseur

Créez un indicateur de formule personnalisé à ajouter à votre calcul du score du fournisseur. Ajoutez l'indicateur à votre groupe de KPI pour analyser le score.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_contributor, pa_data_collector, pa_power_user ou pa_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Analyse des performances** > **Indicateurs** > **Indicateurs de formule**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

a. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom descriptif pour l'indicateur de formule.

b. Renseignez la section **Propriétés des indicateurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Direction	▪ Sélectionnez **Augmenter** si une hausse du score est souhaitée. ▪ Sélectionnez **Réduire** si une diminution du score est souhaitée.
Unité	Sélectionnez la valeur de pourcentage (%).
Précision	Arrondi des résultats fractionnaires.

c. Dans la section **Formule**, sélectionnez **Parcourir pour rechercher un indicateur**.

L'option **Ajouter un indicateur à une formule** s'affiche.

d. Dans le champ **Indicateur**, sélectionnez l'indicateur que vous souhaitez ajouter à la formule.

e. Cliquez sur **Sélectionner**.

f. Ajoutez des opérateurs mathématiques tels que +, -, * ou %.

g. Si vous avez besoin d'ajouter d'autres indicateurs, sélectionnez le lien **Parcourir pour rechercher un indicateur** et ajoutez d'autres indicateurs à la formule en fonction du score que vous souhaitez calculer.

4. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

5. Ajoutez une répartition de fournisseur pour l'indicateur.

a. Dans la liste connexe Répartitions, sélectionnez **Modifier**.

b. Sélectionnez **Fournisseurs** dans la liste Collection et ajoutez la répartition à la liste Répartitions.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Ajoutez l'indicateur au groupe de KPI de fournisseurs.

a. Accédez à **Tout** > **Vendor Management** > **Configuration** > **Groupes de KPI**.

b. Sélectionnez le groupe de KPI auquel vous souhaitez ajouter l'indicateur de formule.

c. Dans la liste connexe KPI, sélectionnez **Nouveau**.

Le formulaire KPI s'affiche.

d. Dans le champ **KPI**, sélectionnez l'indicateur de formule que vous avez créé.

e. Dans le champ **Ordre**, définissez le numéro d'ordre.

f. Sélectionnez **Envoyer**.

Remarque :
dans le formulaire Groupe de KPI, assurez-vous que la pondération combinée de tous les KPI de la liste connexe KPI est égale à 100. Si la pondération combinée est supérieure à 100, la pondération est réajustée proportionnellement à 100.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

L'indicateur de formule est ajouté au groupe de KPI et permet de calculer le score du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Pour en savoir plus sur la création d'un indicateur de formule, consultez Create a formula indicator .

Créer des groupes de KPI pour suivre les mesures de vos fournisseurs

Créez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) et incluez les KPI qui comptent le plus pour vos fournisseurs. Associez les groupes de KPI à vos fournisseurs, définissez des seuils pour surveiller l'état des indicateurs et analysez les performances des fournisseurs.

Avant de commencer

Configurez les indicateurs d'analyse des performances que vous souhaitez ajouter à chaque groupe de KPI de fournisseur. Pour obtenir la liste des indicateurs disponibles par défaut, consultez Indicateurs installés avec Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Les indicateurs doivent être répartis par fournisseur dans la table Société [core_company] avec des fournisseurs associés.

Vous pouvez configurer et suivre jusqu'à six KPI avec une valeur en pourcentage et qui contribuent au score du fournisseur. Ajoutez 15 autres KPI avec n'importe quelle valeur d'unité afin d'analyser des données supplémentaires.

Pour chaque indicateur, configurez les éléments suivants :

- Valeur de pondération : valeur numérique qui indique le pourcentage de la contribution au score du fournisseur. Cette valeur représente l'importance de cet indicateur par rapport à d'autres indicateurs de ce groupe de KPI. Chaque indicateur est pondéré par rapport à 100 % du poids combiné de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI. Si le poids combiné est supérieur ou inférieur à 100 %, le poids des indicateurs est réajusté proportionnellement à 100.
- Ordre de priorité : vous pouvez également établir l'ordre de priorité dans lequel vous souhaitez que ces indicateurs apparaissent sur le profil du fournisseur.
- Seuils : définissez la valeur limite supérieure et inférieure pour évaluer les performances du fournisseur pour chaque indicateur.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Vendor Management** > **Configuration** > **Groupes de KPI**.
2. Créez un groupe de KPI.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également ouvrir un groupe de KPI existant, en créer une copie et le modifier en fonction de vos besoins.

   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le groupe de KPI.
   c. Dans le menu Type, sélectionnez **Fournisseurs**.
   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ajoutez des KPI à un groupe de KPI.

   a. Dans la liste connexe KPI, cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Indicateur	Nom qui décrit l'indicateur.
Nom d'affichage de l'indicateur	Nom convivial de l'indicateur pour l'entreprise. Ce nom s'affiche dans le widget Groupes de KPI de fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Poids	Le pourcentage du score total que vous souhaitez attribuer à cet indicateur. Le poids combiné de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI doit être égal à 100.
Ordre	L'ordre de priorité dans lequel vous souhaitez que cet indicateur s'affiche dans le widget Mesures du score du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Seuil inférieur	Limite inférieure définie pour cet indicateur. Vous pouvez afficher la valeur mise en évidence disponible dans le profil du fournisseur Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Seuil supérieur	Limite supérieure définie pour cet indicateur. Vous pouvez afficher la valeur mise en évidence disponible dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

   b. Dans le champ **KPI**, sélectionnez le KPI à appliquer pour ce fournisseur.

   Remarque :
   Les KPI peuvent également avoir des KPI enfants que vous pouvez explorer.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Définissez des seuils de KPI pour un groupe de KPI.

   a. Dans la liste connexe Seuils de groupes de KPI, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Dans le champ **Seuil inférieur**, entrez la limite de seuil inférieure à utiliser pour l'état défini pour le groupe de KPI.

   c. Dans le champ **Seuil supérieur**, entrez la limite de seuil supérieure à utiliser pour l'état défini pour le groupe de KPI.

   d. Dans le champ **Ordre**, entrez un nombre pour les limites de seuil définies. Ce nombre doit être unique pour chaque ensemble de limites.

   e. Dans le champ **État**, sélectionnez l'état du seuil défini (Critique, Positif ou Avertissement).

   Remarque :
   L'icône correspondant à chaque état s'affiche dans Manager Workspace lorsque la case **Afficher l'icône** est cochée pour l'état. Cette option est activée par défaut pour l'état Critique.

5. Ajoutez des fournisseurs aux groupes de KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Fournisseurs, cliquez sur **Modifier**.

b. Déplacez les fournisseurs souhaités de la collection vers la liste Fournisseurs.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Associez le groupe de KPI aux fournisseurs.

Créer une amélioration dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Créez une initiative d'amélioration pour un fournisseur pour suivre et gérer les tâches visant à améliorer un service, un processus ou les tâches associées aux fournisseurs.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim) doit être activé. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension, consultez Demander Continual Improvement Management.

Vous pouvez afficher vos initiatives de fournisseurs en accédant à **Vendor Management** > **Initiatives d'amélioration**.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager, sn_vlm.vendor_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Espace de travail** > **de gestion des fournisseurs**.
2. Cliquez sur l'icône Accueil du fournisseur.
3. Dans la liste, accédez à **Fournisseurs** > **Tous les fournisseurs**.
4. Sélectionnez un fournisseur pour créer l'initiative d'amélioration.
5. Créez une initiative d'amélioration.
6. Dans le champ **Fournisseur**, sélectionnez le fournisseur pour lequel vous souhaitez créer l'initiative.
7. Dans le champ **Offre de service**, sélectionnez l'offre de service pour laquelle vous souhaitez définir des objectifs d'amélioration.
8. Renseignez tous les champs requis pour terminer les initiatives.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Descriptions des champs des améliorations.
9. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter des documents de support, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un crédit de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Créez un enregistrement de crédit de service chaque fois que le fournisseur ne respecte pas l'accord. Les violations sont généralement associées à des pannes, des incidents ou des violations de SLA.

Avant de commencer

Depuis Espace de travail de gestion des fournisseurs, vous pouvez créer des crédits de service à partir d'un enregistrement d'incident, de panne ou de disponibilité du service en fonction des conditions énumérées dans la table ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement	Conditions de création d'un crédit de service
Incident	• L'état de l'incident est **En suspens**. • Le motif de la mise en suspens est **En attente du fournisseur**.
Panne	Le champ d'élément de configuration dans l'enregistrement de panne doit être configuré sur une offre de service.
Disponibilité du service	L'offre de service doit être configurée dans l'enregistrement de disponibilité du service.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Vous devez avoir le rôle sn_incident_read pour afficher les rapports de crédit de service.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail** > **de gestion des fournisseurs**.
2. Cliquez sur l'icône Accueil du fournisseur.
3. Créez un crédit de service à partir d'un fournisseur, d'un incident, d'une panne ou d'une offre de service.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs suivants, selon vos besoins :

Champ	Description
Numéro	Numéro de référence généré par le système pour cet enregistrement de crédit.
Fournisseur	Nom du fournisseur.
Offre de service	Offre de service liée à ce fournisseur.
Engagement de service	Engagement de service spécifique qui affecte ce crédit fournisseur.
Disponibilité du service	Engagement de disponibilité du service d'entreprise qui affecte ce crédit fournisseur.
Incident connexe	Nombre d'incidents liés aux produits de ces fournisseurs.
Panne connexe	Panne réelle qui a entraîné la création du crédit fournisseur. La valeur de ce champ provient de la **Brève description** saisie dans l'enregistrement de la panne.
Contrat de fournisseur	Contrat pour ce fournisseur, le cas échéant. Choisissez un contrat pour le fournisseur spécifié. Ces contrats peuvent être dans n'importe quel état.
Numéro de référence	Toute référence relative à ce crédit, par exemple, un numéro de confirmation du fournisseur ou le nom d'un contact.
Durée de pénalité pour violation	Durée de la violation. Cette valeur est héritée de l'**Engagement de service** sélectionné et désigne le temps écoulé de l'événement générateur de crédit.
Montant de pénalité pour violation	Montant total du crédit dû découlant de cet événement, hérité de l'**Engagement de service** sélectionné.
Par	Unité utilisée pour calculer le montant de la pénalité pour violation, héritée de l'**Engagement de service** sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Crédit utilisé	Cochez la case pour indiquer que le crédit de ce fournisseur a été récupéré.
Notes	Notes relatives à cet enregistrement de crédit, par exemple, pour garder une trace du crédit récupéré.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un ticket du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Créez des tickets du fournisseur pour contrôler la rapidité avec laquelle vos fournisseurs résolvent les problèmes liés à vos produits et services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail** > **de gestion des fournisseurs**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Sélectionnez la liste d'incidents, de pannes ou de disponibilité du service pour créer un ticket du fournisseur.
4. Créez un ticket du fournisseur à partir d'un incident, d'une panne ou d'un problème de disponibilité du service.

Enregistrement	Conditions qui doivent être réunies pour créer un ticket du fournisseur
Incident	◦ L'état de l'incident est **En suspens**. ◦ Le motif de la mise en suspens est **En attente du fournisseur**.
Panne	Le champ d'élément de configuration dans l'enregistrement de panne doit être configuré sur une offre de service.
Disponibilité du service	L'offre de service doit être configurée dans l'enregistrement de disponibilité du service.

5. Dans le champ **Fournisseur**, sélectionnez le fournisseur associé à l'incident.
6. Dans le champ **Vendor Ticket** (Ticket du fournisseur), saisissez un numéro de ticket ou d'incident fourni par le fournisseur.
   Ce ticket est le numéro d'identification du problème en cours de résolution par le fournisseur.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer Indicateurs de la réussite des fournisseurs dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurez des attributs qui peuvent vous fournir des aperçus utiles lors de la comparaison des fournisseurs les plus performants.

Cette vidéo fournit une vue d'ensemble de la configuration des Indicateurs de la réussite des fournisseurs. Configuration d'Indicateurs de la réussite des sous-traitants

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Vous devez installer le module d'extension Indicateurs de la réussite (com.snc.vendor.insights) séparément via ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Pour définir des attributs, vous pouvez configurer des tables ou des indicateurs. La table d'évaluation de base de l'indicateur de la réussite des sous-traitants est la table Société [core_company].

Utilisez les propriétés pour configurer les Indicateurs de la réussite des fournisseurs. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Indicateurs de la réussite des fournisseurs.

Configurer des attributs de table dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurez les attributs d'une table pour les comparer avec les fournisseurs les plus performants.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les champs d'une table sélectionnée affichent tous les types de données chaîne et numérique pris en charge. Les types de données autorisés sont définis dans la propriété système *sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list*. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Indicateurs de la réussite des fournisseurs.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Vendor Management** > **Indicateurs de la réussite** > **Attributs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour l'attribut d'évaluation.
4. Dans le champ **Type**, sélectionnez **Table**.
5. Configurez les attributs de champ.

Example:
Exemple 1 : dans l'exemple de configuration affiché dans l'image suivante :

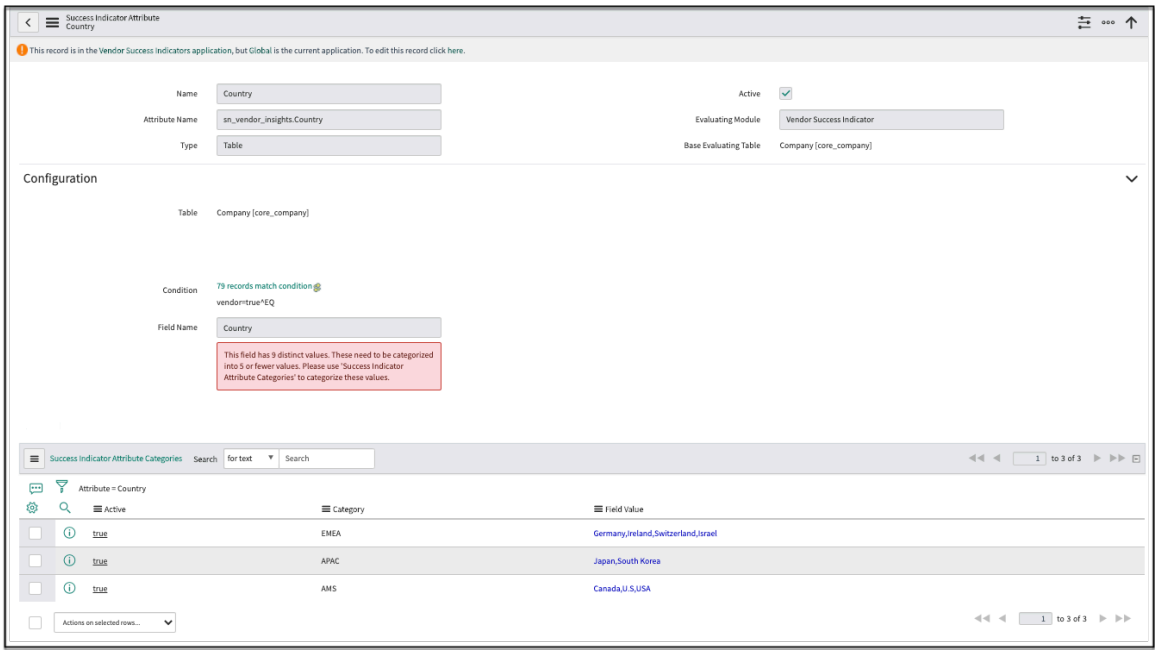
- La table utilisée pour configurer les attributs de la réussite des sous-traitants est la même que la table de base, Société [core_company].
- Le nom de champ sélectionné, Pays, est un type de données de chaîne.

Le message contextuel montre que l'attribut Pays possède neuf valeurs distinctes.

Les neuf valeurs de Pays sont Allemagne, Irlande, Suisse, Israël, Japon, Corée du Sud, Canada, U.S. et États-Unis. Vous pouvez configurer les attributs pour Pays en les regroupant en catégories telles que EMEA, APAC et AMS.

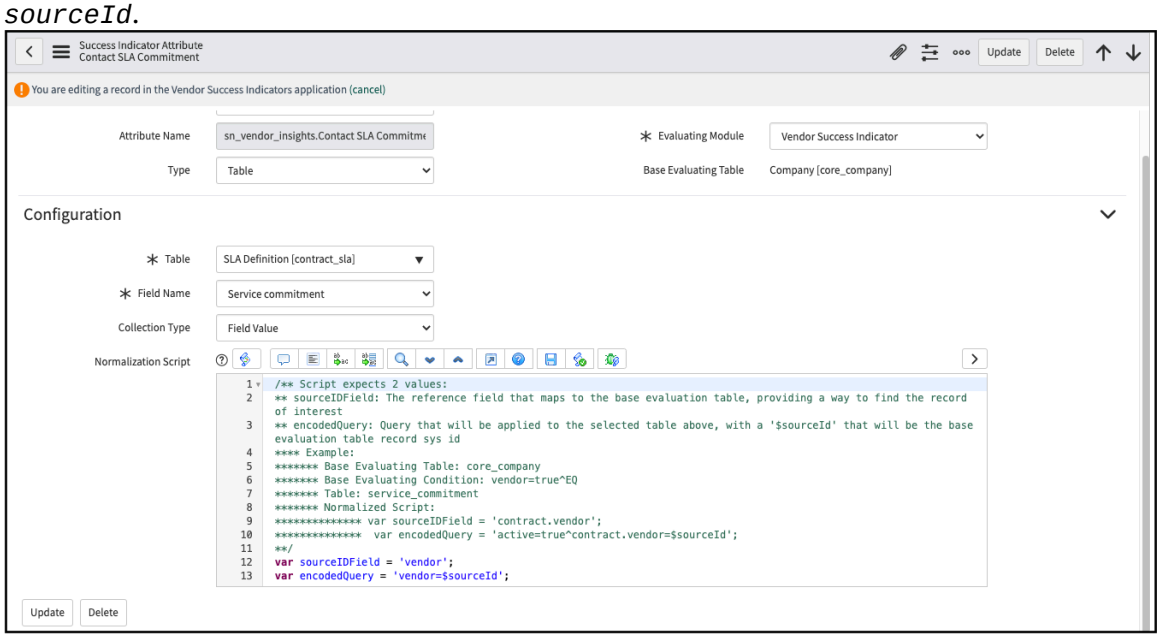
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Exemple 2 : dans l'exemple de configuration affiché dans l'image suivante :

- La table utilisée pour configurer les attributs de la réussite des sous-traitants n'est pas la même que la table de base, Société [core_company].
- Le champ sélectionné pour définir les attributs a le type de données numérique, *`sourceId`*.



Configurer les attributs d'indicateur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurez les attributs d'indicateur pour les comparer avec les fournisseurs les plus performants.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Remarque :
pour une présentation de la configuration de Indicateurs de la réussite des fournisseurs, reportez-vous à Configurer Indicateurs de la réussite des fournisseurs dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Traduction automatique

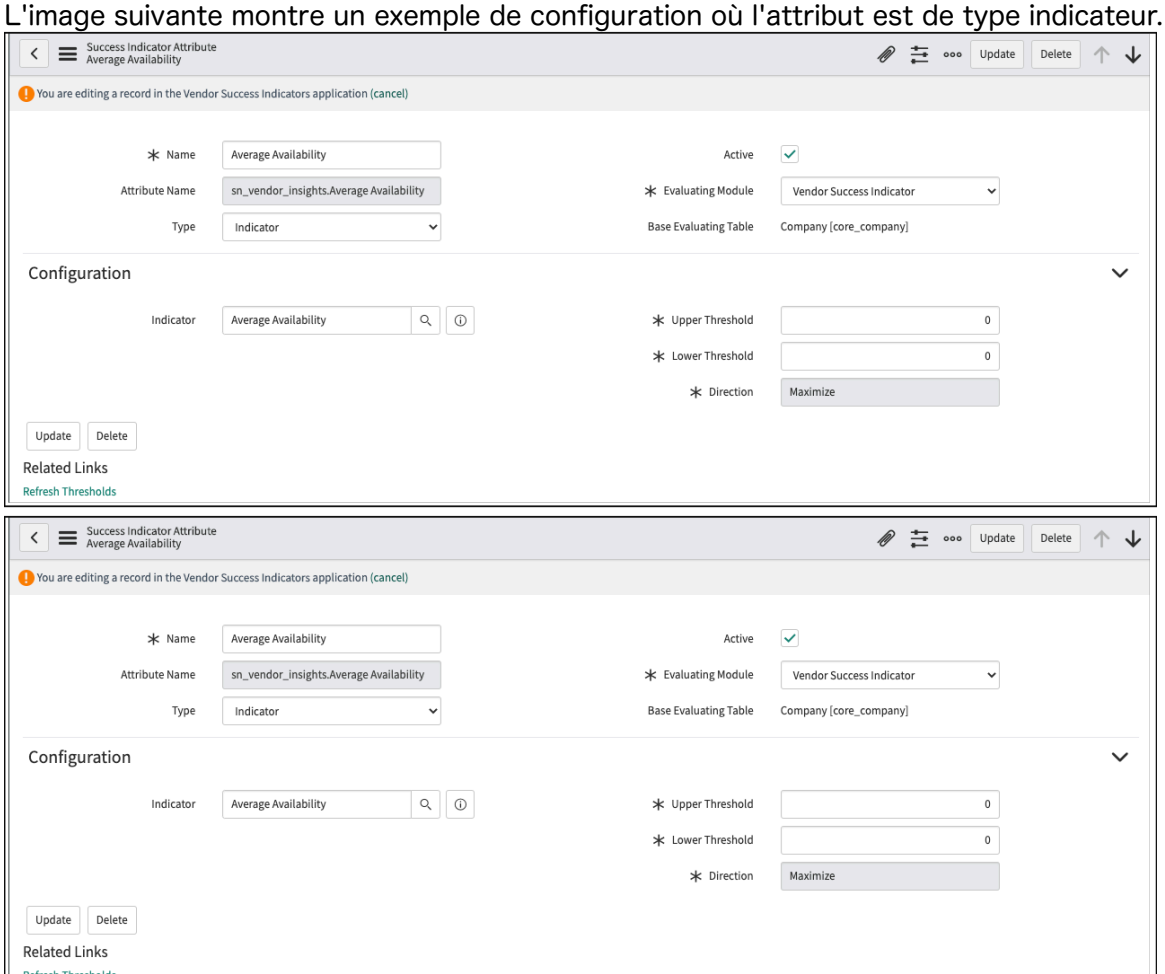
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail de gestion des fournisseurs** > **Indicateurs de la réussite** > **Attributs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour l'attribut d'évaluation.
4. Dans le champ **Type**, sélectionnez **Indicateur**.
5. Dans la section Configuration, dans le champ **Indicateur**, sélectionnez un indicateur avec la répartition Société [core_company] à partir de laquelle vous souhaitez dériver des attributs.
   Les champs **Élevé** et **Faible** sont automatiquement renseignés en fonction des valeurs recommandées et le champ **Direction** est défini sur **Maximiser** par défaut.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:

L'image suivante montre un exemple de configuration où l'attribut est de type indicateur.



Success Indicator Attribute
Average Availability
Update
Delete
You are editing a record in the Vendor Success Indicators application (cancel)
Name
Average Availability
Active
Attribute Name
sn_vendor_insights.Average Availability
Evaluating Module
Vendor Success Indicator
Type
Indicator
Base Evaluating Table
Company [core_company]
Configuration
Indicator
Average Availability
Upper Threshold
0
Lower Threshold
0
Direction
Maximize
Update
Delete
Related Links
Refresh Thresholds

Gérer les fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs

Analysez les groupes de KPI des fournisseurs et comparez leurs caractéristiques à celles de fournisseurs performants à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

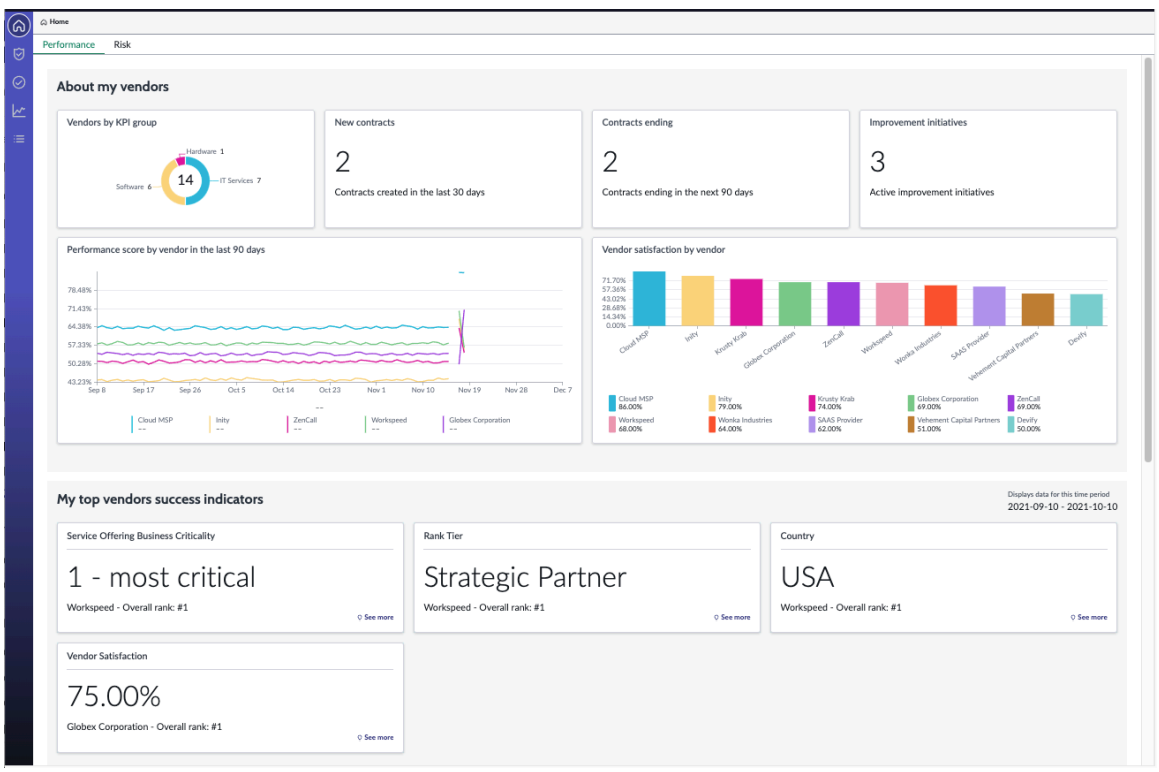
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination Espace de travail de gestion des fournisseurs

Surveillez les mesures des fournisseurs, le nombre de contrats récemment créés, ceux qui se terminent prochainement et le nombre d'initiatives d'amélioration actives à un moment donné. Identifiez les caractéristiques qui contribuent à la réussite de vos fournisseurs. Découvrez le classement de vos fournisseurs en fonction de ces caractéristiques par rapport à d'autres fournisseurs.

Vous pouvez cloner une page de destination existante et la personnaliser à l'aide de Next Experience Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Personnaliser la page de l'espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide du Générateur d'IU Next Experience.



Rôles Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs requis

Si vous avez le rôle de gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager], vous pouvez accéder à la page de destination de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Cas d'utilisation

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez analyser les détails en temps réel tels que : • Répartition des fournisseurs par groupes de KPI. • Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours. • Nombre de contrats qui se terminent dans les 90 prochains jours.	Gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager] Pour afficher les rapports sur les éléments de catalogue commandés, la liste de contrôle d'accès (ACL) sc_req_item doit être activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
• Nombre d'initiatives d'amélioration continue actuellement ouvertes. • Cinq principaux indicateurs de la réussite des fournisseurs.	

Indicateurs

Score du fournisseur

Performances de tous les fournisseurs de votre organisation basées sur leur score au cours des 90 derniers jours.

Satisfaction du fournisseur

Satisfaction des personnes concernées qui collaborent avec vos fournisseurs.

Répartitions

Les indicateurs sont répartis par fournisseur.

Visualisations de données

Sélectionnez une visualisation pour l'explorer dans le détail et l'analyser de manière approfondie.

Titre	Type	Table source	Description
Fournisseurs par groupe de KPI	Anneau	Société [core_company]	Répartition des groupes de KPI des fournisseurs.
Nouveaux contrats	Score unique	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours.
Fin des contrats	Score unique	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats se terminant dans les 90 prochains jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
Initiatives d'amélioration	Score unique	Initiative d'amélioration [sn_cim_register]	Nombre d'initiatives d'amélioration actives.

Analyser Groupes KPI fournisseur

Après avoir configuré des groupes de KPI de fournisseurs, vous pouvez analyser les mesures relatives à tous vos fournisseurs depuis un emplacement unique. Vous pouvez rechercher toutes les informations relatives aux fournisseurs, comme les incidents, les pannes, les initiatives d'amélioration et les fournisseurs, et trouver les enregistrements associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'espace de travail, vous pouvez trier la liste par types de fournisseurs et analyser les performances de chaque type de fournisseur sur une vue unique. Vous pouvez ensuite explorer plus en détail chaque fournisseur et analyser des données supplémentaires. Vous pouvez également ajouter des pièces jointes pour le profil du fournisseur dans la section **Détails du fournisseur** et télécharger les pièces jointes ajoutées.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail** > **de gestion des fournisseurs**.
2. Analysez le score du fournisseur.
   Pour en savoir plus sur la façon dont le score du fournisseur est calculé, consultez Calculer le score du fournisseur.

   L'indicateur de couleur qui met en évidence le score du fournisseur dans l'en-tête vous montre les performances du fournisseur en fonction du seuil fixé.

   Remarque :
   La tâche planifiée **VMW : Mettre à jour le score du fournisseur** est définie pour s'exécuter quotidiennement. Si vous souhaitez consulter le score mis à jour, vous pouvez exécuter cette tâche planifiée à tout moment.

3. Cliquez sur chaque widget d'indicateur pour afficher la répartition de cette mesure.

   Vous pouvez afficher les éléments suivants :

   - Un widget à score unique qui affiche la mesure de l'indicateur
   - Un widget de série chronologique qui affiche la ligne de tendance pour le groupe de KPI et la plage de dates sélectionnés.
     - Lorsque vous sélectionnez la date de fin comme étant la veille de la date actuelle, vous pouvez afficher la tendance réelle et la tendance de prévision pour le KPI sélectionné.
     - Vous pouvez sélectionner un jour spécifique dans la série chronologique pour analyser les performances du fournisseur pour le KPI sélectionné ce jour-là.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une répartition des offres de services connexes pour le groupe de KPI et la plage de dates sélectionnés.
- Le seuil pour chaque indicateur mis en évidence offrant une indication visuelle pour chaque offre de service

Remarque :
Vous pouvez analyser l'état de l'indicateur clé de performance (KPI), par exemple Critique, Positif ou Avertissement, pour chaque fournisseur si votre administrateur système a activé l'affichage de l'état de l'indicateur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs. L'état de l'indicateur permettant d'afficher les seuils de KPI définis comme critiques est activé par défaut.

Pour la répartition de l'indicateur de satisfaction du fournisseur, vous pouvez également consulter le widget Évaluations terminées qui affiche les résultats des enquêtes de satisfaction des fournisseurs.

4. Ajouter des documents de support à un profil de fournisseur
   a. Dans la section **Détails du fournisseur**, cliquez sur l'icône Pièces jointes.
   b. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier souhaité à joindre au profil.
   c. Vous pouvez également cliquer sur l'icône Ellipses et télécharger, remplacer ou supprimer la pièce jointe.

Comparer les caractéristiques de vos fournisseurs à des fournisseurs performants dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Surveillez les attributs qui définissent les performances de vos fournisseurs et comparez-les aux fournisseurs les plus performants.

Avant de commencer

Important :
Vous devez installer le module d'extension Indicateurs de la réussite (com.snc.vendor.insights) séparément via ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Indicateurs de la réussite des fournisseurs utilise le test Chi carré pour comparer deux valeurs afin de déterminer si elles sont statistiquement différentes des résultats attendus.

Remarque :

- Les comparaisons dépendent de la façon dont la courbe de densité de la valeur du chi carré est répartie entre les caractéristiques du fournisseur.
- Lorsque le degré de liberté est de 1, la valeur p qui mesure la probabilité entre vos comparaisons doit être inférieure à 0,05 pour avoir une signification statistique.
- Idéalement, vos données de comparaison doivent inclure au moins 5 enregistrements de fournisseur, dont chacun possède des valeurs plus proches des seuils supérieurs et inférieurs.

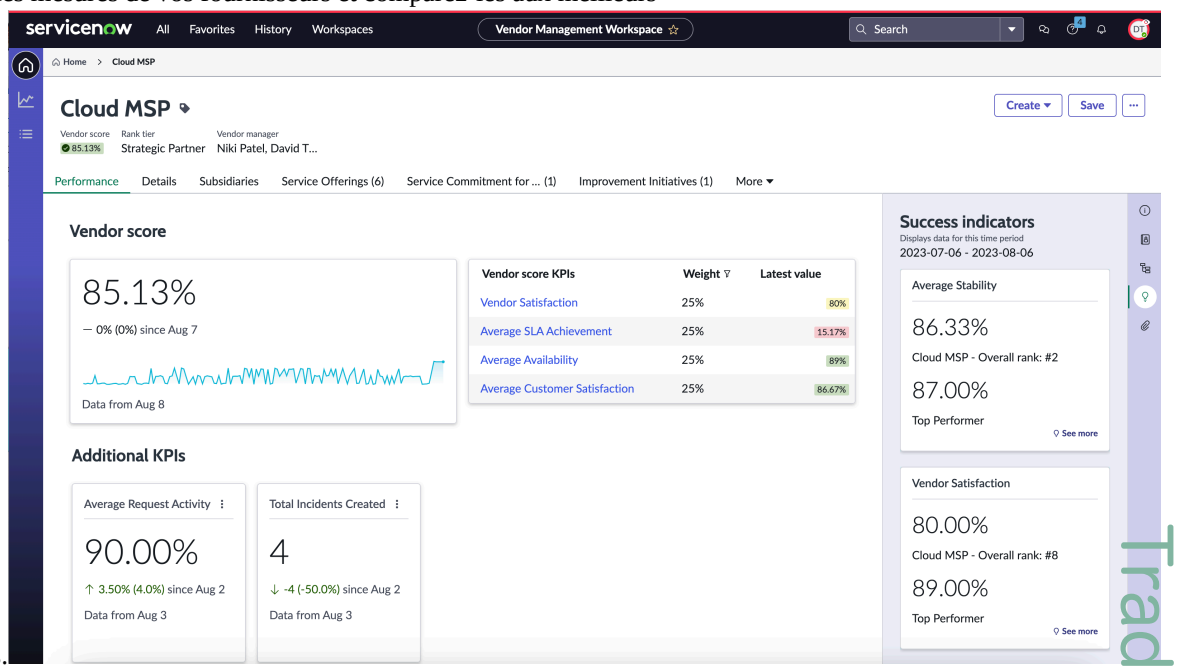
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail** > **de gestion des fournisseurs**.
2. Sélectionnez un fournisseur.
3. Sélectionnez l'icône Indicateurs de réussite ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Analysez les mesures de vos fournisseurs et comparez-les aux meilleurs exécutants.



Remarque :
les fournisseurs doivent répondre aux critères suivants pour l'évaluation par rapport aux fournisseurs les plus performants :

- Un groupe de KPI de fournisseur doit leur être affecté
- Ils doivent disposer d'un score de fournisseur valide.

Seuls les fournisseurs dont un groupe de KPI de fournisseur leur est affecté et qui ont également un score du fournisseur valide sont utilisés pour l'évaluation par rapport aux fournisseurs les plus performants.

L'image précédente illustre des exemples d'indicateurs de réussite pour la société Cloud MSP. Les indicateurs de réussite fournissent un aperçu des cinq principaux attributs de tous les fournisseurs qui contribuent à des performances élevées. Ces indicateurs sont affichés dans l'ordre de leur contribution au classement des performances, comme suit :

a. Disponibilité moyenne

b. Accomplissement moyen du SLA

c. Score de performance moyen de SO

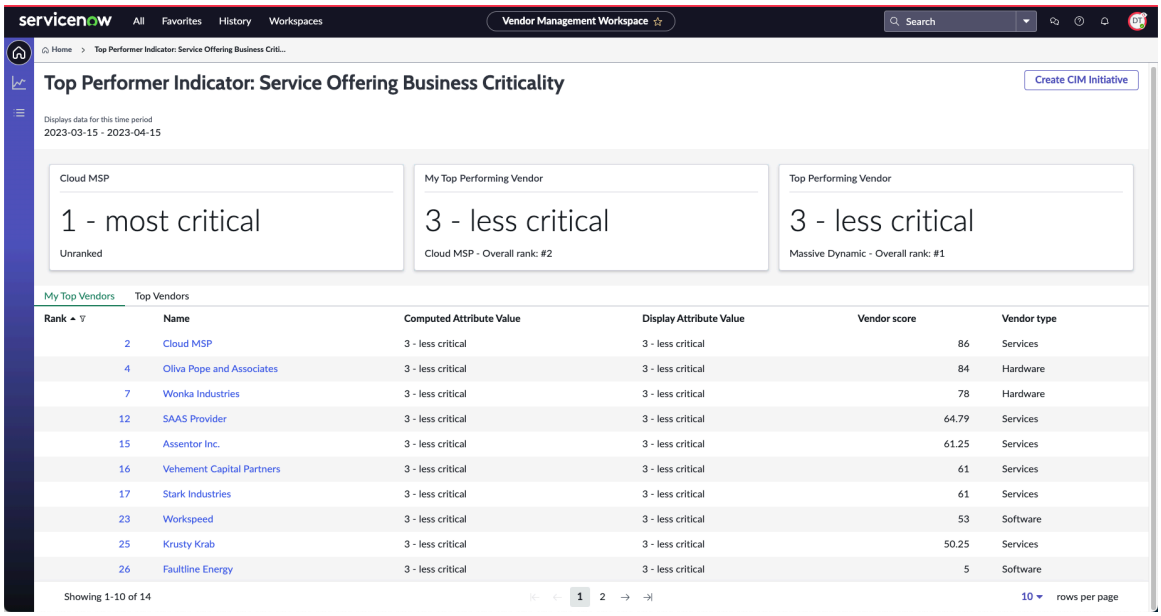
d. Délai Satisfaction des clients

Pour les attributs numériques, l'interprétation de la valeur dépend de la direction définie pour l'indicateur.

5. Sélectionnez **En savoir plus** pour afficher les données détaillées.
L'image suivante montre les données détaillées pour le score de performance moyen des offres de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Descriptions des données détaillées du widget à score unique

Nom	Description
Nom d'affichage du fournisseur [Exemple : Cloud MSP]	Affiche le score pour l'attribut sélectionné. Le champ **Classement** affiche le classement global des fournisseurs pour l'attribut. **Remarque :** si le score se situe en dehors de la plage de fournisseurs classés, le classement s'affiche comme non classé.
Mon fournisseur le plus performant	Affiche le score pour l'attribut sélectionné. Il affiche également le classement du fournisseur le plus performant parmi tous les fournisseurs que vous gérez.
Fournisseur le plus performant	Affiche le score pour l'attribut sélectionné. Il affiche également le classement du fournisseur le plus performant parmi tous les fournisseurs de votre organisation.

Descriptions des données détaillées de la vue de liste

Nom	Description
Mes meilleurs fournisseurs	Affiche les détails de l'attribut d'indicateur de classement et de réussite de tous les fournisseurs que vous gérez.
Principaux fournisseurs	Affiche les détails de l'attribut d'indicateur de classement et de réussite de tous les fournisseurs de votre organisation.

Sélectionnez un rang ou le nom d'un fournisseur pour afficher le profil du fournisseur.

Comparer les performances des fournisseurs au sein d'un groupe de KPI de fournisseurs

Surveillez les performances de tous les fournisseurs au sein d'un groupe de KPI pour évaluer leurs performances.

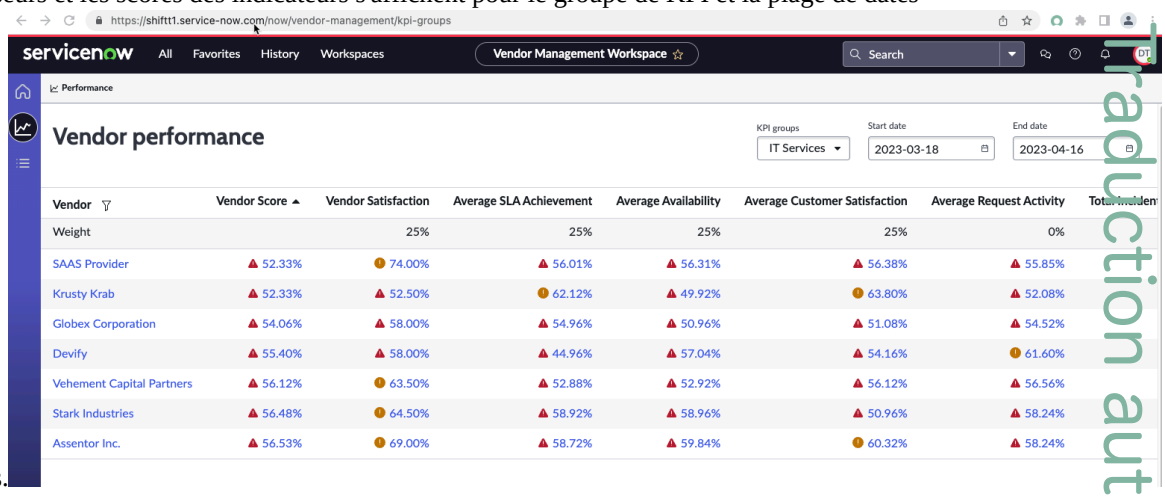
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail** > **de gestion des fournisseurs**.
2. Cliquez sur l'icône Performance ( ).
3. Dans la liste des groupes de KPI, sélectionnez le groupe pour lequel vous souhaitez comparer les performances des fournisseurs.
4. Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date à partir de laquelle vous souhaitez commencer à analyser les données.
5. Dans le champ **Date de fin**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date jusqu'à laquelle vous souhaitez analyser les données.
   Les fournisseurs et les scores des indicateurs s'affichent pour le groupe de KPI et la plage de dates sélectionnés.



Ajouter des cibles pour les KPI de score du fournisseur

Définissez des objectifs d'indicateurs clés de performance pour un indicateur qui contribue au score du fournisseur afin de surveiller et d'améliorer les mesures de base de référence.

Avant de commencer
Rôle requis :

Pour définir une cible globale, vous avez besoin des rôles pa_target_admin et sn_vlm.vendor_manager.

Pour définir une cible personnelle, vous avez besoin du rôle sn_vlm.vendor_manager.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail** > **de gestion des fournisseurs**.
2. Cliquez sur l'icône Performance ( ).
3. Cliquez sur un score de performance de l'indicateur pour lequel vous souhaitez définir une cible.
4. Cliquez sur l'icône cible ( ) pour afficher le volet cible.
5. Définissez la cible de KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Cibles Analyse des performances

Associer des contrats à des fournisseurs

Créez un contrat et associez-le au fournisseur responsable du contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de gestion des fournisseurs**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à **Contrats** > **Tous les contrats de fournisseur**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Create a contract .

   Remarque :
   La date de début doit être le jour actuel ou un jour avant le jour actuel.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Dans le menu Liste, accédez à **Contrats** > **Mes contrats de fournisseur** pour afficher le contrat que vous avez créé.

Associer des SLA et des engagements de service à des fournisseurs

Créez un SLA de fournisseur et un engagement de service, puis associez-les à un fournisseur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de gestion des fournisseurs**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Créer une définition de SLA.
   a. Accédez à **Niveaux de service** > **SLA de tous les fournisseurs**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.
      Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Créer une définition de SLA.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Créez une définition de répartition de SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la définition de SLA que vous avez créée, sélectionnez l'onglet **Définitions de répartition de SLA**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Dans le champ **Définition de répartition de SLA**, sélectionnez la définition.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Créez un engagement de service.

a. Dans la définition de SLA que vous avez créée, sélectionnez l'onglet **Engagements de service**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Dans le menu Liste, accédez à **Niveaux de service** > **SLA de mes fournisseurs** pour afficher le SLA de fournisseur et l'engagement de service que vous avez créés.

Identification des goulots d'étranglement à l'aide de l'intégration Exploration de processus avec Espace de travail de gestion des fournisseurs

Obtenez un aperçu des performances de vos fournisseurs et analysez les anomalies ou les goulots d'étranglement au sein du processus lorsque vous explorez dans le détail un indicateur clé de performance (KPI).

Important :
Vous devez ajouter manuellement le rôle d'analyste Optimisation de processus (sn_process_optimization_analyst) pour effectuer les tâches associées à Exploration de processus. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un rôle, consultez la rubrique Create a role .

Créer un projet Exploration de processus pour un groupe de KPI

Créez des projets pour chaque groupe de KPI dont vous souhaitez explorer les données.

Avant de commencer
Votre administrateur doit avoir activé la propriété système `sn_itsm_vendor.enable.po.vm` pour activer l'exploration. Pour en savoir plus sur cette propriété système, consultez Éléments installés avec Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Les projets d'exploration de processus pour Espace de travail de gestion des fournisseurs ne sont créés que pour la table des incidents. Seuls les modèles de type **Par défaut** sont pris en charge pour la création des projets.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Vendor Management** > **Configuration** > **Groupes de KPI**.
2. Sélectionnez un groupe de KPI.
3. Sélectionnez **Initier Exploration de processus**.
L'exploration de processus est exécutée sur les fournisseurs du groupe de KPI ainsi que sur tous les indicateurs automatisés et indicateurs de formule du groupe de KPI. Si vous utilisez un indicateur de formule pour l'exploration de processus, vous pouvez sélectionner n'importe quelle source d'indicateur utilisée dans la formule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous sélectionnez **Initier Exploration de processus** et que vous explorez les données des fournisseurs pour la première fois, le projet est créé, puis les fournisseurs sont ajoutés au projet. Lorsque vous ajoutez un KPI qui ne fait pas partie de la même table que les autres KPI, ou si vous ajoutez ou supprimez des fournisseurs du groupe de KPI au sein de ce projet, les changements sont synchronisés lors de l'exécution suivante du *`Process Mining - VM Remine Projects`* travail planifié. Vous pouvez également sélectionner **Initier Exploration de processus** et l'exécuter pour synchroniser immédiatement les changements.

Un projet correspondant est créé dans le module **Tout** > **Vendor Management** > **Configuration** > **Projets pour ordinateur virtuel**. Lorsque l'exploration est terminée, le champ **État d'exploration** bascule sur **Disponible**.

Lorsque vous accédez à **Vendor Management** > **Configuration** > **Mappage du projet d'exploration de processus**, vous pouvez voir la relation entre l'indicateur, le groupe de KPI, la définition du projet et la table du projet que vous avez exploré.

Obtenir un aperçu des performances de vos fournisseurs

Obtenez des informations sur les goulots d'étranglement des processus et recherchez les domaines potentiels que vous pourriez optimiser. Vous pouvez également consulter l'analyse de la variation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

- La tâche *`Process Mining - VM Remine Projects`* récupère les projets qui n'ont pas été extraits en fonction des paramètres de la propriété système *`sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency`*. Pour plus d'informations, consultez Installé avec Espace de travail de gestion des fournisseurs.
- Vous devez avoir extrait le projet pour le groupe de KPI dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus. Pour plus d'informations, consultez Créer un projet Exploration de processus pour un groupe de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données sont extraites à partir du début du mois précédent. Par exemple, si la date actuelle est le 26 juin 2023, les données sont extraites à partir du 1er mai 2023.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de gestionnaire des fournisseurs**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à **Fournisseurs** > **Tous les fournisseurs**.
4. Sélectionnez le fournisseur dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus.
5. Explorez dans le détail un KPI, par exemple, Nombre total d'incidents créés.
6. Sélectionnez l'onglet **Analyse de processus** et procédez à des analyses d'aperçus de processus et de variation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Sélectionnez l'onglet **Répartition du fournisseur** pour afficher les détails de la relation entre les fournisseurs et une table.
- L'exploration de processus ne peut être effectuée que sur les KPI basés sur la table d’incidents.

Vous pouvez analyser les aperçus de processus correspondant aux 30 derniers jours, à l'exception du jour actuel, pour lesquels vous avez extrait les données. Pour en savoir plus sur les aperçus d'entreprise, consultez Afficher les aperçus d'entreprise .

Information associée

Analyser et obtenir des aperçus de processus

ITSM Vendor Management Mobile pour Espace de travail de gestion des fournisseurs

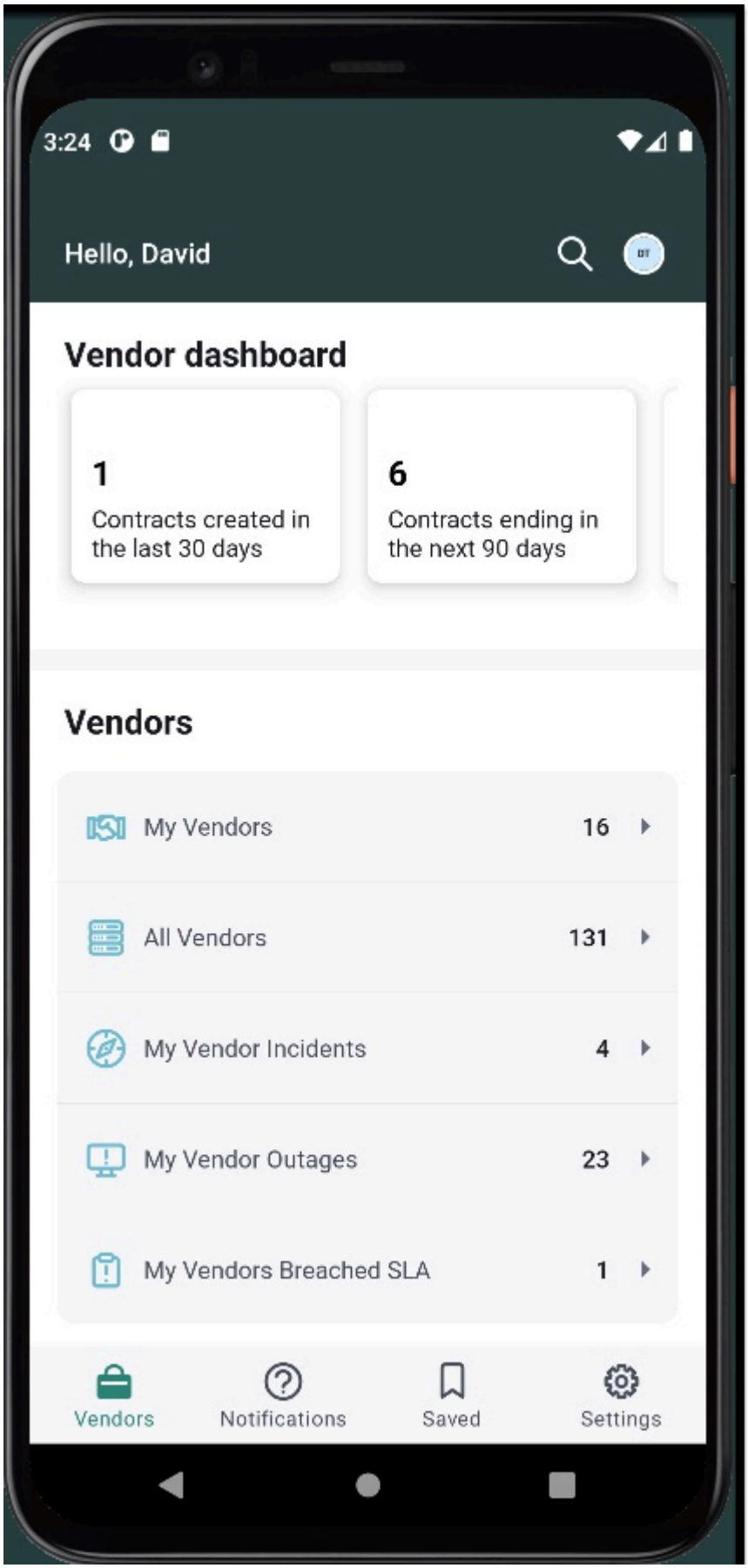
À l'aide de l'application ITSM Vendor Management Mobile, les gestionnaires des fournisseurs peuvent accéder aux détails du fournisseur, y compris les performances des fournisseurs, et surveiller les problèmes les plus importants pour eux.

Tableau de bord ITSM Vendor Management Mobile

Analysez les fournisseurs par groupe de KPI. Vous pouvez afficher les contrats créés au cours des 30 derniers jours et ceux se terminant dans les 90 prochains jours. Surveillez les initiatives d'amélioration de vos fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles Vendor Management Mobile requis

Si vous avez le rôle de gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager], vous pouvez accéder à la page de destination de Vendor Management Mobile.

Cas d'utilisation

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez analyser les détails en temps réel tels que : • Répartition des fournisseurs par groupes de KPI. • Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours. • Nombre de contrats qui se terminent dans les 90 prochains jours. • Analysez les initiatives d'amélioration de vos fournisseurs.	Gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager]

Visualisations de données

Titre	Type	Table source	Description
Fournisseurs par groupe de KPI	Anneau	Société [core_company]	Les fournisseurs sont répartis par modèle de mesure.
Nouveaux contrats	Score unique	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours.
Fin des contrats	Score unique	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats se terminant dans les 90 prochains jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
Initiatives d'amélioration	Score unique	Initiative d'amélioration [sn_cim_register]	Nombre d'initiatives d'amélioration créées pour vos fournisseurs.

Listes

Accédez aux listes de fournisseurs suivantes sur le tableau de bord Vendor Management Mobile.

Nom	Description
Mes fournisseurs	Liste de tous les fournisseurs gérés par le gestionnaire des fournisseurs.
Tous les fournisseurs	Liste de tous les fournisseurs de votre organisation.
Mes incidents fournisseur	Liste de tous les incidents surveillés par le gestionnaire des fournisseurs.
Mes pannes de fournisseur	Liste de toutes les pannes surveillées par le gestionnaire des fournisseurs.
Mes SLA de fournisseur violés	Liste de tous les SLA violés surveillés par le gestionnaire des fournisseurs.

Accéder à Vendor Management Mobile sur votre application ServiceNow Agent

Installez l'application ServiceNow Agent pour activer l'application sur votre équipement mobile. Scannez le code QR ou saisissez manuellement l'adresse de votre instance dans l'application Agent pour accéder à votre instance sur l'équipement mobile.

Avant de commencer

Pour vous permettre de gérer et de surveiller les incidents, les pannes et les SLA non respectés des fournisseurs sur votre application mobile, votre administrateur système doit avoir effectué les tâches suivantes :

- Sur votre instance d'application de bureau ServiceNow, il doit avoir installé le module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (sn_itsm_vendor).
- Sur votre instance d'application de bureau ServiceNow, il doit avoir installé le module d'extension Vendor Management Mobile (sn_vendor_mobile).
- Assurez-vous que l'application et toutes les applications ServiceNow Store qui lui sont associées disposent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, installez l'application ServiceNow Agent depuis l'App Store ou Google Play Store.
2. Appuyez sur l'icône de l'application Agent sur votre équipement mobile.
3. Saisissez l'adresse de l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Appuyez sur **Se connecter**.

5. Appuyez sur l'icône Fournisseurs ( ) pour ouvrir la page de destination de Vendor Management Mobile.

Recevoir des notifications sur les fournisseurs que vous gérez à l'aide de l'application Vendor Management Mobile

Recevez des notifications lorsqu'un incident P1 est créé ou résolu. Vous pouvez également recevoir des notifications si un autre incident est mis à niveau vers P1 ou lorsqu'une panne de fournisseur se produit.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez définir vos préférences de notification dans votre application de bureau afin de recevoir les notifications dans votre application Agent mobile ITSM.

Procédure

1. Activez les notifications sur votre instance d'application de bureau.

   a. Sélectionnez votre profil et les **préférences** de sélection.

   b. Sélectionnez **Notifications**.

   c. Sélectionnez **Interface utilisateur principale**.

   d. Activez l'option **Autoriser les notifications**.

   e. Dans la section **Gestion des services IT**, activez la notification suivante :
      - Incident ouvert pour le fournisseur
      - Panne ouverte pour le fournisseur

2. Recevez des notifications sur votre application mobile lorsque les tâches suivantes sont déclenchées :
   - Un incident P1 est créé ou résolu
   - Un autre incident est mis à niveau vers un incident P1
   - Un enregistrement de panne de fournisseur est créé

Accéder aux informations relatives à vos fournisseurs à l'aide de l'application Vendor Management Mobile

Recherchez des informations relatives à vos fournisseurs, telles que les incidents ou les pannes créés pour vos fournisseurs ou les SLA violés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Connectez-vous à votre application Vendor Management Mobile sur votre équipement mobile.

2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Espace de travail de gestion des fournisseurs

Lorsque vous activez le module d'extension Espace de travail de gestion des fournisseurs (sn_itsm_vendor), l'application installe des composants tels que des rôles, des tables, des propriétés et des indicateurs.

Installé avec Espace de travail de gestion des fournisseurs

Espace de travail de gestion des fournisseurs fournit un emplacement de destination unique pour vous permettre d'afficher et de gérer vos fournisseurs.

Espace de travail de gestion des fournisseurs

Lorsque vous activez le module d'extension Espace de travail de gestion des fournisseurs (sn_itsm_vendor), les composants suivants sont installés.

Rôles installés avec Espace de travail de gestion des fournisseurs

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des fournisseurs [sn_vlm.vendor_admin]	Peut créer, modifier ou supprimer les types de fournisseurs et les groupes de KPI dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.	sn_vlm.vendor_manager
Gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager]	Affiche et gère les fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs. Configure les mesures de performance des fournisseurs à utiliser avec Espace de travail de gestion des fournisseurs.	• pa_viewer • service_viewer • service_credit_mgr

Table installée avec Groupes KPI fournisseur

Nom	Description
Fournisseurs de KPI [sn_itsm_vendor_kpi_group_m2m_vendor]	Stockez la relation entre les KPI et les fournisseurs.

Travaux planifiés

Nom	Description
Process Mining - VM Remine Projects	• S'exécute automatiquement une fois par jour. • Met automatiquement à jour le projet lorsque des fournisseurs sont ajoutés ou supprimés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés (suite)

Nom	Description
	• Récupère tous les projets qui n'ont pas été explorés au cours de la période spécifiée dans la propriété système **sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency** ; par exemple, les 7 derniers jours.

Accédez à **Vendor Management** > **Configuration** > **Propriétés du fournisseur** pour définir les propriétés de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Propriétés installées avec Espace de travail de gestion des fournisseurs

Propriété	Description
sn_itsm_vendor.enable.po.vm	Permet l'intégration de Exploration de processus à Espace de travail de gestion des fournisseurs. Lorsque cette propriété est activée, vous pouvez lancer des projets d'exploration de processus et d'exploration Exploration de processus et analyser les processus dans Espace de travail de gestion des fournisseurs. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency	Récupère tous les projets qui n'ont pas été explorés pendant la période spécifiée. Le travail *`Process Mining - VM Remine Projects`* récupère les données en fonction de l'heure spécifiée dans cette propriété. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 7

Installation avec Indicateurs de la réussite des fournisseurs dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

À l'aide de l'application Indicateurs de la réussite des fournisseurs, vous pouvez comparer les performances de vos fournisseurs à celles des fournisseurs les plus performants.

Important :
Vous devez installer le module d'extension Indicateurs de la réussite (com.snc.vendor.insights) séparément via ServiceNow Store. Pour en savoir plus, consultez Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée installée avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs

Nom	Description
Tâche planifiée hebdomadaire des indicateurs de la réussite des sous-traitants	S'exécute chaque semaine et collecte les données d'attributs des fournisseurs au cours des 30 derniers jours. La tâche calcule ensuite la corrélation des attributs avec les fournisseurs performants qui utilisent Intelligence prédictive.

Propriétés installées avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs

Nom	Description
sn_app_ml_insights.top_n_results	Résultats Top N à récupérer dans la table des résultats de l'aperçu pour une analyse plus approfondie. La valeur par défaut est de 5.
sn_app_ml_insights.max_records_to_process	Nombre maximal d'enregistrements à traiter par la tâche de l'indicateur de réussite. La valeur par défaut est de 50 000.
sn_app_ml_insights.attr_category_string_value_limit	Nombre maximal de valeurs de chaîne autorisées avant de créer des catégories. La valeur par défaut est de 5.
sn_app_ml_insights.keep_last_n_runs	Nombre d'exécutions les plus récentes à conserver après l'exécution du nettoyeur de tables. La valeur par défaut est de 2.
sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list	Liste séparée par des virgules des types de données valides à utiliser pour définir les attributs des aperçus du fournisseur. La valeur par défaut est boolean,currency,date,datetime,due_date,field_name,glide_d
sn_app_ml_insights.chi_squared_critical_value	Valeur critique d'un test du khi carré qui compare deux valeurs pour voir s'il y a une signification statistique. La valeur par défaut est 3,84.
sn_app_ml_insights.chi_squared_threshold	Seuil de la valeur critique du test du khi carré. La valeur par défaut est de 5.

Attributs installés avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs

Nom d'attribut	Type d'attribut	Valeur par défaut
	Indicateurs Analyse des performances	
Disponibilité moyenne	Disponibilité moyenne	VRAI
Accomplissement moyen du SLA	Accomplissement moyen du SLA	VRAI
Stabilité moyenne	Stabilité moyenne	VRAI
Satisfaction moyenne des clients	Satisfaction des clients moyenne	VRAI
Score de performance moyen de SO	Score de performance moyen des offres de service	VRAI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attributs installés avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs (suite)

Nom d'attribut	Type d'attribut	Valeur par défaut
Satisfaction du fournisseur	Satisfaction du fournisseur	VRAI
	Attributs de table	
Engagement de contrat SLA	Définition de SLA [contract_sla]	VRAI
Type de contrat SLA	Définition de SLA [contract_sla]	VRAI
Pays	Société [core_company]	VRAI
Niveau de classement	Société [core_company]	VRAI
Début de la relation	Société [core_company]	faux
Type d'engagement de service	Engagement de service [service_commitment]	VRAI
Criticité opérationnelle de l'offre de service	Offre de service [service_offering]	VRAI
Coût total du contrat	Société [core_company]	faux
Abonnés uniques	Société [core_company]	VRAI
État du fournisseur	Société [core_company]	faux
Type de fournisseur	Société [core_company]	faux

Référence de Groupes KPI fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Utilisez les Groupes KPI fournisseur fournis par défaut pour analyser les performances du fournisseur.

Groupes KPI fournisseur

Les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) du fournisseur suivants sont disponibles par défaut :

- Services IT : comprend les KPI permettant d'analyser les performances des fournisseurs liées aux services IT.
- Exécution des fournisseurs : comprend les KPI permettant d'analyser les performances des fournisseurs liées à l'exécution.
- Logiciel : comprend les KPI permettant d'analyser les fournisseurs liés aux applications logicielles.
- Matériel : comprend les KPI permettant d'analyser les fournisseurs liés aux applications matérielles.

Chaque groupe de KPI fourni par défaut dispose des listes connexes suivantes :

- KPI : indicateurs avec une répartition des fournisseurs qui mesurent les performances de vos fournisseurs.

  Chaque indicateur qui contribue au score du fournisseur a une pondération associée.

- Seuils de groupes de KPI : définit les valeurs de seuil afin d'indiquer l'état de chaque groupe de KPI.
- Fournisseurs : liste des fournisseurs dont les performances sont analysées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupe de KPI Services informatiques

Ce tableau répertorie les indicateurs fournis par défaut dans ce groupe de KPI. Tous les indicateurs dont l'unité est le pourcentage sont utilisés pour calculer le score du fournisseur.

Nom de l'indicateur	Description	Unité
VMW : satisfaction client moyenne	Mesure les scores CSAT en fonction des offres de services.	Numéro
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.	Pourcentage
VMW : accomplissement moyen du SLA	Calcule la valeur moyenne des SLA terminés avec succès.	Numéro
VMW : disponibilité moyenne	Calcule la valeur moyenne atteinte pour les SLA d'incidents.	Pourcentage
VMW : activité de demande moyenne	Valeur moyenne calculée à partir des éléments de demande exécutés dérivés des éléments de catalogue du portefeuille des services. Ces éléments doivent être liés à des offres de service.	Numéro
Nombre total d'incidents créés	Nombre total d'incidents créés pour les fournisseurs.	Numéro

Groupe de KPI Exécution par le fournisseur

Ce tableau répertorie les indicateurs fournis par défaut dans ce groupe de KPI. Tous les indicateurs dont l'unité est le pourcentage sont utilisés pour calculer le score du fournisseur.

Indicateur	Description	Unité
VMW : satisfaction client moyenne	Mesure les scores CSAT en fonction des offres de services.	Numéro
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.	Pourcentage
VMW : accomplissement moyen du SLA d'incident	Calcule la valeur moyenne atteinte par les SLA d'incidents terminés avec succès.	Pourcentage
Accomplissement moyen du SLA d'exécution de demande	Calcule la valeur moyenne des SLA terminés avec succès.	Pourcentage
Nombre total d'incidents créés	Nombre total d'incidents créés pour les fournisseurs.	Numéro
VMW : activité de demande moyenne	Valeur moyenne calculée à partir des éléments de demande exécutés dérivés des éléments de catalogue du portefeuille des services. Ces	Numéro

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Description	Unité
	éléments doivent être liés à des offres de service.	

Groupe de KPI Logiciel

Ce tableau répertorie les indicateurs fournis par défaut dans ce groupe de KPI. Tous les indicateurs dont l'unité est le pourcentage sont utilisés pour calculer le score du fournisseur.

Indicateur	Description	Unité
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.	Pourcentage
Éléments à la demande du fournisseur	Fournit le nombre d'éléments de catalogue demandés par le fournisseur.	Numéro
SLA manuel à partir d'une source externe	Calcule les SLA ajoutés manuellement.	Pourcentage

Groupe de KPI Matériel

Ce tableau répertorie les indicateurs fournis par défaut dans ce groupe de KPI. Tous les indicateurs dont l'unité est le pourcentage sont utilisés pour calculer le score du fournisseur.

Indicateur	Description	Unité
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.	Pourcentage
Éléments à la demande du fournisseur	Fournit le nombre d'éléments de catalogue demandés par le fournisseur.	Numéro
SLA manuel à partir d'une source externe	Calcule les SLA ajoutés manuellement.	Pourcentage

Indicateur du score du fournisseur

L'indicateur du **score du fournisseur** est un indicateur automatisé. Il sert à calculer et à afficher le score du fournisseur. Le calcul est effectué en fonction de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI pour évaluer les performances des fournisseurs.

Par défaut, les indicateurs suivants sont utilisés pour calculer le score du fournisseur :

- Accomplissement moyen du SLA d'exécution de demande
- VMW : disponibilité moyenne
- Accomplissement moyen du SLA d'incident
- SLA manuel à partir d'une source externe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travail de planification

La tâche planifiée *VMW Update Vendor Score* s'exécute tous les jours et met à jour le score. Vous pouvez exécuter cette tâche sur demande pour obtenir des scores mis à jour à tout moment.

La tâche planifiée *VMW Update Vendor Profile* s'exécute tous les mois et met à jour tous les profils des fournisseurs. Vous pouvez exécuter cette tâche sur demande pour obtenir des profils de fournisseurs mis à jour à tout moment.

Calculer le score du fournisseur

Le calcul du score du fournisseur est basé sur le poids de chaque indicateur et le score du KPI.

Important :
la table Données métriques d'offres de services [service_offering_metric_data] ainsi que les quatre indicateurs suivants sont obsolètes dans la version Utah :

- Accomplissement moyen du SLA [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Satisfaction des clients moyenne [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Disponibilité moyenne [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Activité de demande moyenne [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Par conséquent, si l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs est intégrée dans Gestion des portefeuilles de services et si vous effectuez une mise à niveau vers le portefeuille standard Gestion des portefeuilles de services, les données de mesure des indicateurs hérités ne sont plus disponibles. Pour en savoir plus sur Gestion des portefeuilles de services, consultez Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services.

Vous pouvez calculer le score du fournisseur à l'aide des indicateurs ayant une valeur en pourcentage. Vous pouvez également créer des indicateurs à la formule personnalisée et les ajouter au calcul du score du fournisseur. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un indicateur de formule pour suivre le score du fournisseur.

Ce tableau fournit un exemple de la façon dont est calculé le score du fournisseur.

Calcul du score du fournisseur

Indicateur	Pondération de l'indicateur	Score du KPI	Indicateurs qui contribuent au score du fournisseur
Satisfaction du fournisseur	10,00 %	54,42 %	5,442 %
VMW : satisfaction client moyenne	55,00 %	83,00 %	45,65 %
VMW : disponibilité moyenne	25,00 %	88,50 %	22,125 %
VMW : accomplissement moyen du SLA	10,00 %	100,00 %	10,00 %
Total			**83,217 %**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le score total du fournisseur a été arrondi à 83,22 %. Le score est également mis en évidence dans l'en-tête avec des couleurs distinctes pour les valeurs de seuil définies pour le groupe de KPI.

Remarque :
Le score du fournisseur est impacté par la direction de l'indicateur, selon que celle-ci est définie sur Maximiser ou Minimiser. Ce tableau fournit un exemple qui montre la façon dont le score du fournisseur change en fonction de la direction de l'indicateur.

Score du fournisseur affecté par la direction de l'indicateur

Indicateur	Direction	Pondération de l'indicateur	Score de mesure de l'indicateur	Indicateurs qui contribuent au score du fournisseur
VMW : satisfaction du fournisseur	Agrandir	10,00 %	54,42 %	5,442 %
VMW : satisfaction client moyenne	Agrandir	55,00 %	83,00 %	45,65 %
VMW : disponibilité moyenne	Réduire	25,00 %	88,50 %	2,875 % [(100-88,5) x 0,25]
VMW : accomplissement moyen du SLA	Réduire	10,00 %	100,00 %	0 %
Total				**53,967 %**

Séparation de domaine et Espace de travail de gestion des fournisseurs

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Espace de travail de gestion des fournisseurs. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Espace de travail de gestion des fournisseurs utilise Analyse des performances pour collecter des données et assure la prise en charge de Séparation de domaine.

Demander Séparation de domaine pour Espace de travail de gestion des fournisseurs

Le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer) doit être activé par le personnel ServiceNow. Après l'activation, en tant qu'administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Analyse des performances - Domain Support (com.snc.pa.domain_support).

Le module d'extension Analyse des performances - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) doit être activé pour activer les fonctionnalités de Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer Séparation de domaine pour Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurez Séparation de domaine Espace de travail de gestion des fournisseurs pour collecter les scores des fournisseurs et analyser les données pour un domaine spécifique. Configurez les domaines pour les modèles de mesure du score du fournisseur.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_data_collector ou admin

Procédure

1. Configurez un domaine pour collecter les données d'analyse de performance du score du fournisseur pour ce domaine.
   a. Accédez à **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Configurations des domaines**.
   b. Créer une configuration de domaine pour Espace de travail de gestion des fournisseurs
      i. Cliquez sur **Nouveau**.
      ii. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la configuration.
      iii. Dans le menu **Type de configuration**, sélectionnez **Conditions**.
      iv. Dans la section Options d'agrégation, cochez la case **Collecter les enfants** pour collecter des scores de tous les domaines enfants.
   c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   d. Ajoutez les tâches Analyse des performances suivantes à la liste connexe :

      Remarque :
      si vous ne disposez pas de la liste Tâches connexes, vous devez configurer le formulaire pour afficher la liste connexe.

      - VMW - Collecte de données planifiée
      - VMW - Collecte des pondérations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- VMW - Collecte de données quotidienne
- VMW - Collecte des scores du fournisseur

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Pour en savoir plus sur la création ou la planification d'un travail de collecte de données, consultez Créer ou planifier un travail de collecte de données

Remarque :
l'application Analyse des performances :

- Exécute la tâche et recueille le score en tant qu'utilisateur **Éxécuter en tant que**.
- Collecte les scores uniquement pour le domaine dans lequel l'utilisateur connecté exécute la tâche. Les scores ne sont pas visibles pour les administrateurs ou gestionnaires des fournisseurs qui ne font pas partie de ce domaine dans Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs.
- Ajoute automatiquement les requêtes de base de données qui limitent les résultats du domaine aux requêtes de source des indicateurs lorsque l'application exécute un travail pour une configuration de domaine.

2. Configurez un domaine pour attribuer un modèle de mesure du score du fournisseur à un domaine.

a. Accédez à **Espace de travail de gestionnaire des fournisseurs** > **Modèles de mesure du score du fournisseur**.

b. Effectuez l'une des actions suivantes :

Tests de démarrage rapide pour Espace de travail de gestion des fournisseurs dans espace de travail configurable

Validez que Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Espace de travail de gestion des fournisseurs nécessitent l'activation du module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (com.snc.vlm.vmw) et le chargement des données de démonstration.

Suite de tests Espace de travail de gestion des fournisseurs - Tests

Test	Description	Version
VLM : créer un fournisseur	Suivez les problèmes liés au module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs après une mise à niveau. Créez un nouveau fournisseur.	New York

Information associée

Tests de démarrage rapide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console de l'intelligence prédictive ITSM

L'application ServiceNow® Console de l'intelligence prédictive ITSM fournit des modèles de cas d'utilisation prédéfinis et vous guide dans votre implémentation d'apprentissage machine pour créer des processus business ITSM intelligents.

Important :

À partir de la version Xanadu, Console de l'intelligence prédictive ITSM ne sera plus disponible. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus prise en charge à compter de la version **Yokohama**. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Explorer Console de l'intelligence prédictive ITSM

L'application Console de l'intelligence prédictive ITSM est conçue pour vous aider à commencer à utiliser l'apprentissage machine afin de résoudre et accélérer rapidement vos incidents informatiques.

La console comprend des modèles de cas d'utilisation prédéfinis qui vous guident systématiquement dans le processus de création et de formation de nouveaux modèles prédictifs, en les évaluant et en les testant, puis en les ajoutant à votre processus business pour adjoindre de la valeur à votre organisation informatique.

L'apprentissage machine guidé fournit les prochaines étapes et vous aide à prendre des décisions éclairées à mesure que vous augmentez vos connaissances en apprentissage machine.

Une fois vos cas d'utilisation formés, ils sont utilisables immédiatement. L'utilisation des fonctionnalités Analyse des performances vous permet de surveiller vos cas d'utilisation implémentés avec succès pour garantir la meilleure efficacité du modèle. Définissez des seuils et surveillez si vos modèles fonctionnent comme prévu ou s'ils sont sous-performants grâce au tableau de bord **Intelligence prédictive pour Incidents**.

L'application Console de l'intelligence prédictive ITSM dépend de l'activation de l'application Intelligence prédictive, disponible avec la référence ITSM Pro.

À quel public s'adresse Console de l'intelligence prédictive ITSM

Les architectes de processus business utilisent la fonctionnalité Console de l'intelligence prédictive pour commencer avec les cas d'utilisation basés sur l'apprentissage machine. Vous pouvez déterminer votre valeur commerciale, surveiller vos modèles et afficher les statistiques associées à l'aide du tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

Si vous êtes architecte ou responsable de processus, ou un promoteur de l'apprentissage machine pour votre organisation informatique, Console de l'intelligence prédictive ITSM peut vous aider à rationaliser votre charge de ticket d'incident. Les modèles prédictifs formés peuvent résoudre vos incidents via des résolutions similaires passées ou en recommandant des articles de base de connaissances pertinents afin de vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents. Cela libère un temps précieux pour les professionnels de l'informatique, qui ont souvent besoin de passer du temps sur des problèmes plus complexes et stimulants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucune connaissance ou expérience préalable avec l'intelligence artificielle ou l'apprentissage machine n'est requise lorsque vous utilisez Console de l'intelligence prédictive ITSM . L'application inclut des modèles avec des conseils préconstruits pour vous aider dans la création, la formation, l'évaluation, le test et la production de vos modèles prédictifs uniques. Vous pouvez également créer un lien vers vos articles de la base de connaissances pour prendre en charge votre charge de ticket d'incident informatique et accéder aux nombreuses fonctionnalités de la plateforme Intelligence prédictive.

Avantages d'Console de l'intelligence prédictive ITSM

Les technologies de pointe en matière d'intelligence artificielle et d'apprentissage machine ont été largement adoptées dans de nombreuses industries. L'application Console de l'intelligence prédictive ITSM vous fournit les outils d'apprentissage machine dont vous avez besoin pour résoudre rapidement et efficacement vos tâches d'incident informatique et améliorer votre organisation informatique. Le processus de création et d'implémentation de vos modèles prédictifs peut entraîner une analyse utile de l'activité et une optimisation des opérations.

Expérience utilisateur Console de l'intelligence prédictive ITSM

Création, évaluation, test et intégration de modèles simplifiés

Évaluez et testez différentes versions de modèle. Lorsqu'une version de modèle reformée ne fonctionne pas aussi bien que la version précédente, vous pouvez l'affiner, afficher la version du modèle gagnant et la marquer comme active.

Affichez vos modèles formés sur la page Étapes guidées du cas d'utilisation. Lorsqu'un modèle est intégré, les données d'intégration sont indiquées entre parenthèses à côté du nom du modèle. Les dates **de création** et **de formation** ainsi que le numéro de **version active** du modèle sont également affichés. Les modèles intégrés apparaissent en haut de la liste.

Le modèle gagnant, c'est-à-dire le modèle ayant le score d'automatisation net le plus élevé est surligné en vert. Lorsque deux modèles ont le même score d'automatisation net, le modèle le plus récemment créé est mis en évidence en vert.

Utilisez la fonctionnalité des filtres de facette sur la page **Cas d'utilisation - Tous les cas d'utilisation créés** pour filtrer par **Domaine**, **État** du modèle et **État de la formation du modèle**.

Utilisez la fonctionnalité des filtres de facette sur la page **Cas d'utilisation - Créer un ticket à partir du modèle** pour filtrer par **Domaine**, **Aide à la configuration** et **Valeur commerciale**.

Trouvez rapidement des modèles de cas d'utilisation ou des cas d'utilisation avec un filtre de recherche ajouté aux pages **Cas d'utilisation - Tous les cas d'utilisation créés** et **Cas d'utilisation - Créer un ticket à partir du modèle**.

Identifiez les modèles **intégrés** et **en cours** par des icônes uniques et identifiez facilement l'échec de la formation d'un modèle ou la sous-performance d'un modèle avec des icônes et des marqueurs sur la page Cas d'utilisation - Tous.

Modifiez les noms et les brèves descriptions des modèles, le cas échéant.

Désactivez une version de modèle précédente ou sélectionnez une version de modèle précédente à activer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sachez si vous avez les données requises nécessaires avant de commencer le processus de création d'un cas d'utilisation. Si les données sont insuffisantes, un message s'affiche.

Téléchargez un fichier .csv de votre test par lots du modèle ou accédez à la phase de test pour afficher les résultats.

Champs d'entrée de remontée pas à pas

Accédez aux champs sur les tables connexes à partir d'un formulaire, d'une liste ou d'un script.

Prise en charge de la langue de droite à gauche

Pour les utilisateurs qui lisent de droite à gauche, cette prise en charge de la langue est ajoutée.

Administration Console de l'intelligence prédictive ITSM

Les administrateurs peuvent activer les modules d'extension nécessaires pour Console de l'intelligence prédictive ITSM. Les utilisateurs avec le rôle piwb_admin peuvent configurer l'application pour répondre à des exigences spécifiques.

Important :

À partir de la version Xanadu, Console de l'intelligence prédictive ITSM ne sera plus disponible. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus prise en charge à compter de la version **Yokohama**. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Les administrateurs Console de l'intelligence prédictive peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Configurer les paramètres de propriété de Console de l'intelligence prédictive, tels que le nombre minimal de prédictions pour l'évaluation des cas d'utilisation qui ne réalisent pas les performances escomptées et le pourcentage minimum d'automatisations nettes pour afficher un modèle préformé.
- Créer un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive et affecter les rôles d'utilisateur nécessaires pour terminer le processus d'implémentation du modèle.
- Configurez des notifications pour alerter les utilisateurs Console de l'intelligence prédictive par e-mail pour les événements suivants :
  - Lorsqu'un nouveau modèle est formé et prêt pour l'évaluation.
  - Lorsque le test par lots est initié et lorsque les résultats des tests sont disponibles.

Activer Console de l'intelligence prédictive ITSM

Console de l'intelligence prédictive ITSM est disponible avec l'activation du module d'extension principal Console de l'intelligence prédictive (com.sn_piwb_ml) et du module d'extension de contenu Console de l'intelligence prédictive ITSM (com.sn_piwb_itsm_content).

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

À partir de la version Xanadu, Console de l'intelligence prédictive ITSM ne sera plus disponible. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus prise en charge à compter de la version **Yokohama**. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Les modules d'extension associés à Console de l'intelligence prédictive ITSM requièrent l'activation de l'application Intelligence prédictive. Intelligence prédictive est disponible avec l'activation du module d'extension Intelligence prédictive (com.glide. platform_ml) et du module d'extension Rapports (com.glide.platform_ml_pa) de Intelligence prédictive, qui requièrent un package d'abonnement ITSM Pro. Pour plus de détails, reportez-vous à Install Predictive Intelligence .

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Composants installés avec Console de l'intelligence prédictive ITSM

Plusieurs rôles sont installés avec l'activation du module d'extension Console de l'intelligence prédictive.

Important :

À partir de la version Xanadu, Console de l'intelligence prédictive ITSM ne sera plus disponible. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus prise en charge à compter de la version **Yokohama**. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Deux modules d'extension sont disponibles pour obtenir la fonctionnalité Console de l'intelligence prédictive ITSM.

- Console de l'intelligence prédictive (com.sn_piwb_ml) : fournit un cadre de travail commun pour la création et la gestion des cas d'utilisation.

  Remarque :
  Nécessite l'activation de Intelligence prédictive et des modules d'extension Predictive Intelligence Reports, qui sont disponibles avec un abonnement ITSM Pro.

- Contenu Console de l'intelligence prédictive ITSM (com.sn_piwb_itsm_content) : donne accès au contenu spécifique à ITSM qui fournit des conseils d'implémentation pour les cas d'utilisation créés via Console de l'intelligence prédictive. Avec ce module d'extension, vous pouvez également accéder au tableau de bord **Intelligence prédictive pour Incidents** afin de communiquer la valeur dans plusieurs applications Gestion des services informatiques.

  Remarque :
  Nécessite l'activation des modules d'extension Console de l'intelligence prédictive, Analyse des performances - Content Pack - Tableaux de bord et Incident.

Console de l'intelligence prédictive

Rôles installés avec Console de l'intelligence prédictive

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Console de l'intelligence prédictive [piwb_admin]	Administrateur Console de l'intelligence prédictive. Configure les paramètres de propriété de Console de l'intelligence prédictive. Peut créer et gérer des cas d'utilisation.	• piwb_manager • ml_admin
Gestionnaire Console de l'intelligence prédictive [piwb_manager]	En règle générale, un architecte de processus business. Peut créer et gérer des cas d'utilisation. Configure les paramètres de propriété de Console de l'intelligence prédictive. Surveille le tableau de bord **Intelligence prédictive pour Incidents**.	• ml_admin • piwb_viewer • pa_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Console de l'intelligence prédictive (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Visionneuse Console de l'intelligence prédictive [piwb_viewer]	Peut afficher le tableau de bord **Intelligence prédictive pour Incidents**.	• pa_viewer • ml_report_user

Remarque :
Tous les nouveaux enregistrements sont créés et mis à jour via l'application Console de l'intelligence prédictive. Seuls les utilisateurs ayant le rôle de maintenance peuvent mettre à jour les tables système de base.

Tables installées avec Console de l'intelligence prédictive ITSM

Table	Description
Exécution de prédiction de cas d'utilisation [piwb_prediction_run]	Utilisé pour définir le type de prédiction de test pour un cas d'utilisation, qu'il s'agisse d'un test unique ou par lots.
Modèle du cas d'utilisation PIWB [piwb_usecase_template]	Utilisé pour créer un modèle de cas d'utilisation. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Suivi de l'assistant de configuration [piwb_usecase_sa_tracker]	Utilisé pour suivre l'état des étapes du chemin guidé (étape ou tâche).
Tâche d'étape de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_stage_task]	Utilisé pour stocker les tâches pour chaque étape du plan de l'assistant de configuration. Étend la table Tâche de base de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_task_base].
Plan de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_plan]	Utilisé pour définir le plan de l'assistant de configuration (chemin guidé) pour chaque type de cas d'utilisation.
Tâche de base de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_task_base]	Utilisé pour créer un nouvel enregistrement Tâche de base de l'assistant de configuration et pour rendre la tâche active.
Cas d'utilisation PIWB [piwb_usecase]	Utilisé pour créer un nouveau cas d'utilisation par modèle précréé (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).
Modèle de solution PI [piwb_model]	Utilisé pour créer un modèle de solution **Intelligence prédictive** et pour rendre le modèle actif (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).
Étape de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_stage]	Étend la table Tâche de base de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_task_base].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Console de l'intelligence prédictive ITSM (suite)

Table	Description
Résultat de prédiction de cas d'utilisation [piwb_prediction_result]	Utilisé pour définir un résultat de prédiction de cas d'utilisation basé sur l'exécution et le modèle de la prédiction (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).
Commentaire de la solution PI [piwb_model_comment]	Utilisé pour définir un commentaire sur une solution **Intelligence prédictive** pour une classe donnée (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).

Séparation de domaine et Console de l'intelligence prédictive

L'application Console de l'intelligence prédictive prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Important :

À partir de la version Xanadu, Console de l'intelligence prédictive ITSM ne sera plus disponible. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus prise en charge à compter de la version **Yokohama**. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Niveau de prise en charge standard

- Inclut le support de niveau **basique**.
- Logique métier : les processus peuvent être créés ou modifiés par client par le fournisseur de services (SP). Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Séparation en domaines dans la Console de l'intelligence prédictive : vue d'ensemble

Console de l'intelligence prédictive active la création de modèles d'apprentissage machine à l'aide de jeux de données historiques. Un modèle d'apprentissage machine peut être configuré dans Console de l'intelligence prédictive pour chaque domaine, ce qui garantit que les données utilisées par la solution sont des données spécifiques à un domaine. Une fois qu'un modèle a été formé pour un domaine, le modèle appelle une prédiction en vue d'une résolution, en fonction de l'élément auquel ce domaine appartient. Par exemple, le modèle prédit un incident ou un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Console de l'intelligence prédictive

Un propriétaire d'instance peut former un modèle d'apprentissage machine pour chaque domaine en créant une définition de modèle pour chaque domaine et en formant ces modèles. De cette façon, chaque modèle utilise des données spécifiques au domaine correspondant.

- Les données peuvent être séparées par domaine
- La colonne Domaine est présente pour les tables d'application du système de base
- La configuration spécifique à un domaine est gérée par le propriétaire de l'instance
- Les domaines de locataire peuvent gérer leurs propres données d'application

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer les paramètres de Console de l'intelligence prédictive ITSM

Affichez les paramètres de propriété par défaut de Console de l'intelligence prédictive et configurez-les pour répondre aux besoins de votre processus business.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_admin ou piwb_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

À partir de la version Xanadu, Console de l'intelligence prédictive ITSM ne sera plus disponible. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus prise en charge à compter de la version **Yokohama**. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

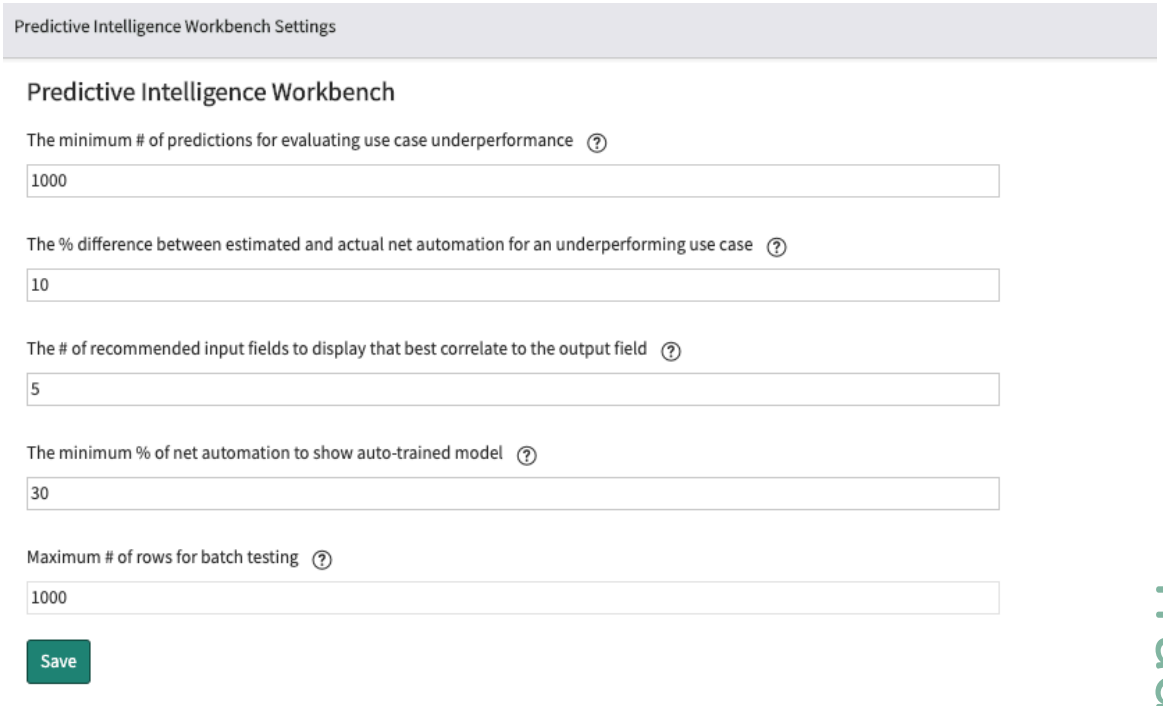
Console de l'intelligence prédictive inclut plusieurs paramètres de propriété configurables qui vous permettent de définir la façon dont vous souhaitez utiliser et expérimenter l'application. Par exemple, déterminez le nombre de lignes que vous voulez pour le test par lots ou le pourcentage minimum d'automatisations nettes pour montrer qu'un modèle est formé automatiquement. Les paramètres par défaut sont configurés dans l'application système de base.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Administration** > **Paramètres**.
   La page des paramètres de Console de l'intelligence prédictive s'affiche avec les configurations de paramètres par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Modifiez les paramètres de propriété, si vous le souhaitez, ou travaillez avec les paramètres par défaut.
3. Cliquez sur **Enregistrer** si vous apportez des changements.

Notifications Console de l'intelligence prédictive ITSM

Des notifications par e-mail sont ajoutées avec Console de l'intelligence prédictive.

> **Important :**
>
> À partir de la version Xanadu, Console de l'intelligence prédictive ITSM ne sera plus disponible. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus prise en charge à compter de la version **Yokohama**. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM
>
> Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Console de l'intelligence prédictive inclut plusieurs notifications par e-mail qui alertent les utilisateurs tout au long de l'implémentation du modèle de cas d'utilisation.

Les architectes de processus Intelligence prédictive qui créent et forment des modèles de cas d'utilisation reçoivent une notification par e-mail lorsqu'un modèle de cas d'utilisation est formé avec succès et lorsque le test par lots est terminé avec succès. Si la formation d'un cas d'utilisation échoue ou si le test par lots génère des erreurs, les utilisateurs recevront également des notifications sur ces scénarios.

Les utilisateurs peuvent cliquer sur un lien dans la notification par e-mail pour afficher un cas d'utilisation nouvellement formé ou des résultats des tests par lots. Ils peuvent également télécharger les résultats des tests, s'ils le souhaitent. Les utilisateurs peuvent recevoir les notifications suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Formation de modèle de cas d'utilisation réussie Table : modèle de solution PI [piwb_model]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifique lorsqu'un modèle de cas d'utilisation est formé avec succès.
Exécution de test par lots terminée	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifique lorsque le test par lots est terminé.
Échec de la formation du modèle de cas d'utilisation Table : modèle de solution PI [piwb_model]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifique lorsqu'une formation de modèle de cas d'utilisation a échoué.

Créez un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive ITSM et ajoutez des utilisateurs ou des rôles pour vous assurer que les architectes de processus de Intelligence prédictive sont informés pendant le processus d'implémentation du modèle de cas d'utilisation. Consultez Créer un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive ITSM.

Pour en savoir plus sur les notifications par e-mail pour Console de l'intelligence prédictive, consultez Afficher l'aperçu d'une notification par e-mail .

Créer un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive ITSM

Créez un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive ITSM et ajoutez des utilisateurs ou des rôles au groupe pour recevoir des notifications par e-mail lorsque la phase de formation et de test du modèle de cas d'utilisation est terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

À partir de la version Xanadu, Console de l'intelligence prédictive ITSM ne sera plus disponible. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus prise en charge à compter de la version **Yokohama**. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Créez un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive ITSM et ajoutez des utilisateurs ou des rôles au groupe pour que des notifications par e-mail soient envoyées aux utilisateurs afin de les alerter tout au long des phases de formation et de test du modèle de cas d'utilisation.

Les utilisateurs peuvent recevoir des notifications pour les événements Console de l'intelligence prédictive suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Formation de cas d'utilisation réussie
- Test par lots terminé
- Échec de la formation du cas d'utilisation

Procédure

Pour créer un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive ITSM et ajouter des utilisateurs, consultez Créer un groupe d'utilisateurs .
Pour plus d'informations sur les notifications par e-mail fournies avec cette application, consultez Notifications Console de l'intelligence prédictive ITSM.

Console de l'intelligence prédictive Utilitaire de migration

Les gestionnaires Console de l'intelligence prédictive peuvent facilement migrer les définitions de solutions Intelligence prédictive existantes compatibles vers Console de l'intelligence prédictive. L'utilitaire de migration active une configuration simplifiée et des fonctions de reporting étendues.

Important :

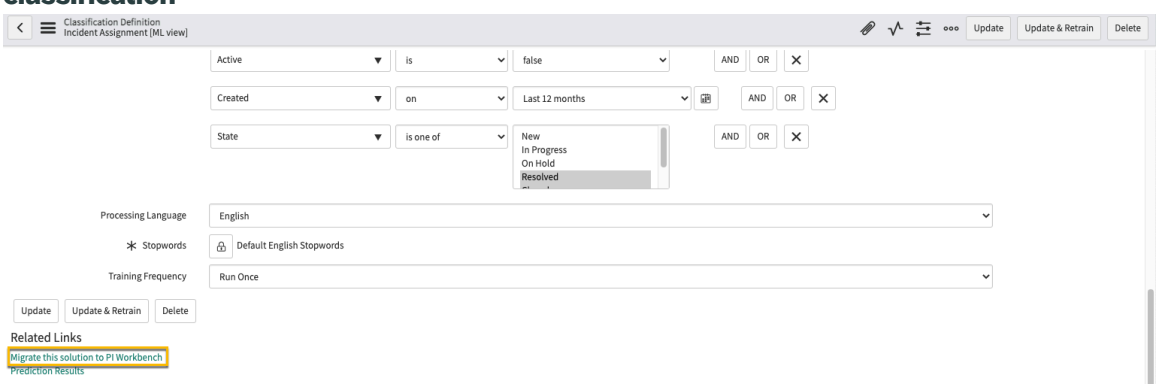
À partir de la version Xanadu, Console de l'intelligence prédictive ITSM ne sera plus disponible. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus prise en charge à compter de la version **Yokohama**. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

L'utilitaire de migration Console de l'intelligence prédictive permet aux utilisateurs Intelligence prédictive existants ayant le rôle piwb_manager de convertir une définition de solution en cas d'utilisation. La solution active est ensuite convertie en modèle associé au nouveau cas d'utilisation.

Un lien connexe sur le formulaire de définition de classification Intelligence prédictive permet aux utilisateurs de migrer une définition de solution directement de Intelligence prédictive vers Console de l'intelligence prédictive.

Lien connexe de l'utilitaire de migration sur le formulaire de définition de classification



Traduction automatique

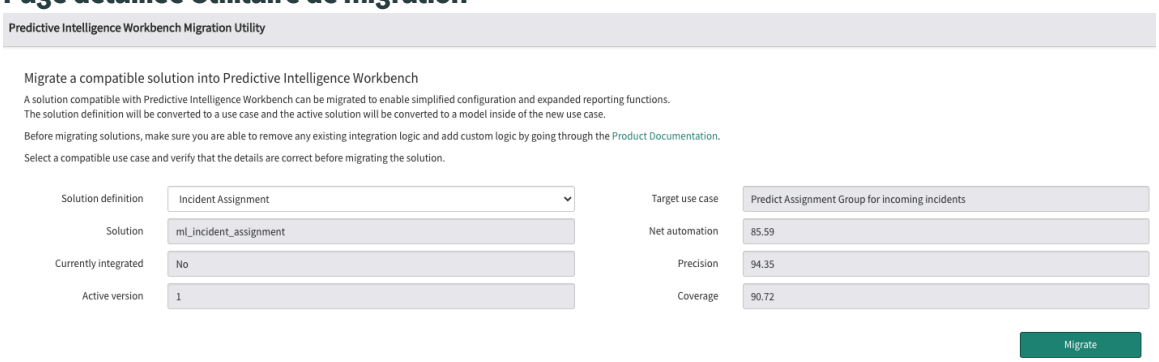
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le lien connexe n'apparaît sur le formulaire que lorsqu'il existe une définition de solution active et que cette solution n'est pas associée à un cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive.

Les utilisateurs peuvent également accéder à l'utilitaire de migration en tant que module dans l'application Console de l'intelligence prédictive.

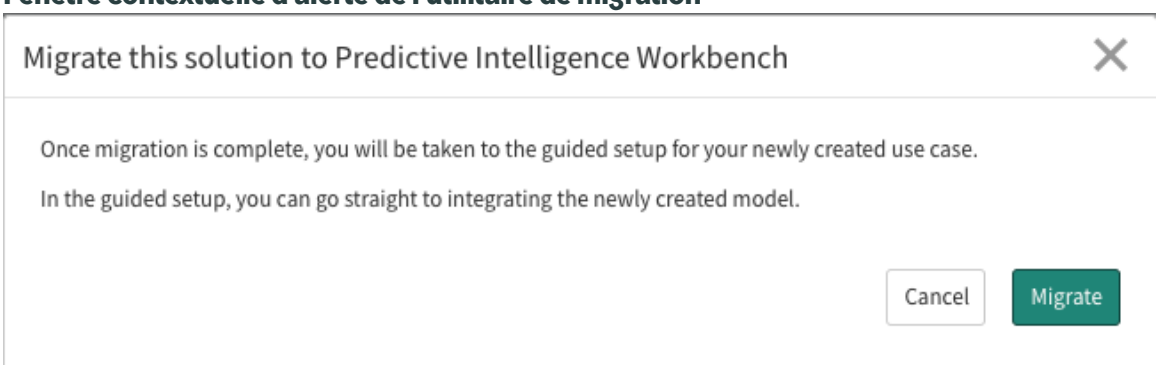
Cliquez sur le lien connexe **Migrer cette solution vers la console PI** ou sur le module**Utilitaire de migration** pour accéder à la page détaillée Utilitaire de migration pour la définition de la solution.

Page détaillée Utilitaire de migration



Lorsque vous cliquez sur **Migrer** sur la page détaillée Utilitaire de migration, une fenêtre contextuelle d'alerte vous signale la création d'un cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive. Vous pouvez ensuite suivre la configuration guidée pour intégrer un nouveau modèle.

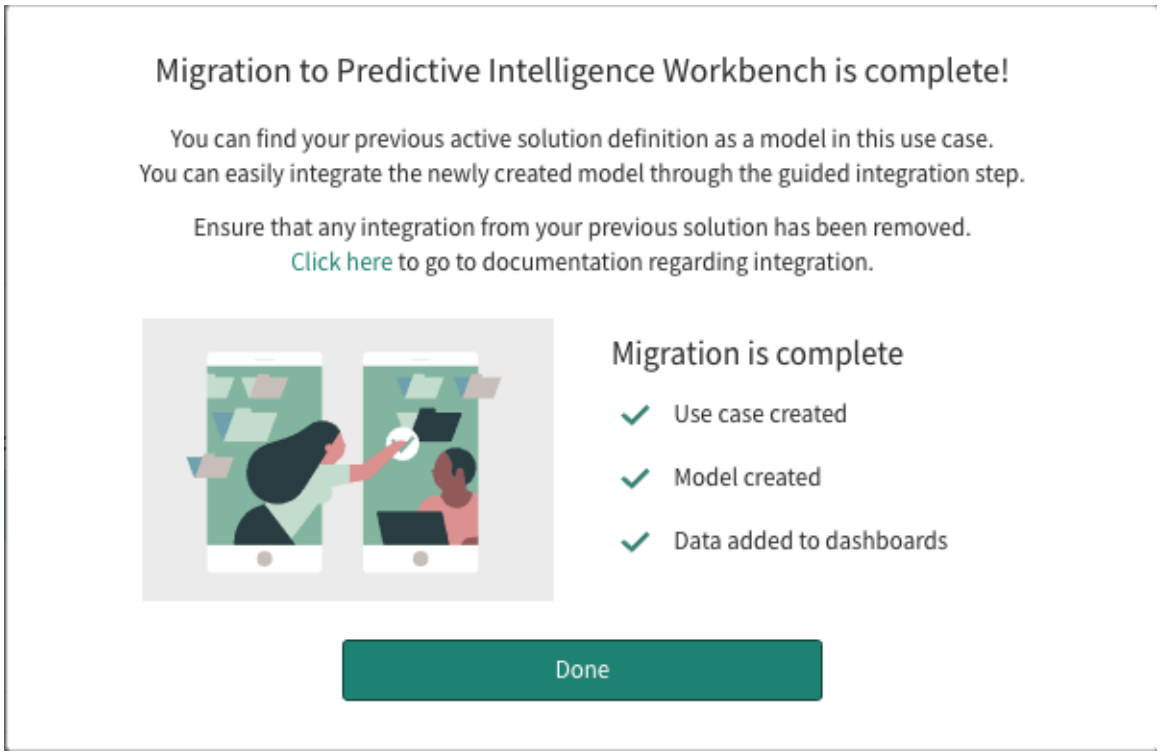
Fenêtre contextuelle d'alerte de l'utilitaire de migration



Cliquez sur **Migrer** sur cette alerte pour finaliser la migration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Cas d'utilisation préformés de Console de l'intelligence prédictive

Le mécanisme de fonctionnalité de préformation pour les cas d'utilisation permet et forme la définition de la solution d'apprentissage machine lorsque vous activez l'application Console de l'intelligence prédictive.

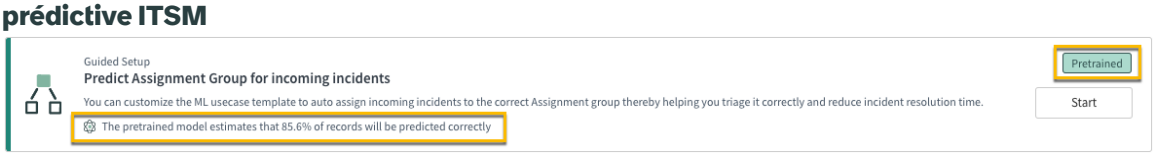
Important :

À partir de la version Xanadu, Console de l'intelligence prédictive ITSM ne sera plus disponible. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus prise en charge à compter de la version **Yokohama**. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Lorsqu'une solution d'apprentissage machine préformée existe dans le système, Console de l'intelligence prédictive met en surbrillance les modèles de cas d'utilisation avec le marqueur **Préformé**.

Modèle de cas d'utilisation de modèles préformés Console de l'intelligence prédictive ITSM



Le marqueur **Préformé** pour les modèles de cas d'utilisation s'affiche lorsque les critères suivants sont remplis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La propriété système Console de l'intelligence prédictive `piwb.instance_eligible_auto_train` pour la préformation est activée (vraie) sur votre instance. Cette propriété est désactivée par défaut. Nécessite l'activation du rôle piwb_admin.
- L'instance doit correspondre à l'un des types suivants :
  - ded-prod
  - shared-prod
  - ded-subprod
  - shared-subprod
- La solution d'apprentissage machine associée est active et prête pour le déploiement.
- Le modèle de cas d'utilisation ne contient pas un cas d'utilisation préformé existant.
- L'automatisation nette de la solution d'apprentissage machine est supérieure à la valeur de seuil.

  Remarque :
  La valeur de seuil de base du système par défaut est 30. Vous pouvez configurer cette valeur via la propriété système Console de l'intelligence prédictive `piwb.auto_train_threshold`. Nécessite que le rôle piwb_admin modifie la valeur par défaut.

- La solution d'apprentissage machine est une solution de base du système préformée avec un enregistrement associé pour sa définition dans la table Solution de formation automatique ML [ml_autotrain_solution].

Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive

Console de l'intelligence prédictive utilise des points d'extension scriptés pour intégrer un modèle de cas d'utilisation formé pour la prédiction.

Important :

À partir de la version Xanadu, Console de l'intelligence prédictive ITSM ne sera plus disponible. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus prise en charge à compter de la version **Yokohama**. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Points d'extension scriptés pour une implémentation d'intégration de cas d'utilisation formé

Le point d'extension scripté est `PIWBPredictionProcessor` et `PIWBPredictionProcessor_incident` est l'implémentation par défaut du `PIWBPredictionProcessor` pour la table Incident [incident]. `PIWBPredictionProcessor_incident` exécute toutes les prédictions pour les modèles de cas d'utilisation associés aux incidents intégrés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnalisation de l'implémentation par défaut

Si vous souhaitez personnaliser l'implémentation par défaut, vous pouvez modifier le script de `PIWBPredictionProcessor_incident`. La règle métier `PIWB Prediction – Incident` sur la table Incident appelle le script `PIWBPredictionProcessor_incident` pour les prédictions. Pour en savoir plus sur les points d'extension scriptés, consultez Utiliser des points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Implémentation de Console de l'intelligence prédictive ITSM

Utilisez l'apprentissage machine pour optimiser votre processus business. Vous pouvez former et implémenter des modèles de cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive ITSM pour augmenter vos workflows d'application existants.

Important :

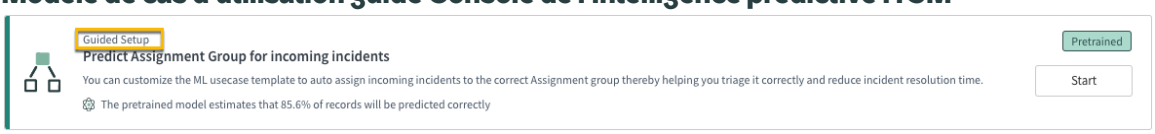
À partir de la version Xanadu, Console de l'intelligence prédictive ITSM ne sera plus disponible. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus prise en charge à compter de la version **Yokohama**. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

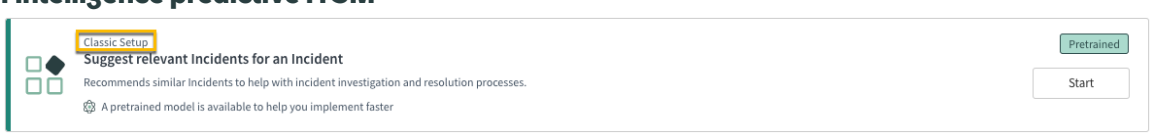
Explorer des modèles de cas d'utilisation

Les utilisateurs ayant le rôle piwb_admin ou piwb_manager peuvent explorer les modèles de cas d'utilisation prédéfinis et créer des modèles d'apprentissage machine prédictifs. Pour créer un modèle d'apprentissage machine, vous pouvez d'abord sélectionner un modèle de cas d'utilisation prédéfini. Certains des modèles prédéfinis sont guidés et affichent l'indicateur **Configuration guidée**. Ces modèles incluent un processus de configuration complet pour vous aider à faciliter l'implémentation. Les modèles non guidés affichent l'indicateur **Configuration classique**.

Modèle de cas d'utilisation guidé Console de l'intelligence prédictive ITSM



Modèle de cas d'utilisation avec configuration classique de la Console de l'intelligence prédictive ITSM



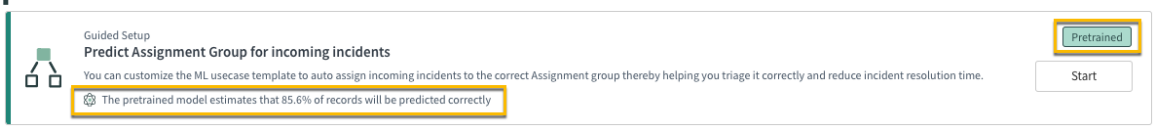
Les modèles contenant des modèles préformés disponibles accélèrent votre processus de configuration, en fournissant un modèle prégénéré en fonction de vos données. Lorsqu'un modèle indique **Préformé**, cela signifie que vous pouvez accéder directement à la phase d'évaluation de la configuration du cas d'utilisation. Si le modèle préformé est acceptable, vous pouvez l'intégrer directement à vos processus business. Sinon, vous pouvez ajuster ce modèle ou créer un autre modèle. Vous pouvez changer le nom et la description du cas d'utilisation ultérieurement. Les modèles préformés affichent le pourcentage estimé de vos incidents correctement prévus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

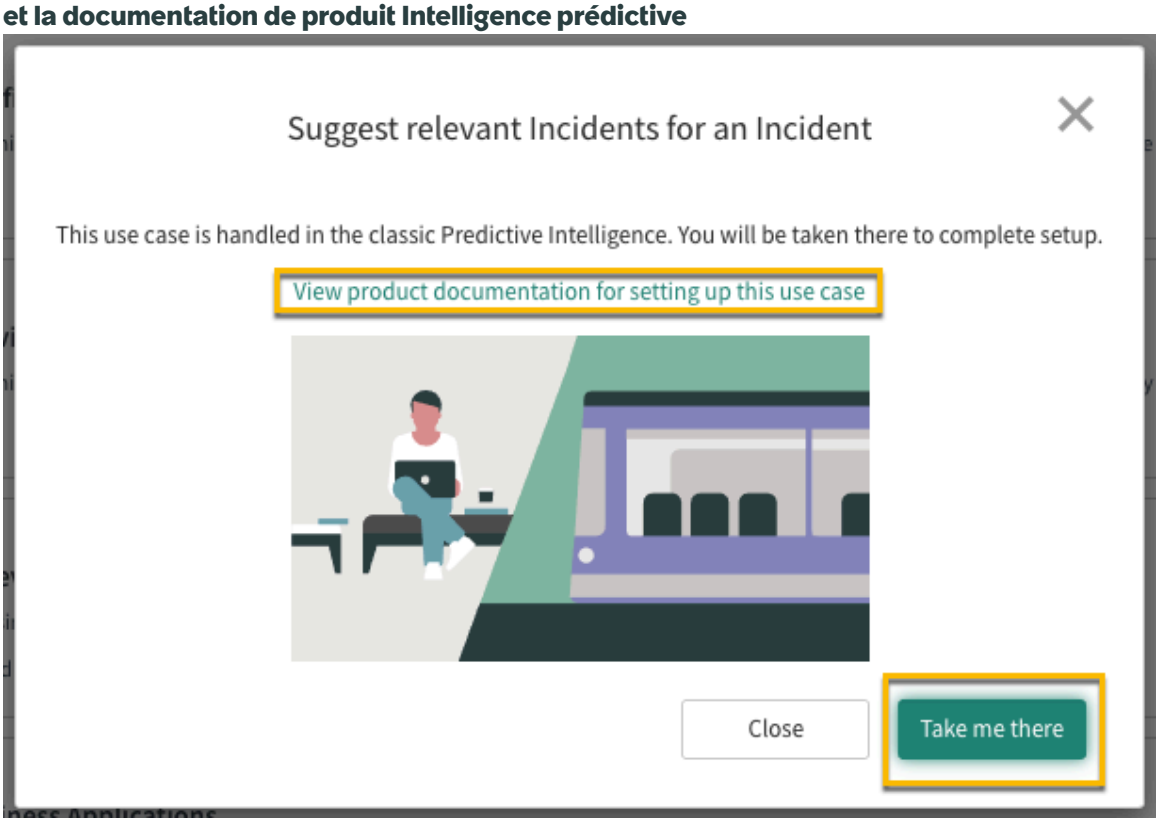
Les modèles contenant des modèles préformés disponibles affichent également le pourcentage estimé de vos incidents correctement prévus. Si le modèle préformé est acceptable, vous pouvez l'intégrer directement à vos processus business. Sinon, vous pouvez ajuster ce modèle ou créer un autre modèle. Vous pouvez changer le nom et la description du cas d'utilisation ultérieurement. Les modèles préformés affichent le pourcentage estimé de vos incidents correctement prévus.

Modèle de cas d'utilisation de modèles préformés Console de l'intelligence prédictive ITSM



Les modèles **Configuration classique** non guidés fournissent des liens vers la documentation de produit Console de l'intelligence prédictive pertinente ou un lien vers l'application Intelligence prédictive de la plateforme ServiceNow par l'intermédiaire du bouton **Accéder à cette page**.

Liens Console de l'intelligence prédictive ITSM vers la documentation de produit et la documentation de produit Intelligence prédictive



Phases de création d'un cas d'utilisation

La création d'un modèle d'apprentissage machine prédictif implique plusieurs phases. Une fois la création et la formation de votre modèle, vous devez l'évaluer et l'ajuster, tester ses résultats de prédiction, puis l'intégrer à votre processus business. L'utilisation des phases de création de modèle de cas d'utilisation incluent :

- Créer et former des modèles : définissez des paramètres pour créer un modèle que vous formerez en fonction de vos données uniques. Il est fréquent de créer plusieurs modèles dans cette phase. Réglez et affinez vos modèles en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Testez vos modèles : obtenez des résultats de prédiction à partir de vos modèles pour décider lequel est le mieux à intégrer à votre processus business. Pour voir si un modèle renvoie un résultat correct, vous pouvez utiliser soit le processus de test unique, soit le test par lots.
- Intégrez le meilleur modèle : déployez le meilleur modèle dans votre processus business. Une fois que vous avez déterminé quel modèle renvoie le meilleur résultat correct, intégrez-le à la production.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

Prédire le groupe d'affectation pour les incidents entrants

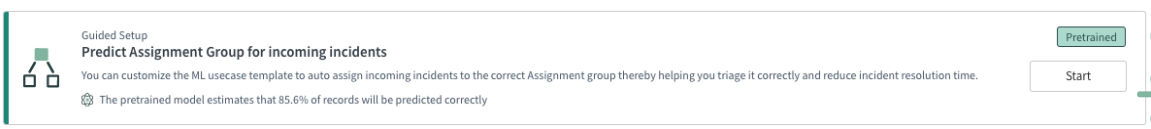
Utilisez ce modèle pour affecter automatiquement les incidents entrants au groupe d'affectation approprié afin de réduire vos délais de résolution des incidents.

Avant de commencer
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prévoir le groupe d'affectation correct pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

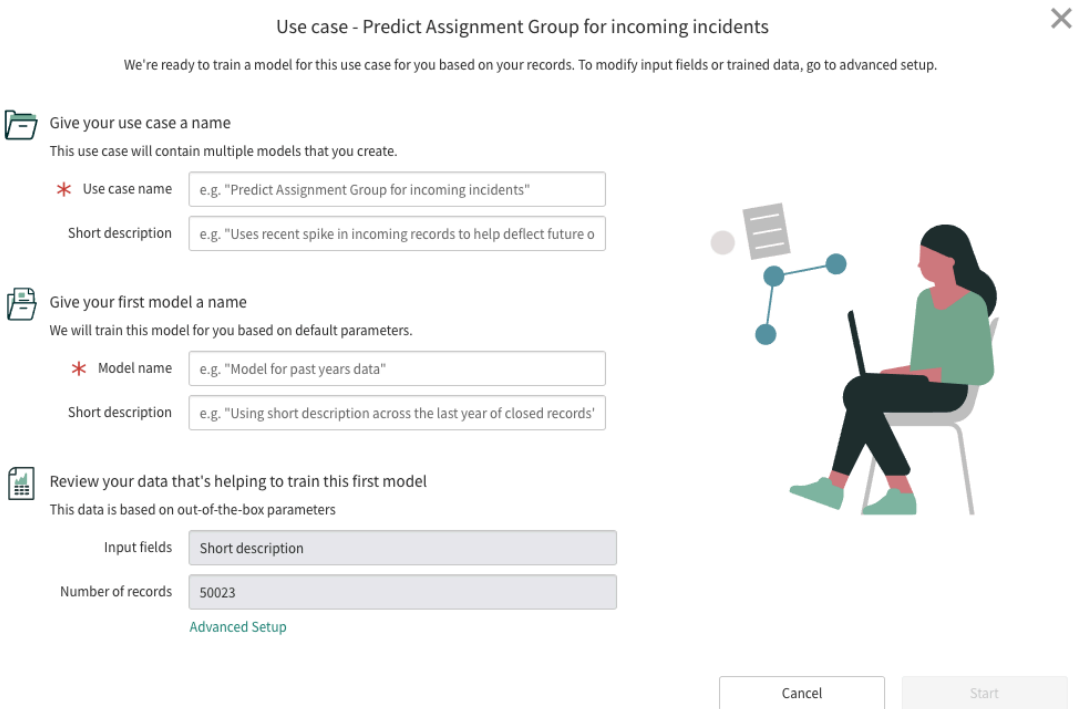
1. Accédez à **Tout** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire le groupe d'affectation pour les incidents entrants**.



3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire le groupe d'affectation pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

Remarque :
en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
7. Modifiez ces données en cliquant sur **Configuration avancée**.

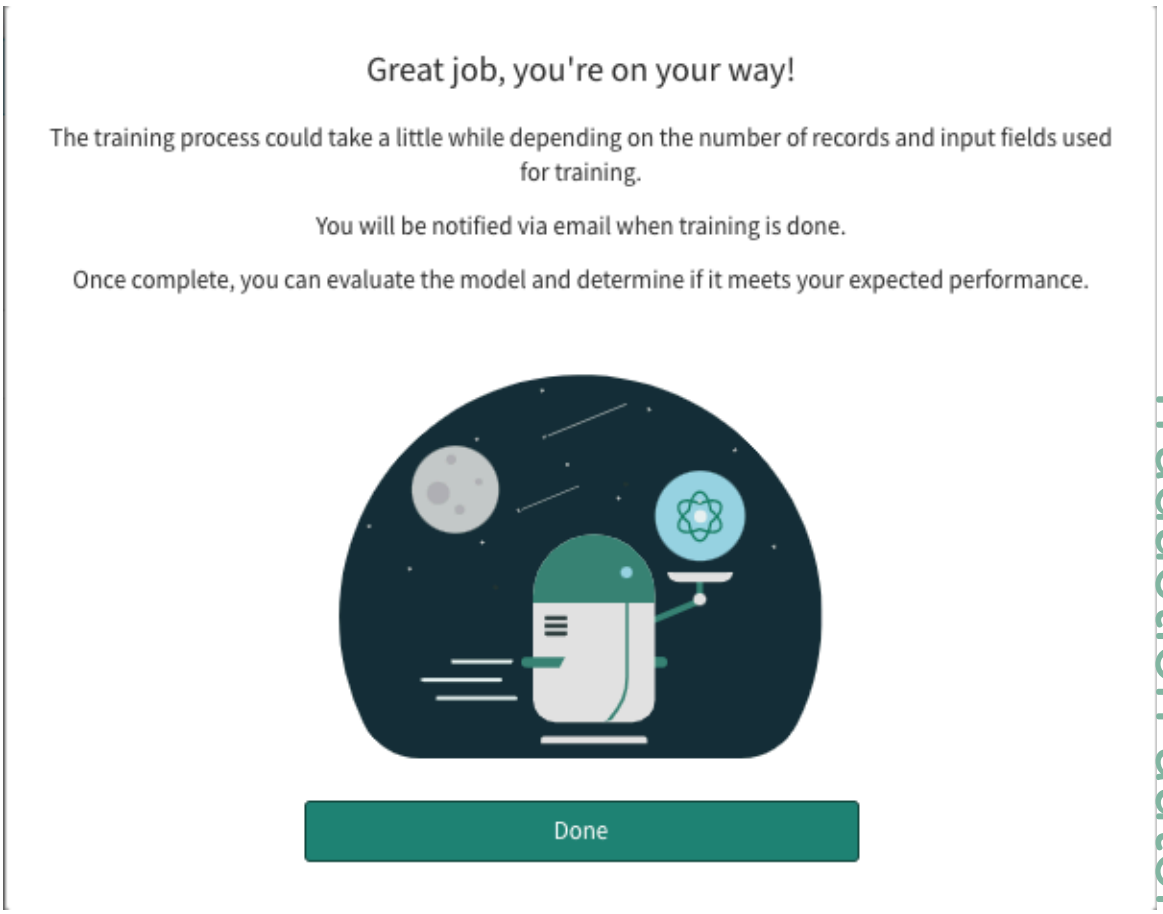
Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

8. Cliquez sur **Démarrer**.

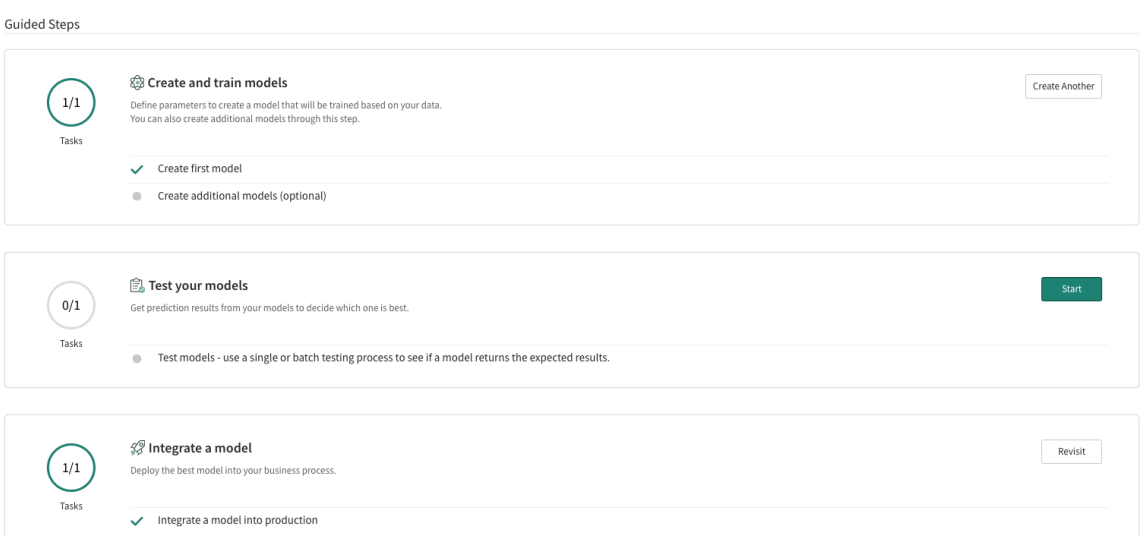
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

Remarque :
pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.



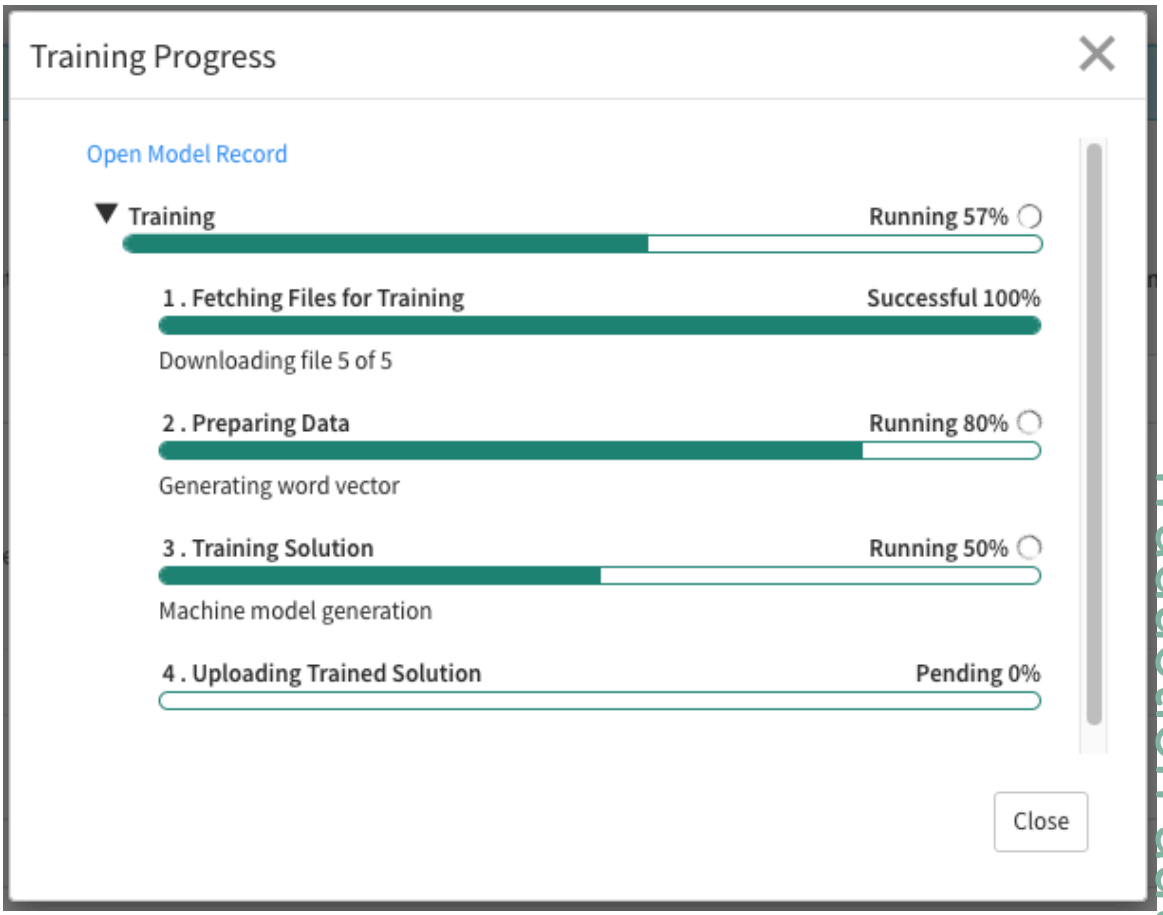
9. Cliquez sur **Terminé**.
La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console de l'intelligence prédictive ITSM.

11. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.
La page **Détails du modèle** s'ouvre.

12. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.

13. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.

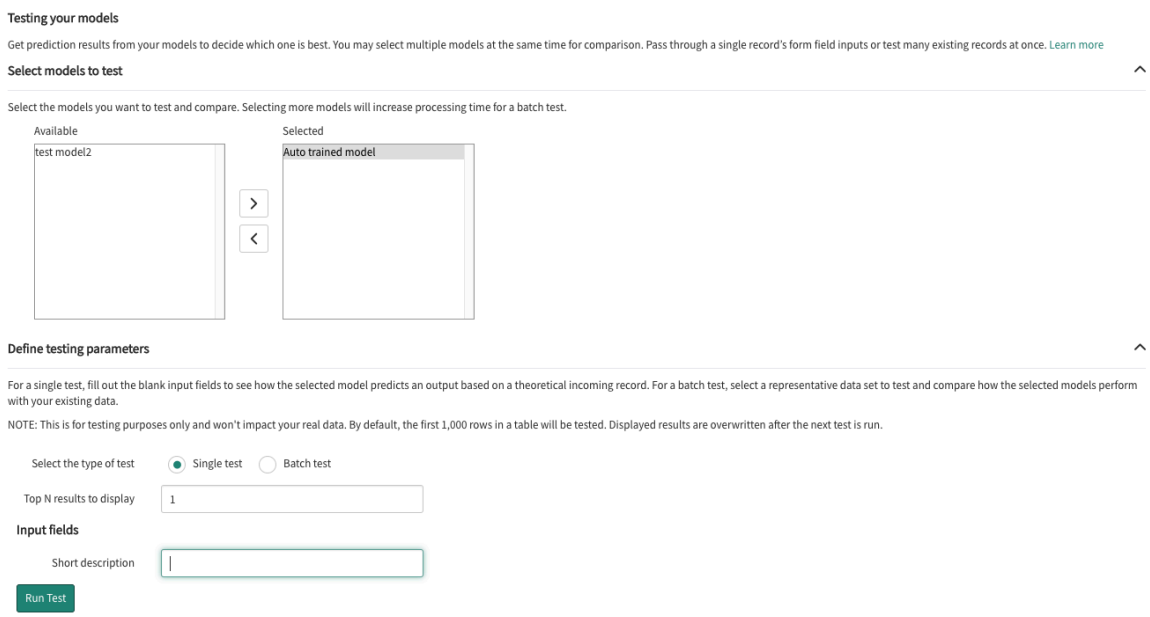
14. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

Remarque :
vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

15. Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
    Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs. Les changements sont automatiquement enregistrés.
16. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
17. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



18. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).
19. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

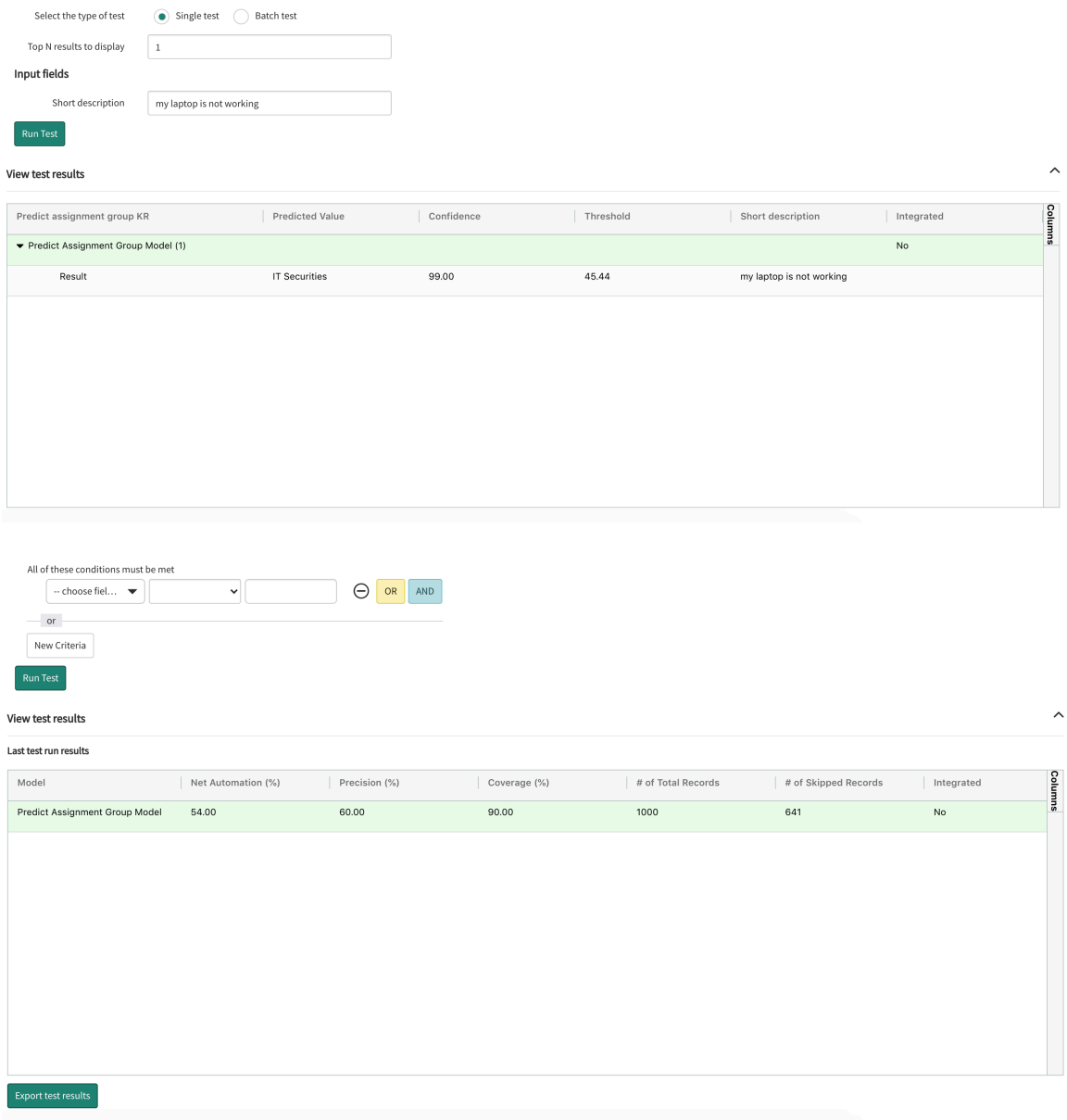
    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

    Remarque :
    Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

20. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
21. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
22. Cliquez sur **Exécuter le test**.
23. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.

Traduction automatique

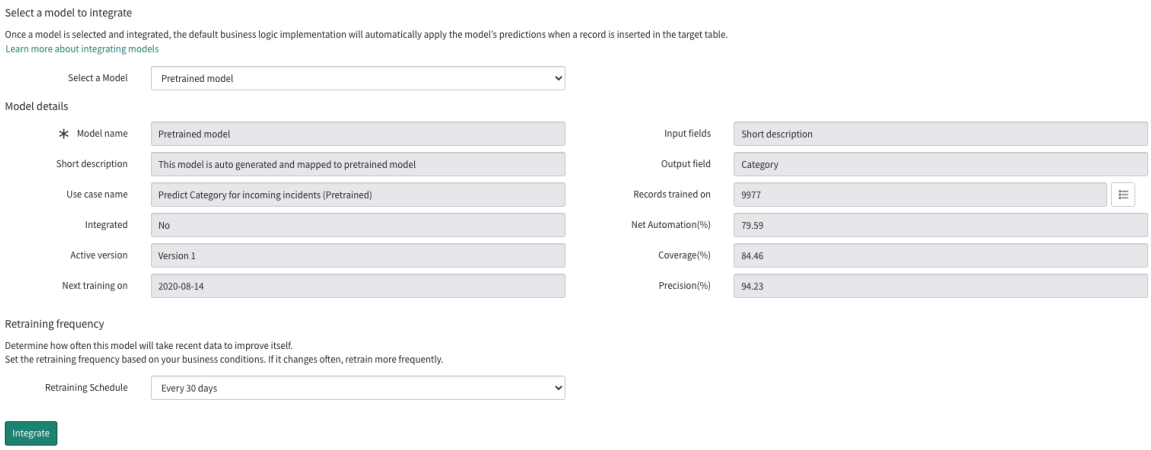
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

24. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.
25. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

26. Cliquez sur **Intégrer**.
27. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

Prédire la catégorie pour les incidents entrants

Utilisez ce modèle guidé pour affecter automatiquement les incidents entrants à la catégorie appropriée afin de réduire les délais de résolution des incidents.

Avant de commencer

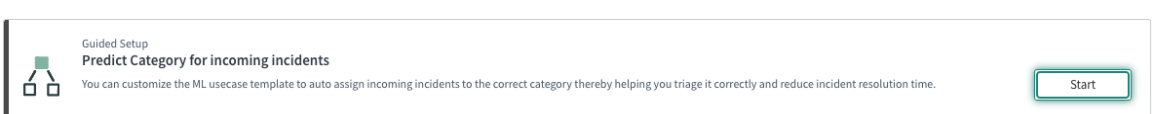
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire la catégorie pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

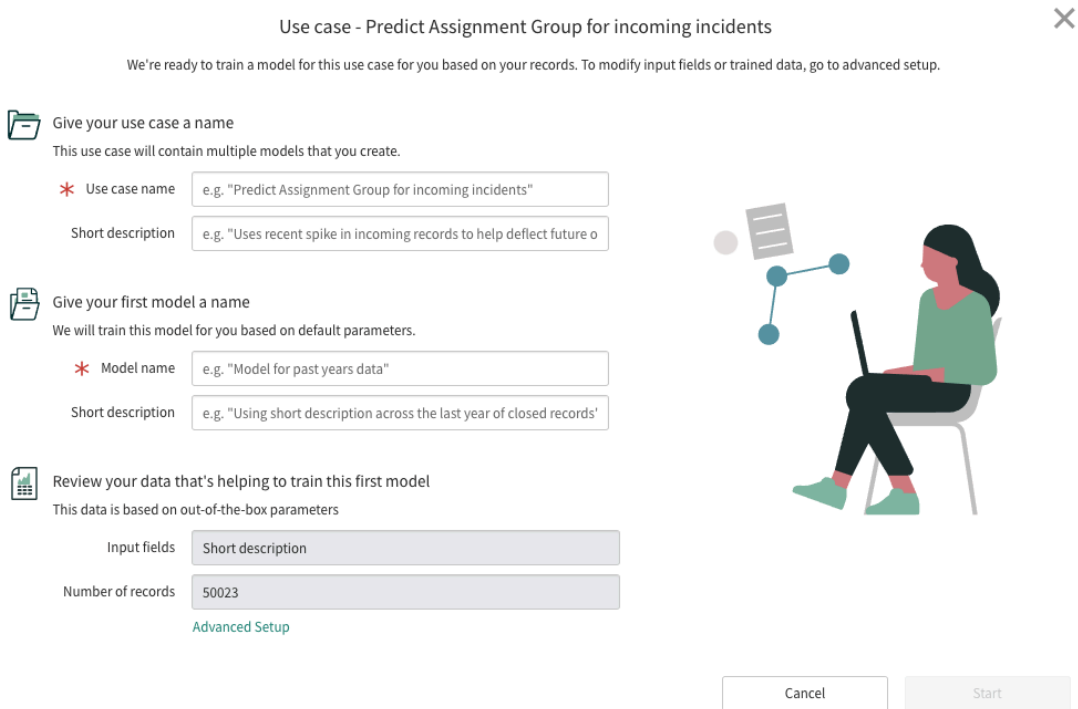
1. Accédez à **Tout** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire la catégorie pour les incidents entrants**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire la catégorie pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

Remarque :
en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

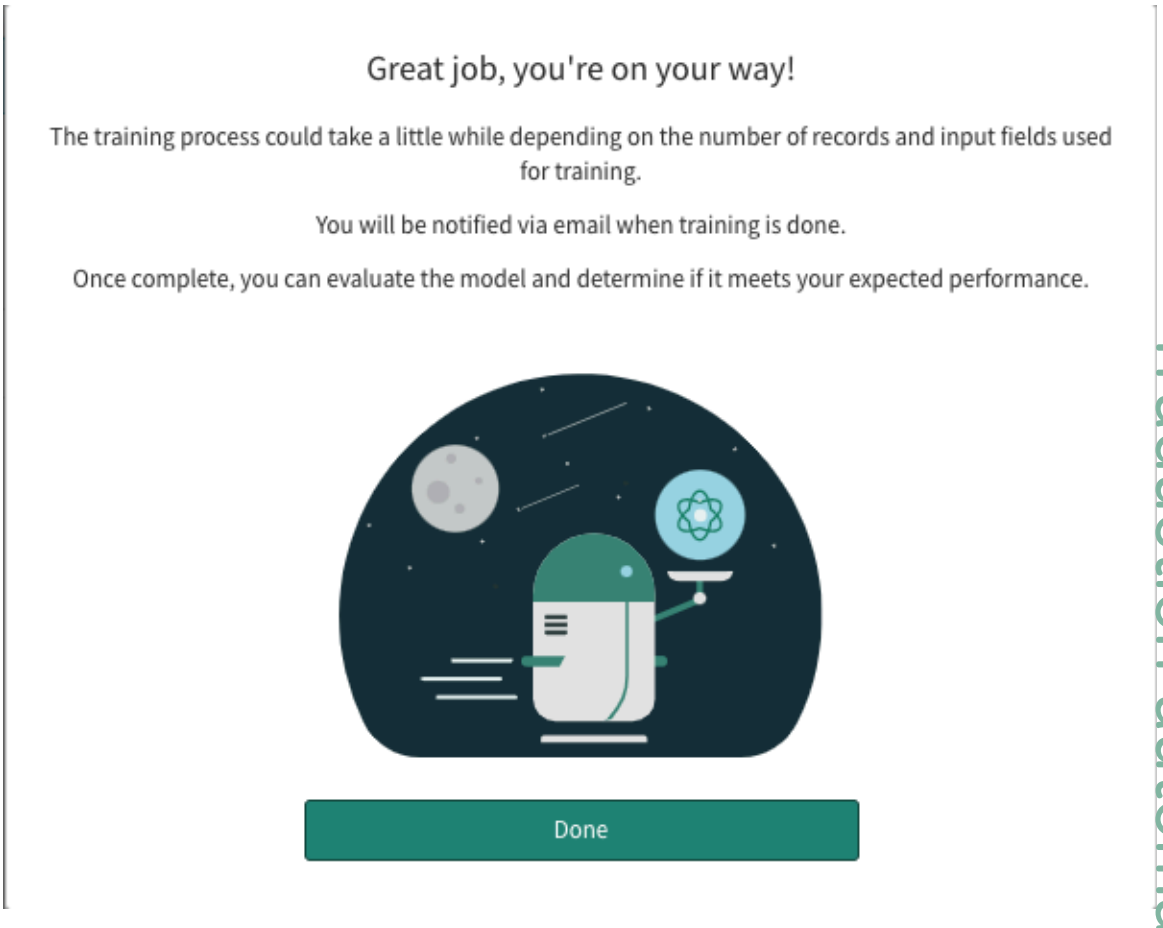
Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

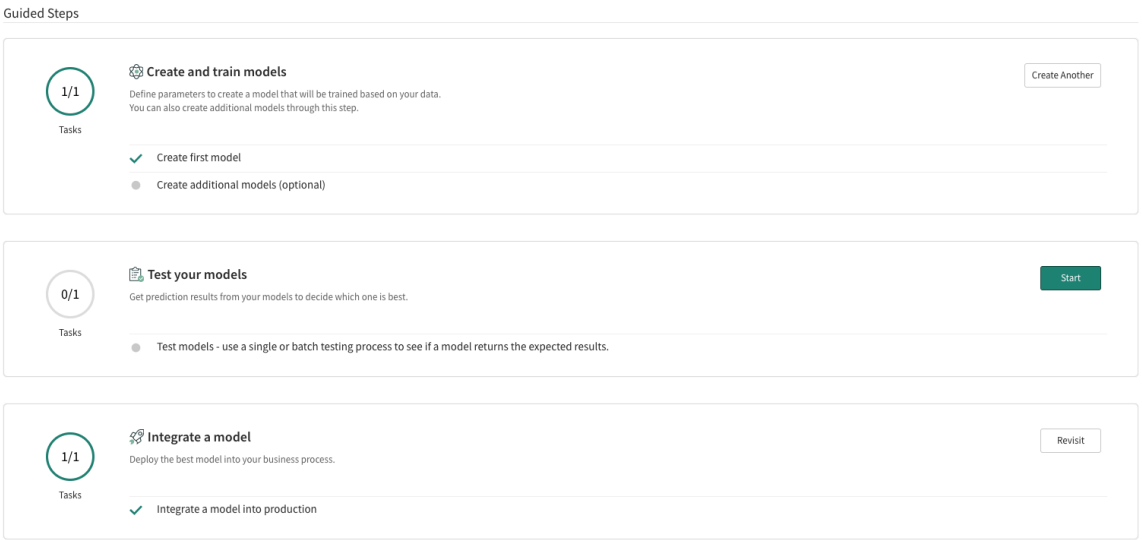
   Remarque :
   pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.



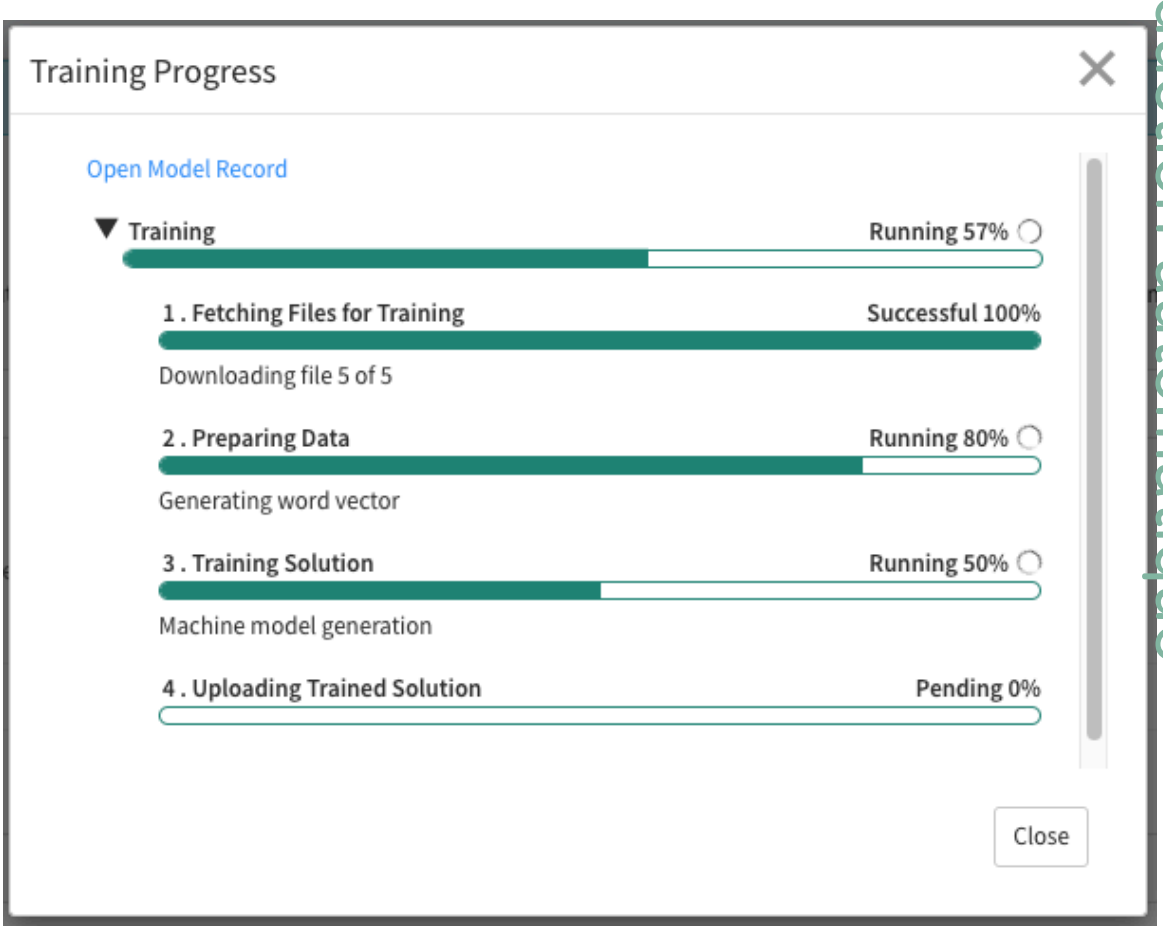
8. Cliquez sur **Terminé**.
   La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console de l'intelligence prédictive ITSM.

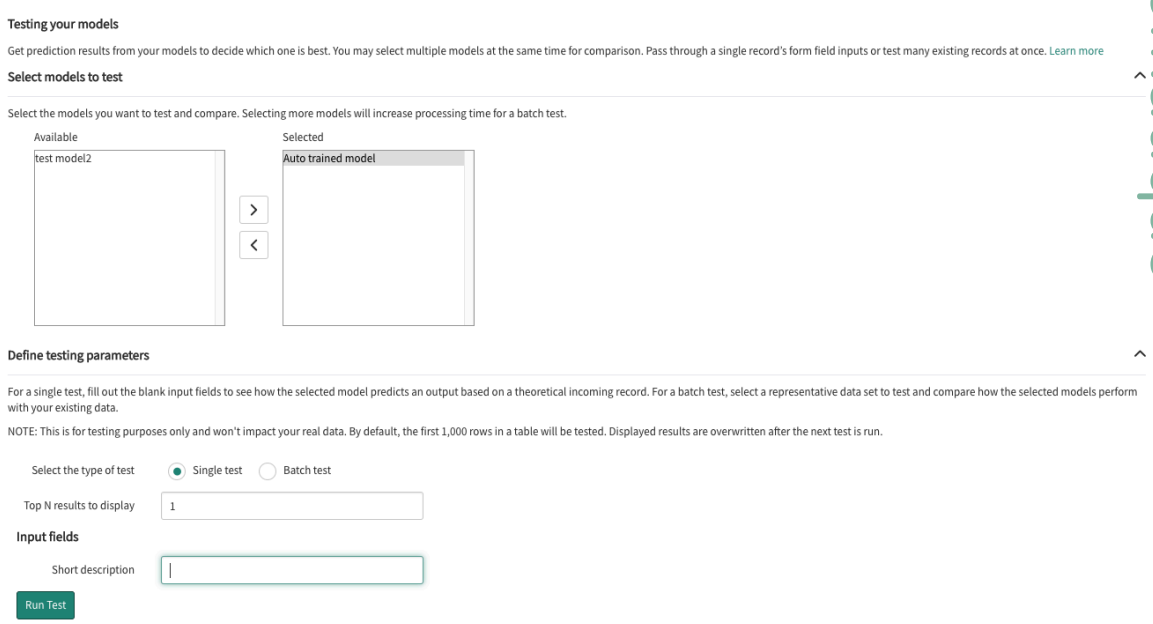
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.
    La page **Détails du modèle** s'ouvre.
11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque :
    vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs.
    Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser. Les changements sont automatiquement enregistrés.
15. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
16. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



17. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).
18. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

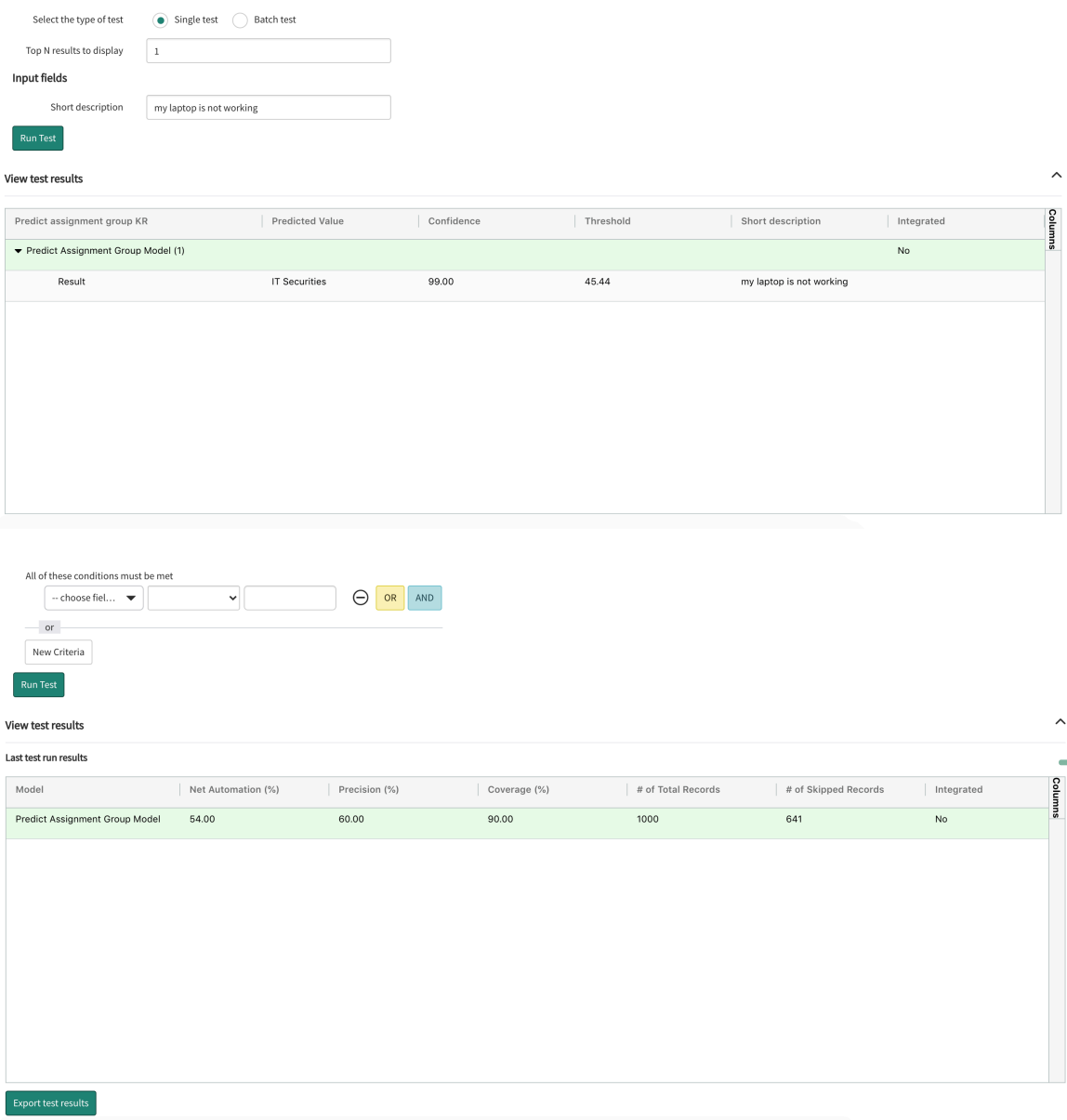
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

> **Remarque :**
> Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

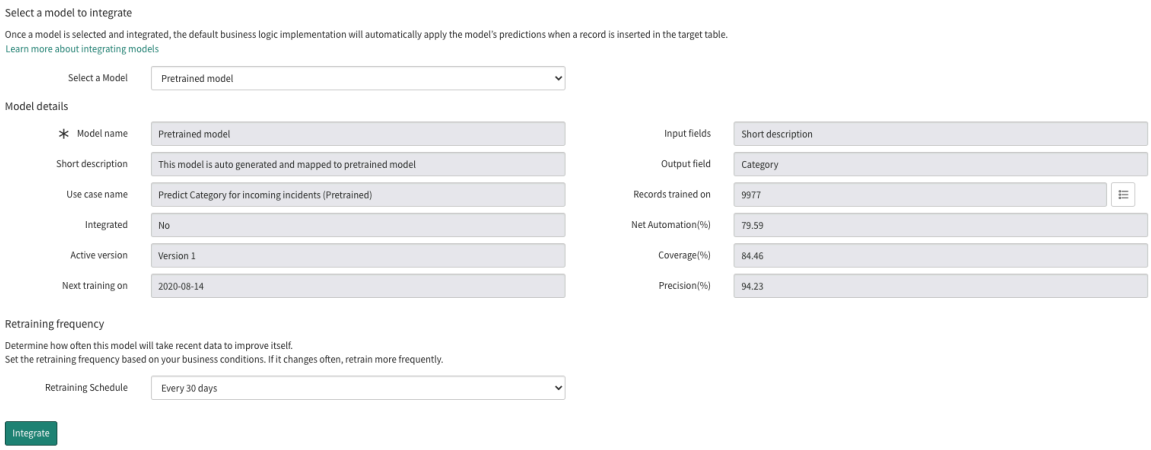
19. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
20. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
21. Cliquez sur **Exécuter le test**.
22. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.



23. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
    La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.
24. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
    La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

25. Cliquez sur **Intégrer**.
26. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

Prédire le risque de changement

Utilisez ce modèle guidé pour implémenter une approche pilotée par les données pour prédire le risque de changement. Obtenez une vue plus précise du risque de changement de votre entreprise.

Avant de commencer

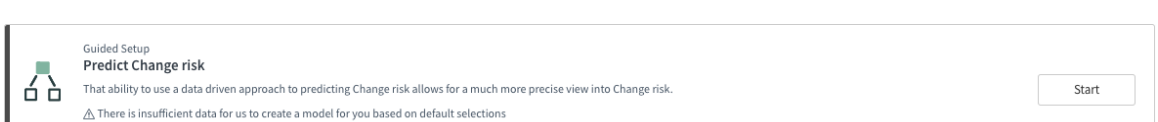
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire le risque de changement. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

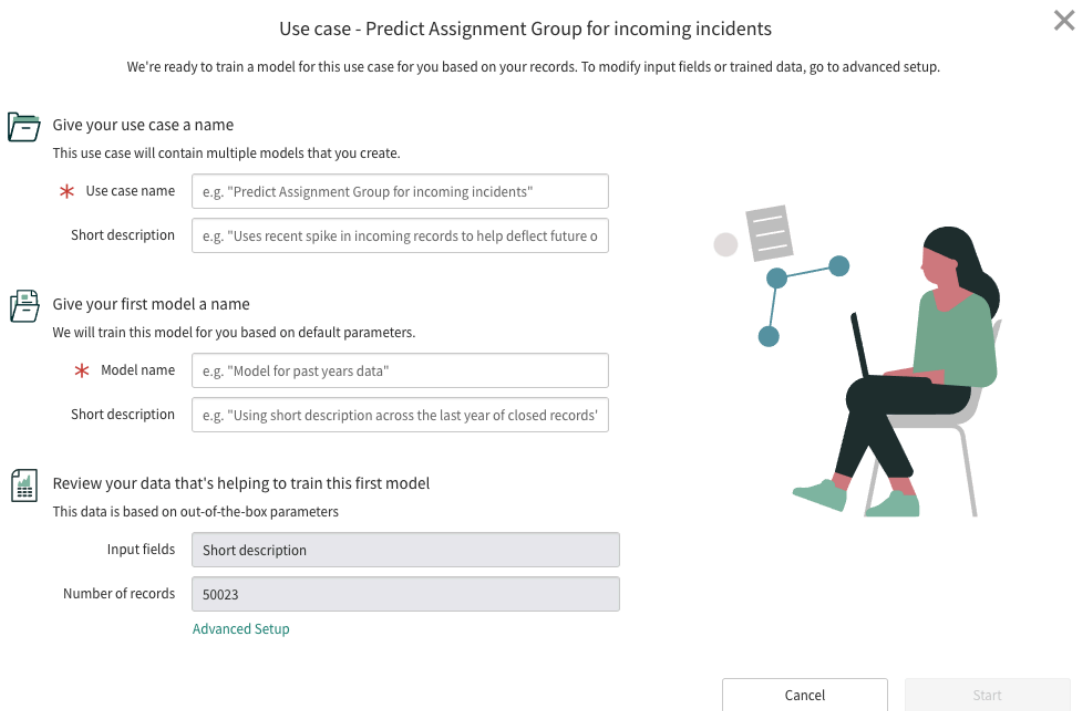
1. Accédez à **Tout** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire le risque de changement**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire contextuel **Prédire le risque de changement**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

Remarque :
en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

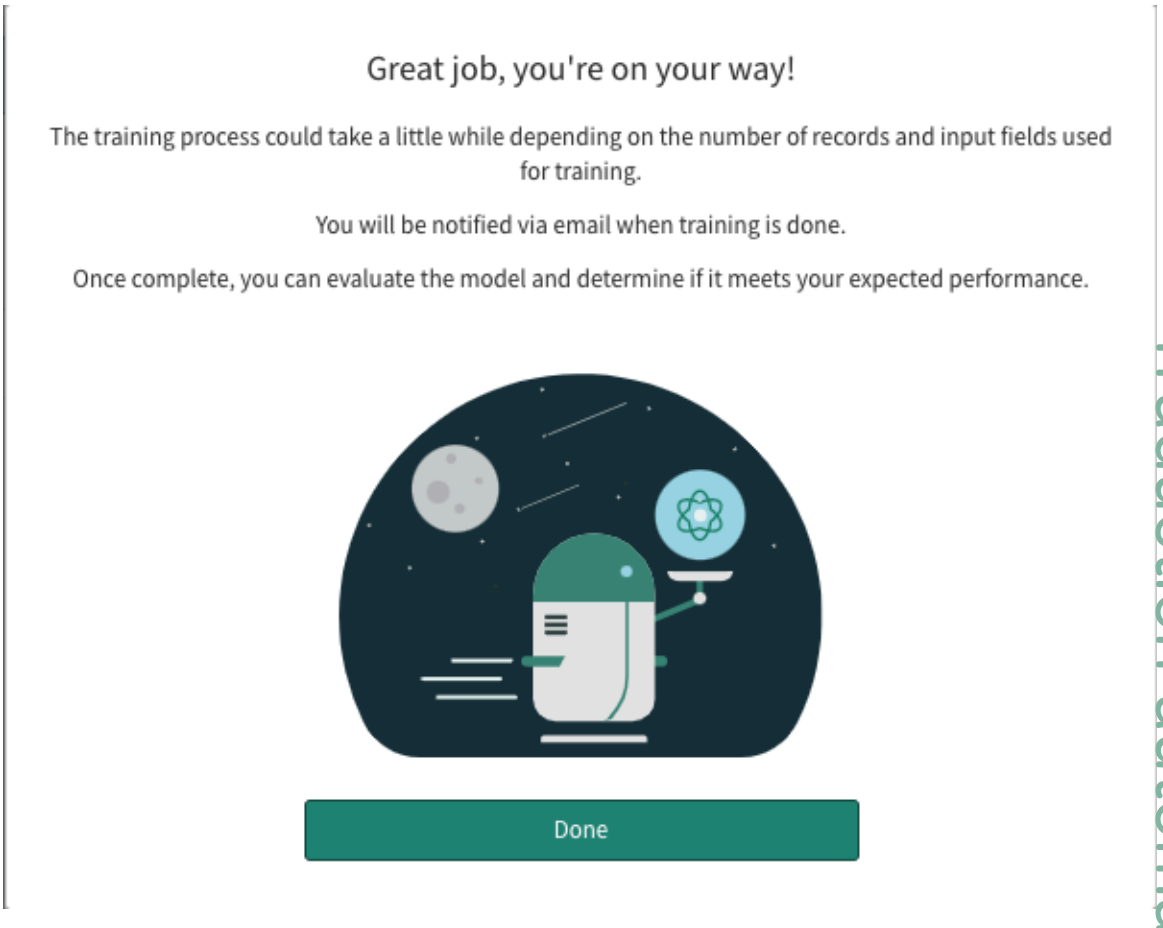
Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

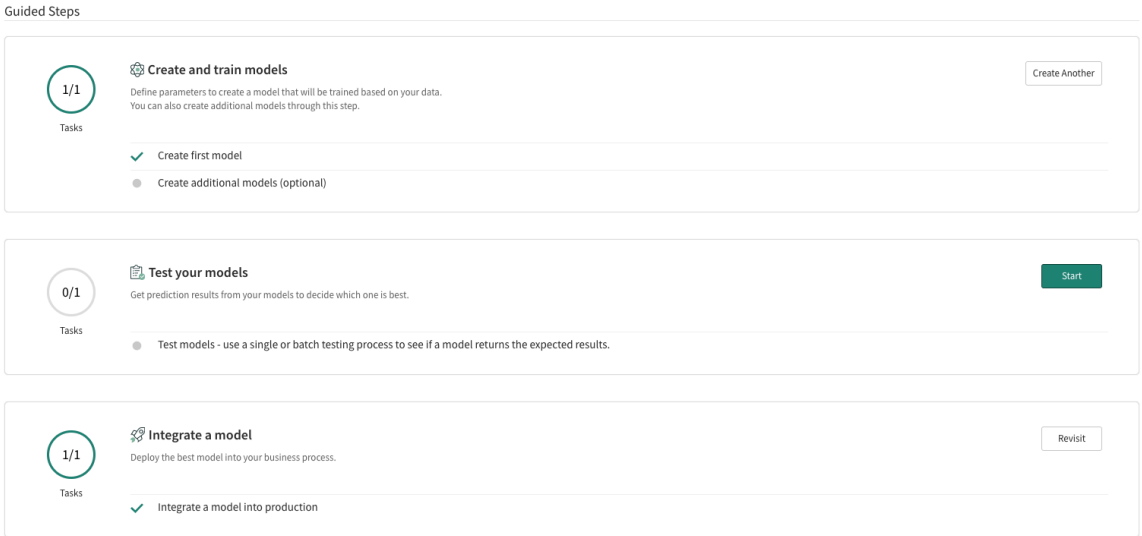
   Remarque :
   pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.



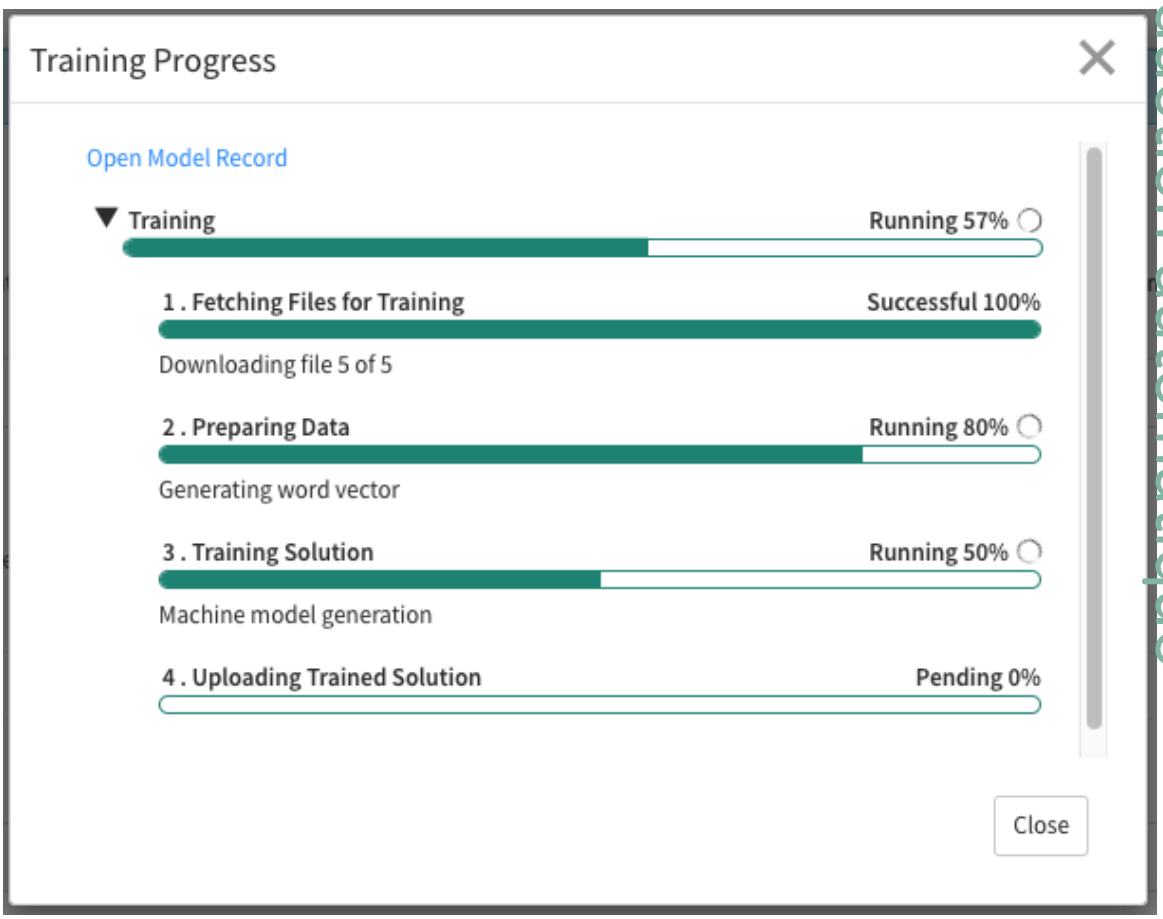
8. Cliquez sur **Terminé**.
   La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console de l'intelligence prédictive ITSM.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.

Traduction automatique

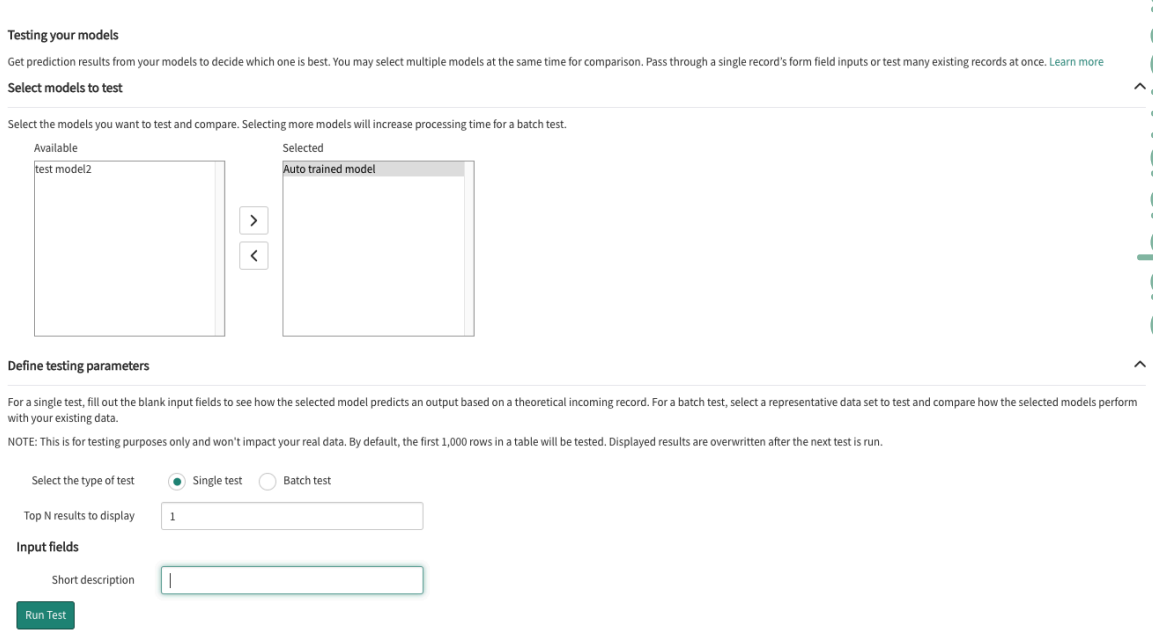
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page **Détails du modèle** s'ouvre.

11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque :
    vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
    Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs. Les changements sont automatiquement enregistrés.
15. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
16. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



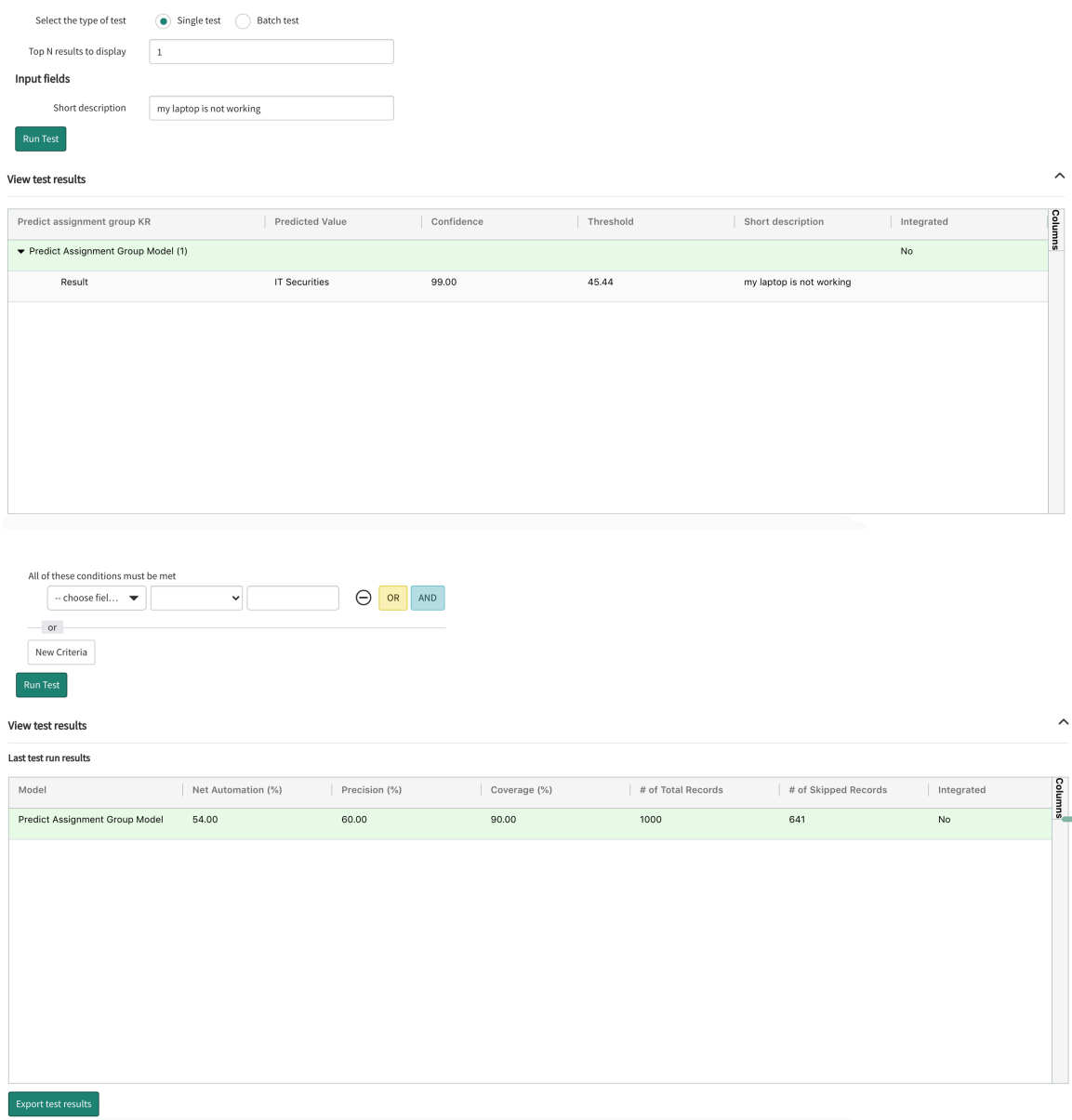
17. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).
18. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.
    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

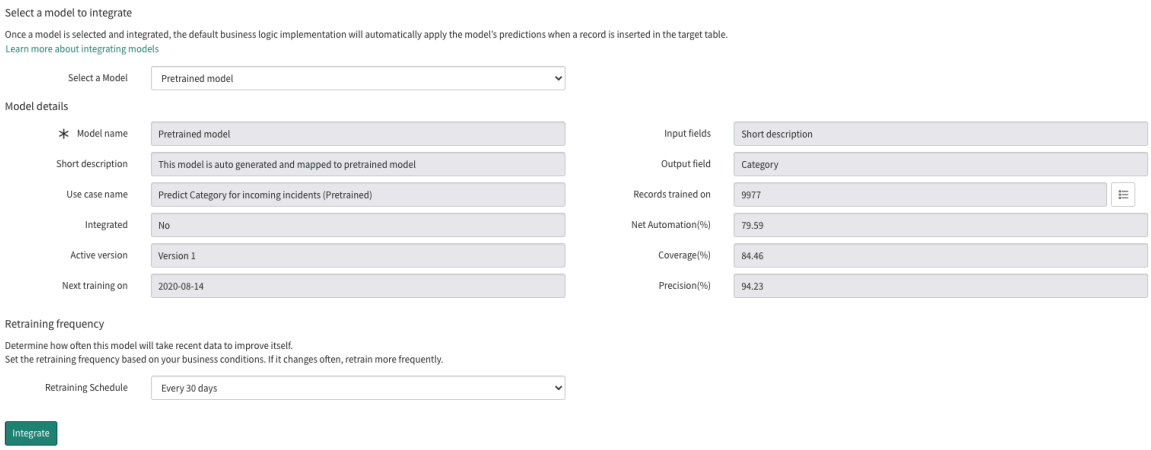
19. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
20. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
21. Cliquez sur **Exécuter le test**.
22. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.



23. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.
24. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

25. Cliquez sur **Intégrer**.
26. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

Prédire l'élément de configuration pour les incidents entrants

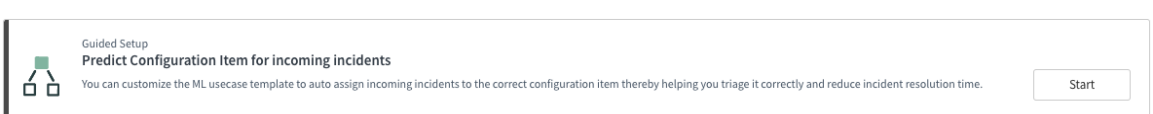
Utilisez ce modèle guidé pour affecter automatiquement les incidents entrants à l'élément de configuration approprié afin de réduire les délais de résolution des incidents.

Avant de commencer
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire l'élément de configuration pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

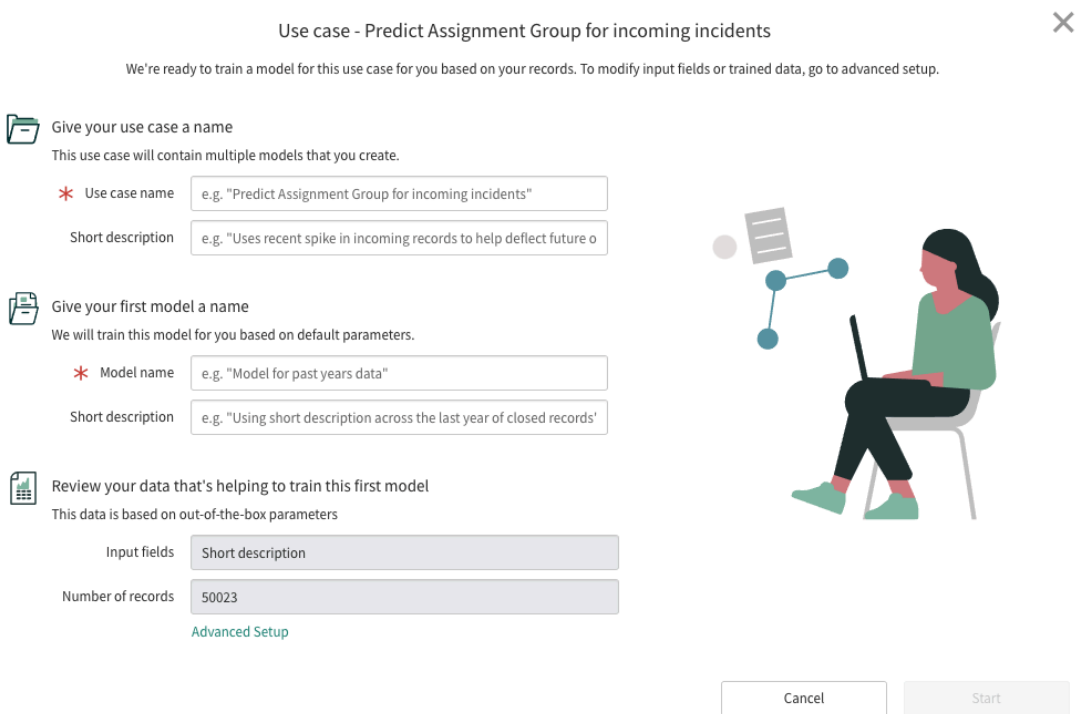
1. Accédez à **Tout** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire l'élément de configuration pour les incidents entrants**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire l'élément de configuration pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

Remarque :
en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

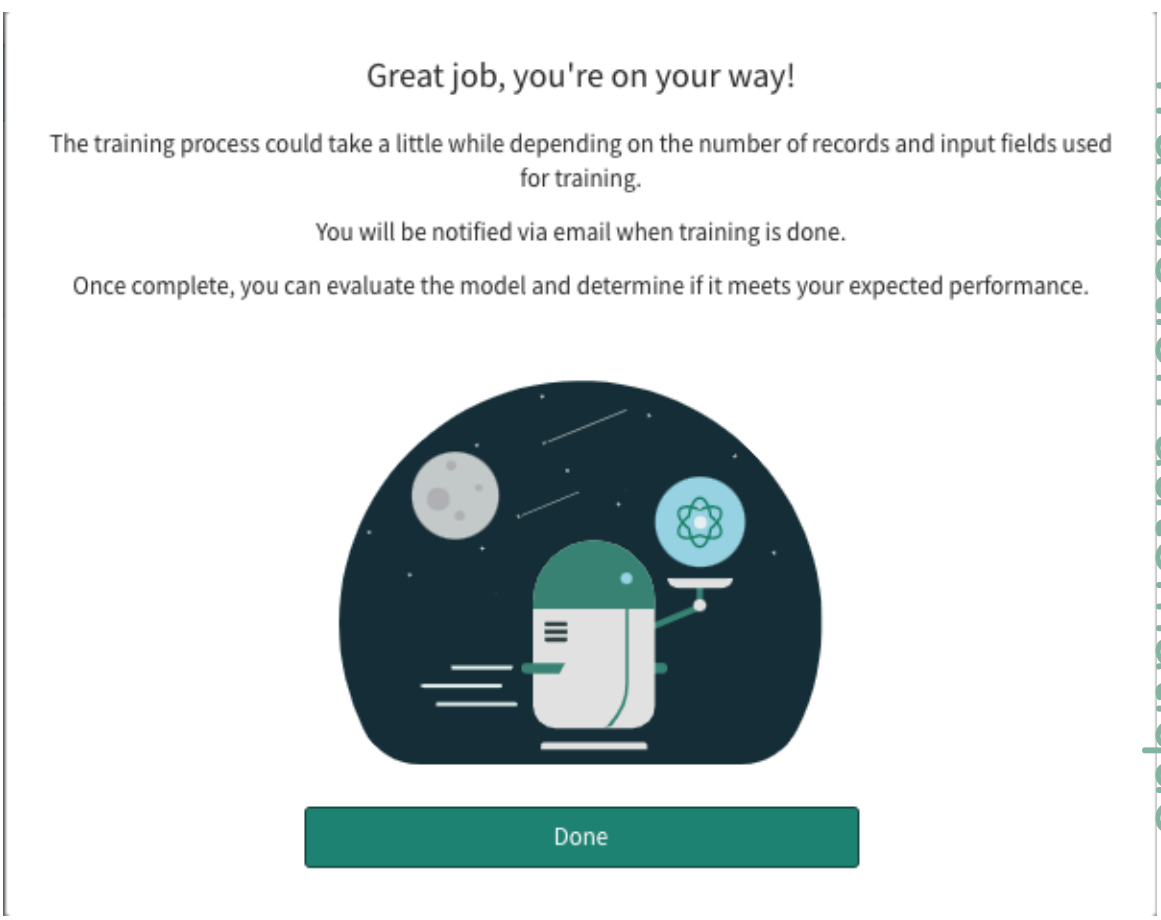
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les zones de sélection **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

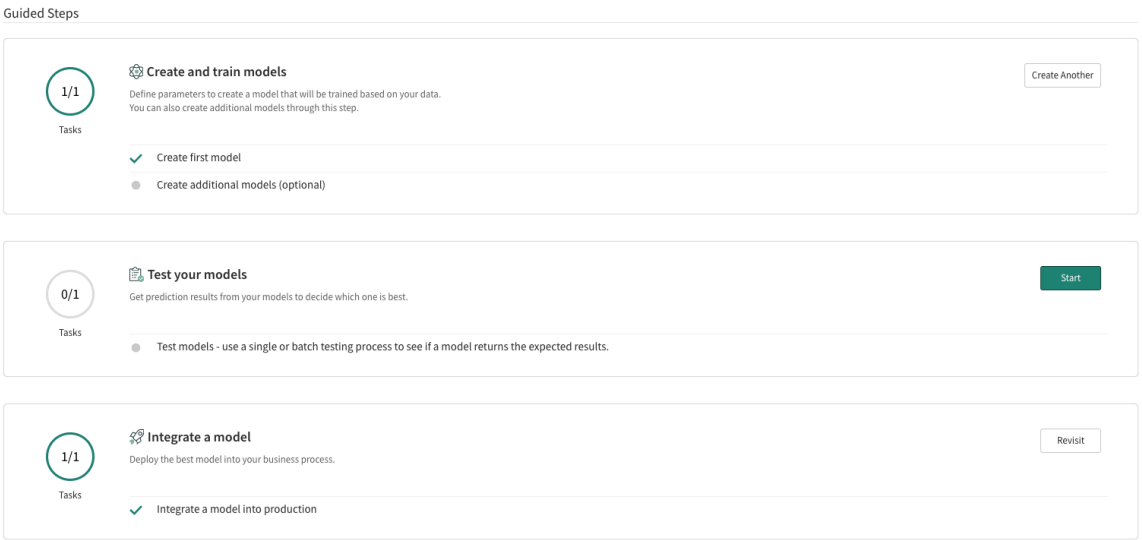
Remarque :
pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.



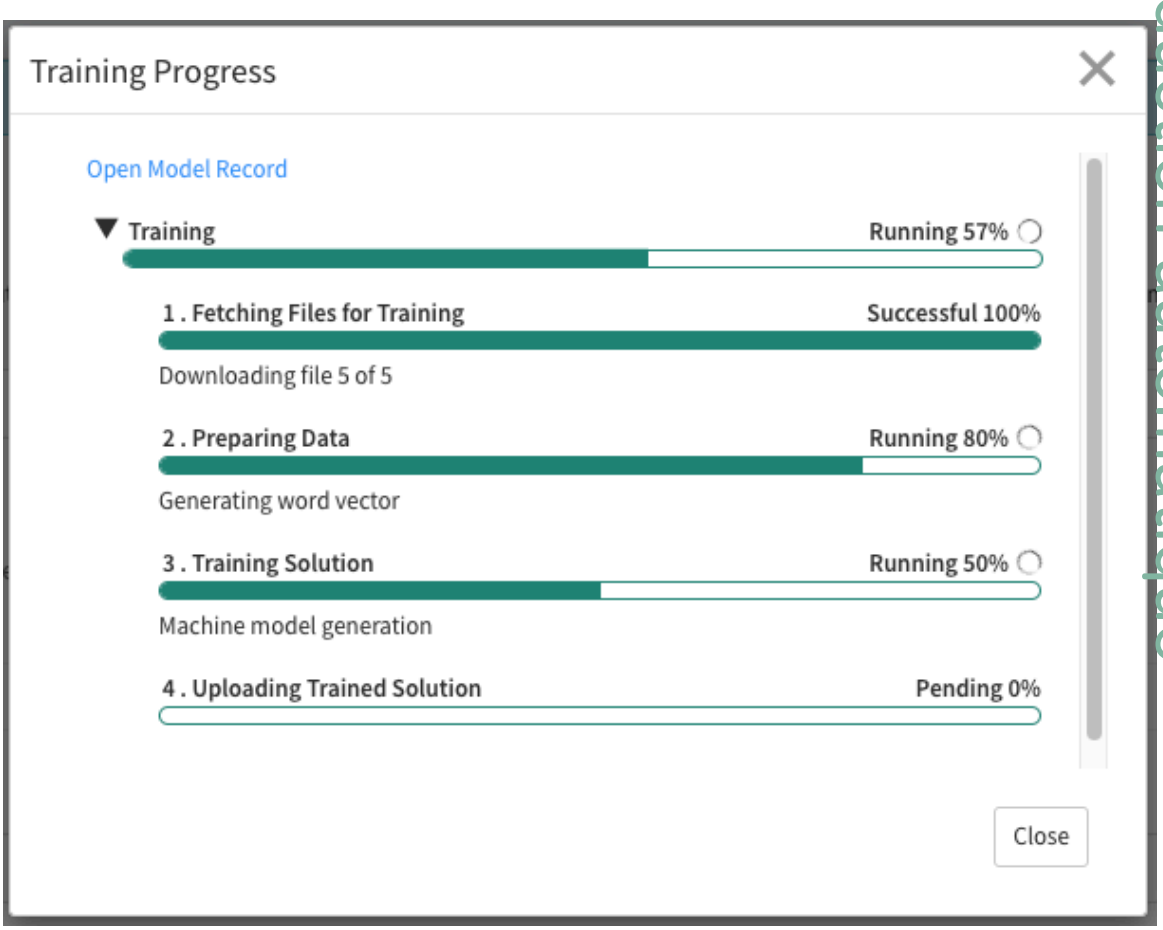
Traduction automatique

8. Cliquez sur **Terminé**.
   La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console de l'intelligence prédictive ITSM.

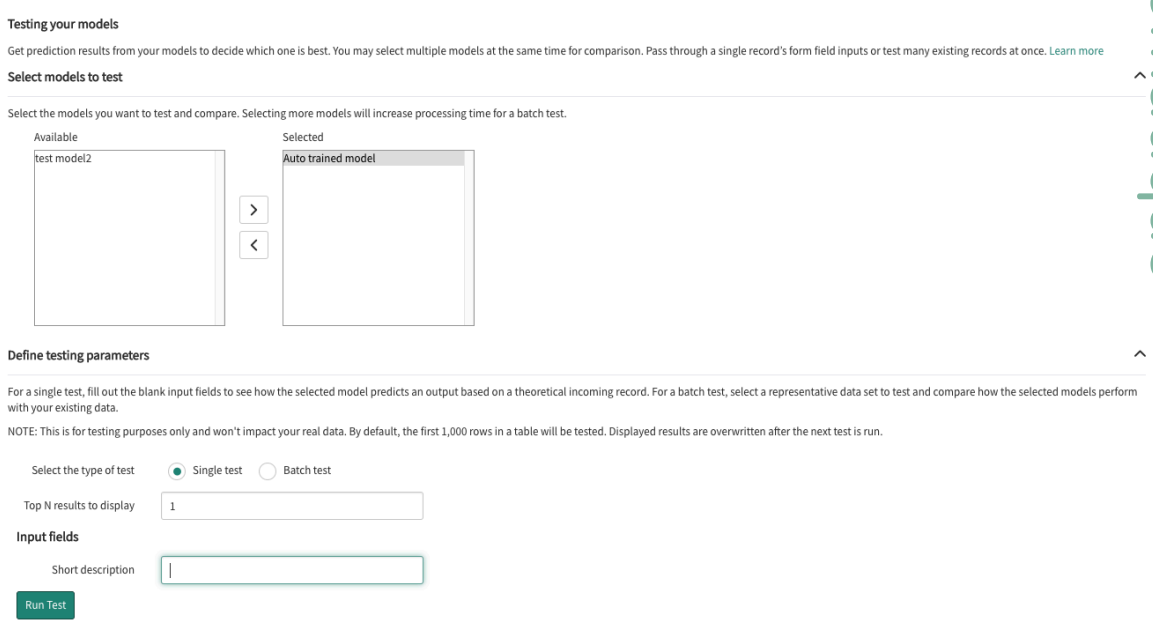
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.
    La page **Détails du modèle** s'ouvre.
11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque :
    vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs.
    Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser. Les changements sont automatiquement enregistrés.
15. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
16. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



17. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).
18. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

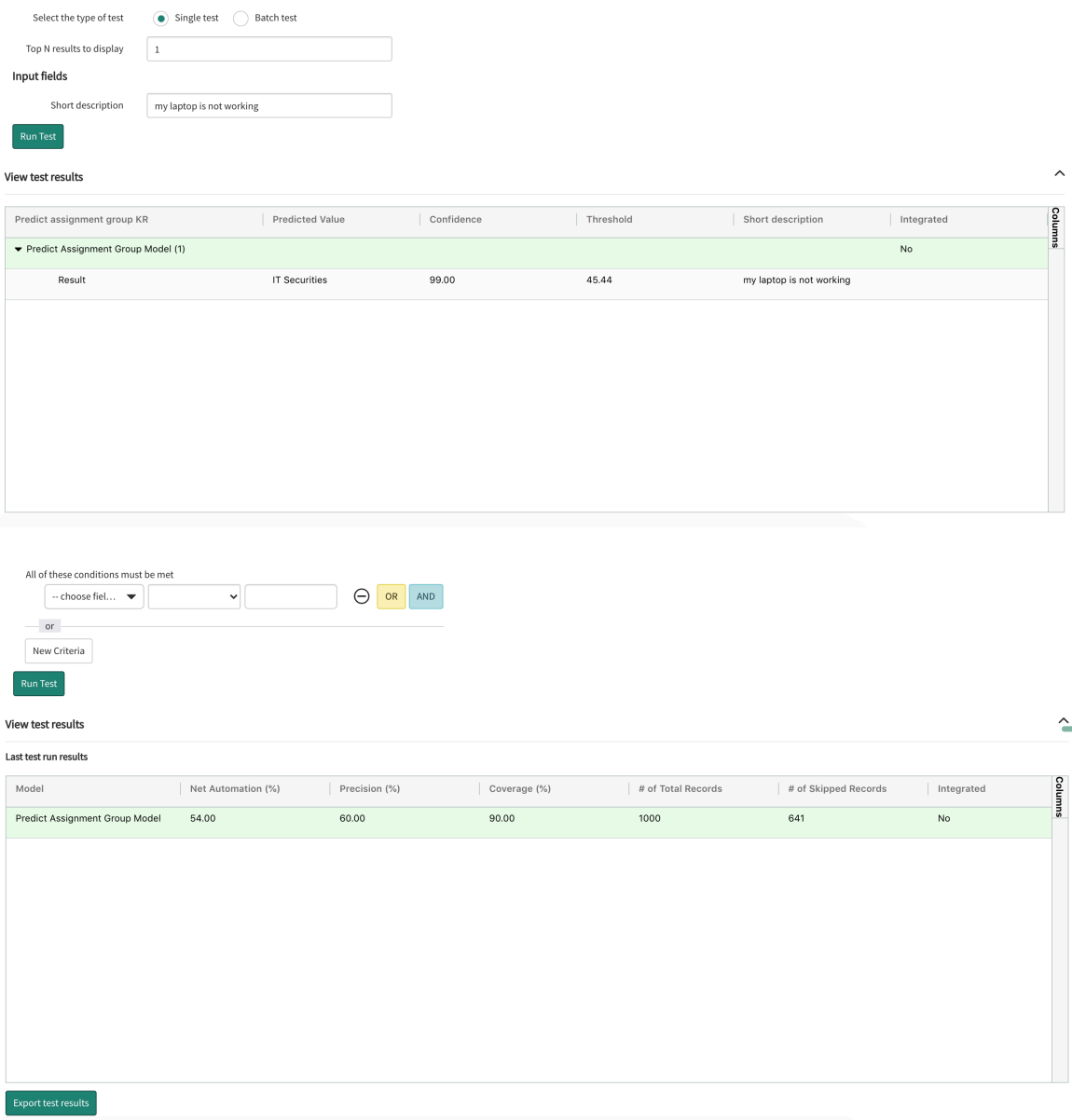
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

> **Remarque :**
> Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

19. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
20. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
21. Cliquez sur **Exécuter le test**.
22. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.

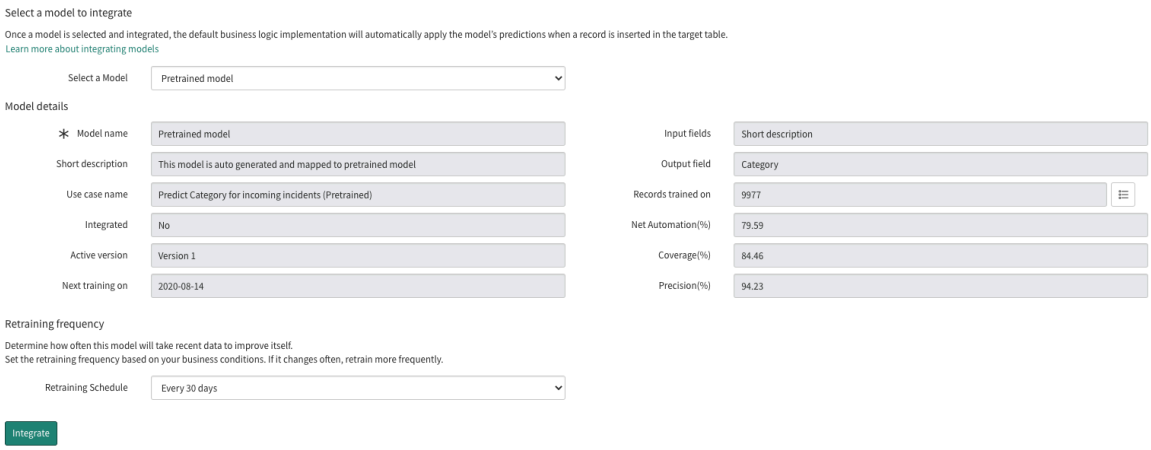


23. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

24. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

25. Cliquez sur **Intégrer**.

26. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

Prédire le service pour les incidents entrants

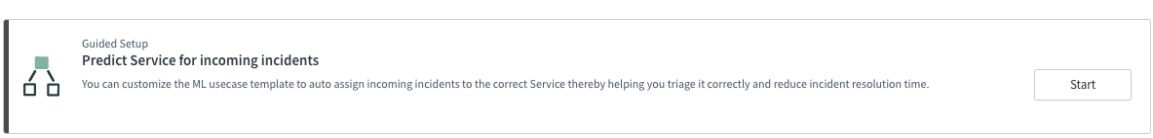
Utilisez ce modèle guidé pour affecter automatiquement les incidents entrants au service approprié afin de réduire les délais de résolution des incidents.

Avant de commencer
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire le service pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, contournez plusieurs étapes d'implémentation afin d'être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

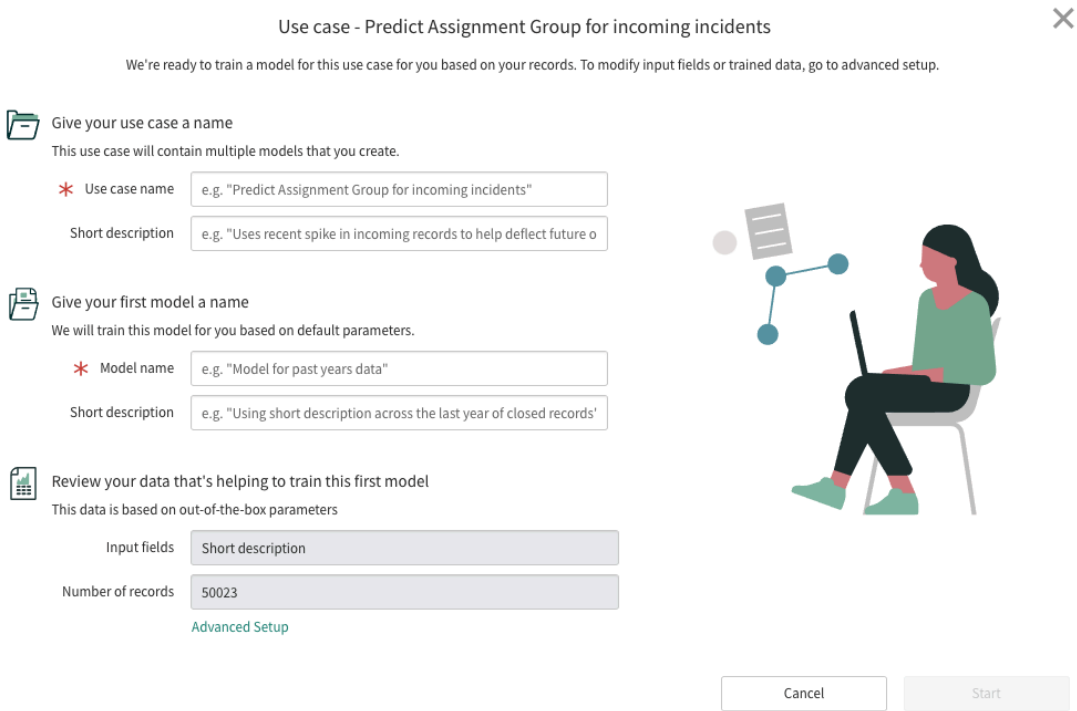
1. Accédez à **Tout** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire le service pour les incidents entrants**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire le service pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

Remarque :
en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.

Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

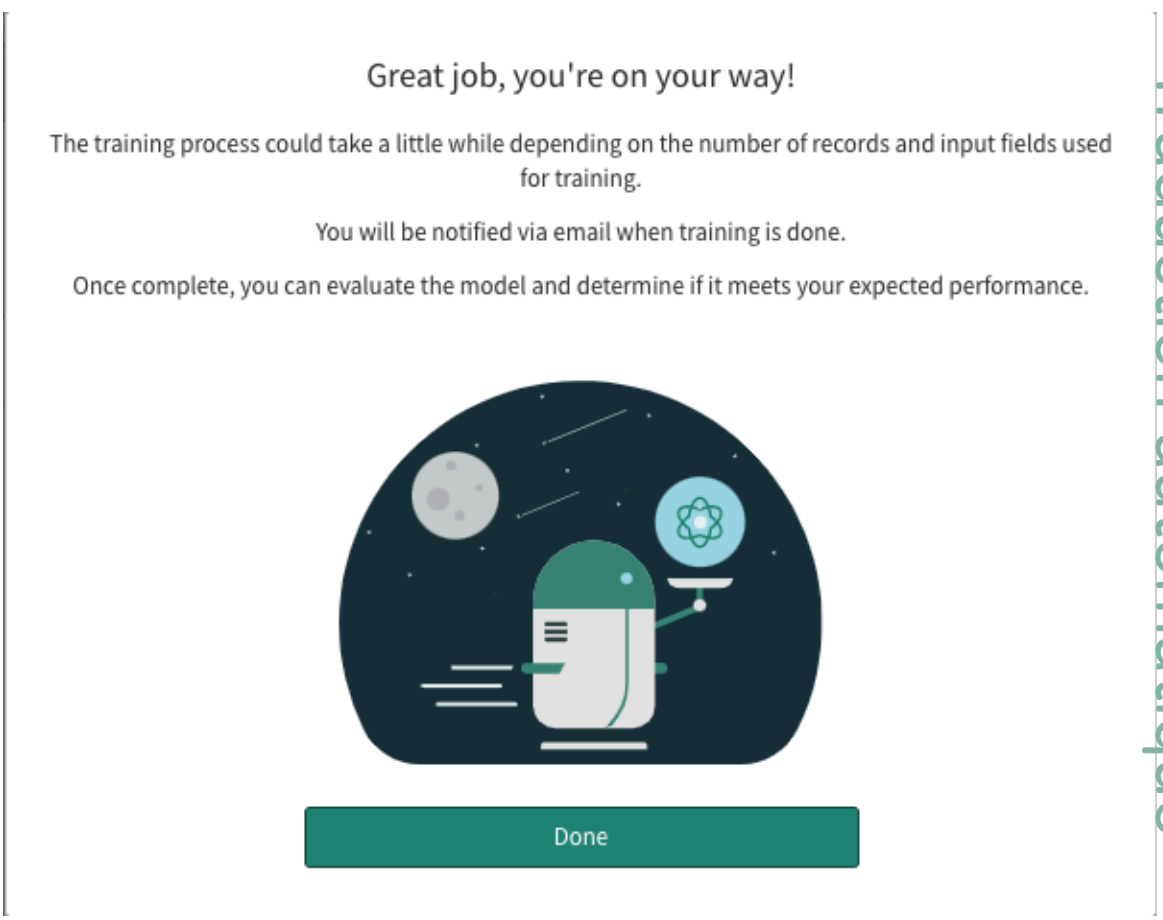
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

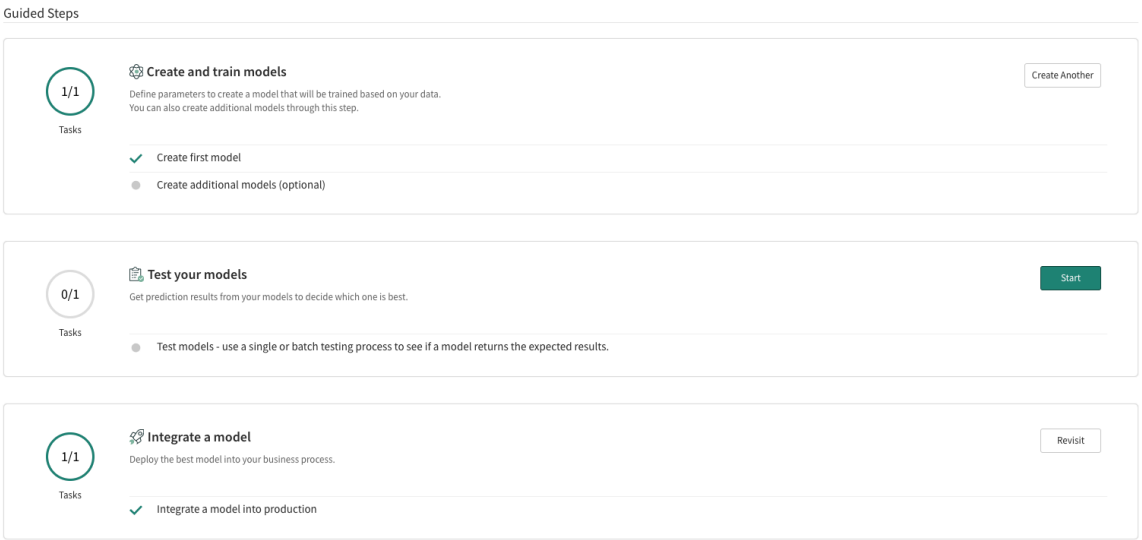
Remarque :
pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.



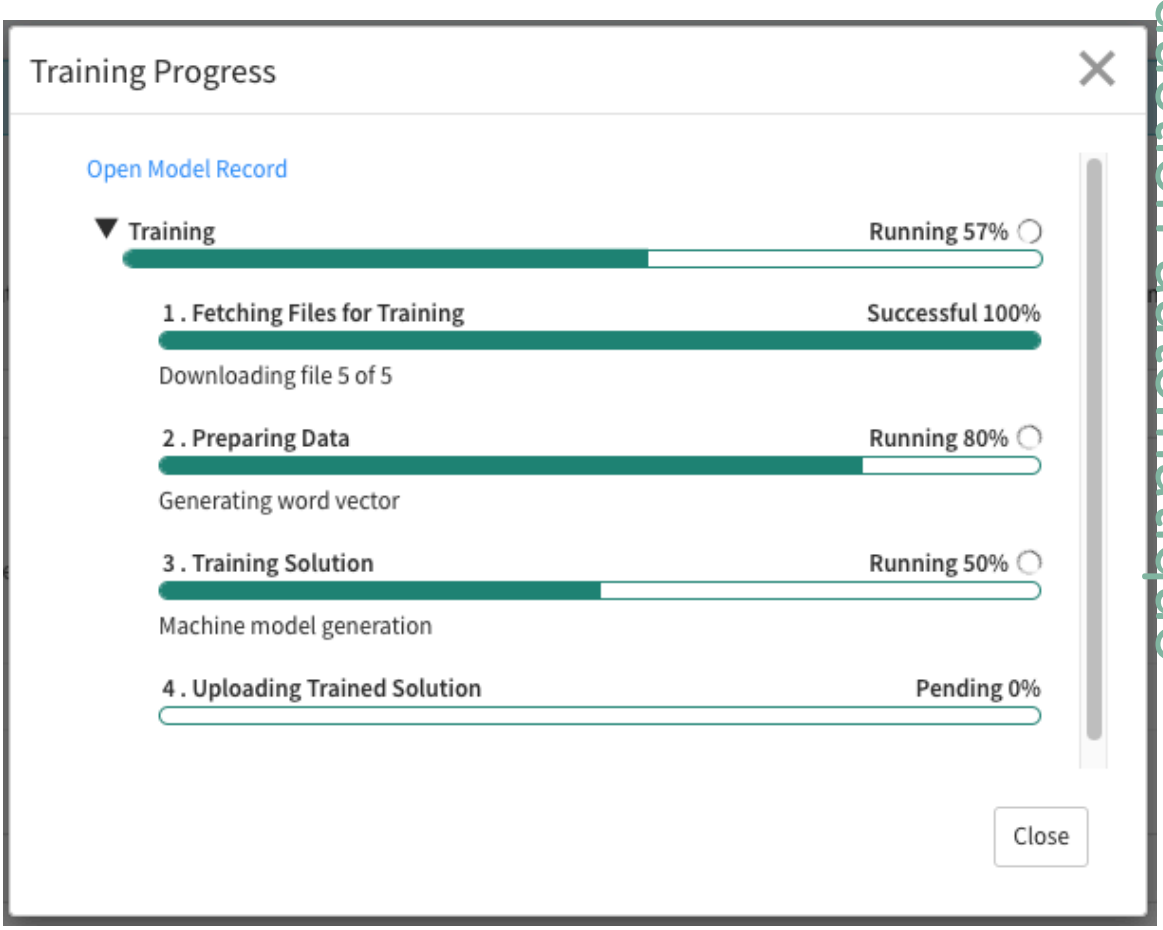
Traduction automatique

8. Cliquez sur **Terminé**.
La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console de l'intelligence prédictive ITSM.

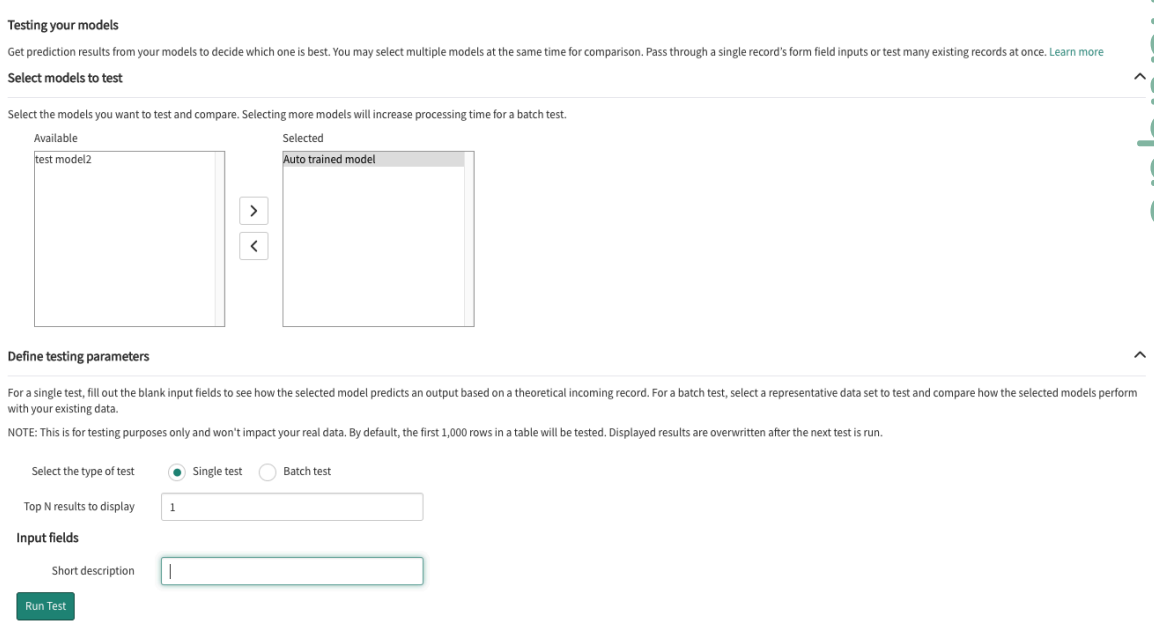
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.
    La page **Détails du modèle** s'ouvre.
11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque :
    vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
15. Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs.
    Les changements sont automatiquement enregistrés.
16. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
17. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



18. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).

Traduction automatique

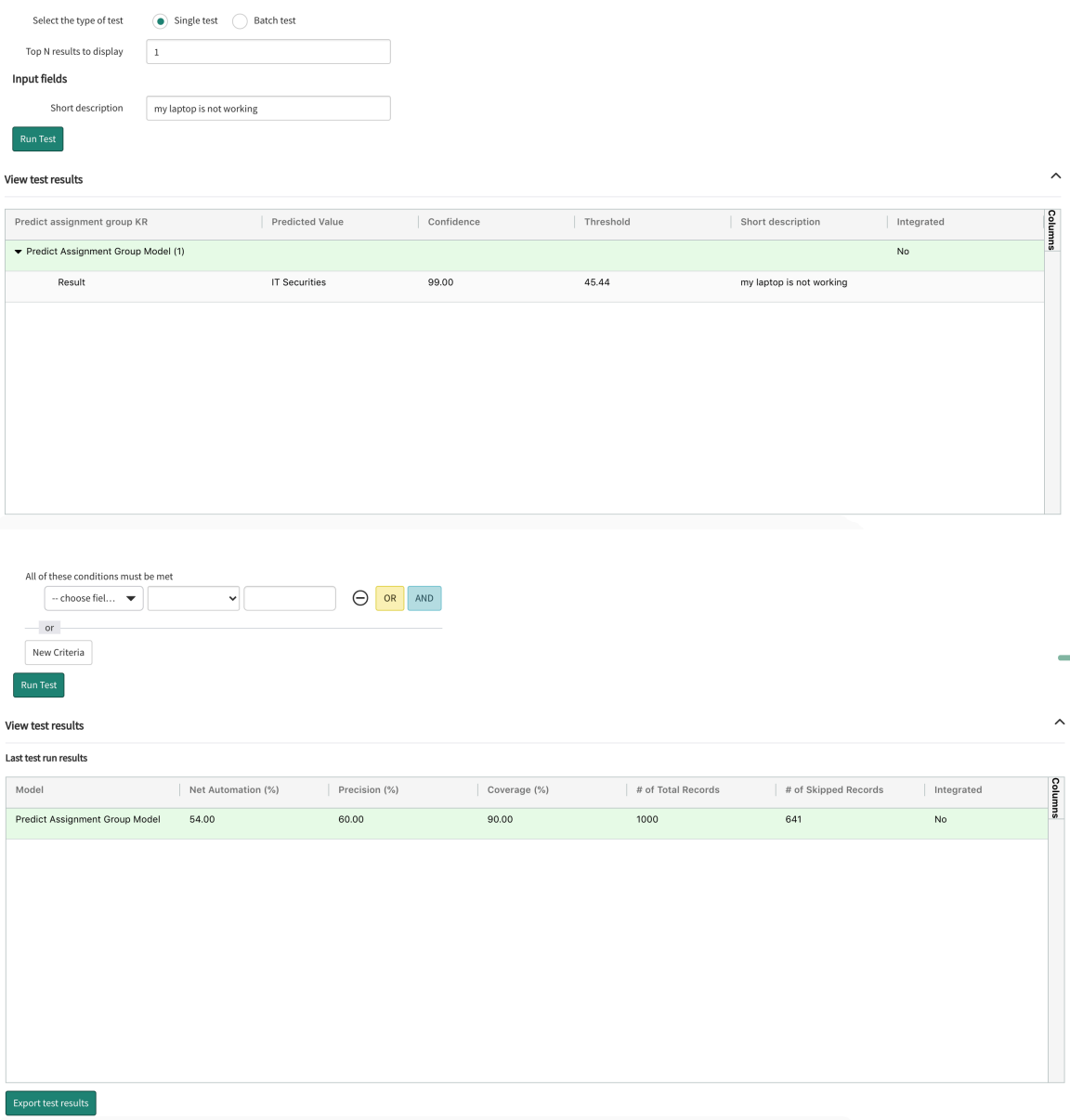
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

19. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

    Remarque :
    Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

20. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
21. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
22. Cliquez sur **Exécuter le test**.
23. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.



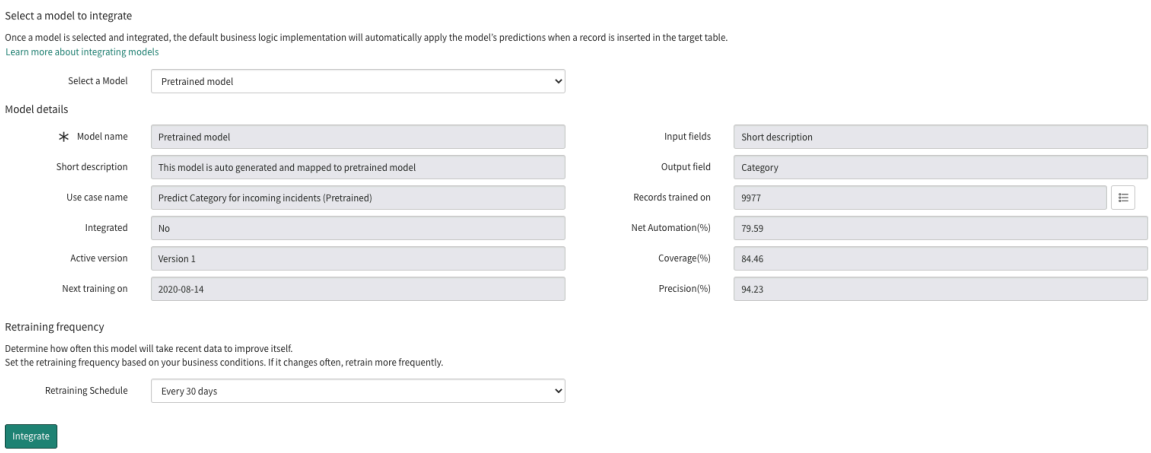
24. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

25. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
    La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

26. Cliquez sur **Intégrer**.

27. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

Applications d'entreprise similaires

Utilisez ce modèle pour recommander la catégorie d'application d'entreprise en fonction du nom et de la description des applications d'entreprise existantes.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer vos recommandations de catégorie d'application d'entreprise ITSM en fonction du nom et de la description des applications d'entreprise existantes. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**.
      La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former. Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité . Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Demandes similaires

Indiquez dans ce modèle le nom et la description de la demande comme entrées pour répertorier des demandes similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer votre capacité de gestion ITSM afin d'inclure le nom et la description de la demande comme entrées pour répertorier les demandes similaires. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Créez un corpus de mots .

Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité .

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité . Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Idées similaires

Indiquez dans ce modèle le nom et la description de l'idée comme entrées pour répertorier les idées similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer votre capacité de gestion ITSM afin d'inclure le nom et la description de l'idée comme entrées pour répertorier les demandes similaires. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**.
      La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Projets similaires

Indiquez dans ce modèle le nom et la description du projet comme entrées pour répertorier les projets similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer votre capacité de gestion ITSM afin d'inclure le nom et la description du projet comme entrées pour répertorier les demandes similaires. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**.
      La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former. Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité . Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des incidents pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents pertinents similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Créez un corpus de mots .

Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité .

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité . Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des incidents pertinents pour un incident majeur

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents résolus similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident majeur**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident majeur** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer un incident majeur pertinent pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents majeurs résolus similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

> **Remarque :**
> Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer un incident majeur pertinent pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer un incident majeur pertinent pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents similaires` dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former. Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité . Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des articles de la base de connaissances pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des articles de la base de connaissances pertinents pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec des articles de la base de connaissances pertinents pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

> **Remarque :**
> Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer un article de la base de connaissances pertinent pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer un article de la base de connaissances pertinent pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

a. Créez un corpus de mots .

Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité .

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Articles de la base de connaissances similaires dans le champ **Étiquette**.

d. Pour cette création de modèle initiale, définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus dans le passé. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité. Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des incidents ouverts pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents ouverts similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure
1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents ouverts pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents ouverts pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**.
      La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents ouverts similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des incidents résolus pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents résolus pertinents similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents résolus pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents résolus pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents résolus similaires` dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.

      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche. Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former. Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité. Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des demandes de changement ouvertes pertinentes pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des demandes de changement ouvertes similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution des demandes de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des demandes de changement. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare une demande de changement ouverte avec les demandes de changement résolues passés pour une résolution plus intelligente. Des changements ouverts similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

> **Remarque :**
> Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche des demandes de changement similaires. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des demandes de changement ouvertes pertinentes pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des demandes de changement ouvertes pertinentes pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez Incident [incidents] et Changement [change] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des demandes de changement en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Demandes de changement ouvertes similaires dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les demandes de changement passées sont actualisées dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les demandes de changement. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

      Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les demandes de changement résolues par le passé. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble de demandes de changement résolues à rechercher.
      Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux demandes de changement, etc.

   f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
      Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité . Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suggérer des problèmes ouverts pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des enregistrements de problèmes ouverts similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des enregistrements de problèmes. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un enregistrement de problème ouvert avec les enregistrements de problèmes résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des enregistrements de problèmes ouverts similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche des problèmes ouverts similaires. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des problèmes ouverts pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des problèmes ouverts pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez Incident [incidents] et Problème [problem] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des problèmes en fonction de la brève description.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Problèmes ouverts similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.

Cela définit la fréquence à laquelle les enregistrements de problèmes passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche. Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les enregistrements de problèmes. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les enregistrements de problèmes résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'enregistrements de problèmes résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux enregistrements de problèmes, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux enregistrements de problèmes n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive, consultez Tableau de bord Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer l'affectation de compétences en comparant le travail accompli avec les compétences

Utilisez ce modèle pour recommander une personne vers qui acheminer une affectation, en fonction des compétences définies pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le module d'extension Skill Recommendation (sn.sre) doit être activé pour utiliser l'intelligence prédictive afin de recommander des compétences. Configurez les recommandations de compétences dans le module **Recommandation de compétences** dans le cadre de cette procédure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des enregistrements de problèmes. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un enregistrement de problème ouvert avec les enregistrements de problèmes résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des enregistrements de problèmes ouverts similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche des problèmes ouverts similaires. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Recommandation de compétences** > **Configuration** pour définir les propriétés de recommandation de compétences.

   Remarque :
   Par défaut, la propriété **Activer la recommandation de compétences** est configurée pour recommander des compétences pour les agents. Décochez la case pour désactiver la recommandation de compétences.

2. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir de modèles** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
3. Sélectionnez le modèle **Suggérer l'affectation de compétences en comparant le travail accompli avec les compétences**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer l'affectation de compétences en comparant le travail accompli avec les compétences** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
4. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez Incident [incidents] et Problème [problem] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des problèmes en fonction de la brève description.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Problèmes ouverts similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.

Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les enregistrements de problèmes passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche. Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les enregistrements de problèmes. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les enregistrements de problèmes résolus dans le passé. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'enregistrements de problèmes résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux enregistrements de problèmes, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

5. Évaluez et affinez votre modèle.

Assurez-vous d'exécuter la tâche planifiée **Démarrer la prédiction de compétences** tous les jours pour commencer à prédire des compétences pour les incidents ou les agents.

Remarque :
Par défaut, cette tâche planifiée est désactivée. Lorsqu'elle est activée, elle est définie pour s'exécuter quotidiennement à 1:00 AM sur tous les incidents résolus le jour précédent. Les compétences sont ensuite ajoutées à la table Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] et à la table Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_user_predicted_skill].

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux enregistrements de problèmes n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

6. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité . Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
7. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
8. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

9. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.
10. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

    Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

    Pour en savoir plus sur le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive, consultez Tableau de bord Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Gérer les cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive ITSM

Affichez vos cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive ITSM pour surveiller la performance du modèle et réévaluer les modèles associés, le cas échéant. Vous pouvez également poursuivre la configuration des modèles que vous avez commencée et qui ne s'est pas terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : piwb_admin ou piwb_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

À partir de la version Xanadu, Console de l'intelligence prédictive ITSM ne sera plus disponible. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus prise en charge à compter de la version **Yokohama**. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

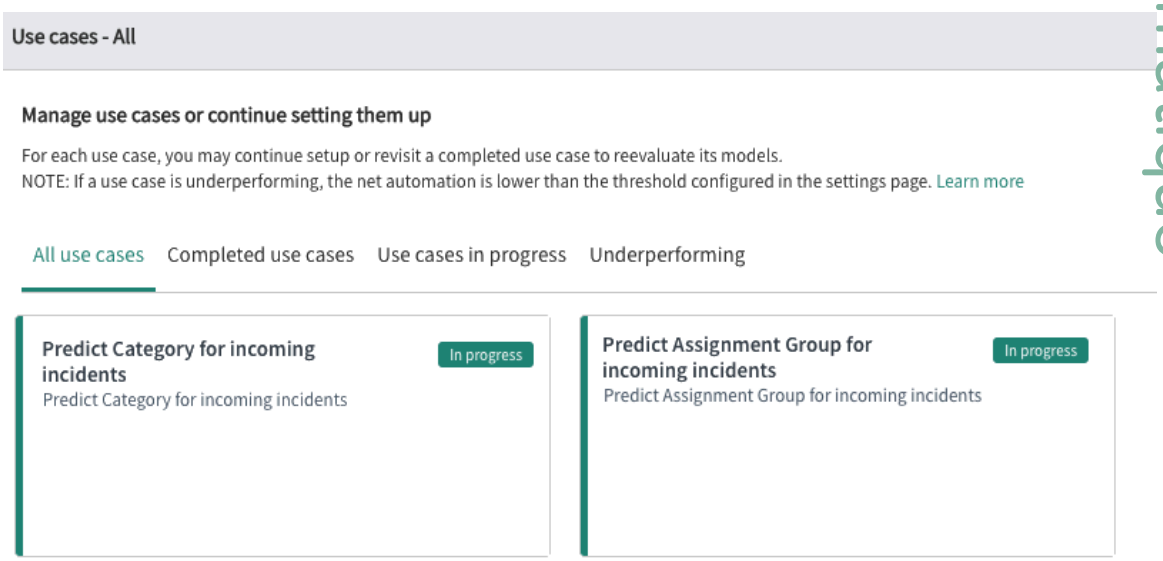
Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Via la page détaillée Modèles, vous pouvez accéder à l'onglet **Test** pour effectuer les actions suivantes :

- Effectuez des tests uniques ou par lots sur les versions de modèle.
- Exportez les résultats des tests de version sous forme de fichier .csv et marquez les versions comme actives.
- Filtrez le nombre de versions en fonction de la plage de dates.
- Surveillez la progression des tests avec les notifications via le processus guidé.

Procédure

1. Accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Tous**.
   La page **Cas d'utilisation - Tous** s'ouvre et affiche tous les cas d'utilisation. L'état du cas d'utilisation est représenté sur la carte, par exemple, **En cours**. Parmi les autres états figurent **Terminé** et **Surveillance**.



2. Cliquez sur un cas d'utilisation pour poursuivre l'implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez aussi évaluer la performance si le cas d'utilisation est dans l'état **Surveillance**.

Remarque :
Si un cas d'utilisation est en cours d'exécution, l'automatisation nette est inférieure au seuil configuré dans la page des paramètres. Consultez Configurer les paramètres de Console de l'intelligence prédictive ITSM.

Tableau de bord de Console de l'intelligence prédictive ITSM

Console de l'intelligence prédictive ITSM fournit le tableau de bord Intelligence prédictive pour Incidents pour vous permettre de mesurer la valeur de l'utilisation de l'apprentissage machine afin d'automatiser vos processus business informatiques. Surveillez les modèles de cas d'utilisation et affichez les statistiques associées. Démontrez efficacement la valeur commerciale de l'activité aux personnes concernées avec des vues de tableau de bord.

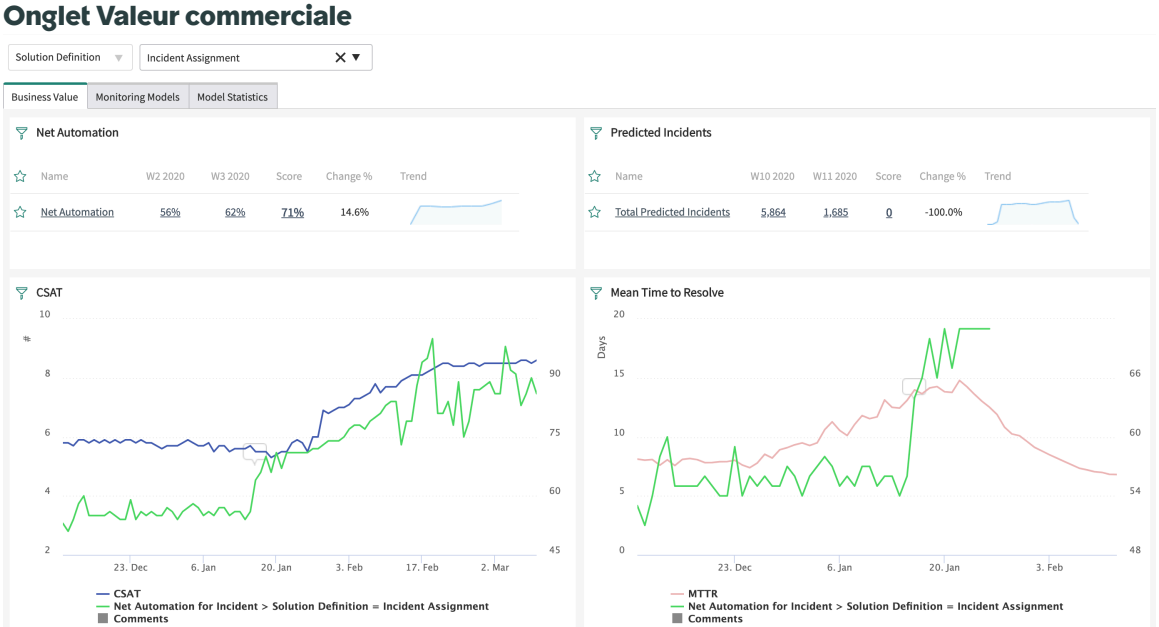
Important :

À partir de la version Xanadu, Console de l'intelligence prédictive ITSM ne sera plus disponible. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus prise en charge à compter de la version **Yokohama**. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Grâce aux commentaires automatisés sur les indicateurs ServiceNow® Analyse des performances spécifiques, sachez exactement à quelle étape se trouvent vos workflows de modèle. Les commentaires apparaissent sur les indicateurs **Automatisation nette réelle**. Les commentaires relatifs aux étapes du modèle comprennent les étapes suivantes : lorsque le modèle est intégré, lorsqu'une intégration est supprimée, lorsqu'un modèle existant est remplacé par un nouveau modèle et lorsque la reformation est terminée.

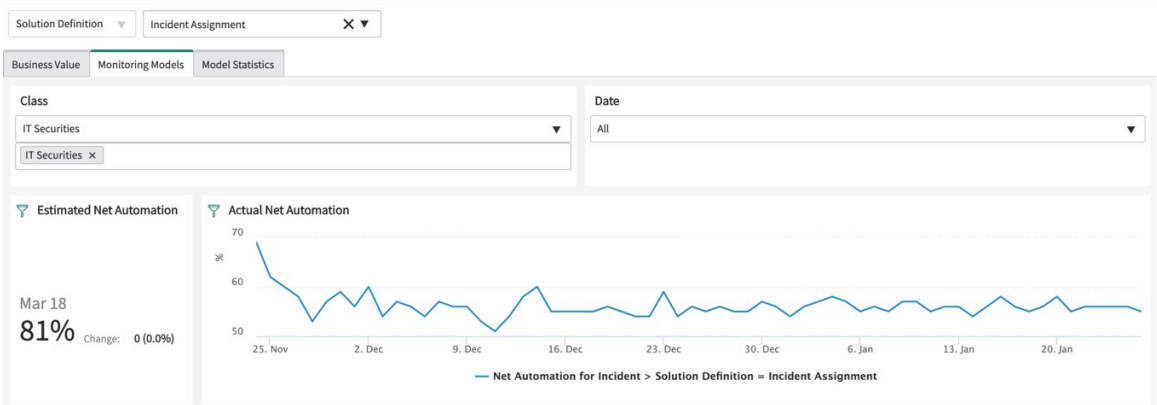
Onglet Valeur commerciale



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Modèles de surveillance

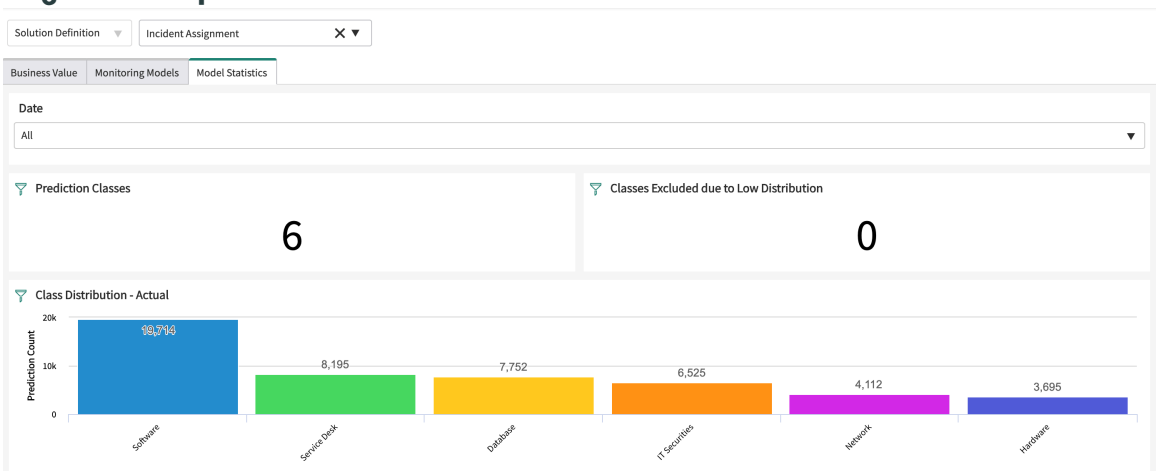


Vous pouvez afficher le graphique Seuil d'automatisation nette dans l'onglet **Modèles de surveillance**. Ce seuil est un calcul de la différence entre les valeurs estimées de l'automatisation nette et des propriétés de sous-performance. Les seuils sont calculés quotidiennement et des notifications sont envoyées aux personnes concernées lorsque des seuils sont atteints.

Affichez les commentaires automatiques sur l'indicateur **Automatisation nette réelle** à différentes étapes de la surveillance du modèle. Un commentaire est généré lorsqu'un des critères de modèle suivants existe :

- Le modèle est intégré
- L'intégration du modèle est supprimée
- Le modèle existant est remplacé par un nouveau modèle
- Le modèle intégré est reformé

Onglet Statistiques du modèle



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Architecte de processus, propriétaire du processus ou amateur d'apprentissage machine :	Gestionnaire ou visualiseur de Console de l'intelligence prédictive [piwb_manager]	Possibilité de mesurer la valeur de l'utilisation de **Intelligence prédictive** pour automatiser les processus ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Visualisez les performances des mesures opérationnelles et d'automatisation. Communiquez la valeur de l'apprentissage machine aux personnes concernées pour augmenter les options d'automatisation de l'intelligence prédictive.	[piwb_viewer]	

Indicateurs

Couverture de prédiction pour l’incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule suivante : si ([[nombre de tentatives de prédictions basées sur Créé aujourd'hui pour incident]]==0) {0}else{[[nombre de prédictions appliquées basées sur Créé aujourd'hui pour Incident]]/[[nombre de tentatives de prédictions basées sur Créé aujourd'hui pour Incident]]*100}.

Nombre de résultats prévus, basé sur la date de valeur finale pour l'incident

Le nombre de résultats prévus est basé sur la date de valeur finale pour un incident. Le score est mesuré quotidiennement en unité #.

Automatisation nette pour l’incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule suivante : [[précision de prédiction pour l'incident]]*[[couverture de prédiction pour l'incident]]/100.

Nombre de prédictions appliquées, basé sur Créé aujourd'hui pour l’incident

Nombre de prédictions appliquées, basé sur Créé aujourd'hui pour l'incident, mesuré quotidiennement en unité #.

Nombre de tentatives de prédictions, basé sur Créé aujourd'hui pour l’incident

Nombre de tentatives de prédictions, basé sur Créé aujourd'hui pour l'incident, mesuré quotidiennement en unité #.

L’objectif de cet indicateur est de maximiser la qualité des prédictions.

Précision des prédictions pour l’incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule suivante : si ([[nombre de résultats prédits basé sur la date de valeur finale pour l'incident]]==0) {0}else{[[nombre de prédictions réussies et non ignorées basé sur la date de valeur finale pour l'incident]]/[[nombre de résultats prédits basée sur la date de valeur finale pour l'incident]]*100}.

Automatisation nette estimée

Automatisation nette estimée mesurée quotidiennement en unité %.

Nombre de prédictions réussies non ignorées, basé sur la date de valeur finale pour l'incident

Le nombre de prédictions réussies non ignorées, basé sur la date de valeur finale, est mesuré quotidiennement en unité #. Il s'agit du décompte sur la source de données MLPredictorResults.FinalValueDate.Incident, qui utilise la table : ml_predictor_results.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de prédictions pour les incidents

Le nombre de prédictions pour les incidents est mesuré quotidiennement en unité #. Il s'agit du décompte sur la source de données MLPredictorResults.CreatedToday.Incident, qui utilise la table : ml_predictor_results.

Répartitions

Cas d'utilisation.

Visualisations de données

Titre	Type	Table source	Description
Prédictions ignorées	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	% de précision estimée. Précision estimée mesurée en unité %, basée sur les données pour lesquelles le modèle a été formé.
Prédictions ignorées	Graphique en courbes	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prédictions ignorées (nombre). Nombre de ___, en raison d'une faible fiabilité.
Distribution de classes - Données de formation	Histogramme	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prédictions ignorées (ligne).
% de précision estimée	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prévisions correctes (nombre). Nombre de __, comparant la valeur prédite initiale à la valeur de l'enregistrement final.
Classes exclues en raison d'une faible distribution	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prédictions ignorées (ligne).
Distribution de classe - Réel	Histogramme	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prédictions incorrectes (nombre). Nombre de __, comparant la valeur prédite initiale à la valeur de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
			l'enregistrement final.
Prévisions correctes	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prévisions correctes (ligne).
Prévisions correctes	Graphique en courbes	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Distribution de la classe, données de formation. Distribution des classes dans les données pour lesquelles la solution a été formée.
Prévisions incorrectes	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Distribution de la classe, réel. Distribution actuelle des classes dans les données en direct.
Prévisions incorrectes	Graphique en courbes	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Classes prévues Nombre de valeurs que le modèle peut renvoyer en tant que prédiction.
Classes de prédiction	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Échantillons des classes exclues. Nombre de valeurs que le modèle ne pouvait pas renvoyer en tant que prédiction en raison d'une confiance trop faible et de données insuffisantes.

Remarque :
En ce qui concerne les tables source, tous les indicateurs et rapports sont créés à partir des vues de base de données nouvellement ajoutées, en combinant des tables Intelligence prédictive de la plateforme ServiceNow avec des tables de cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive. Avec ces nouvelles vues, vous pouvez filtrer les données de la plateforme par cas d'utilisation pour mieux comprendre son impact sur vos mesures. Toutes les vues de base de données de cette application de contenu ont un préfixe de sn_piwb_itsm_conte_dbv.

Analyse des performances Tableaux de bord ITSM

Le pack de contenu Tableaux de bord ITSM fournit plusieurs Solutions Platform Analytics qui comportent des tableaux de bord préconfigurés. Ce pack de contenu comprend également ses propres tableaux de bord et indicateurs. Ces tableaux de bord contiennent des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Ils peuvent également utiliser les mesures de Tableau de bord des performances ITSM pour prendre des décisions éclairées. Pour plus d'informations, consultez Explorer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM. Les agents peuvent utiliser le tableau de bord Agent informatique dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour obtenir des informations sur leur travail et celui de leur groupe. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'indicateurs Analyse des performances pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Platform Analytics sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer le module d'extension de la solution pour les tableaux de bord ITSM, l'administrateur peut accéder à **Définitions du système** > **Modules d'extension** et activer le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Tableaux de bord ITSM.

Information associée

Solutions Platform Analytics

Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les incidents fermés qui vous appartiennent et appartiennent à vos groupes d'affectation via la visualisation personnalisée des mesures.

Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

Sélectionnez l'icône Tableau de bord pour afficher le tableau de bord.

Procurez-vous l'abonnement au package ITSM Pro pour bénéficier de fonctionnalités analytiques de performances supplémentaires.

Pour plus d'informations sur l'abonnement à l'analyse des performances, consultez Activating your Performance Analytics subscription .

Vous pouvez surveiller les données avec l'une des agrégations de temps suivantes.

- **Hebdomadaire** : affichez les données agrégées une fois par semaine. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme hebdomadaire des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne hebdomadaire des pourcentages quotidiens.
- **Mensuel :** affichez les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Trimestriel :** affichez les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.
- **Annuel :** affichez les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.

Une fois l'agrégation de temps définie, toutes les cartes de score affichent les données de la période correspondante.

Vous pouvez également afficher le résumé pour **Aujourd'hui**, **Hier**, **6 derniers mois** et une **Plage personnalisée**.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
itil	Affichez uniquement les incidents du système de base. L'utilisateur disposant du rôle itil peut également afficher les mesures liées au changement, au problème et à la demande si l'administrateur l'a configuré dans le Espace de travail pour l'exploitation des services.

Visualisations des données

Titre	Description
Délai de résolution moyen	Durée de résolution moyenne des incidents résolus
Incidents fermés	Le nombre d'incidents fermés est mesuré quotidiennement
Incidents ayant manqué le SLA	Le nombre d'incidents manqués est mesuré quotidiennement
Pourcentage d'incidents résolus sans réaffectation	Pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné
Âge moyen des incidents ouverts	Âge moyen des incidents ouverts
Pourcentage d'incidents résolus le jour de leur ouverture	Pourcentage d'incidents résolus le jour de leur ouverture

Gérer le tableau de bord dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez ou modifiez les cartes devant s'afficher sur le tableau de bord de l'agent informatique dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Remarque :
Ce tableau de bord s'applique à tous les utilisateurs et groupes d'utilisateurs itil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Tableau de bord (icône).
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez la liste déroulante **Ajouter un nouvel élément**, puis sélectionnez l'élément à ajouter au tableau de bord.
   Pour plus d'informations sur la modification d'un tableau de bord, consultez Edit Platform Analytics dashboards .

KPI et tableaux de bord Analyse des performances

Utilisez les tableaux de bord pour surveiller les KPI opérationnels, identifier les domaines à améliorer et optimiser les processus afin d'atteindre vos objectifs stratégiques.

Un KPI opérationnel est une mesure quantifiable qui permet de suivre l'efficience et l'efficacité des opérations quotidiennes au sein de votre organisation. Les KPI peuvent être organisés dans un tableau de bord qui met en évidence les domaines qui fonctionnent efficacement et ceux qui nécessitent une attention particulière.

Remarque :
ces tableaux de bord Next Experience conviviaux et complets sont conçus pour faciliter la navigation et accélérer l'accès à toutes les informations requises.

En surveillant les KPI opérationnels, vous pouvez identifier les domaines à améliorer, optimiser les processus et, en fin de compte, atteindre vos objectifs stratégiques. Voici quelques techniques pour utiliser les KPI opérationnels :

- Assurez-vous que vos KPI correspondent aux objectifs business de votre organisation. Définissez les KPI qui contribuent à la réalisation de ces objectifs.
- Concentrez-vous sur les KPI les plus stratégiques qui valorisent la croissance de l'organisation.
- Suivez et vérifiez régulièrement les KPI. Surveillez votre progression et modifiez les KPI en fonction des objectifs de l'organisation.
- Appuyez-vous sur les données pour orienter les décisions : identifiez les tendances, découvrez les causes premières et utilisez les informations pour améliorer les processus et les performances.
- Appuyez-vous sur les données pour identifier les tendances et utilisez les informations pour améliorer les processus et les performances.

Tableau de bord d'incident

Tableau de bord fournissant une vue des mesures de processus associées aux incidents Ouverts et Fermés.

Incident

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Incidents en retard	Nombre d'incidents ouverts ayant dépassé la date d'échéance.	Nombre d'incidents ouverts et en retard

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident (suite)

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Incidents proche d'un SLA	Pourcentage d'incidents proches du seuil de SLA. Cette valeur est basée sur le pourcentage de SLA écoulé, où le pourcentage écoulé se situe entre 50 et 75 %, 76 et 85 %, 86 et 95 % ou au-dessus de 95 %.	Incidents proches du seuil de SLA
Incidents ouverts non mis à jour	Nombre d'incidents ouverts qui ne sont pas mis à jour selon l'âge. Le classement est effectué selon l'âge d'un incident : entre 1 et 5 jours, entre 6 et 10 jours, entre 10 et 30 jours et plus de 30 jours.	Nombre d'incidents ouverts
Incidents créés (par priorité)	Répartition des incidents créés par ordre de priorité	Nombre d'incidents créés
Incidents par canal d'activité	Nombre total d'incidents fermés créés à partir de différentes sources.	Nombre d'incidents résolus
Temps moyen pour résoudre un incident (par priorité)	Délai moyen de résolution des incidents par ordre de priorité	MTTR d'indicent
Réaffectation moyenne d'incident	Nombre moyen de réaffectations des incidents.	Réaffectation moyenne d'incident
% d'incidents de priorité élevée	Pourcentage d'incidents P1 et P2 fermés	% d'incidents de priorité élevée
Nombre moyens d'incidents créés par utilisateur	Nombre moyen d'incidents créés par un utilisateur spécifique	Nombre moyens d'incidents créés par utilisateur
% d'incidents associés à un problème	Pourcentage des incidents associés à un problème	% d'incidents avec un problème associé
Total des pannes dues à des incidents	Total des pannes en heures causées par des incidents.	Total des pannes dues à des incidents

Tableau de bord d'incident majeur

Tableau de bord fournissant une vue des mesures associées aux processus et à la communication pour les incidents majeurs Ouverts et Fermés.

Indicateurs KPI pour un Incident majeur.

Incident majeur

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Incidents majeurs en retard	Nombre d'incidents majeurs qui ont violé le SLA.	Incidents majeurs en retard

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident majeur (suite)

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Incidents majeurs ouverts (par âge et par affectation)	Nombre total d'incidents majeurs ouverts affectés/non affectés, répartis par âge.	Incidents majeurs ouverts (par âge et par affectation)
Incidents majeurs ouverts (par services et état)	Répartition des incidents majeurs entre différents services et états.	Incidents majeurs ouverts (par services)
Incidents majeurs proches d'une résolution de SLA	Pourcentage des incidents majeurs proches d'une violation de SLA. Cette valeur est basée sur le pourcentage de SLA écoulé, où le pourcentage écoulé se situe entre 50 et 75 %, 76 et 85 %, 86 et 95 % ou au-dessus de 95 %.	Incidents majeurs proches d'une résolution de SLA
Incidents majeurs fermés (par services)	Répartition des incidents majeurs fermés entre différents services.	Incidents majeurs fermés (par services)
Délai moyen de réaction à un incident majeur	Délai moyen nécessaire pour qu'un incident majeur soit proposé, confirmé et résolu.	Délai moyen de résolution d'un incident majeur
% d'incidents majeurs qui ont violé un SLA	Pourcentage des incidents majeurs qui ont violé un SLA.	% d'incidents majeurs qui ont violé un SLA
% d'incidents majeurs fermés sans rapport post-incident	Nombre d'incidents majeurs qui sont fermés sans rapport post-incident (PIR).	% d'incidents majeurs fermés sans rapport post-incident
% d'incidents majeurs associés à des problèmes	Pourcentage des incidents majeurs associés à des problèmes.	% d'incidents majeurs associés à des problèmes
Pannes dues à des incidents majeurs	Total des pannes (en heures) causées par des incidents majeurs.	Pannes dues à des incidents majeurs

Tableau de bord des changements

Tableau de bord fournissant une vue des workflows de demande de changement avec des mesures relatives aux demandes de changement réussies et échouées pour différents modèles et types de changements.

Indicateurs KPI pour un changement.

Indicateurs KPI de changement

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Changements ouverts (par âge et par priorité)	Répartition par ordre de priorité des demandes de changement ouvertes. Cette répartition est classée en jours compris entre 0 et 1, 2 et 5, 6 et 30, 31 et 90 et au-dessus de 90 jours.	Nombre de changements ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs KPI de changement (suite)

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Changements urgents ouverts (par âge et par priorité)	Répartition par ordre de priorité des demandes de changement d'urgence encore ouvertes. Cette répartition est classée en jours compris entre 0 et 1, 2 et 5, 6 et 30, 31 et 90 et au-dessus de 90 jours.	Nombre de nouveaux changements urgents
Nouvelle demande de changement (par risque)	Répartition des nouvelles demandes de changement par risque.	Nombre de nouveaux changements
Âge moyen des changements ouverts (par risque)	Âge moyen d'une demande de changement en fonction du risque.	Âge moyen des changements ouverts
Score de réussite de changement (par groupe d'affectation)	Répartition des demandes de changements par groupe d'affectation.	Scores de réussite des changements
Changements fermés (par priorité)	Répartition par ordre de priorité des demandes de changement fermées.	Nombre de changements fermés
Délai moyen de fermeture d'un changement (par priorité)	Délai moyen de fermeture de la demande de changement par ordre de priorité.	Délai moyen de fermeture d'un changement
% de changements réussis avec problèmes (par modèle et par type)	Répartition des demandes de changement fermées avec problèmes réparties par modèle de changement et par type de changement.	% de changements réussis avec problème
% de changements réussis sans problèmes (par modèle et par type)	Répartition des demandes de changement fermées avec des problèmes par modèle de changement et par type de changement.	% de changements réussis
Incidents causés par des demandes de changements	Nombre total d'incidents créés en raison d'une demande de changement.	Incidents causés par le changement
% de changements échoués	Pourcentage des demandes de changement qui ne sont pas terminées avec succès.	% de changements ayant échoué
% de changements non autorisés	Pourcentage de demandes de changement non autorisé créées.	% de changements non autorisés
Pannes dues au changement	Total des pannes en heures provoquées par un changement.	Pannes dues au changement

Tableau de bord de demande

Tableau de bord fournissant une vue des mesures de processus associées aux éléments demandés Ouverts et Fermés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs KPI pour une demande.

Demande

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Éléments demandés ouverts (par étapes)	Répartition des éléments demandés ouverts par étapes.	Nombre d'éléments demandés ouverts
Éléments demandés ouverts (par états)	Répartition des éléments demandés par état.	Nombre d'éléments demandés ouverts
Éléments demandés actifs dus dans les 5 jours	Nombre total d'éléments demandés ouverts dus dans les 5 jours.	RITM actifs proches de la date d'échéance
Éléments demandés ouverts (par âge)	Répartition des éléments demandés dont l'état est Ouvert. Cette répartition est classée en jours compris entre 0 et 1, 2 et 5, 6 et 30, 31 et 90 et au-dessus de 90 jours.	Nombre d'éléments demandés ouverts
Délai moyen de traitement d'un élément demandé	Délai moyen nécessaire au traitement d'un élément demandé.	Temps moyen pour réaliser un élément de demande
Délai moyen de traitement d'un élément demandé (par catégorie et élément de catalogue)	Délai moyen de traitement d'un élément demandé pour différentes catégories de catalogue et différents éléments de catalogue.	Temps moyen pour réaliser un élément de demande
Éléments demandés fermés (par états)	Répartition des éléments demandés en fonction de leur état de fermeture, c'est-à-dire Ignoré, Terminé, Incomplet.	Nombre d'éléments demandés fermés
Éléments de demande créés à partir de différents canaux	Répartition des éléments demandés créés à partir de différentes sources.	Éléments demandés : analyse des canaux
Éléments demandés à partir des incidents (par catégorie et élément de catalogue)	Éléments demandés créés à partir d'incidents pour différentes catégories de catalogue et différents éléments de catalogue.	RITM d'incidents

Tableau de bord Catalogue de services

Tableau de bord fournissant une vue des mesures pour les éléments de catalogue.

Indicateurs KPI pour un Catalogue de services.

Indicateurs KPI de catalogue de services

Visualisation des données	Description
Écarts de bonnes pratiques des éléments de catalogue	Nombre d'écarts par rapport aux bonnes pratiques pour les éléments de catalogue actifs.
Type de rendu VA des éléments de catalogue	Éléments de catalogue répartis en fonction de leur rendu sur un bot d'Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs KPI de catalogue de services (suite)

Visualisation des données	Description
Répartition du niveau d'automatisation du traitement d'un élément de catalogue	Répartition des éléments de catalogue qui sont traités automatiquement.
Couverture de la traduction des éléments de catalogue	Répartition linguistique des éléments de catalogue traduits.

Tableau de bord d'interaction

Tableau de bord avec des mesures de répartition et de processus pour l'interaction.

Indicateurs KPI pour une interaction.

Indicateurs KPI d'interaction

Visualisation des données	Description
Interactions avec tâche associée (par type de tâche)	Nombre d'interactions associées à une tâche et réparties par type de tâche.
% de résolution du premier appel	Pourcentage des interactions qui sont fermées lors du premier appel sans création de tâches.
Interaction fermée (par canal)	Répartition des interactions fermées créées à partir de canaux différents.

Tableau de bord de problème

Tableau de bord fournissant une vue des mesures associées à la Gestion des problèmes pour les enregistrements Ouvert et Fermé.

Indicateurs KPI pour un problème.

Indicateurs KPI de problème

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Problèmes ouverts (par état et par priorité)	Problèmes actuellement ouverts, répartis par âge et par priorité.	Nombre de problèmes ouverts
Problèmes ouverts (par état et par âge)	Problèmes actuellement ouverts, répartis par âge et par état.	Nombre de problèmes ouverts
% de problèmes critiques ouverts (par état)	Pourcentage de problèmes critiques classés par état.	% de problèmes critiques ouverts
% de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue	Pourcentage de problèmes avec des articles d'erreur connue associés.	% de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue
Moyenne des réaffectations des problèmes ouverts (par catégorie)	Il s'agit du nombre moyen de réaffectations des problèmes.	Moyenne des réaffectations des problèmes ouverts
Problèmes fermés (par âge et par priorité)	Problèmes fermés par âge et par priorité.	Nombre de problèmes fermés
Délai moyen de fermeture d'un problème	Délai moyen nécessaire à la fermeture d'un problème.	Délai moyen de clôture des problèmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord d'astreinte

Tableau de bord fournissant une vue des performances des escalades d'astreinte gérées par l'équipe.

Indicateurs KPI pour un Planification d'astreinte.

KPI pour la planification d'astreinte

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Escalades actives (par priorité et statut de confirmation)	Répartition des escalades d'astreinte par ordre de priorité en fonction de leur état d'escalade.	Escalades actives
Escalades confirmées (par niveau, équipe et groupes)	Répartition des escalades confirmées basée sur le niveau/ l'équipe/les groupes.	Escalades confirmées
Escalades non confirmées (par niveau, équipe et groupes)	Répartition des escalades non confirmées par niveau/équipe/ groupes.	Escalades non confirmées
Tentatives de contact confirmées	Nombre total de tentatives de contact confirmées en fonction du niveau et des tentatives de contact.	Nombre de tentatives de contact confirmées
% d'escalades confirmées (par groupes)	Pourcentage d'escalades confirmées.	% d'escalades confirmées
% d'escalades non confirmées (par groupes)	Pourcentage d'escalades non confirmées.	% d'escalades non confirmées
Délai moyen de confirmation d'une escalade (par groupe)	Délai moyen de confirmation d'une escalade par niveau d'escalade.	Confirmation d'escalade moyenne
Délai moyen de confirmation d'une escalade (par niveau)	Délai moyen de confirmation d'une escalade par niveau d'escalade.	Confirmation de niveau moyen
Nombre total d'heures d'astreinte (par utilisateur)	Nombre total d'heures de disponibilité de l'utilisateur pour l'astreinte.	Nombre total d'heures d'astreinte

Traduction automatique

Hérité : Tableaux de bord Analyse des performances ITSM

Le pack de contenu Tableaux de bord ITSM fournit plusieurs Solutions Platform Analytics qui comportent des tableaux de bord préconfigurés. Ce pack de contenu comprend également ses propres tableaux de bord et indicateurs. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Solutions ITSM Dashboard

Le module d'extension Tableaux de bord ITSM (com.snc.pa.itsm_dashboards) active les solutions suivantes, ainsi qu'un ensemble de tableaux de bord supplémentaires :

- Gestion des changements (com.sns.pa.change)
- Gestion des problèmes (com.snc.pa.problem)
- Incident SLA (com.snc.pa.sla)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestion des incidents majeurs (com.snc.pa.incident.mim)
- Spotlight - Pack de contenu Incident Spotlight (com.snc.pa.spotlight.incident)

  Remarque :
  Pour les solutions Analyse des performances Spotlight, consultez .

- Coûts fixes (com.snc.fixed_costs)

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les travaux de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour plus d'informations sur la configuration de Solutions Platform Analytics, consultez la rubrique Configurer Solutions Platform Analytics

Ajouter des widgets d'analyse en libre-service aux tableaux de bord ITSM

Si vous avez activé l'analyse en libre-service sur une instance, vous pouvez ajouter des widgets d'analyse en libre-service à vos tableaux de bord Analyse des performances ou à un portail de services. Pour obtenir un ensemble d'indicateurs et de répartitions prêt à l'emploi, activez le module d'extension Analyse en libre-service PA (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Recherchez les indicateurs en libre-service via la console d'administration Analyse des performances, puis créez des widgets et ajoutez-les à votre tableau de bord ou au portail. Activez également le travail de collecte de données d'analyse en libre-service [SSA].

Information associée

Solutions Platform Analytics

Activer votre abonnement Analyse des performances

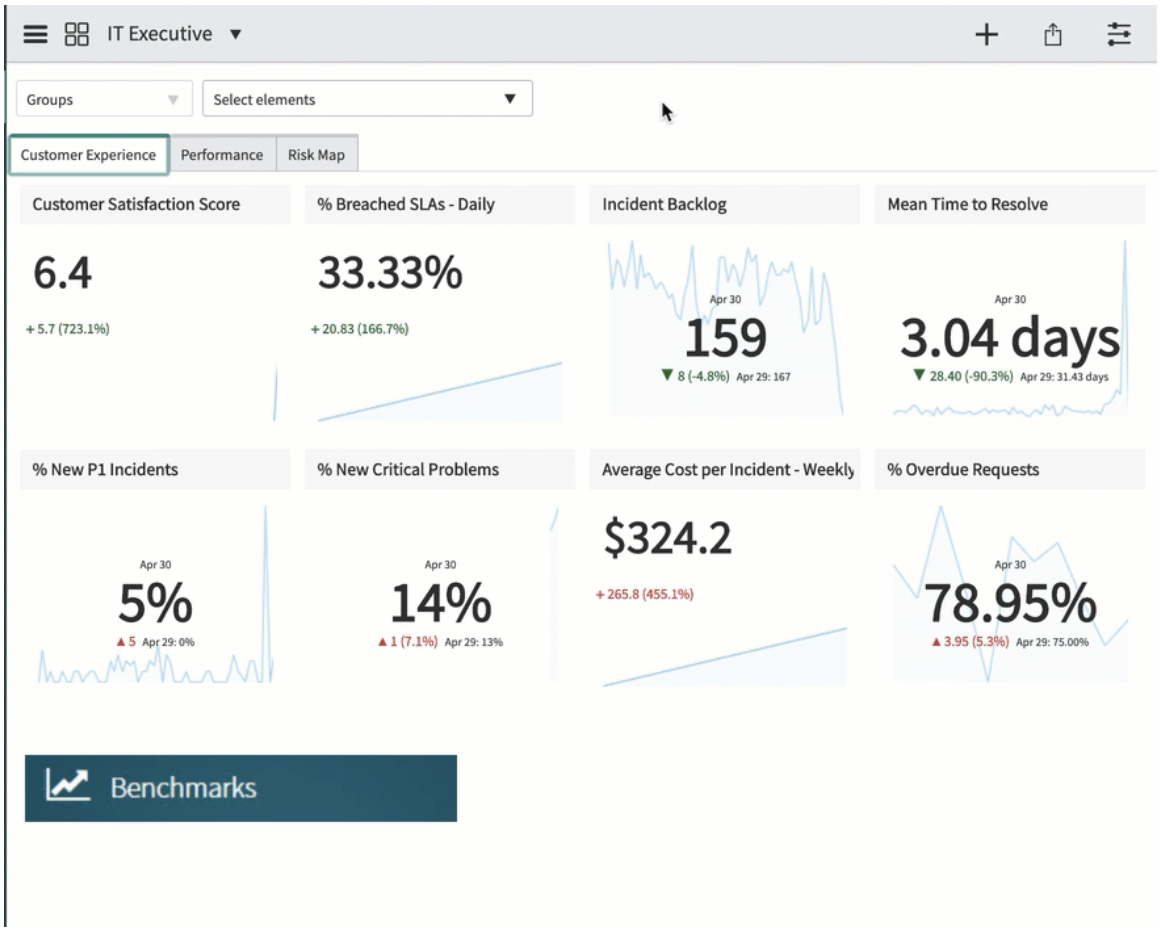
Hérité : Tableau de bord Direction informatique

Affichez une vue de haut niveau dans tout ITSM.

Les responsables informatiques peuvent utiliser les Tableaux de bord des performances ITSM pour afficher les mesures d'ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Direction informatique	Aucun

Indicateurs

% de nouveaux incidents critiques

Résultat de la formule ([[Nombre de nouveaux incidents > Priorité = 1 - Critique]] / [[Nombre de nouveaux incidents]]) * 100

% de nouveaux problèmes critiques

Résultat de la formule ([[Nombre de nouveaux problèmes > Priorité = 1 - Critique]] / [[Nombre de nouveaux problèmes]]) * 100

% d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours, en pourcentage du nombre d'incidents ouverts, selon la formule ([[Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[Nombre d'incidents ouverts]]) * 100.

% d'éléments demandés ouverts avant la date d'échéance

Résultat de la formule ([[Nombre d'éléments demandés ouverts avant la date d'échéance]] / [[Nombre d'éléments demandés ouverts]]) * 100

% d'éléments demandés en retard

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de la formule 100 - [[% des éléments demandés ouverts avant la date d'échéance]]

SLA rompus actifs aujourd'hui

Résultat en pourcentage de la formule ([[Nombre de SLA de tâche de non-respect aujourd'hui]] / [[Nombre de SLA de tâche actifs]]) * 100

Âge moyen des incidents ouverts

Résultat, en jours, de la formule [[Âge cumulé des incidents ouverts]] / [[Nombre d'incidents ouverts]] / 24

Coût moyen par incident résolu - Par semaine

Résultat de la formule [[Coût des incidents résolus / SOMME par semaine +]] / [[Nombre d'incidents résolus / SOMME par semaine +]]. En d'autres termes, somme hebdomadaire du coût des incidents résolus, y compris les semaines partielles, divisée par la somme hebdomadaire d'incidents résolus, y compris les semaines partielles.

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Résultat de la formule [[Réattribution cumulée d'incidents ouverts]] / [[Nombre d'incidents ouverts]]

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Résultat de la formule [[Durée cumulée des incidents résolus]] / [[Nombre d'incidents résolus]] / 24

Satisfaction client globale moyenne ITSM

Moyenne du score normalisé pour l'enquête de satisfaction des clients, à la suite de la formule [[Score de satisfaction normalisé ITSM]] / [[Instances de l'enquête ITSM]]

Nombre de nouveaux incidents

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre de nouveaux problèmes

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre d'incidents ouverts

Nombre d'incidents sans date de résolution

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Nombre d'incidents ouverts avec une date de mise à jour de plus de 5 jours

Nombre d'éléments demandés ouverts

Nombre de demandes avec une date d'enregistrement datant d'aujourd'hui ou d'avant aujourd'hui et sans date de fermeture, ou une date de fermeture après aujourd'hui

Nombre d'éléments demandés ouverts avant la date d'échéance

Nombre d'éléments demandés ouverts aujourd'hui (avant minuit à la date de collecte) et une date d'échéance après minuit à la date de collecte.

Nombre d'incidents résolus

Nombre d'incidents avec une valeur dans le champ de date de résolution

Les indicateurs suivants n'apparaissent pas sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

Coût des incidents résolus

Somme quotidienne du champ Valeur des enregistrements incident_metric où la valeur du champ Définition est Coût fixe de résolution d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Score de satisfaction normalisé ITSM

Somme du score normalisé des résultats de mesure pour l'enquête de satisfaction des clients

Instances d'enquêtes ITSM

Nombre d'instances d'enquête de l'enquête de satisfaction des clients

Numéro du SLA de tâches actif

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de début avant aujourd'hui et une heure d'arrêt après aujourd'hui.

Numéro du SLA de tâches rompu aujourd'hui

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de non-respect avant aujourd'hui

Âge cumulé des incidents ouverts

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et maintenant

Durée cumulée d'incidents résolus

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et l'heure à laquelle il a été résolu

Réaffectations cumulées des incidents ouverts

Nombre de réaffectations cumulées de tous les incidents ouverts

Répartitions

- Âge (élément demandé, incident)
- Groupe d'affectation
- Commande différée (élément demandé)
- Catégorie (incident)
- Type de contact (incident)
- Élément
- Ouvert par département
- Priorité (élément demandé, incident, problème)
- Demandé par département (élément demandé)
- Définition du SLA
- Étape (élément demandé)
- État (changement, demande, problème)

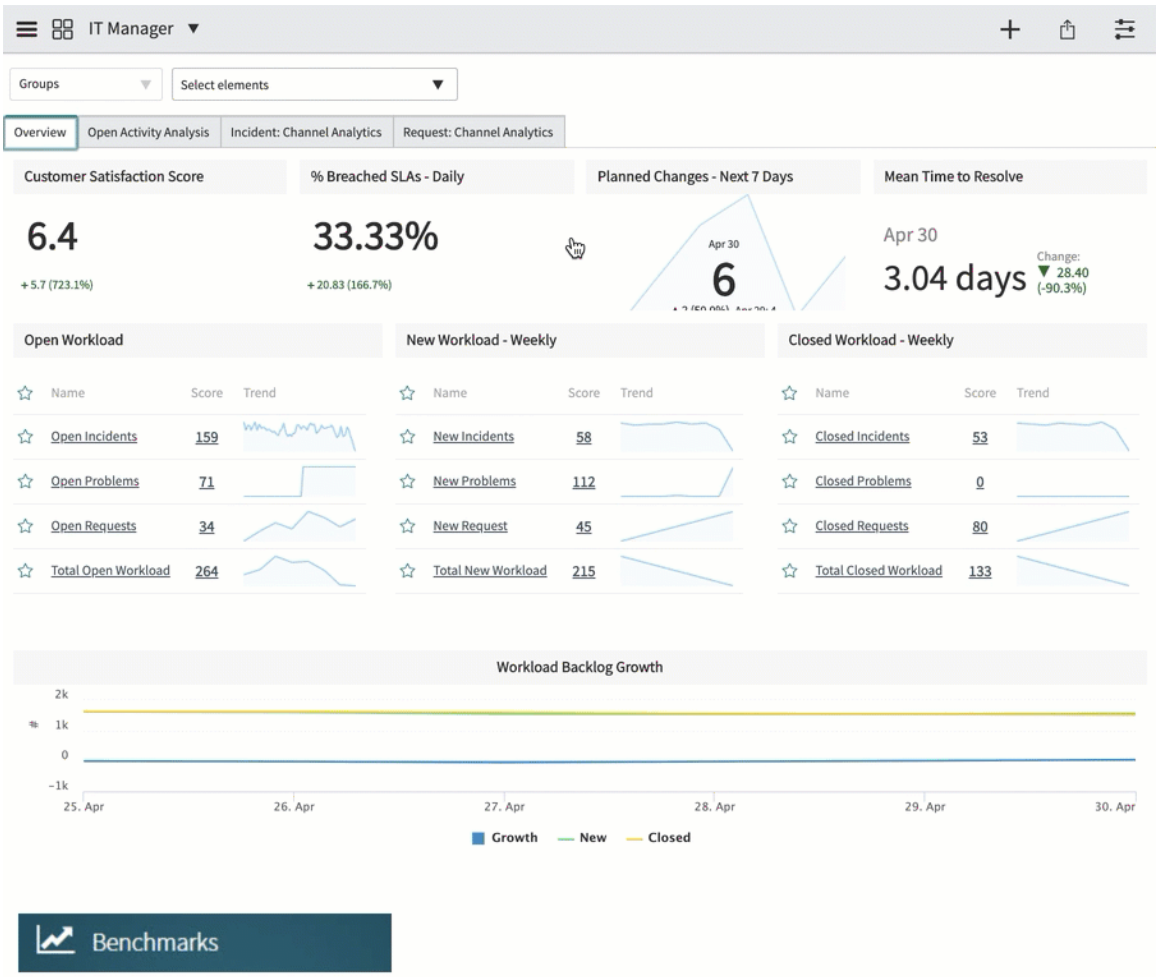
Hérité : Tableau de bord Gestionnaire informatique

Suivez la progression quotidienne et hebdomadaire des incidents, des problèmes et des demandes pour vos groupes d'affectation.

Les gestionnaires informatiques peuvent également utiliser les tableaux de bord des performances ITSM pour afficher les mesures de leurs groupes d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire informatique : il doit suivre la progression de son groupe dans la résolution des incidents, des problèmes et des demandes	pa_viewer est nécessaire pour afficher des listes d'indicateurs

Indicateurs

% de demandes fermées avec un SLA rompu

Résultats de la formule ([[Nombre de demandes fermées avec des SLA non respectés]] / [[Nombre de demandes fermées]]) * 100

% d'incidents résolus par le premier groupe assigné

Résultats de la formule ([[Nombre d'incidents résolus par le premier groupe affecté]] / [[Nombre d'incidents résolus]]) * 100

% d'incidents ouverts, SLA manqué

Pourcentage d'incidents ouverts qui n'ont pas respecté le SLA, calculé par la formule [[Nombre d'incidents de SLA manqué]] / [[Nombre d'incidents ouverts]] * 100

% d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre d’incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours, en pourcentage du nombre d’incidents ouverts, selon la formule ([[Nombre d’incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[Nombre d’incidents ouverts]]) * 100.

% d’incidents ouverts avec des problèmes

Résultat de la formule [[Nombre d’incidents ouverts avec un problème]] / [[Nombre d’incidents ouverts]] * 100

% de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Résultat de la formule ([[Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours]] / [[Nombre de problèmes ouverts]]) * 100

% de problèmes ouverts avec au moins un incident

Résultat de la formule [[Nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident ouvert]] / [[Nombre de problèmes ouverts]] * 100

% d’incidents ouverts et en retard

Résultat de la formule ([[Nombre d'incidents ouverts et en retard]] / [[Nombre d’incidents ouverts qui devraient être résolus à temps]]) * 100

% des incidents résolus avec un SLA rompu

Résultat de la formule ([[Nombre d’incidents résolus avec des SLA non respectés]] / [[Nombre d’incidents résolus]]) * 100

SLA rompus actifs aujourd’hui

Résultat en pourcentage de la formule ([[Nombre de SLA de tâche de non-respect aujourd’hui]] / [[Nombre de SLA de tâche actifs]]) * 100

Âge moyen des problèmes ouverts

Résultat, en jours, de la formule [[Âge cumulé des problèmes ouverts]] / [[Nombre de problèmes ouverts]] / 24

Âge moyen des demandes ouvertes

Résultat, en jours, de la formule [[Âge cumulé des demandes ouvertes]] / [[Nombre de demandes ouvertes]] / 24

Âge moyen des incidents ouverts

Résultat, en jours, de la formule [[Âge cumulé des incidents ouverts]] / [[Nombre d’incidents ouverts]] / 24

Délai moyen de clôture des demandes

Résultat, en jours, de la formule [[Durée cumulée des demandes fermées]] / [[Nombre de demandes fermées]] / 24

Coût moyen par incident

Résultat de la formule [[Coût des incidents résolus]] / [[Nombre d’incidents résolus]], lorsque le nombre d’incidents résolus est supérieur à zéro.

Coût moyen par demande

Résultat de la formule [[Coût des demandes complétées]] / [[Nombre de demandes complétées]], lorsque le nombre de demandes complétées est supérieur à zéro.

Coût moyen par demande - Par semaine

Résultat de la formule [[Coût des demandes complétées / SOMME par semaine +]] / [[Nombre de demandes complétées / SOMME par semaine +]]. En d’autres termes, somme hebdomadaire du coût des demandes complétées, y compris les semaines partielles, divisée par la somme hebdomadaire des demandes complétées, y compris les semaines partielles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Coût moyen par incident résolu - Par semaine

Résultat de la formule [[Coût des incidents résolus / SOMME par semaine +]] / [[Nombre d'incidents résolus / SOMME par semaine +]]. En d'autres termes, somme hebdomadaire du coût des incidents résolus, y compris les semaines partielles, divisée par la somme hebdomadaire d'incidents résolus, y compris les semaines partielles.

Réaffectations moyennes d'incidents ouverts et en retard

Résultat de la formule [[Réaffectations cumulées d'incidents ouverts et en retard]] / [[Nombre d'incidents ouverts et en retard]]

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Résultat de la formule [[Durée cumulée des incidents résolus]] / [[Nombre d'incidents résolus]] / 24

Charge de travail fermée

Résultat de la formule [[Nombre d'incidents fermés]] + [[Nombre de problèmes fermés]] + [[Nombre de demandes fermées]]

Satisfaction client globale moyenne ITSM

Moyenne du score normalisé pour l'enquête de satisfaction des clients, à la suite de la formule [[Score de satisfaction normalisé ITSM]] / [[Instances de l'enquête ITSM]]

Nouvelle charge de travail

Résultat de la formule [[Nombre de nouveaux incidents]] + [[Nombre de nouveaux problèmes]] + [[Nombre de nouvelles demandes]]

Nombre de demandes terminées fermées

Nombre de demandes fermées aujourd'hui comme terminées (état = terminé)

Nombre d'incidents fermés

Nombre d'incidents fermés aujourd'hui

Nombre de problèmes fermés

Nombre de problèmes fermés aujourd'hui

Nombre de demandes fermées

Nombre de demandes fermées aujourd'hui

Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus

Nombre distinct de tâches SLA [task_sla] avec un type de tâche de demande, A été non respecté = vrai, Étape ! = Annulé et fermé aujourd'hui

Nombre de nouveaux incidents

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre de nouveaux problèmes

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre de nouvelles demandes

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre de changements ouverts planifiés dans les 7 prochains jours

Nombre d'enregistrements de demande de changement [change_request] ouverts aujourd'hui avec une date de début planifiée entre aujourd'hui et la fin de la semaine prochaine

Nombre d'incidents ouverts non affectés

Nombre d'incidents ouverts non affectés à quiconque

Nombre d'incidents ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre d’incidents sans date de résolution

Nombre d’incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Nombre d’incidents ouverts avec une date de mise à jour de plus de 5 jours

Nombre d’incidents ouverts et en retard

Nombre d’incidents ouverts associés à une tâche SLA n’étant pas à l’étape Annulé (task_sla.stage) et dont le pourcentage écoulé réel est supérieur à 100 % (task_sla.percentage).

Nombre d’incidents ouverts qui devraient être résolus à temps

Nombre distinct d’incidents ouverts associés à une tâche SLA [task_sla] qui n’est pas à l’étape Annulé.

Nombre d’incidents ouverts avec des problèmes

Nombre d’incidents ouverts avec une valeur dans le champ Problème

Nombre de problèmes ouverts

Nombre de problèmes ouverts aujourd'hui ou avant aujourd'hui et pas encore fermés.

Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Nombre de problèmes ouverts avec une date de mise à jour supérieure à 30 jours plus tôt

Nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident ouvert

Nombre distinct d'incidents ouverts où la valeur du champ Problème actif est vrai.

Nombre de demandes ouvertes

Nombre de demandes ouvertes aujourd’hui ou avant aujourd’hui et pas encore fermées

Nombre de demandes fermées après la date d’échéance

Nombre de demandes fermées après la date d’échéance de demande (sc_request.closed_at > sc_request.due_date)

Nombre d’incidents résolus

Nombre d’incidents avec une valeur dans le champ de date de résolution

Nombre d’incidents résolus par le premier groupe assigné

Nombre d’incidents qui ont été résolus par le premier groupe qui leur a été affecté

Charge de travail ouverte

Résultat de la formule [[Nombre d'incidents ouverts]] + [[Nombre de problèmes ouverts]] + [[Nombre de demandes ouvertes]]

Coût moyen prévu des incidents ouverts

Résultat de la formule [[Coût des incidents résolus / SOMME par semaine +]] / [[Nombre d’incidents résolus / SOMME par semaine +]] * [[Nombre d’incidents ouverts]]

Coût moyen prévu des demandes ouvertes

Résultat de la formule [[Coût des demandes terminées / SOMME par semaine +]] / [[Nombre de demandes terminées / SOMME par semaine +]] * [[Nombre de demandes ouvertes]]

Croissance du backlog de sprint des charges de travail

Résultat de la formule [[Nouvelle charge de travail]] - [[Charge de travail fermée]]

Les indicateurs suivants n’apparaissent pas sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

Coût des incidents résolus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Somme quotidienne du champ Valeur des enregistrements incident_metric où la valeur du champ Définition est Coût fixe de résolution d'incident.

Coût des demandes terminées

Somme quotidienne du champ Valeur des enregistrements sc_request_metric où la valeur du champ Définition est Coût fixe de résolution de demande.

Score de satisfaction normalisé ITSM

Somme du score normalisé des résultats de mesure pour l'enquête de satisfaction des clients

Instances d'enquêtes ITSM

Nombre d'instances d'enquête de l'enquête de satisfaction des clients

Numéro du SLA de tâches actif

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de début avant aujourd'hui et une heure d'arrêt après aujourd'hui.

Nombre de SLA de tâches non respecté

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de non-respect avant aujourd'hui

Nombre d'incidents, SLA manqué

Nombre d'enregistrements sur la table incident_sla créés aujourd'hui ou avant aujourd'hui, pas encore fermés et ayant enfreint le SLA

Nombre d'incidents ouverts avec des problèmes

Nombre d'incidents ouverts avec un problème référencé dans le champ Problème.

Nombre d'incidents résolus avec des SLA rompus

Nombre de tâches de SLA de type incident qui ne sont pas annulées, qui ont été résolues aujourd'hui et où la valeur A rompu est vrai

Âge cumulé des incidents ouverts

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et maintenant

Âge cumulé des problèmes ouverts

Somme des heures entre le moment où un problème a été ouvert et maintenant

Âge cumulé des demandes ouvertes

Somme des heures entre le moment où une demande a été ouverte et maintenant

Durée cumulée des demandes fermées

Somme des heures entre le moment où une demande a été ouverte et le moment où elle a été fermée

Durée cumulée d'incidents résolus

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et l'heure à laquelle il a été résolu

Réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard

Nombre de réaffectations cumulées de tous les SLA d'incident ouvert

Répartitions

- Âge (demande, incident, problème et changement)
- Groupe d'affectation
- Catégorie (incident, changement)
- Type de contact (incident, demande)
- Les emplacements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Priorité (demande, incident, problème et changement)
- Risque (changement)
- SLA
- Définition du SLA
- État (changement, demande, problème)

Définir les coûts fixes pour le tableau de bord Gestionnaire informatique

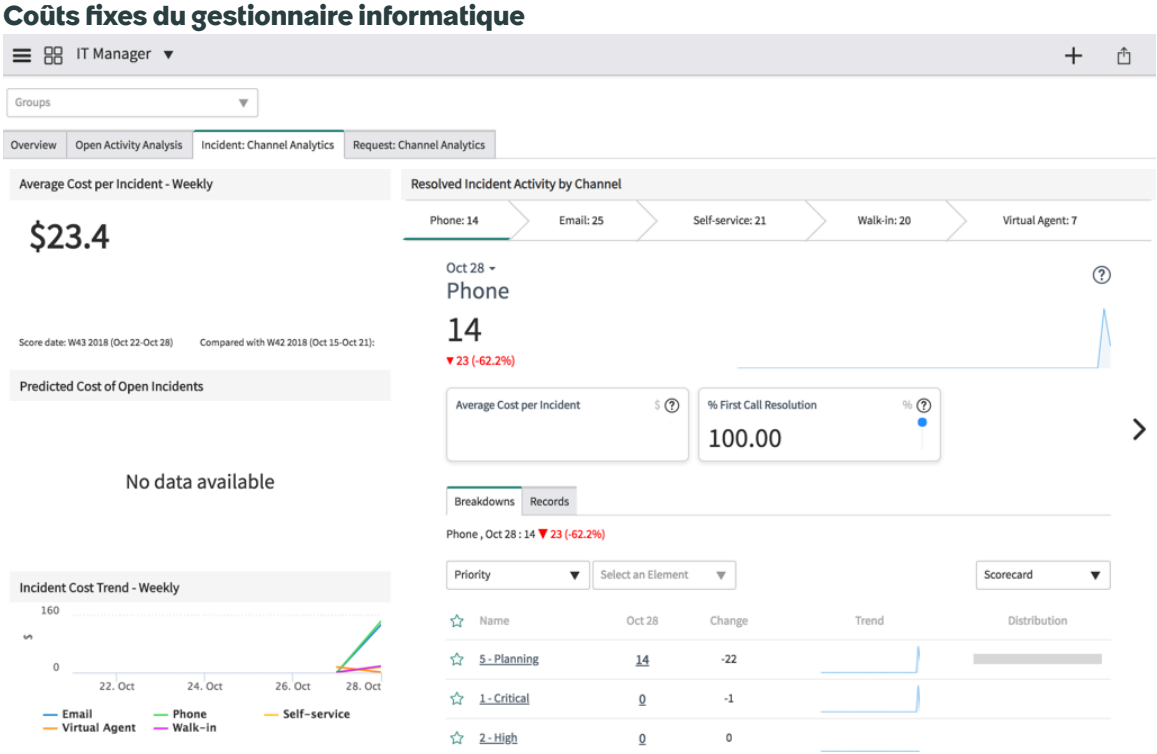
Définissez les coûts fixes génériques basés sur le secteur pour analyser l'impact par canal à l'aide du tableau de bord Gestionnaire informatique des solutions Analyse des performances ITSM.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le modèle de coût fixe pour analyser le coût des incidents et des demandes sur tous les canaux (e-mail, téléphone, self-service, visite, agent virtuel) pour la gestion des coûts. Par exemple, consultez les coûts actuels par canal et vérifiez si les coûts diminuent au fil du temps après la mise en œuvre d'une solution.

Les définitions des coûts sont stockées dans la table des définitions des coûts fixes [fixed_cost_definitions].

Coûts fixes du gestionnaire informatique



KPI des incidents et des demandes

Surface	KPI
Volume	Nombre total d'incidents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI des incidents et des demandes (suite)

Surface	KPI
	Nombre total de demandes
FCR	Nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation Nombre de demandes résolues lors de leur première affectation
MTTR	Délai moyen de résolution d'un incident Délai moyen de résolution d'une demande
SLA	% d'incidents qui ont violé des SLA % de demandes qui ont violé des SLA
CSAT	Score moyen de satisfaction des clients
Coût	Coût moyen de résolution d'un incident Coût moyen de résolution d'une demande de service

Répartition :

- Groupe d'affectation
- Agent
- Compétence

Procédure

Accédez à **Tout** > **Coûts fixes** > **Définir le coût fixe** (consultez la table des descriptions de champ).

Formulaire de définitions des coûts fixes

Champ	Description
Description courte	Description du coût.
Table	Table qui contient le champ de la condition de coût fixe.
Filtre	Condition pour la définition du coût fixe, le cas échéant.
Valeur du coût	Type de devise et valeur du coût fixe.
Catégorie	Catégorie du coût fixe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Chargement complet du coût • Coût horaire
Source du coût	Source du coût fixe. • HDI • ServiceNow • Manuel
Actifs	Case à cocher pour activer la définition du coût fixe. Décochez la case pour la désactiver.

Example: Coût par incident réseau

Formulaire de définitions des coûts fixes

Champ	Valeur
Description courte	Incident dans la catégorie Réseau
Table	Incident [incident]
Filtre	La catégorie est Réseau
Valeur du coût	15,56 $
Catégorie	Chargement complet du coût
Source du coût	HDI
Actifs	Sélectionné

Hérité : Tableau de bord de l'agent informatique

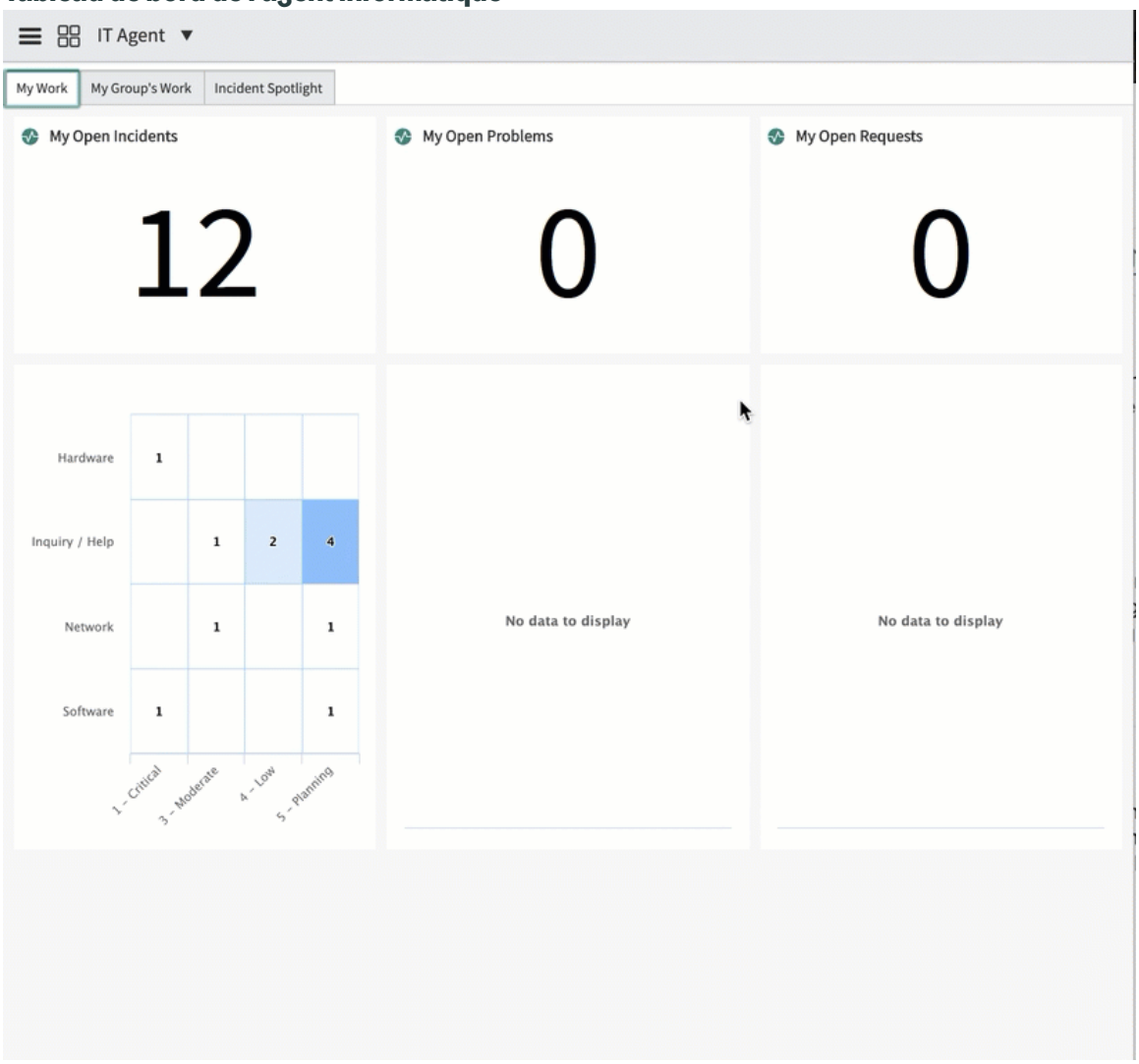
Affichez les incidents, problèmes et demandes ouverts qui vous appartiennent et appartiennent à vos groupes d'affectation via des rapports personnalisés. Vous pouvez également voir quels incidents appartenant à vos groupes d'affectation dépassent le seuil Spotlight.

Les agents peuvent utiliser Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher leurs propres affectations et celles de leur équipe, ainsi que pour définir des priorités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de l'agent informatique



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Agent informatique : affichez uniquement les incidents, problèmes et demandes qui vous concernent	Aucun, mais pour afficher les rapports Spotlight, vous avez besoin du rôle pa_spotlight_viewer.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Ouvrir les incidents non affectés	Score unique **Icône de score unique**	Les incidents qui appartiennent à l'un de vos groupes d'affectation n'ont aucune personne affectée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Demandes ouvertes	Score unique **Icône de score unique**	Demandes ouvertes qui vous appartiennent ou à l’un de vos groupes
Incidents critiques	Score unique **Icône de score unique**	Incidents avec une priorité de 1 - Critique qui appartiennent à vous ou à l’un de vos groupes
Carte thermique de mes problèmes ouverts	Carte thermique **Icône de carte thermique**	Vos problèmes par groupe d’affectation et priorité
Incidents au-dessus du seuil Spotlight	Score unique **Icône de score unique**	Incidents appartenant à l’un de vos groupes qui rencontrent suffisamment de critères Spotlight pour dépasser le seuil Spotlight
Mes demandes ouvertes	Score unique **Icône de score unique**	Demandes ouvertes qui vous appartiennent
Carte thermique de mes incidents ouverts	Carte thermique **Icône de carte thermique**	Vos incidents par groupe d’affectation et priorité
Incidents ouverts	Score unique **Icône de score unique**	Incidents ouverts qui vous appartiennent ou à l’un de vos groupes
Incidents ouverts non mis à jour au cours des 7 derniers jours	Score unique **Icône de score unique**	Incidents ouverts qui vous appartiennent ou à l'un de vos groupes et qui n’ont pas été mis à jour au cours des 7 derniers jours
Carte thermique de mes demandes ouvertes	Carte thermique	Vos demandes par groupe d’affectation et priorité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
	Icône de carte thermique	
Problèmes ouverts	Score unique Icône de score unique	Problèmes ouverts qui vous appartiennent ou à l'un de vos groupes
Incidents Spotlight P1 - Critique	Score unique Icône de score unique	Incidents appartenant à votre groupe qui dépassent le seuil Spotlight et ont une priorité P1 - Critique
Mes problèmes ouverts	Score unique Icône de score unique	Problèmes ouverts qui vous appartiennent
Incidents Spotlight - Non affectés	Score unique Icône de score unique	Incidents appartenant à l'un de vos groupes qui dépassent le seuil Spotlight et auxquels personne n'est affecté
Mes incidents ouverts	Score unique Icône de score unique	Incidents ouverts qui vous appartiennent
Incident Spotlight - Liste	Liste	Liste de tous les incidents que l'un de vos groupes possède et qui dépassent le seuil Spotlight

Agent mobile ITSM

L'application ServiceNow® Agent mobile ITSM délivre au système de base des expériences axées mobiles permettant aux agents de trier les incidents, d'agir sur ceux-ci et de les résoudre.

Vue d'ensemble de Agent mobile ITSM

Regardez cette vidéo de trois minutes pour en savoir plus sur Agent mobile ITSM. Cette vidéo présente l'application Agent mobile ITSM et explique comment l'installer et y accéder.

Vue d'ensemble de l'application Agent mobile ITSM.

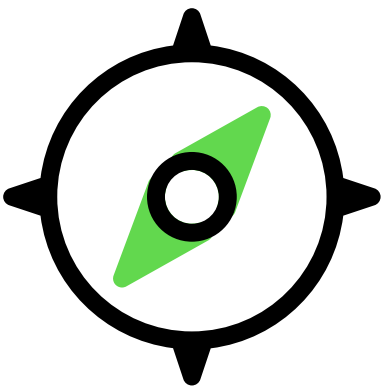
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

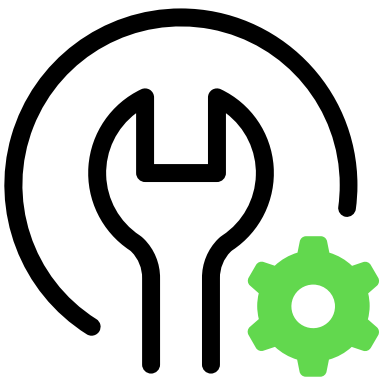
Agent mobile ITSM assiste les agents informatiques grâce à une interface intuitive qui leur permet de gérer l'ensemble de leur travail, de consulter les calendriers, de vérifier qui est d'astreinte, de répondre aux incidents majeurs, etc. L'agent peut également consulter les détails d'un incident et l'activité, modifier un incident et ajouter des commentaires, résoudre, affecter ou réaffecter un incident, et consulter les notifications d'incidents.

Explorer



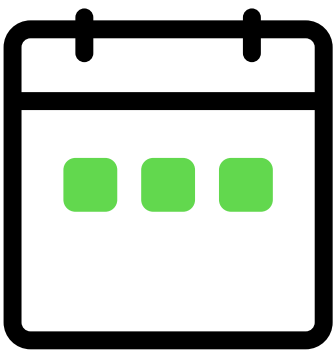
Découvrez les concepts, les fonctionnalités et les rôles d'utilisateur de Agent mobile ITSM.

Configurer



Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs. Configurez et activez des notifications push.

Applet Mes tâches



Créez et gérez les incidents qui vous sont affectés. Consultez votre calendrier et demandez un congé.

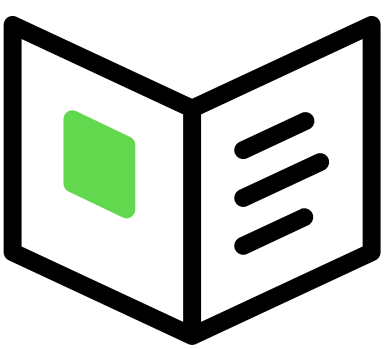
Applet Mon équipe

Gérez les groupes et les équipes, visualisez les performances des groupes et les demandes de congé. Résolvez les conflits et les écarts en fournissant une couverture.

Gérer les incidents majeurs

Consultez les incidents majeurs actifs, les incidents majeurs proposés, les candidats et le tableau de bord des incidents majeurs.

Référence



Paramètres et informations sur le domaine de l'Agent mobile ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Agent mobile ITSM

Agent mobile ITSM fournit aux agents informatiques l'accès nécessaire pour effectuer les différentes tâches Gestion des services informatiques (ITSM) en déplacement grâce à cette application mobile.

Vue d'ensemble de Agent mobile ITSM

Agent mobile ITSM est une application mobile conçue pour les utilisateurs ServiceNow remplissant des rôles Gestion des services informatiques (ITSM). Elle permet aux agents informatiques d'effectuer diverses tâches ITSM et d'offrir une assistance à partir de leurs équipements mobiles. L'application Agent mobile propose des fonctionnalités telles que ServiceNow® Gestion des incidents, ServiceNow®, Gestion des problèmes, ServiceNow® Gestion des changements et l'accès à ServiceNow® Catalogue de services. Agent mobile ITSM permet aux agents informatiques de rester connectés et de collaborer sur des tâches informatiques lors de leurs déplacements.

Workflow Agent mobile ITSM

Voici un aperçu général de workflow Agent mobile ITSM type :

1. Création d'incident : lorsqu'un utilisateur rencontre un problème ou un incident, il peut utiliser Agent mobile ITSM pour créer un ticket d'incident. Le ticket peut inclure des détails tels qu'une description du problème, un niveau de priorité et toutes les pièces jointes pertinentes.
2. Notification et affectation : une fois le ticket d'incident créé, l'application Agent mobile envoie une notification à l'agent informatique affecté ou au groupe de support approprié. Cette notification permet de s'assurer du traitement rapide de l'incident.
3. Gestion d'incident : l'agent informatique affecté peut consulter les détails de l'incident, communiquer avec l'utilisateur via la fonctionnalité de messagerie instantanée de l'application et effectuer toutes les étapes de dépannage nécessaires. Si besoin, l'agent informatique peut faire évoluer un incident en incident majeur.
4. Résolution et fermeture : l'agent informatique peut résoudre l'incident à l'aide du code de résolution et de la description appropriés.
5. Reporting et analyse : Agent mobile ITSM permet également aux gestionnaires d'accéder aux rapports et aux analyses liés aux activités de gestion des incidents. Ils peuvent examiner les mesures, identifier les tendances et obtenir des aperçus des performances du processus de gestion des services IT.

Agent mobile ITSM avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gestion des incidents	Mes incidents	Tous
Notifications en temps réel	Tous les utilisateurs connectés reçoivent des notifications intégrées	Tous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
	à l'application et push. Pour configurer les notifications en temps réel, consultez Notifications activables configurables pour Agent mobile ITSM.	
Tableau de bord d'équipe et mesures des performances	Tableau de bord Mon équipe et Mesures des performances	Gestionnaires
Gestion des incidents majeurs	Gérer les incidents majeurs à l'aide de l'applet Incident majeur	Agent, gestionnaires
Recherche IA	Recherche IA dans Agent mobile ITSM	Tous
Services de collaboration	Services de collaboration pour Agent mobile ITSM	Administrateur

Rôles et profils d'utilisateur dans Agent mobile ITSM

Découvrez les différents rôles et profils d'utilisateur utilisés pour se connecter à Agent mobile ITSM.

Agent mobile ITSM prend en charge le profil d'utilisateur suivant.

Rôle itil

L'agent informatique est l'utilisateur principal de l'application Agent mobile ITSM. Le rôle itil est affecté aux agents ou techniciens informatiques chargés de la gestion et de la résolution des incidents informatiques et des demandes de service. Ils ont accès à des fonctionnalités telles que la gestion des incidents, la gestion des actifs, la base de connaissances, la gestion des tickets et les calendriers d'astreinte. Ils peuvent créer, mettre à jour et résoudre des tickets, consulter leurs calendriers et les détails de leur équipe, et créer des demandes de congé.

Plusieurs rôles peuvent également être affectés à un utilisateur itil. Par exemple :

- sn_incident_write
- sn_change_write
- sn_request_write

Outre le rôle itil, les utilisateurs peuvent disposer des rôles supplémentaires suivants, en fonction des différentes fonctionnalités disponibles dans Agent mobile ITSM.

Rôles supplémentaires Agent mobile ITSM

Fonctionnalité	Rôle d'utilisateur
Incidents majeurs	major_incident_manager
Gestion des actifs matériels	approver_user :
Planification d'astreinte	rota_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles supplémentaires Agent mobile ITSM (suite)

Fonctionnalité	Rôle d'utilisateur
Planification de l'équipe	sn_shift_planning.admin

Fonctionnalités et modules d'extension Agent mobile ITSM

Familiarisez-vous avec les modules d'extension utilisés dans Agent mobile ITSM.

L'application Agent mobile ITSM propose différents modules d'extension qui permettent d'améliorer les fonctionnalités existantes et de fournir des fonctionnalités supplémentaires. Voici quelques-uns des modules d'extension couramment utilisés avec Agent mobile ITSM :

- com.glideapp.itom.snac [Gestion des événements]
- com.sn_hamp [Gestion des actifs matériels]
- com.sn_shift_planning [Planification des équipes]
- com.sn.slack.ahv2 [Spoke Slack - Boutique]
- com.snc.iam [Gestion des communications d'incident]
- com.snc.incident.mim [Gestion des incidents majeurs]
- com.snc.notify [Notification]
- com.snc.on_call_rotation [Planification d'astreinte]
- com.snc.pa.incident.mim [Analyse des performances - Gestion des incidents majeurs]
- com.snc.pa.itsm_dashboards [Analyse des performances - Tableaux de bord ITSM]
- com.snc.tcm_collab_hook [Services de collaboration - Boutique]

Recherche IA dans Agent mobile ITSM

Les fonctionnalités de requêtes intelligentes permettent aux agents de trouver rapidement les réponses dont ils ont besoin dans Agent mobile ITSM.

À l'aide de Recherche IA, les agents peuvent facilement rechercher les enregistrements suivants :

- Incidents (MIM, incidents avec violation, à risque)
- Tâches de changement
- Tâches du catalogue
- Changements
- Utilisateurs système
- Articles de la base de connaissances

Vous pouvez également basculer entre la recherche Zing et la recherche IA, si nécessaire.

Dans Agent mobile ITSM, Recherche IA offre les fonctionnalités suivantes :

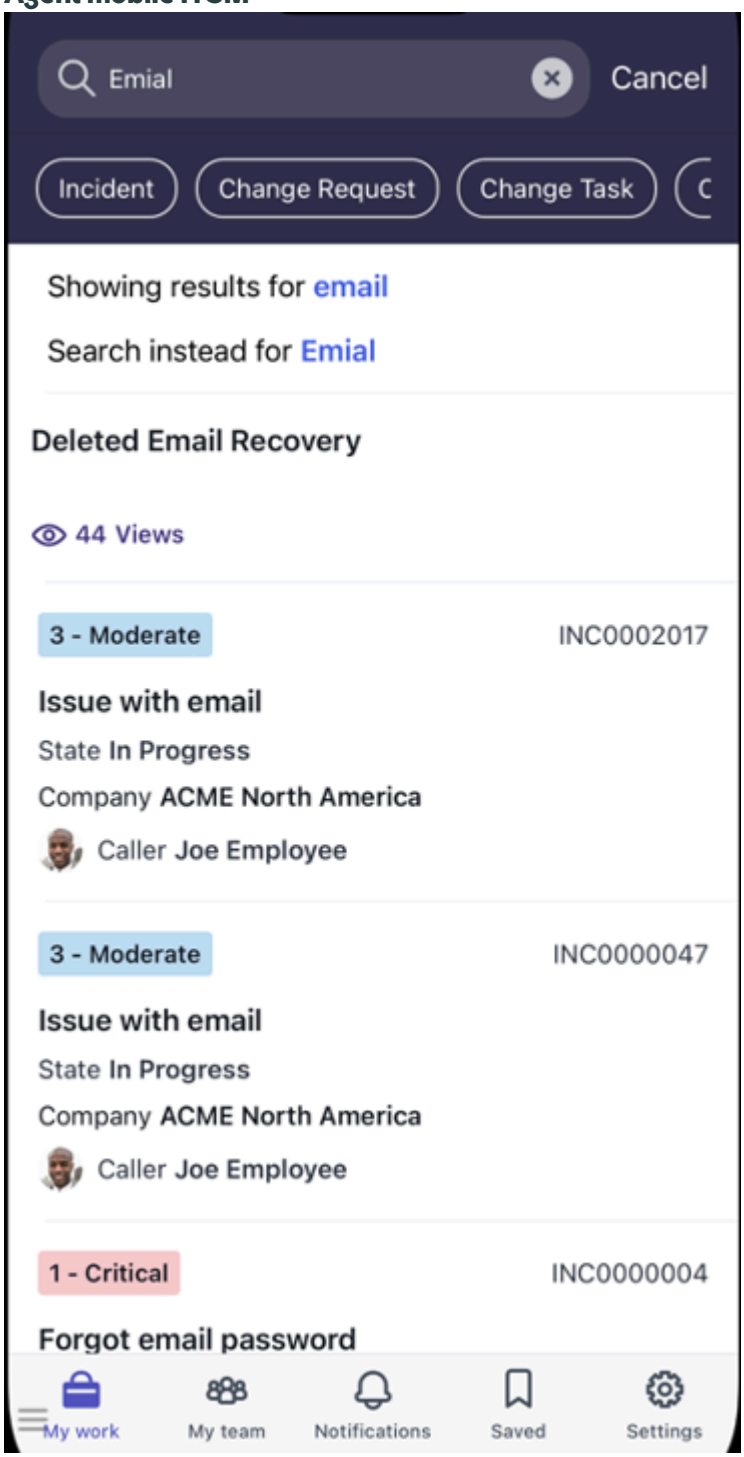
- Filtres de l'onglet Navigation : ils permettent aux utilisateurs de réduire les résultats sur un site.
- Saisie semi-automatique : à mesure que l'utilisateur entre du texte, Recherche IA prédit la requête et aide à formuler la question de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Correction automatique des fautes de frappe : les fautes de frappe sont corrigées automatiquement en fonction du contenu indexé.
- Gestion des synonymes : le moteur de recherche recherche également des mots similaires au terme de recherche.
- Cartes Genius : les cartes de résultats Genius affichent les réponses les plus pertinentes.

Agent mobile ITSM



Pour en savoir plus sur Recherche IA, consultez Recherche IA .

Pour en savoir plus sur Recherche IA sur mobile, consultez Recherche IA sur mobile .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les configurations suivantes sont ajoutées pour l'expérience Recherche IA dans Agent mobile ITSM :

- Une configuration d'application de recherche, configuration de recherche Agent mobile ITSM [AIS]. Pour en savoir plus sur les configurations d'application de recherche, consultez Configurations d'application de recherche .
- Un profil de recherche, profil de recherche Agent mobile ITSM. Pour en savoir plus sur les profils de recherche, consultez Profils de recherche .

Premiers pas avec Recherche IA dans les nouvelles instances ou les instances zBoot

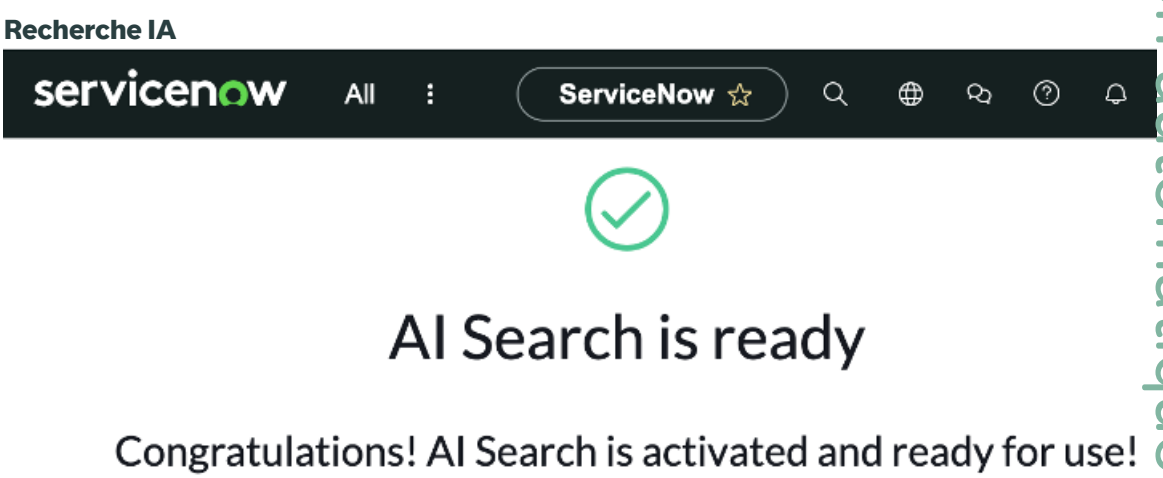
Activez les fonctionnalités d'interrogation intelligentes qui aident les agents à trouver rapidement les réponses requises dans Agent mobile ITSM au sein des nouvelles instances ou des instances redémarrées.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'outil Recherche IA est activé par défaut dans le système de base pour les nouvelles instances et les instances redémarrées. Vous devez publier le profil de recherche associé.

Procédure

1. Pour vous assurer que l'outil Recherche IA est activé, accédez à **Tout** > **Recherche IA** > **État de Recherche IA**.



2. Publiez le profil de recherche lié à Recherche IA.
   a. Accédez à **Tout** > **Recherche IA** > **Expérience de recherche** > **Profils de recherche**.
   b. Cliquez sur **Profil de recherche Agent mobile ITSM**.
   c. Cliquez sur **Publier**.

Premiers pas avec Recherche IA dans les instances mises à niveau

Activez les fonctionnalités d'interrogation intelligentes qui aident les agents à trouver rapidement les réponses requises dans Agent mobile ITSM au sein des instances mises à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer vos premiers pas avec Recherche IA dans les instances mises à niveau en utilisant sa configuration dans le système de base.

Procédure

1. Activez Recherche IA.
   a. Accédez à **Tout** > **Recherche IA** > **État de Recherche IA**.
   b. Cliquez sur **Demande de Recherche IA**.
2. Activez le module d'extension Sources d'Index de recherche IA (ID : com.glide.ais.index_sources).
   a. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extensions**.
   b. Recherchez le module d'extension Sources d'Index de recherche IA (ID : com.glide.ais.index_sources).
   c. Cliquez sur **Activer**.
3. Indexez toutes les sources de recherche.
   a. Accédez à **Tout** > **Recherche IA** > **Index de Recherche IA** > **Indexed Sources** (Sources indexées).
   b. Sélectionnez toutes les sources de données.
   c. Dans la liste déroulante **Actions sur les lignes sélectionnées**, sélectionnez **Index All Tables** (Indexer toutes les tables).
4. Publiez le profil de recherche lié à Recherche IA.
   a. Accédez à **Tout** > **Recherche IA** > **Expérience de recherche** > **Profils de recherche**.
   b. Cliquez sur **Profil de recherche Agent mobile ITSM**.
   c. Cliquez sur **Publier**.
5. Sélectionnez la configuration de l'application de recherche liée à Recherche IA pour l'enregistrement de recherche globale.
   a. Accédez à **sys_sg_global_search.list**.
   b. Dans la liste des configurations de recherche, cliquez sur **ITSM Mobile Agent Search** (Recherche Agent mobile ITSM).
   c. Pour le champ **Search Application Configuration** (Configuration de l'application de recherche), sélectionnez **Configuration de recherche Agent mobile ITSM [AIS]**.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :
Si vous ne souhaitez pas utiliser la configuration Recherche IA dans le système de base, migrez vos profils de recherche et autres configurations de l'outil de recherche Zing vers Recherche IA. Suivez les étapes mentionnées dans Configurer Recherche IA pour les équipements mobiles .

Revenir à la recherche Zing dans l'agent mobile ITSM

Si la recherche IA est déjà activée dans Agent mobile ITSM, activez la configuration de recherche Zing pour utiliser vos propres profils et configurations de recherche. La recherche Zing est ainsi activée dans Agent mobile ITSM et dans tous les espaces de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour plus d'informations sur la configuration Zing dans l'agent mobile, consultez la rubrique Recherche globale pour les agents mobiles .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **sys_properties.list**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Propriétés système, ajoutez les informations suivantes.
   - Nom : glide.ais.global_search.use_zing
   - Valeur : vrai
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Activer un thème foncé dans Agent mobile ITSM

Activez un thème ou un mode foncé dans Agent mobile ITSM. Cette option est couramment utilisée pour soulager la fatigue oculaire et améliorer la lisibilité.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, rota_manager, sn_incident_write

Procédure

1. Ouvrez Agent mobile ITSM et appuyez sur **Plus**.
2. Appuyez sur **Paramètres** > **Préférences** > **Thème**.
3. Appuyez sur **Foncé**.

Enregistrements de filtre

Définissez des filtres supplémentaires pour limiter le nombre d'enregistrements qui s'affichent sur un écran. Le filtrage des enregistrements au sein de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur Now Platform.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou gestionnaire de groupe

Procédure

1. Pour affiner les résultats de votre recherche ou pour entrer des critères de filtrage supplémentaires sur toute liste d'enregistrements affichée, appuyez sur l'icône de filtre ( ).
2. Sur l'écran Filtres qui s'affiche, appuyez sur la flèche d'un champ pour le développer.
3. Parmi les options disponibles, cochez la case ou appuyez sur une option pour votre filtre.
   Pour de nombreux filtres, vous pouvez sélectionner plus d'une option.
4. Appuyez sur l'icône de retour ( ) ou sur **TERMINÉ** pour enregistrer vos modifications dans un champ.
   Les critères que vous avez choisis s'affichent sur l'écran Filtres. Le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos critères s'affiche également en haut de l'écran. Appuyez sur **Effacer** ou **RÉINITIALISER** pour supprimer tous les filtres et rétablir le paramètre par défaut.
5. **Facultatif :** Répétez les étapes 1 à 4 avec l'écran Filtres affiché pour continuer à définir vos critères de filtrage.
6. Appuyez sur l'icône Et ( ) après avoir défini tous les critères pour créer les conditions ET.
7. Sinon, appuyez sur l'icône OU ( ) pour créer des conditions OU.
8. Après avoir ajouté tous les critères que vous souhaitez, appuyez sur le bouton **TERMINÉ**.
   Les enregistrements d'incidents qui correspondent à vos critères de filtrage s'affichent à l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services de collaboration pour Agent mobile ITSM

Les services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel. Vous pouvez utiliser directement un outil de collaboration à partir d'enregistrements d'incident, de tâche d'incident et d'incident majeur.

Installez les applications Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook), Notification (com.snc.notify) et Connecteur Notification pour Microsoft Teams (com.sn.ms_teams) dans votre instance pour utiliser les services de collaboration sur Agent mobile ITSM.

- Collaborer avec les incidents

  Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident à partir de l'application Agent mobile ITSM.

- Collaborer avec les tâches d'incident

  Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements de tâche à partir de l'application Agent mobile ITSM.

- Collaborer avec des incidents majeurs

  Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident majeur à partir de l'application Agent mobile ITSM.

Ajouter une prise en charge du lien profond à Agent mobile ITSM

Le lien profond permet aux instances de prendre en charge la communication directe vers une application de messagerie à partir d'un enregistrement spécifique du système.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez affecter la prise en charge du lien profond sur Mobile Studio.

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance.
2. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
3. Ouvrez l'enregistrement pour **glide.sg.allowed_external_deeplinks**.
4. Dans le formulaire, entrez les valeurs correspondantes suivantes :

Table Propriétés système

Champ	Valeur
Nom	glide.sg.allowed_external_deeplinks
Type	Chaîne
Valeur	Slack,Teams

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer ITSM Agent mobile

Planifiez et configurez ITSM Agent mobile.

Vue d'ensemble de la configuration

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les préférences et le comportement de l'application, et créer des outils qui améliorent l'efficacité des agents et des responsables. Voici quelques-unes des tâches que vous pouvez effectuer en tant qu'administrateur :

- Migrer vers la version la plus récente prise en charge de Agent mobile.
- Créer et configurer des notifications exploitables pour Agent mobile.
- Activer les catégories de notifications push.

Installer Agent mobile ITSM

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Agent mobile ITSM (sn_itsm_mobile_agt). L'application installe les modules d'extension connexes, le cas échéant.

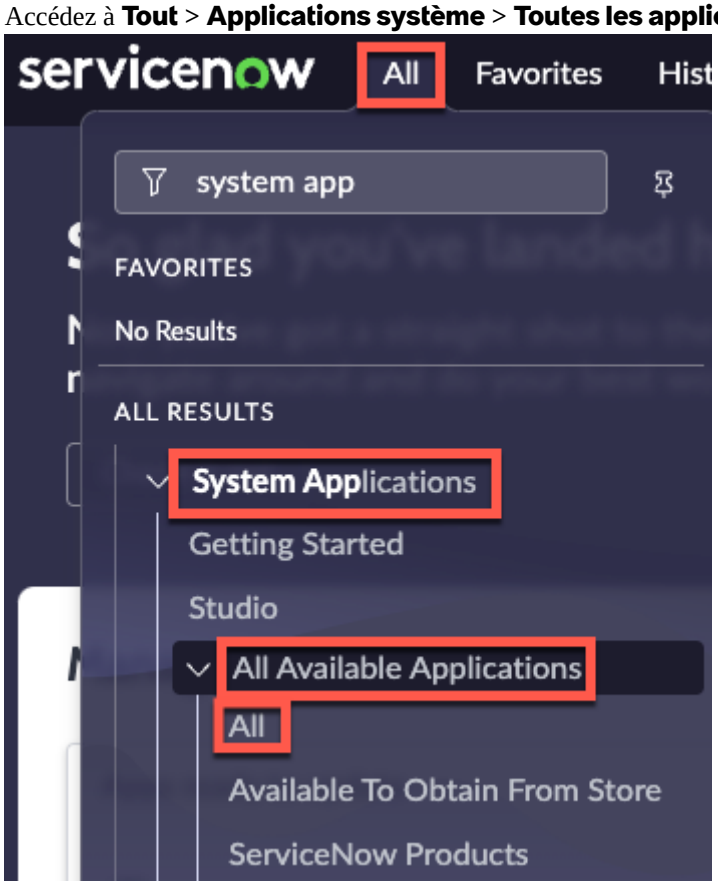
Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Agent mobile ITSM (sn_itsm_mobile_agt).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Agent mobile ITSM.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Migrer de ITSM Mobile vers Agent mobile ITSM

Le module d'extension ITSM Mobile (com.sn_itsm_mobile) est obsolète dans Quebec. Les clients existants peuvent migrer vers Agent mobile ITSM pour vivre des expériences axées mobiles améliorées dans le système de base conçues pour permettre aux agents de trier, de traiter et de résoudre les incidents à tout moment. L'application Agent mobile ITSM améliore la productivité grâce à une interface intuitive pour gérer tous les travaux, afficher les calendriers, vérifier qui est d'astreinte, traiter les incidents majeurs, et plus encore.

Pour en savoir plus sur la mise en route d'Agent mobile ITSM, reportez-vous à la rubrique Connexion à Agent mobile ITSM.

Désactiver les écrans de lanceur et les notifications d'ITSM Mobile

Après avoir installé l'application ServiceNow Agent, évitez la duplication des écrans de lanceur et des notifications issues de l'application ITSM Mobile déconseillée.

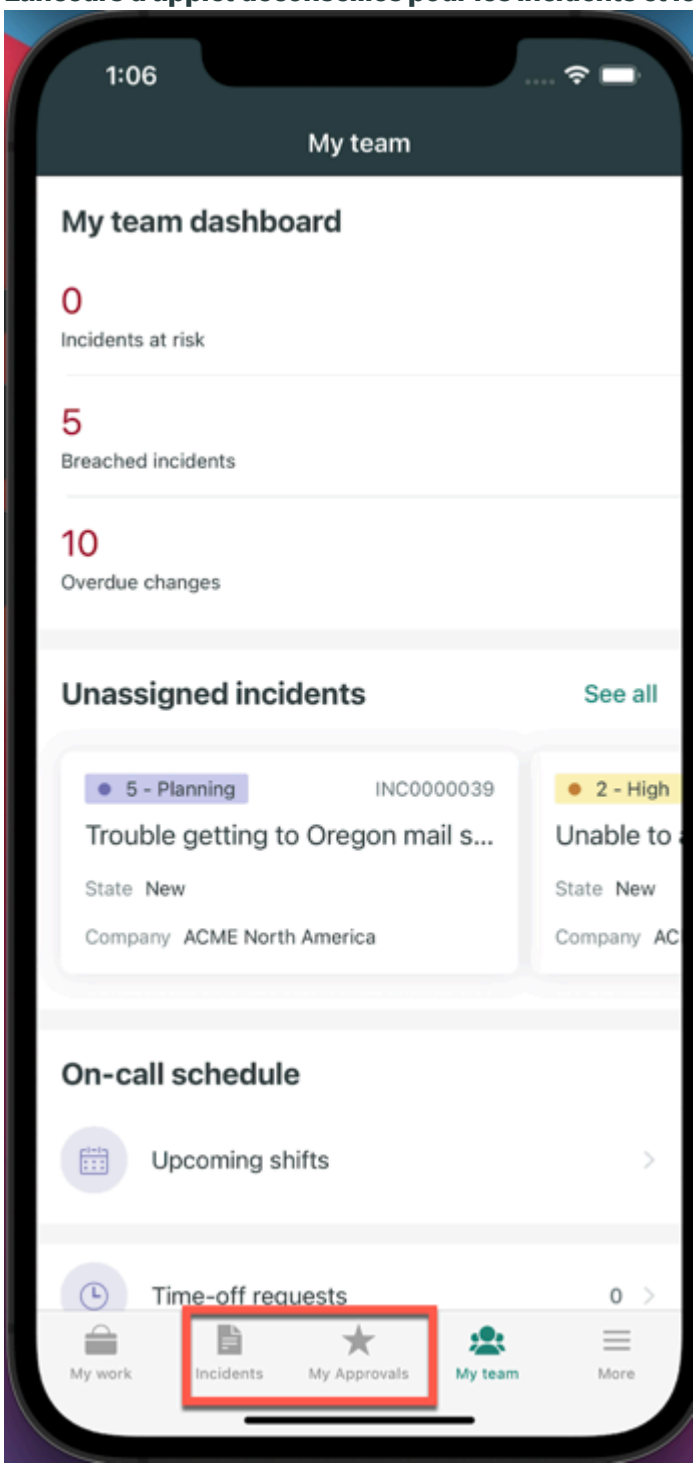
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir installé l'application Agent mobile ITSM sur votre instance, vous pouvez toujours afficher les écrans de lanceur de l'application ITSM Mobile lorsque vous vous connectez à l'application ServiceNow Agent (Android ou iOS). En outre, vous pouvez recevoir des notifications en double, car les deux applications ITSM Mobile et Agent mobile ITSM sont actives sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lanceurs d'applet déconseillés pour les incidents et les approbations



Étant donné qu'aucune mise à jour n'est prise en charge sur le module d'extension ITSM Mobile (com.sn_itsm_mobile), il est recommandé aux clients d'arrêter d'utiliser les fonctionnalités déconseillées connexes. Il est également recommandé que les applets ou les lanceurs d'applet des deux modules d'extension (ITSM Mobile et Agent mobile ITSM) ne soient pas actifs en même temps.

Étant donné que la désinstallation des modules d'extension en un seul clic n'est pas prise en charge, le module d'extension déconseillé n'est pas désactivé dans le système de base. Par conséquent, désactivez les lanceurs d'applet et les notifications qui existent dans le module d'extension ITSM Mobile déconseillé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Studio**.
2. Dans la fenêtre contextuelle Sélectionner une application, ouvrez l'application ITSM Mobile dans Studio.
3. Pour désactiver les écrans de lanceur d'ITSM Mobile, procédez comme suit :

   a. Pour désactiver l'écran de lanceur **Incidents**, procédez comme suit :

      i. Accédez à **Mobile Studio** > **Lanceurs d'applet** > **Incidents**.

      ii. Dans le menu d'en-tête, désactivez cet écran de lanceur à l'aide du commutateur **Actif**.

      iii. Cliquez sur **Enregistrer**.

   b. Pour désactiver les écrans de lanceur **Mes approbations**, procédez comme suit :

      i. Accédez à **Mobile Studio** > **Lanceurs d'applet** > **Mes approbations**.

      ii. Dans le menu d'en-tête, désactivez cet écran de lanceur à l'aide du commutateur **Actif**.

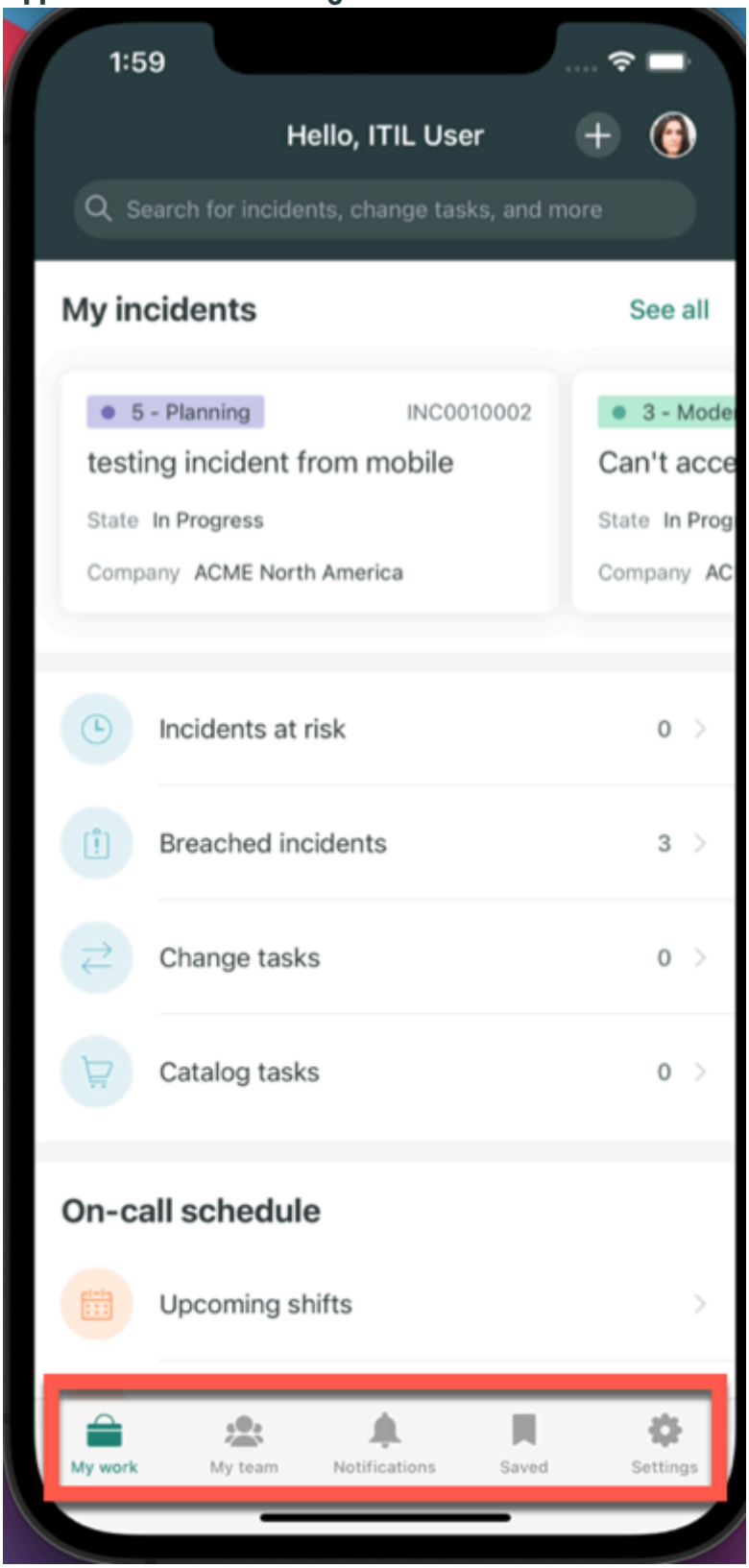
      iii. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque vous vous connectez à l'application ServiceNow Agent, les écrans de lanceur déconseillés ne s'affichent pas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application ServiceNow Agent sans écrans de lanceur déconseillés



4. Pour désactiver les notifications d'ITSM Mobile, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour désactiver les notifications associées aux approbations affectées, procédez comme suit :

i. Accédez à **Notifications** > **Notifications** > **Approbation qui m'est affectée**.

ii. Décochez la case **Actif**.

iii. Cliquez sur **Mettre à jour**.

b. Pour désactiver les notifications associées aux incidents commentés, procédez comme suit :

i. Accédez à **Notifications** > **Notifications** > **Incident commenté**.

ii. Décochez la case **Actif**.

iii. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Migrer les personnalisations du périmètre de l'application ITSM Mobile vers le périmètre d'Agent mobile ITSM

Lors de la migration d'ITSM Mobile vers Agent mobile ITSM, un administrateur doit vérifier si des personnalisations sont définies dans le périmètre de l'application ITSM Mobile obsolète. Ces personnalisations doivent être désactivées ou déplacées vers le périmètre d'Agent mobile ITSM.

L'administrateur doit vérifier si des notifications personnalisées sont définies dans le périmètre de l'application ITSM Mobile obsolète. Ces notifications doivent être désactivées ou déplacées vers le périmètre d'Agent mobile ITSM.

De même, l'administrateur doit désactiver ou déplacer les écrans de lanceur personnalisés ou les applets personnalisés vers le périmètre de l'application Agent mobile ITSM.

Important :
Pour déplacer les personnalisations du périmètre de l'application ITSM Mobile vers le périmètre de l'application Agent mobile ITSM, effectuez l'une des actions suivantes :

- Copiez le code personnalisé et collez-le dans le périmètre de l'application Agent mobile ITSM.
- Redéfinissez le code dans le périmètre de l'application Agent mobile ITSM.

Migration vers Agent mobile ITSM 5.0.3

La migration vers Agent mobile ITSM 5.0.3 permet d'utiliser le thème Next Experience et d'assurer la conformité en matière d'accessibilité dans Agent mobile ITSM.

Cette migration comprend les changements de composants suivants :

- Migration des sections d'icônes héritées vers de nouvelles sections d'icônes. Celle-ci offre un meilleur regroupement des sections d'icônes pour la planification d'astreinte et pour les incidents, ainsi que des variables de couleur pour les icônes.
- Migration des paramètres hérités de l'interface utilisateur vers de nouveaux écrans du formulaire d'entrée. Celle-ci simplifie la façon dont les paramètres sont définis, permet la thématisation de l'écran du formulaire d'entrée et prend en charge les améliorations en matière d'accessibilité apportées par Plateforme mobile.
- Migration des vues de cartes héritées vers des vues mobiles. Celle-ci permet d'utiliser des variables de couleur conformes au thème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tous les changements de style peuvent être effectués en utilisant des règles d'interface utilisateur plutôt que des styles d'interface utilisateur.
- Pour les boutons qui permettent d'effectuer une action positive, la mise en évidence du bouton est passée de primaire à positive.

Lorsque les clients migrent vers Agent mobile ITSM 5.0.3 à partir d'une version antérieure, les étapes suivantes sont automatiquement exécutées :

- Lorsque l'application Agent mobile ITSM (sn_itsm_mobile_agt) déclenche l'événement `plugin.upgraded`, l'action des scripts `Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent` est exécutée.
- Cette action des scripts appelle les API de mise à niveau suivantes :
  - Pour les sections d'icônes héritées qui sont mises à niveau vers les nouvelles sections de navigation, utilisez la méthode `cleanUpgradeIconSections()` de l'include de script sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine.
  - Pour les paramètres de l'interface utilisateur hérités qui sont mis à niveau vers le nouvel écran du formulaire d'entrée, utilisez la méthode `cleanUpgradeButtonInstance()` de l'include de script sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine.
  - Pour les cartes héritées qui sont mises à niveau vers les nouvelles vues mobiles, utilisez la méthode `cleanUpgradeLegacyCards()` de l'include de script sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine.
  - Une table de correspondance comportant des paires clé-valeur, `sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstant`, est introduite. Chaque clé représente le sys_id de la configuration par défaut héritée, et sa valeur correspondante est un objet contenant une liste de métadonnées séparées par des virgules pour la nouvelle configuration par défaut introduite au cours du processus de mise à niveau.
- Une fois que l'action des scripts a été exécutée et qu'elle a effectué toutes les actions requises, elle est désactivée afin de ne pas être réexécutée lors de futures mises à jour.

Migration des sections d'icônes héritées vers les sections de navigation

Dans ce cas, l'include de script sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants contient les paires clé-valeur suivantes :

- Clé : sys_id de l'enregistrement `sys_sg_icon_section` par défaut hérité.
- Valeur : objet contenant une liste séparée par des virgules des sys_id des enregistrements `sys_sg_navigation_section` et `sys_sg_applet_launcher_m2m_section`.

Le script de mise à niveau de l'action des scripts Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent (Exécuter une mise à niveau propre pour l'Agent mobile ITSM) s'exécute pour appliquer les étapes suivantes à chaque clé de la table de correspondance :

1. Recherchez les personnalisations dans les enregistrements suivants.
   - Enregistrement `sys_sg_icon_section` par défaut hérité.
   - Vérifiez si la section d'icônes par défaut héritée comporte au moins un nouvel enregistrement `sys_sg_applet_launcher_m2m_section` ou un enregistrement de ce type en moins par rapport à la nouvelle section d'icônes par défaut.
2. En fonction des personnalisations, l'une des étapes suivantes est exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'un des enregistrements ci-dessus est personnalisé, le script désactive le nouvel enregistrement *sys_sg_navigation_section* par défaut.
- Si aucun des enregistrements ci-dessus n'est personnalisé, le script désactive l'enregistrement *sys_sg_icon_section* par défaut hérité.

Remarque :

- Les sections d'icônes personnalisées qui ne sont pas disponibles par défaut continuent de fonctionner, mais peuvent ne pas prendre en charge le thème Next Experience et la conformité en matière d'accessibilité. Les clients doivent les migrer vers des sections de navigation pour bénéficier d'une meilleure expérience.
- Pour les sections d'icônes personnalisées disponibles par défaut, les clients doivent examiner manuellement les sections d'icônes par défaut héritées qui sont encore actives et déplacer leurs personnalisations vers les nouvelles sections de navigation par défaut.
- Si les sections d'icônes personnalisées ne sont pas migrées vers les nouvelles sections de navigation, l'expérience des utilisateurs ne sera peut-être pas totalement compatible avec le nouveau thème Next Experience et cela risque d'entraîner des problèmes d'accessibilité.

Migration des paramètres de l'interface utilisateur vers l'écran du formulaire d'entrée

Dans ce cas, l'include de script sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants contient les paires clé-valeur suivantes :

- Clé : sys_id de l'enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut hérité.
- Valeur : objet contenant la liste des sys_ids du nouvel enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut, séparés par des virgules, ainsi que d'autres métadonnées.

Le script de mise à niveau de l'action des scripts Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent (Exécuter une mise à niveau propre pour l'Agent mobile ITSM) s'exécute alors pour appliquer les étapes suivantes à chaque clé de la table de correspondance :

1. Recherchez les personnalisations dans les enregistrements suivants.
   - Enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut hérité.
   - Enregistrement *sys_sg_button* associé à l'enregistrement *sys_sg_button_instance*.
   - Enregistrements *sys_sg_ui_parameter* et *sys_sg_action_param_map* associés à l'enregistrement *sys_sg_button*.
   - Enregistrement *sys_sg_write_back_action_item* associé à l'enregistrement *sys_sg_button*.
2. En fonction des personnalisations, l'une des étapes suivantes est exécutée.
   - Si l'un des enregistrements ci-dessus est personnalisé, le script désactive le nouvel enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut.
   - Si aucun des enregistrements ci-dessus n'est personnalisé, le script désactive l'enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut hérité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les flux d'instances de boutons personnalisés (UI Params) qui ne sont pas disponibles par défaut continuent de fonctionner mais peuvent ne pas prendre en charge le thème Next Experience et la conformité en matière d'accessibilité. Les clients doivent les migrer vers des écrans du formulaire d'entrée pour bénéficier d'une meilleure expérience.
- Pour les flux d'instances de boutons personnalisés (UI Params) qui sont disponibles par défaut, les clients doivent examiner manuellement les enregistrements *sys_sg_button_instance* par défaut hérités qui sont encore actifs et déplacer leurs personnalisations vers le nouveau flux *sys_sg_button_instance* (consultez la table de correspondance sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants). Pour configurer les écrans du formulaire d'entrée sur mobile, consultez Écran du formulaire d'entrée .
- Si les paramètres personnalisés de l'interface utilisateur ne sont pas migrés vers les nouveaux écrans du formulaire d'entrée, l'expérience des utilisateurs ne sera peut-être pas totalement compatible avec le nouveau thème Next Experience et cela risque d'entraîner des problèmes d'accessibilité.

Migration des vues d'éléments vers de nouvelles cartes mobiles

Dans ce cas, l'include de script sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants contient les paires clé-valeur suivantes :

- Clé : sys_id de l'enregistrement *sys_sg_item_view* par défaut hérité.
- Valeur : objet contenant une liste séparée par des virgules des sys_id des enregistrements *sys_sg_form_screen* et *sys_sg_master_item* où la carte héritée (c'est-à-dire la vue d'élément) est référencée.

Le script de mise à niveau de l'action des scripts Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent (Exécuter une mise à niveau propre pour l'Agent mobile ITSM) s'exécute alors pour appliquer les étapes suivantes à chaque clé de la table de correspondance :

1. Recherchez les personnalisations dans les enregistrements suivants.
   - Enregistrement *sys_sg_item_view* par défaut hérité.
   - Tous les enregistrements *sys_sg_ui_style* associés à l'enregistrement *sys_sg_item_view*.
2. Si l'un des enregistrements mentionnés est personnalisé, le script ne rétablit l'état précédent des enregistrements *sys_sg_form_screen* et *sys_sg_master_item* que si ceux-ci n'ont pas été personnalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

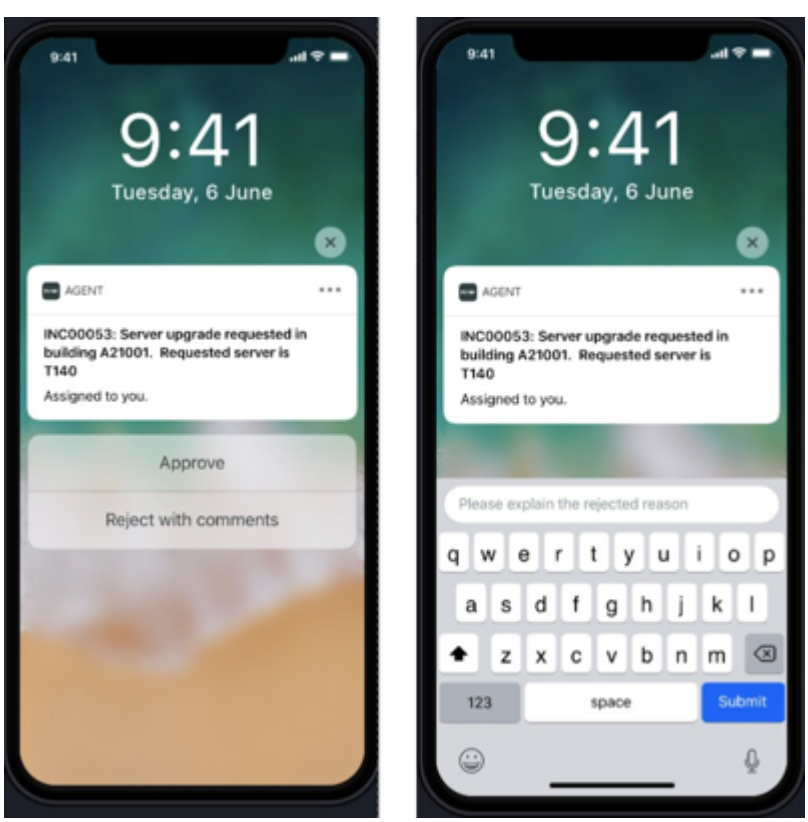
- Les vues d'éléments personnalisées qui ne sont pas disponibles par défaut continuent de fonctionner, mais peuvent ne pas prendre en charge le thème Next Experience et la conformité en matière d'accessibilité. Les clients doivent les migrer vers des écrans du formulaire d'entrée pour bénéficier d'une meilleure expérience.
- Pour les sections d'icônes personnalisées qui sont disponibles par défaut, les clients doivent examiner manuellement les anciens flux par défaut qui sont toujours actifs et déplacer leurs personnalisations vers le nouveau flux. Pour en savoir plus sur la configuration des cartes sur mobile, consultez Personnaliser un écran à l'aide du Créateur de carte mobile .
- Si les vues d'éléments personnalisées ne sont pas migrées vers les nouvelles cartes mobiles, l'expérience des utilisateurs ne sera peut-être pas totalement compatible avec le nouveau thème Next Experience et cela risque d'entraîner des problèmes d'accessibilité.

Notifications activables configurables pour Agent mobile ITSM

Avec des notifications activables configurables pour Agent mobile ITSM, vous pouvez effectuer des actions en fonction des notifications push sans avoir à ouvrir l'application Agent mobile ITSM.

Vous pouvez associer jusqu'à trois actions avec une notification push. Ces actions doivent faire référence à une fonction mobile existante. Les types de fonctions d'actions suivants sont pris en charge :

- Élément d'action
- Navigation
- URL
- Lanceur de la messagerie instantanée



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus de création de notifications push activables

Créez des notifications push activables à l'aide du processus suivant :

1. Créez une notification push activable pour Agent mobile ITSM.
2. Créez une catégorie d'action push.
3. Créez une fonction pour chaque action push.
4. Mappez les fonctions avec des actions push sur la notification push activable.
5. Créez un contenu du message push.
6. Créez une notification standard.

Créez une notification push activable pour Agent mobile ITSM.

Créez une notification push pour diverses actions exécutées sur l'application Agent mobile ITSM.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Notifications push**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de notification push.

Formulaire de notification push

Champ	Description
Nom	Le nom de votre notification push. **Remarque :** Ce nom ne s'affiche pas pour les utilisateurs qui consultent la notification.
Application	L'application incluse dans le périmètre de votre notification. Ce champ utilise automatiquement le périmètre de l'application actuelle.
Activable	Option permettant de rendre une notification activable.
Écran	Écran facultatif associé à votre notification. S'affiche à un utilisateur lorsqu'il appuie sur la notification.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
L'enregistrement de notification est créé et la liste connexe des **Instances d'actions push** s'affiche sur le formulaire.

Créez une catégorie d'action push.

Créez une catégorie d'action push si l'une des catégories d'actions push prédéfinies ne répond pas aux besoins professionnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Catégories d'actions push**.

Catégories d'actions push

Action	Description
accept-reject-back	Affiche les boutons **Accepter** et **Refuser**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
Accept-Reject-fore	Affiche les boutons **Accepter** et **Refuser**. L'application s'ouvre lorsque l'utilisateur sélectionne une action.
accept-rejectwcomments-back	Affiche les boutons **Accepter** et **Rejeter**. Lorsque les utilisateurs sélectionnent l'option **Rejeter**, une boîte de dialogue de confirmation s'affiche qui nécessite que l'utilisateur fournisse un message et clique sur Envoyer.
ack-escalader-ignorer-revenir	Affiche les boutons **Reconnaître**, **Escalader** et **Ignorer**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
approve-reject-back	Affiche les boutons **Approuver** et **Refuser**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
approve-rejectwcomments-back	Affiche les boutons **Approuver** et **Rejeter**. Lorsque les utilisateurs sélectionnent l'option **Rejeter**, une boîte de dialogue de confirmation s'affiche qui nécessite que l'utilisateur fournisse un message et clique sur Envoyer. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
confirmer-replanifier-annuler-revenir	Affiche les boutons **Confirmer**, **Replanifier**et **Annuler**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
rejoindrepont-avancer	Affiche un bouton **Rejoindre la réunion**. Appuyer sur ce bouton ouvre l'application.
PromouvoirAvecCommentaires–RejeterAvecCommentaires–avancer	Affiche les boutons **Promouvoir** et **Rejeter**. Lorsque les utilisateurs sélectionnent une option, une boîte de dialogue de confirmation s'affiche qui nécessite que l'utilisateur fournisse un message et clique sur Envoyer.
rejoindrefileattente-ouvririncident-revenir	Affiche les boutons **Enregistrement en ligne** et **Ouvrir l'incident**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
queuestay-queueleave-back	Affiche les boutons **Rester dans la file d'attente** et **Quitter la file d'attente**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
yes-no-back	Affiche les boutons **Oui** et **Non**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.

2. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Dans le formulaire de catégorie d'action push, entrez un nom pour la catégorie dans le champ **Nom**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) en regard du champ **Actions**.
5. Cliquez sur l'icône de référence ( ) pour afficher la liste des **Actions push** et sélectionnez les actions pour la catégorie d'action push.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une action push

Créez une action push si l'une des actions push prédéfinies ne répond pas aux besoins professionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Actions push**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Action push.

Formulaire Action push

Champ	Description
Étiquette	Texte que vos utilisateurs verront dans la notification pour cette action.
Application	L'application incluse dans le périmètre pour cet enregistrement. Ce champ se remplit automatiquement.
Nom	Nom de l'action push.
Premier plan	Lorsqu'elle est activée, l'application s'ouvre lorsque vos utilisateurs sélectionnent cette action.
Type de réponse	Les options sont les suivantes : ○ **Simple** ○ **Réponse texte**
Texte d’espace réservé	Texte d'espace réservé à vos utilisateurs lorsqu'ils initient le push activable.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer des fonctions pour les actions push de notification

Créez une fonction mobile pour chaque fonction dans la catégorie d'action. Ces actions effectuent des tâches sur votre instance en fonction de ce que l'utilisateur sélectionne dans la notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mobile système** > **Fonctions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de fonction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez une fonction pour l'une de vos actions push.
   Lors de la sélection d'un type de fonction dans le champ **Type**, vous devez sélectionner l'un des types de fonctions pris en charge pour les notifications push activables :
   - Élément d'action
   - Navigation
   - URL
   - Lanceur de la messagerie instantanée

   Pour en savoir plus sur les types de fonctions et sur les étapes à suivre pour créer des fonctions, consultez Fonctions mobiles .
4. Créez des fonctions supplémentaires pour chaque action push.
   Par exemple, si vous avez sélectionné `ack-escalader-ignorer-revenir` en tant que votre catégorie de notification push, votre notification affiche les boutons **Reconnaître**, **Escalader**et **Ignorer**. Créez une fonction pour déterminer le comportement de chacun de ces boutons.

Que faire ensuite

Mappez les fonctions avec des actions push pour les notifications push activables.

Mappez les fonctions avec des actions push pour les notifications push activables.

Associez les fonctions aux actions pour une notification push activable.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mobile système** > **Notifications push Mobile** > **Notifications push**.
2. Ouvrez une notification.
3. Dans la liste connexe **Instances d'actions push**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Instance d'action push

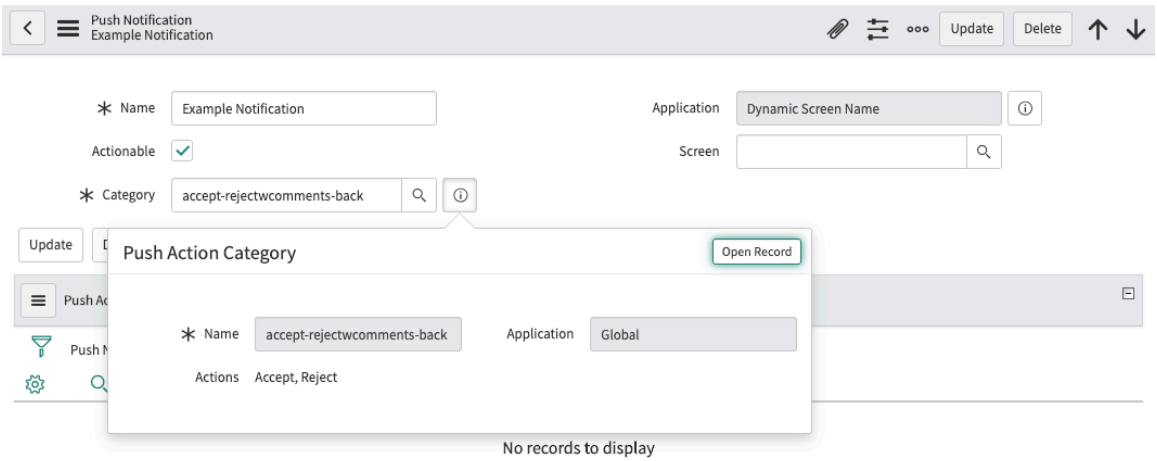
Champ	Description
Notification push	Notification push associée à cette instance d'action push. Ce champ est renseigné automatiquement avec votre notification push.
Application	L'application incluse dans le périmètre associée à cet enregistrement. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'application actuelle.
Action push	Action push de votre enregistrement de notification push. Sélectionnez l'une des actions disponibles.
Bouton	Fonction à associer à l'action push. Cette action se déclenche lorsqu'un utilisateur utilise l'action répertoriée dans le champ **Action push**.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

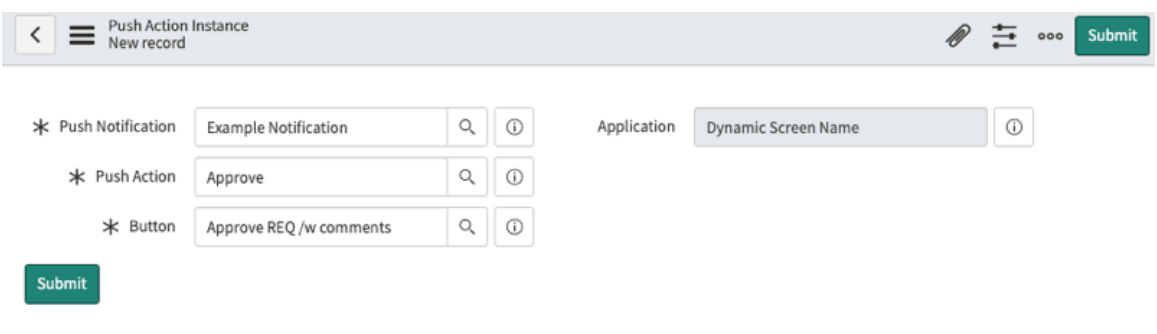
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:
Cet exemple de notification utilise l'option `accepter-rejeteraveccommentaires-revenir` dans le champ **Catégorie**. Cliquer sur l'icône d'aperçu (ⓘ) affiche les deux actions utilisées par cette catégorie : `Accepter` et `Rejeter`.



Dans l'exemple d'instance d'action push, l'action push `Approuver` est sélectionnée dans le champ **Action push**, et la fonction `Approve REQ /w comments` est sélectionnée dans le champ **Bouton**. L'instance exécute cette fonction lorsqu'un utilisateur appuie sur le bouton **Approuver** dans la notification.



Créer un contenu de message push

Créez le contenu du message à afficher sous forme de notification.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mobile système** > **Notifications push Mobile** > **Notifications push**.
2. Ouvrez la notification.
3. Cliquez sur **Créer un contenu du message push** dans la section Liens connexes.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu du message de notification push

Champ	Description
Nom	Nom de votre enregistrement de contenu du message push. Ce nom n'est pas visible par vos utilisateurs.
Application	L'application incluse dans le périmètre associée à cet enregistrement. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'application actuelle.
Application push	Application Agent mobile sur laquelle la notification push s'affiche.
Génération de messages push	Script qui génère la notification push. Lorsque vous créez un contenu de message, ce script est généré automatiquement.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une notification standard

Créez un enregistrement pour déterminer les informations à afficher pour une notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **Push** > **Créer une notification push**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Notification push

Champ	Description
Nom	Nom de votre notification. Ce nom n'est pas visible par vos utilisateurs.
Actifs	Option permettant de déterminer si la notification est active. L'instance n'envoie pas de notifications inactives à vos utilisateurs.
Table	Table contenant les enregistrements relatifs à votre notification. Par exemple, les notifications concernant les nouveaux incidents utilisent la table Incident [incident].
Message push uniquement	Indique que la notification est un message push uniquement. Ce champ ne peut pas être modifié.
Catégorie	La catégorie de votre notification. Cette valeur de champ est définie sur **Sans catégorie** par défaut.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
4. Configurez le message push pour votre notification standard.
   a. Cliquez pour afficher l'onglet **Ce qu'il faut envoyer**.
   b. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) en regard du champ **Messages Push**.
   c. Cliquez sur l'icône de référence ( ) pour afficher la liste **Messages de notification push**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Cliquez sur **Nouveau**.

e. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Message de notification push

Champ	Description
Nom	Nom de votre enregistrement de message de notification push. Ce nom n'est pas visible par vos utilisateurs.
Application	Application incluse dans le périmètre associée à cet enregistrement. Ce champ est défini par défaut sur l'application actuelle.
Application push	Application Agent mobile sur laquelle la notification push s'affiche.
Table	Table contenant les enregistrements relatifs à votre notification. Par exemple, une notification concernant les nouveaux incidents utiliserait la table Incident [incident].
Contenu du message push	Enregistrement pour le contenu du message push.
Message	Texte que l'utilisateur voit dans la notification push, par exemple, `Un incident vous a été affecté.`

f. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Sur le formulaire **Notification**, cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer des catégories de notification push pour Agent mobile ITSM

Activez les catégories de notifications push de sorte que vos utilisateurs puissent activer ou désactiver les notifications par catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

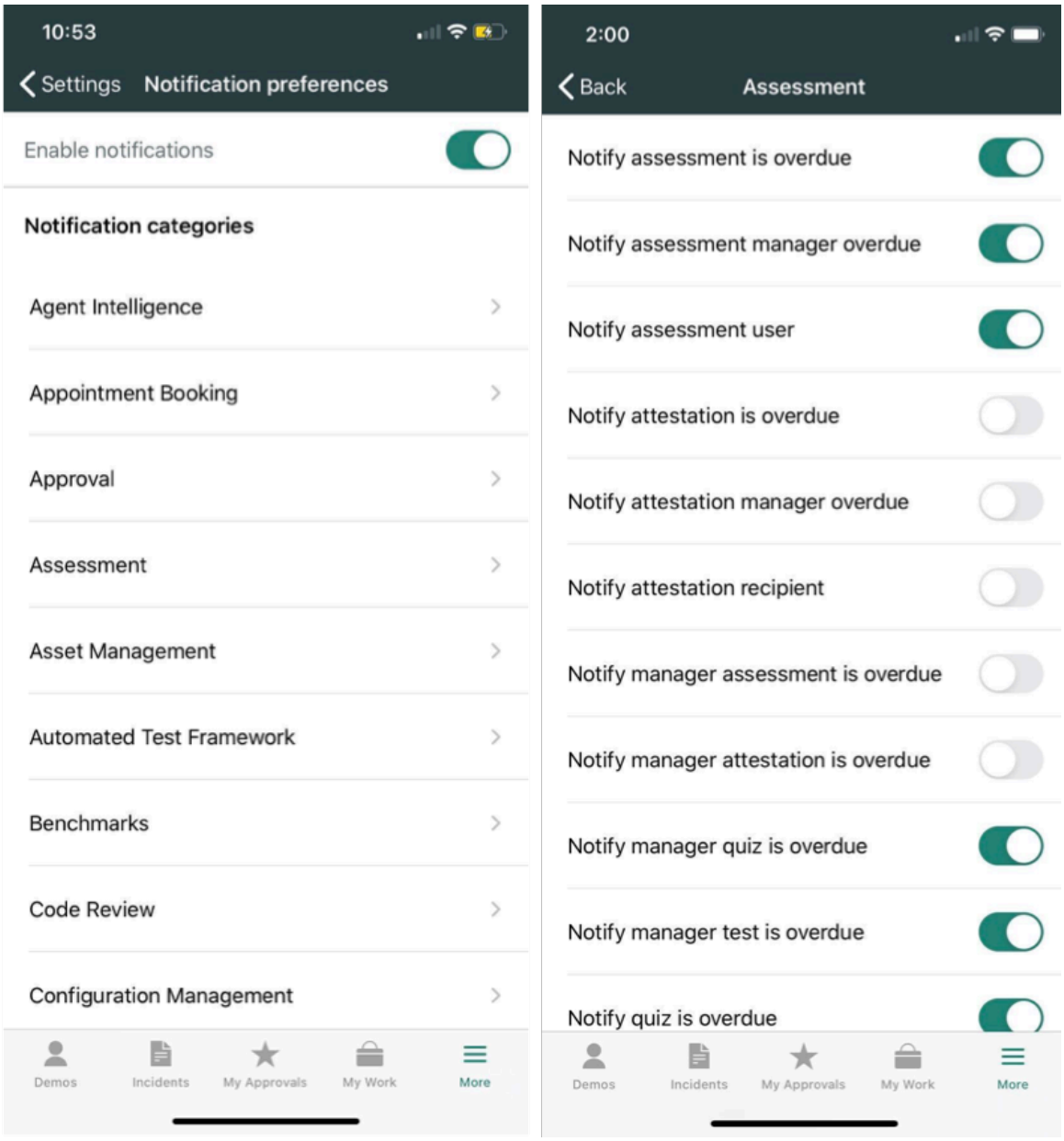
1. Saisissez `sys_properties.list` dans le navigateur d'application.
2. Dans la liste des propriétés système, recherchez et ouvrez la propriété portant le nom *`com.glide.sg.notifications.management`*.

> **Remarque :**
> Si la propriété n'existe pas, cliquez sur **Nouveau** et créez une propriété true|false avec le nom indiqué à l'étape précédente. Après avoir modifié cette propriété, les utilisateurs doivent se déconnecter, puis revenir pour que le changement prenne effet.

3. Dans le champ **Valeur**, saisissez `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'utilisateur peut activer ou désactiver les notifications par catégorie. Les catégories affichées dans l'écran des préférences de notification sont définies dans la table des **notifications** [sysevent_email_action]. L'écran vers la gauche affiche toutes les catégories de référence définies sur cette table. L'écran vers la droite affiche l'enregistrement correspondant à la catégorie sélectionnée.

Une fois que vous avez mis à jour votre propriété système, vos utilisateurs seront en mesure d'activer ou de désactiver les notifications par les catégories définies.

Activer Contourner Ne pas déranger pour recevoir les alertes critiques

Activez la fonctionnalité Contourner Ne pas déranger pour recevoir les notifications push critiques pour Agent mobile ITSM.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Contourner Ne pas déranger pour recevoir les notifications push critiques permet aux gestionnaires ITSM de contacter leurs membres d'astreinte, même si leur téléphone est en mode Ne pas déranger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour activer cette fonctionnalité, vous devez configurer une propriété d'invite et de nouvelle invite. La propriété de nouvelle invite renvoie le message contextuel si l'agent n'a pas initialement activé la configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **sys_sg_properties** > **Propriétés mobiles**.
2. Sur la page Propriétés mobiles, basculez sur le **champ d'application Global**.
3. Sélectionnez **Nouveau** et créez une propriété avec les détails suivants :
   - Nom : *critical_alerts_request_prompt*
   - Type : **True/False**
   - Valeur : true
   - Application mobile : **Agent**
4. Sélectionnez l'option **Actif**.
5. Assurez-vous que la valeur est définie sur **Vrai** et sélectionnez **Mettre à jour** pour créer et appliquer la propriété.

   Remarque :
   Après avoir créé cette propriété, les utilisateurs doivent se déconnecter, puis se reconnecter pour que le changement prenne effet.

6. Connectez-vous à l'application Agent mobile ITSM.
7. Sélectionnez **Ouvrir les paramètres** lorsque vous êtes invité à Activer Contourner Ne pas déranger pour recevoir les alertes critiques.

   Remarque :
   si vous vous connectez à Agent mobile ITSM à l'aide d'un appareil iOS, lorsque vous êtes invité à Activer Contourner Ne pas déranger pour recevoir les alertes critiques, sélectionnez **Autoriser**.

8. Sur la page des paramètres d'accès Ne pas déranger, sélectionnez l'application Agent mobile ITSM dans la liste.
9. Sélectionnez le bouton bascule **Autoriser Ne pas déranger**.
10. Confirmez en sélectionnant **Autoriser**.
    L'utilisateur commence à recevoir les alertes critiques en mode Ne pas déranger.
11. **Facultatif :** Configurez la propriété de nouvelle invite suivante si vous souhaitez renvoyer la fenêtre contextuelle **Contourner Ne pas déranger pour recevoir les alertes critiques** aux agents qui ne l'ont pas autorisée initialement :
    a. Saisissez sys_sg_properties dans le filtre de navigation.
    b. Sur la page Propriétés mobiles, sélectionnez **Nouveau** et créez une propriété portant le nom *critical_alerts_request_reprompt* et présentant la même configuration que la propriété *critical_alerts_request_prompt*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les notifications critiques

Configurez la liste des alertes critiques que vous souhaitez recevoir lorsque votre équipement mobile est en mode Ne pas déranger.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les notifications suivantes sont définies comme critiques :

- Incident majeur - Notification de promotion
- Incident majeur - Violation SLA ICA
- Incident majeur - Avertissement SLA TIC

Définissez toute notification comme critique et recevez des alertes lorsque votre équipement mobile est en mode Ne pas déranger.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **Push** > **Notification push** et ouvrez la notification que vous souhaitez définir comme critique.
2. Dans l'enregistrement de notification sélectionné, sélectionnez l'onglet **Ce qu'il faut envoyer**.
3. Sélectionnez l'icône d'informations (ⓘ) en regard du champ **Message push**.
4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** dans le message contextuel **Message de notification push**.
5. Définissez la valeur de l'attribut `isCritical` sur **vrai** pour que la notification soit considérée comme critique.
   Si la valeur de l'attribut `isCritical` est définie sur **faux**, la notification n'est pas traitée comme une alerte critique.

Configurer une notification personnalisée pour une alerte critique

Définir vos notifications personnalisées comme critiques pour Agent mobile ITSM

Avant de commencer
Assurez-vous que la notification personnalisée est répertoriée dans la table des notifications.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **Push** > **Notification push** et ouvrez la notification que vous souhaitez définir comme critique.
2. Dans l'enregistrement de notification sélectionné, sélectionnez l'onglet **Ce qu'il faut envoyer**.
3. Sélectionnez l'icône d'informations (ⓘ) en regard du champ **Message push**, puis **Ouvrir l'enregistrement** dans le message contextuel **Message de notification push**.
4. Ouvrez la table **Contenu du message de notification push** et collez l'attribut `return new sn_itsm_mobile_agt.CriticalPushPayloadBuilder(current, json, attributes).buildJSON();` dans le champ **Génération du message push**.
5. Créez un attribut `isCritical` de type chaîne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Définissez la valeur par défaut de la propriété sur `Faux`.
7. Dans la table Message de notification push, ajoutez l'attribut *`isCritical`* et définissez sa valeur sur `vrai`.

Configurer une sonnerie pour les alertes critiques

Sélectionnez une sonnerie préférée pour vos notifications critiques dans l'application Agent mobile ITSM.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Recherchez et sélectionnez *`CriticalPushPayloadBuilder`* dans la liste des scripts.
   Assurez-vous que le script *`CriticalPushPayloadBuilder`* sélectionné se trouve dans le périmètre de l'application **Agent mobile ITSM**.
3. Ouvrez l'enregistrement **CriticalPushPayloadBuilder** et modifiez le script avec le nom de sonnerie de votre choix :

```
var CriticalPushPayloadBuilder = Class.create();
CriticalPushPayloadBuilder.prototype = {
   initialize: function(currentGR, json, attributes) {
      this.currentGR = currentGR;
      this.json = json;
      this.attributes = attributes;
   },
   buildJSON: function() {
      if (this.attributes == null || this.attributes.isCritical == null || !(this.attributes.isCritical
 == "true"))
         return this.json;
      this.json["sncGoogleKeys"] = {
         "android": {
            "priority": "high"
         },
         "priority": "high"
      };
      this.json["aps"]["sound"] = {
         "critical": 1,
         "name": "NotificationAlert-9-Short.caf",
         "volume": 1
      };
      return this.json;
   },
   type: 'CriticalPushPayloadBuilder'
};
```

   Vous pouvez sélectionner des sonneries parmi les options ci-dessous :
   - AlerteNotification-1.caf
   - AlerteNotification-2.caf
   - AlerteNotification-3.caf
   - AlerteNotification-4.caf
   - NotificationAlert-5.caf

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- NotificationAlert-6.caf
- NotificationAlert-7.caf
- NotificationAlert-8.caf
- NotificationAlert-9.caf
- NotificationAlert-10.caf
- NotificationAlert-11.caf
- NotificationAlert-12.caf
- NotificationAlert-13.caf
- NotificationAlert-14.caf

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Connexion à Agent mobile ITSM

Accédez à Agent mobile ITSM sur votre mobile pour gérer les incidents, consulter et mettre à jour les calendriers d'astreinte.

Avant de commencer

Rôles requis : aucun

Assurez-vous que l'application Agent mobile ITSM est installée à partir du ServiceNow Store sur votre instance. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Installer Agent mobile ITSM.

Sur votre mobile, installez l'application ServiceNow Agent (depuis l'App Store Apple ou du Google Play Store). Pour en savoir plus sur cette application, consultez Agent mobile .

Procédure

1. Appuyez sur l'icône de l'application de votre appareil, puis sur le bouton plus pour vous connecter à une instance.
2. Dans le champ adresse de l'instance, entrez l'adresse de l'instance de l'une des deux façons suivantes :

Option	Description
Entrée manuelle	Tapez l'adresse de l'instance dans le champ d'adresse de l'instance. **Remarque :** Vous n'avez pas besoin d'inclure `service-now.com` à la fin du nom de l'instance.
Scanner le code QR	Appuyez sur l'icône QR (Scanner un code QR), puis scannez le code QR qui vous a été donné par votre administrateur.

3. **Facultatif :** entrez un surnom pour cette instance.
   Si plusieurs instances ont été ajoutées à l'appareil , des surnoms peuvent vous aider à localiser rapidement une instance Now Platform.
4. Appuyez sur **Enregistrer et se connecter**.
   L'écran d'accueil d'Agent mobile ITSM s'ouvre. Vous pouvez rechercher des incidents, modifier des tâches et plus encore à l'aide de la barre de recherche en haut de l'écran d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les incidents et les tâches à l'aide de l'applet Mes tâches

Utilisez l'applet Mon travail dans Agent mobile ITSM pour exécuter diverses fonctions depuis le mobile.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- Accéder facilement aux incidents, tâches de changement et tâches du catalogue.
- Prendre des mesures rapides et communiquer des données actualisées.
- Ajouter des notes de travail ou des commentaires, mettre à jour les détails des incidents, affecter les incidents à d'autres agents.
- Accéder facilement aux demandes de changement et aux approbations des demandes.

À partir de l'écran principal de l'application Mobile Agent, vous pouvez directement créer un incident en un seul clic.

Créer un incident à partir de la page de destination de l'application

Créez un incident directement à partir de la page de destination de l'application Mobile Agent, en un seul clic.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Procédure

1. Sur la page de destination de votre application Mobile Agent, cliquez sur le pour créer un incident directement à partir de l'écran de destination.
2. Renseignez les champs.

Champ	Description
Appelant	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir un appelant auquel cet incident doit être affecté.
Brève description	Fournissez une brève description de l'incident.
Urgence	Renseignez l'urgence de l'incident. Les options disponibles sont les suivantes : ○ 1 - Élevé ○ 2 – Moyen ○ 3 – Faible
Impact	Mesure de l'effet de l'incident sur les processus business.
Priorité	Identification de la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche.
Description	Fournissez la description détaillée de l'incident.
Service	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir le service auquel appartient l'incident.
Élément de configuration	Appuyez sur la flèche pour choisir l'élément de configuration de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupe d'affectation	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir un groupe d'affectation auquel cet incident doit être affecté.
Affecté à	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir une personne dans le groupe d'affectation.

Mes incidents

Utilisez l'applet Mes Incidents pour traiter les incidents qui vous sont affectés.

Avant de commencer

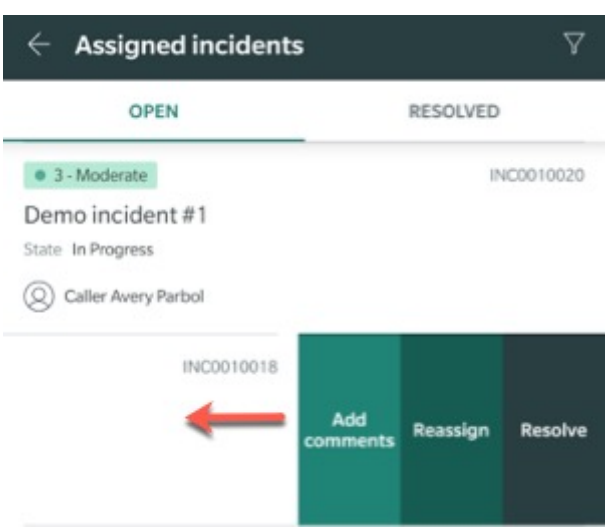
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Résolvez, réaffectez l'incident ou ajoutez des commentaires à un incident qui vous est affecté. Ajoutez des notes de travail, consultez les détails d'un incident ou modifiez un incident, le tout à partir d'un seul écran sur votre mobile.

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil Agent mobile ITSM, appuyez sur **Voir tout** sur l'applet **Mes incidents**.
   L'écran **Incidents affectés** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents affectés** avec la liste des incidents, faites glisser vers la gauche sur un incident pour ouvrir le menu.



4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ et appuyez sur >.
Réaffecter	Utilisez cette action pour réaffecter un incident à un autre agent. Sur l'écran Réaffecter l'incident, appuyez sur le champ **Groupe d'affectation** pour modifier le groupe d'affectation, sélectionnez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
	l'agent dans la liste du champ **Affecté à** et ajoutez les notes éventuelles dans les **Notes de travail**, puis appuyez sur pour soumettre.
Résoudre	Sur l'écran Résoudre l'incident, appuyez sur le champ **Code de résolution** et choisissez un code pour la résolution, ajoutez des notes dans le champ **Notes de résolution** et appuyez sur .

5. Sur l'écran **Incidents affectés**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Mes incidents**, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer. ○ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône du menu pour réaffecter, modifier ou proposer l'incident comme incident majeur. ○ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ○ Résolvez l'incident après avoir ajouté un code de résolution et des notes à l'aide du bouton **Résoudre**.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *`Record Video`* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *`Open Gallery`* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	c. *Take Photo* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *Attach File* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *Add Additional Comments* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *Add Work Notes* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident, telles que les incidents enfants, les tâches d'incident, les alertes, les SLA de tâche, les services impactés, les CI affectés et les articles de la base connaissances publiés joints (versions traduites, si disponibles). Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.
Onglet APPELS	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour **ajouter des participants** ou pour **participer à un appel**. Appuyez sur le menu en haut de la page de Téléconférence et appuyez sur **Terminer l'appel** pour terminer l'appel.

Collaborer avec les incidents

Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident à partir de l'application Agent mobile ITSM.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec l'appelant à partir d'un incident

Lancez une conversation de messagerie instantanée avec l'appelant à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer

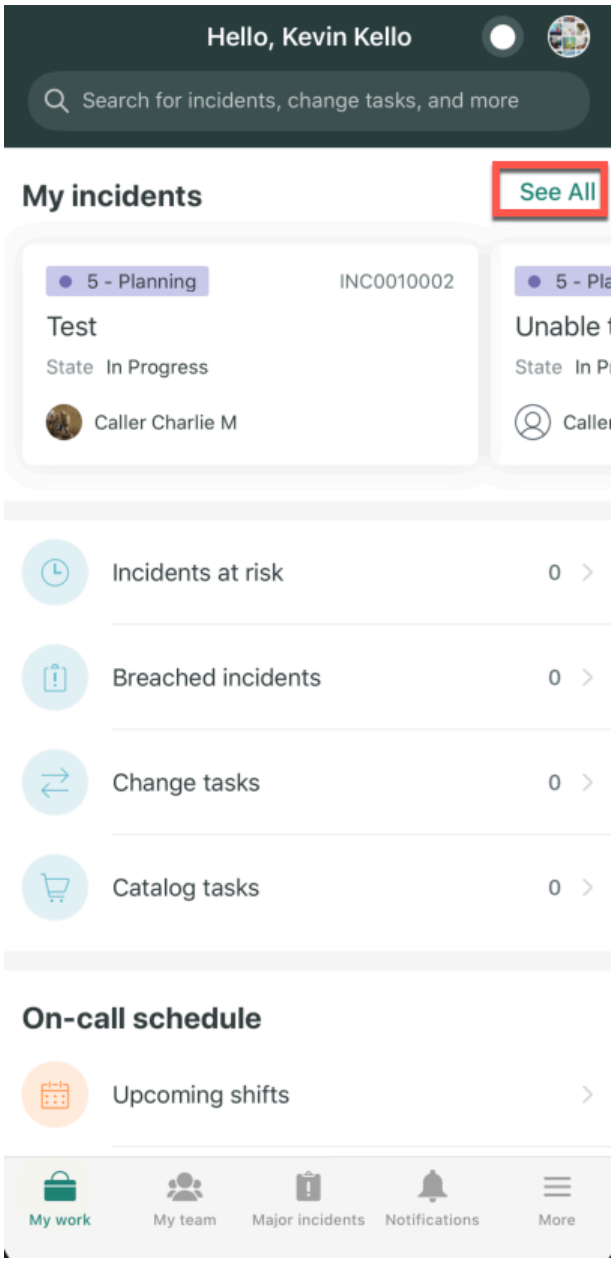
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

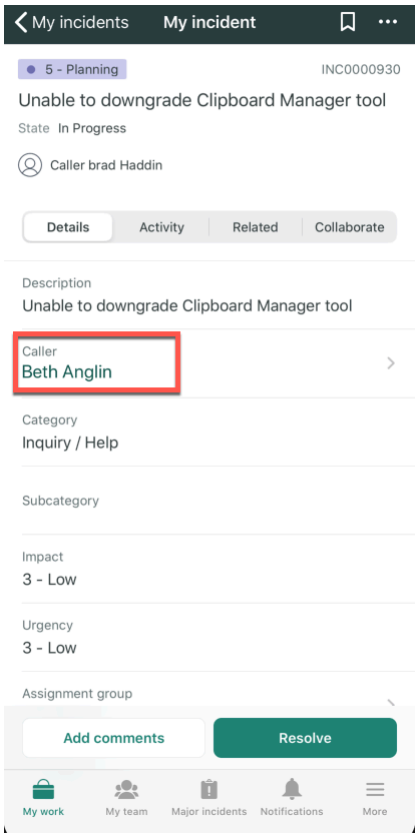


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Appuyez sur **Appelant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



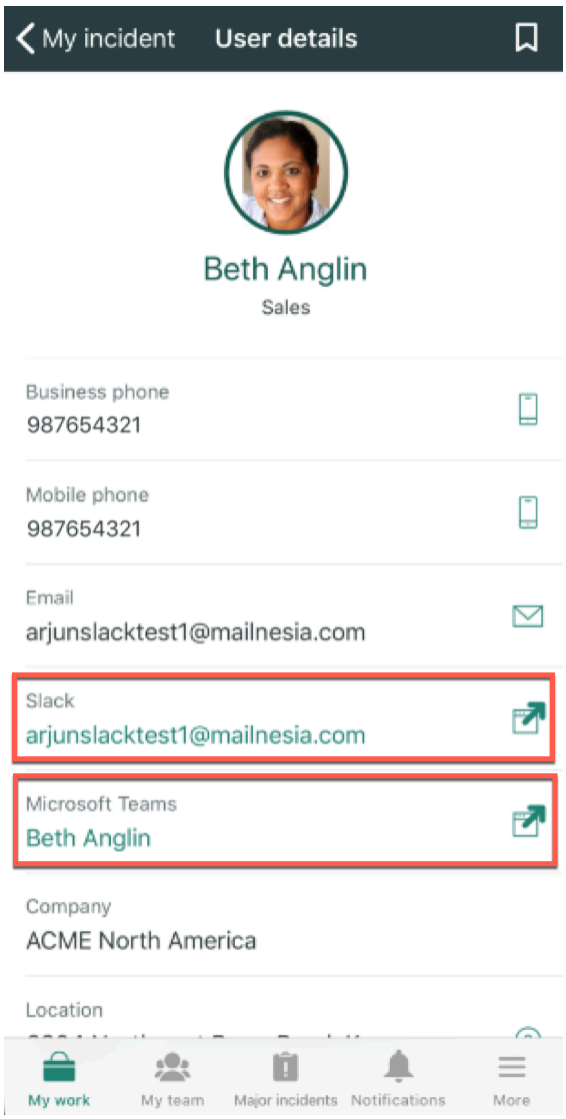
5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Appelant

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le contact Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le contact Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
les contacts Slack et Microsoft Teams s'affichent uniquement si l'appelant dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec le groupe d'affectation à partir d'un incident

Lancez une conversation de messagerie instantanée avec les membres du groupe d'affectation à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

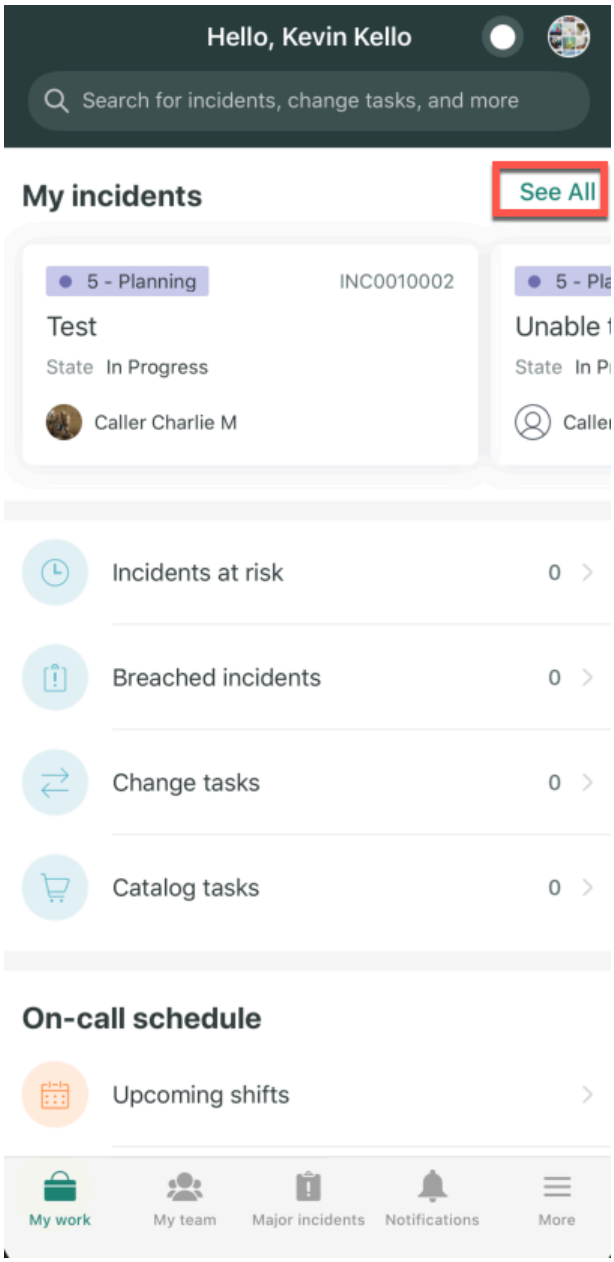
Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

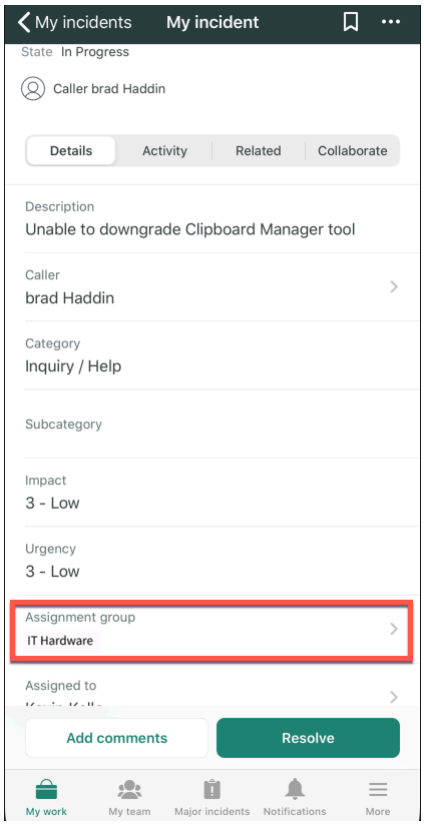
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



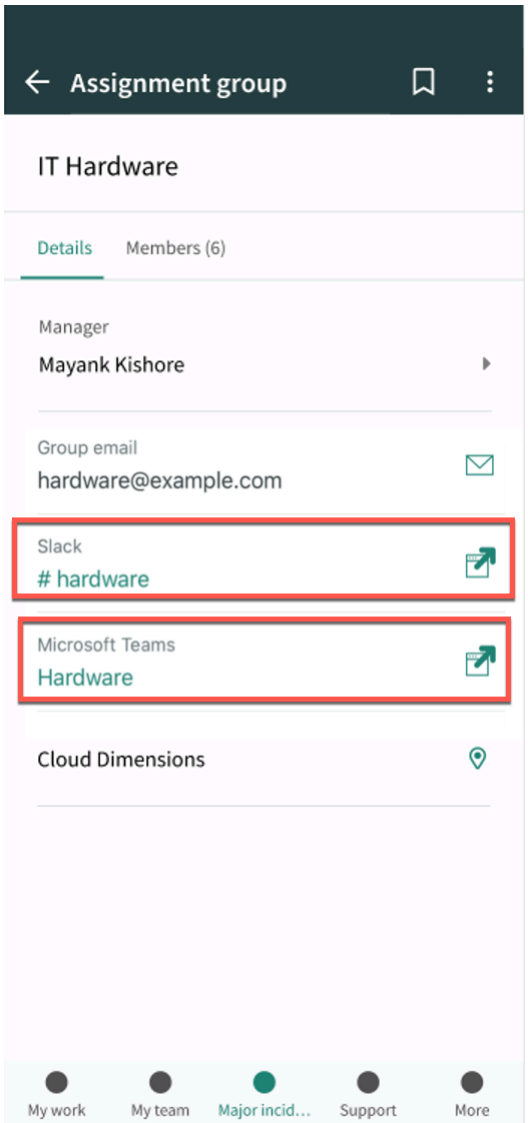
5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Groupe d'affectation

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le groupe d'affectation Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le groupe d'affectation Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
le contact du groupe d'affectation Slack et Microsoft Teams est affiché uniquement si le groupe d'affectation dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Vous pouvez également interagir avec un utilisateur à partir du groupe d'affectation. Appuyez sur le groupe d'affectation, puis appuyez sur un utilisateur et sélectionnez Slack ou Microsoft Teams pour lancer une conversation.

Lancer une téléconférence avec l'appelant à partir d'un incident

Lancez une téléconférence à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

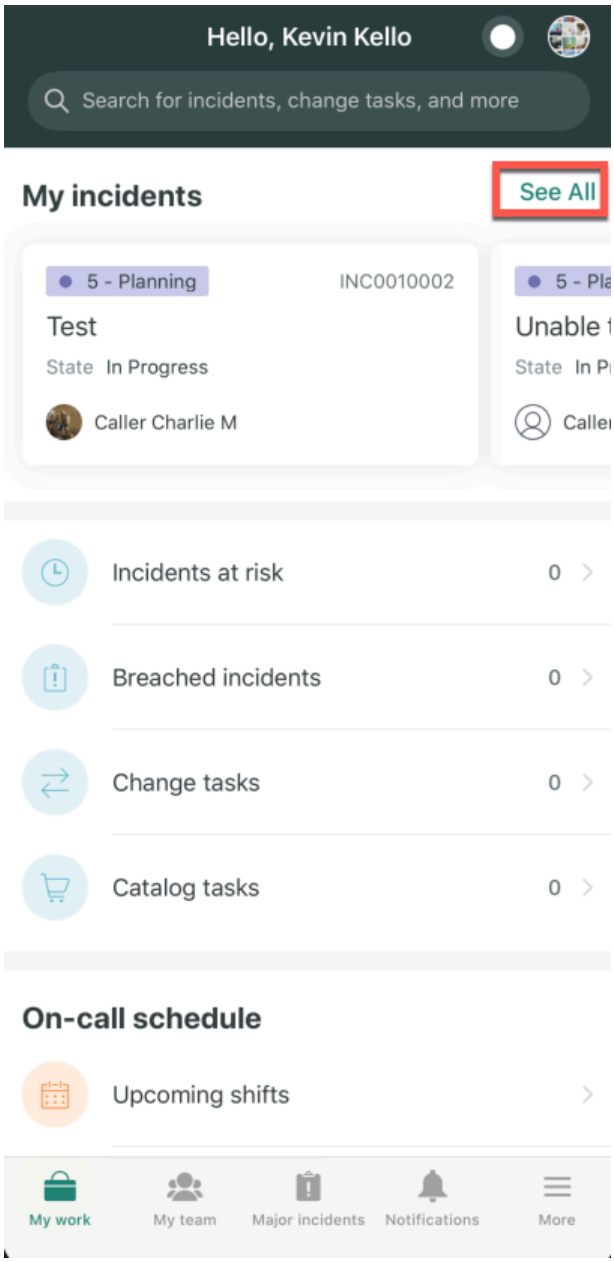
Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

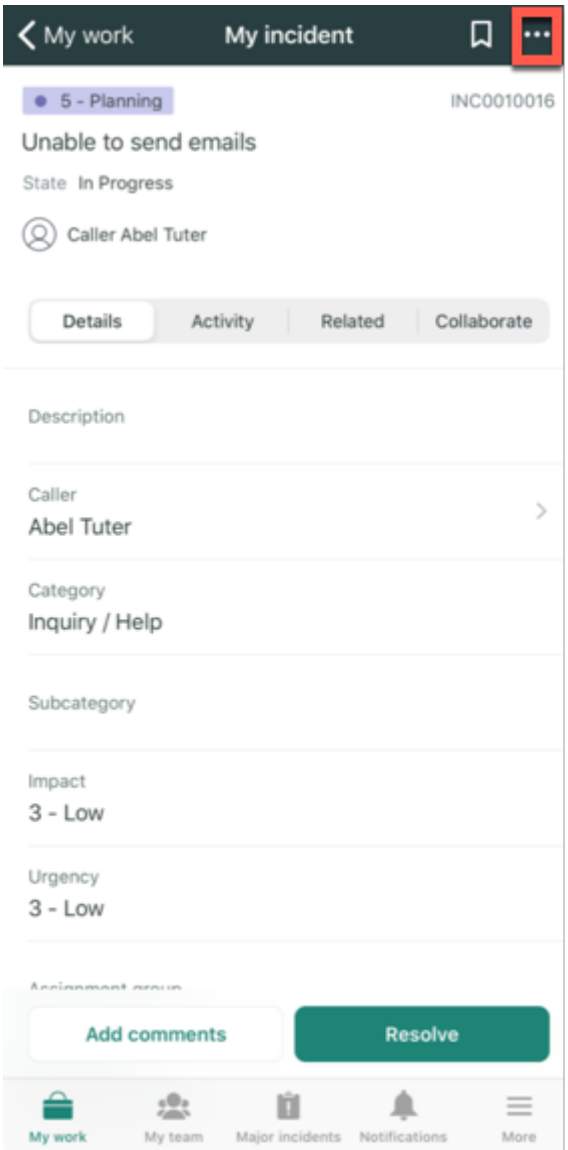
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

Traduction automatique

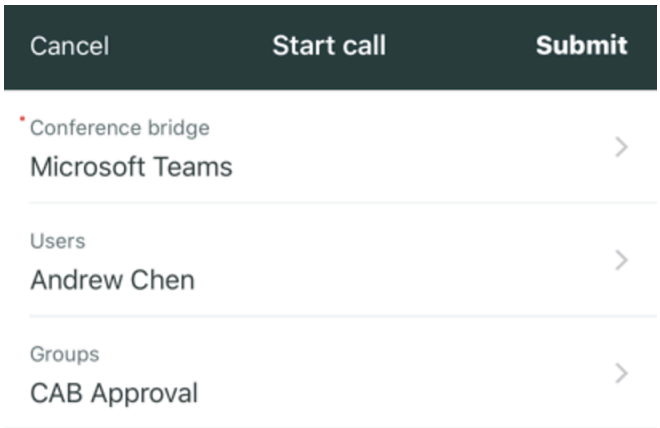
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Appuyez sur •••.
5. Appuyez sur le bouton **Démarrer l'appel**.
6. Renseignez les champs suivants :
   a. **Pont de conférence** : appuyez sur **Pont de conférence** et sélectionnez Microsoft Teams.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Appuyez sur **Envoyer**.

Ajouter des participants à une téléconférence à partir d'un incident

Ajoutez des participants à une téléconférence active à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

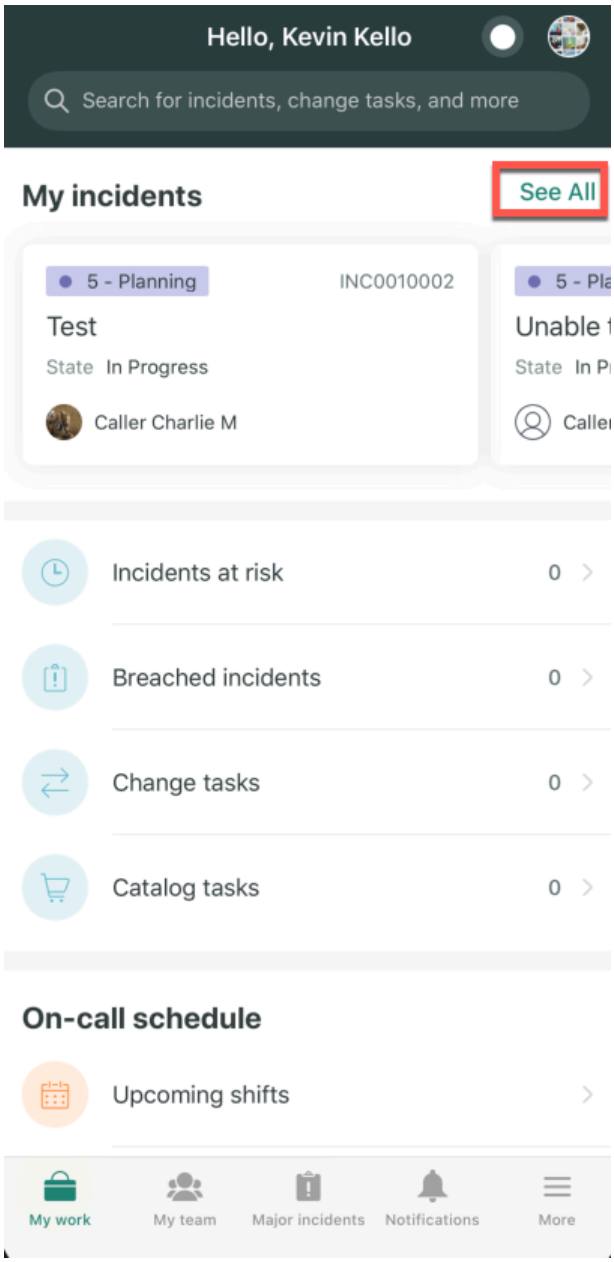
Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

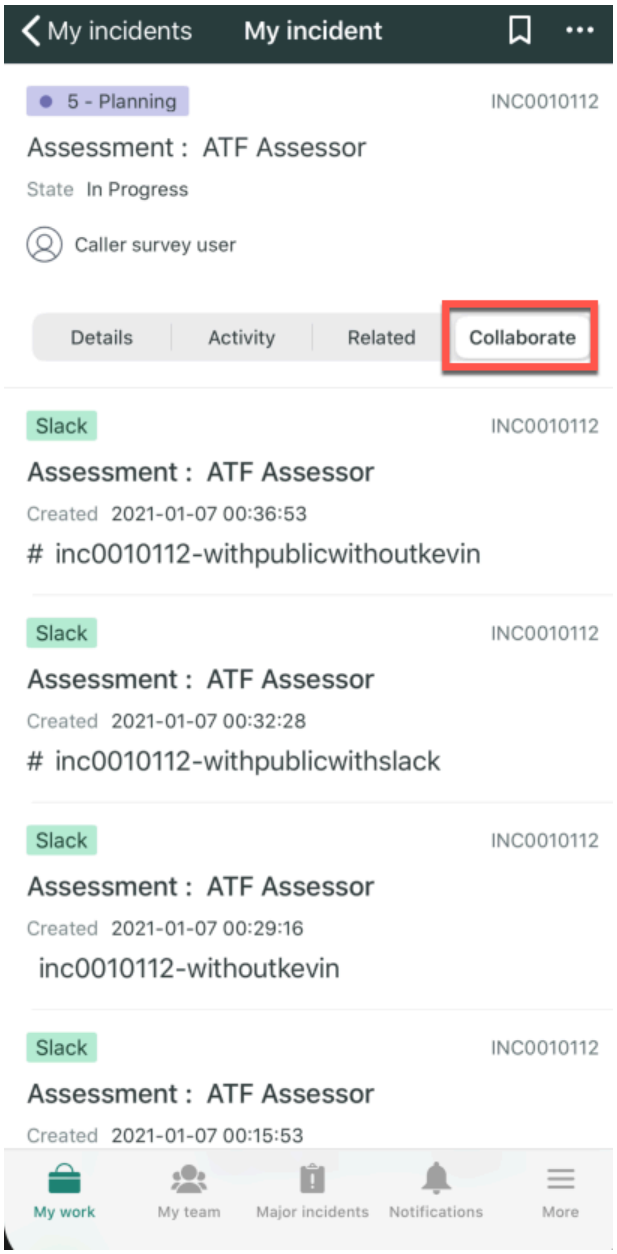


3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.

4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

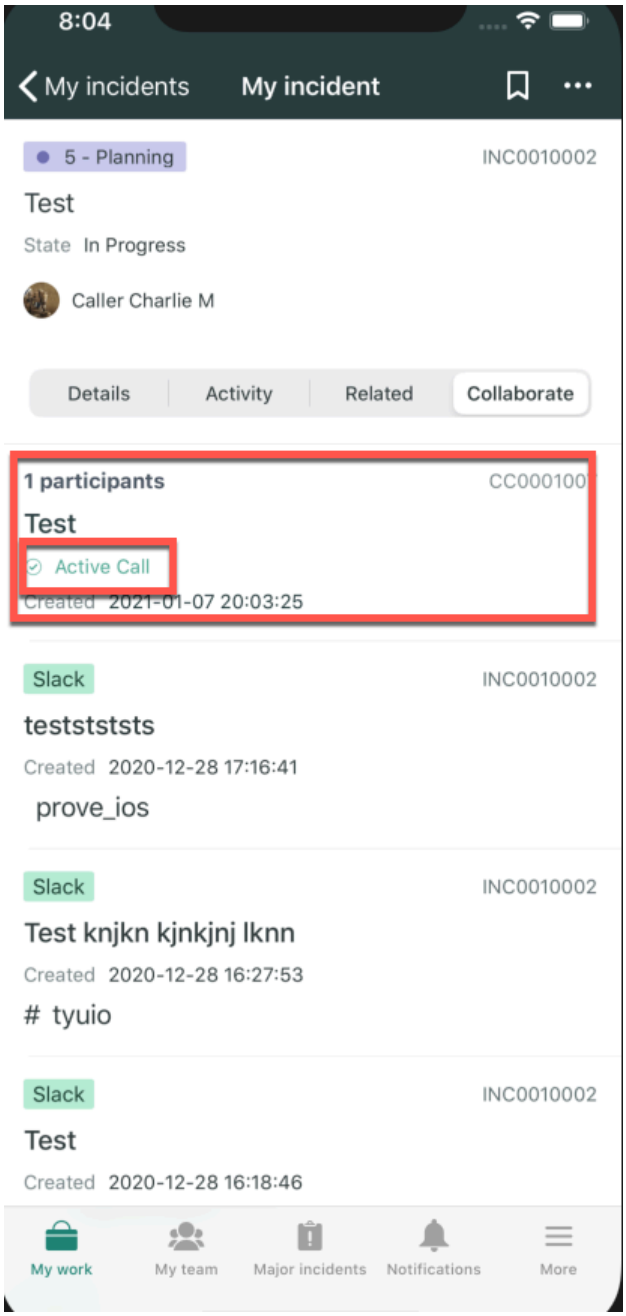
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

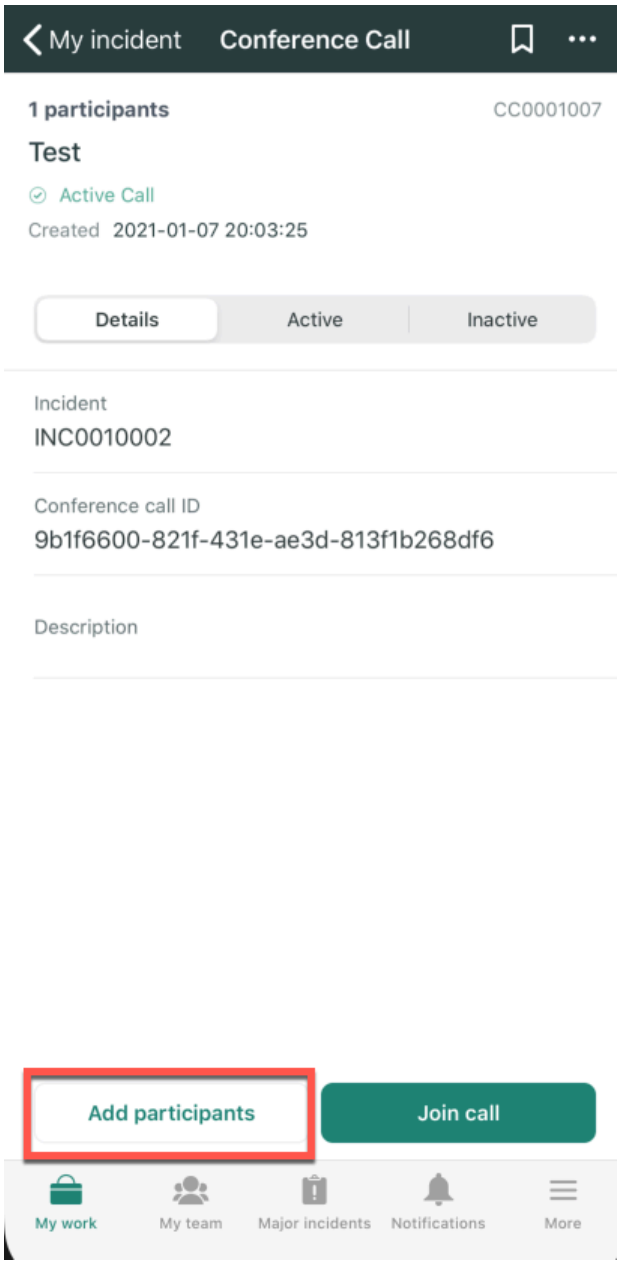
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Appuyez sur **Ajouter des participants**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Renseignez les champs suivants :

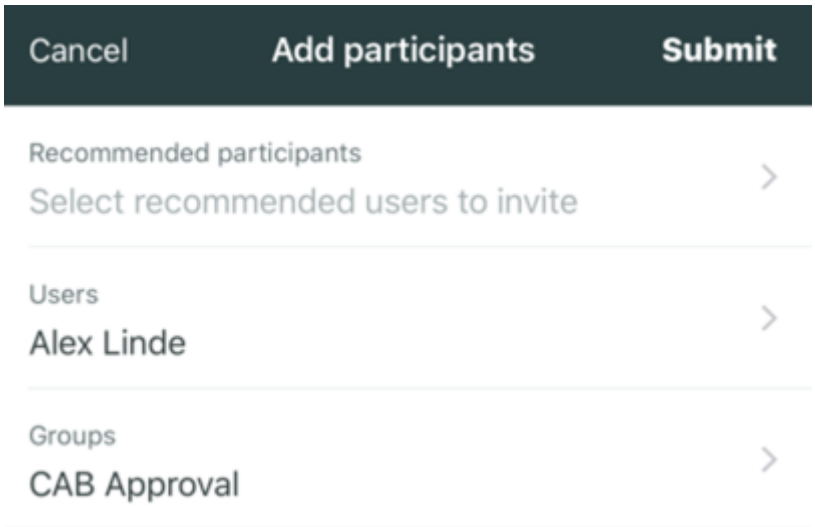
a. Participants recommandés : la liste des participants associés à l'incident sont affichés. Sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

b. Utilisateurs : sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

c. Groupes : sélectionnez le groupe requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sur l'écran **Ajouter des participants**, cliquez sur **Envoyer**.

Participer à une téléconférence active à partir d'un incident

Vous pouvez participer à une téléconférence active à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

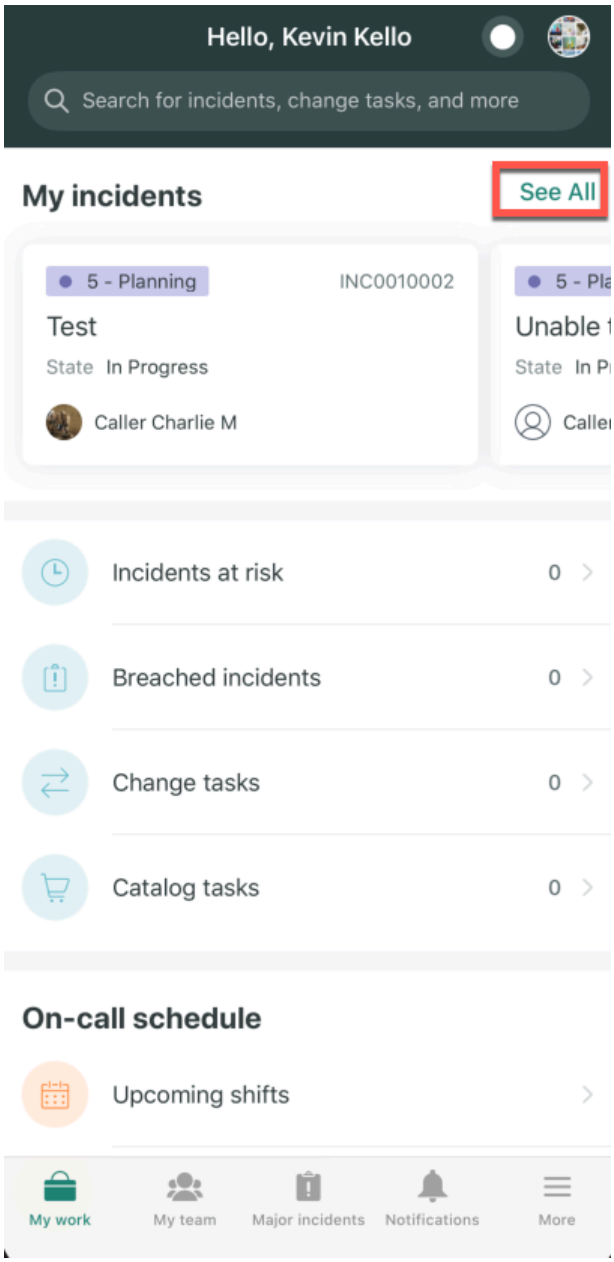
Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

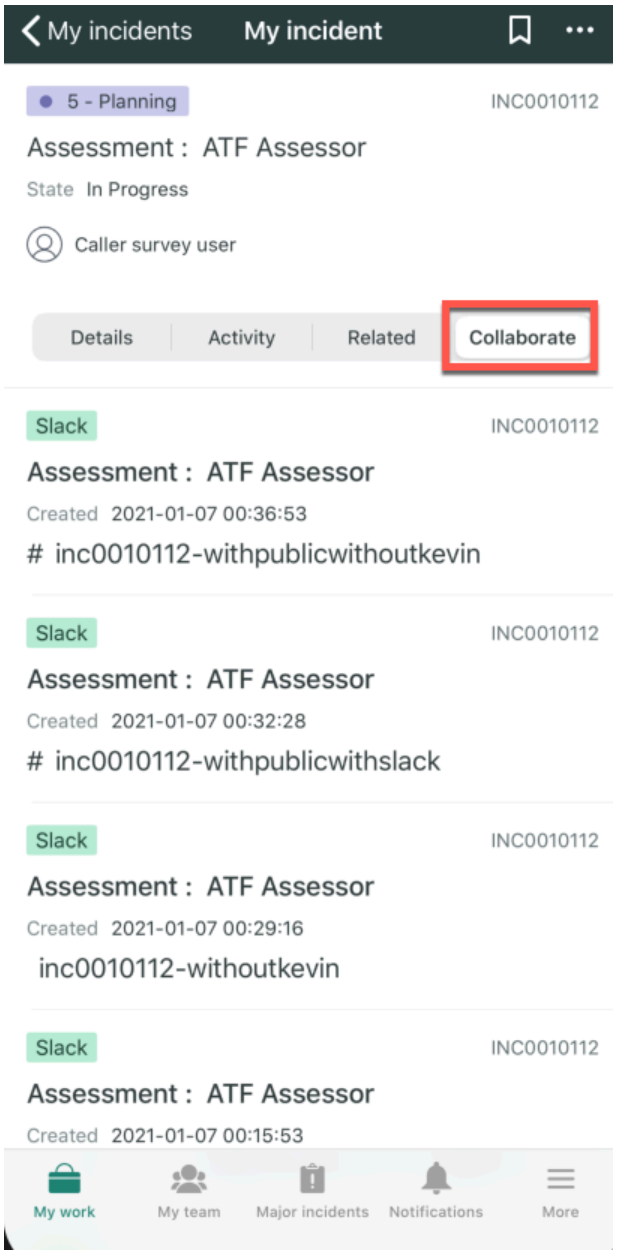


3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.

4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

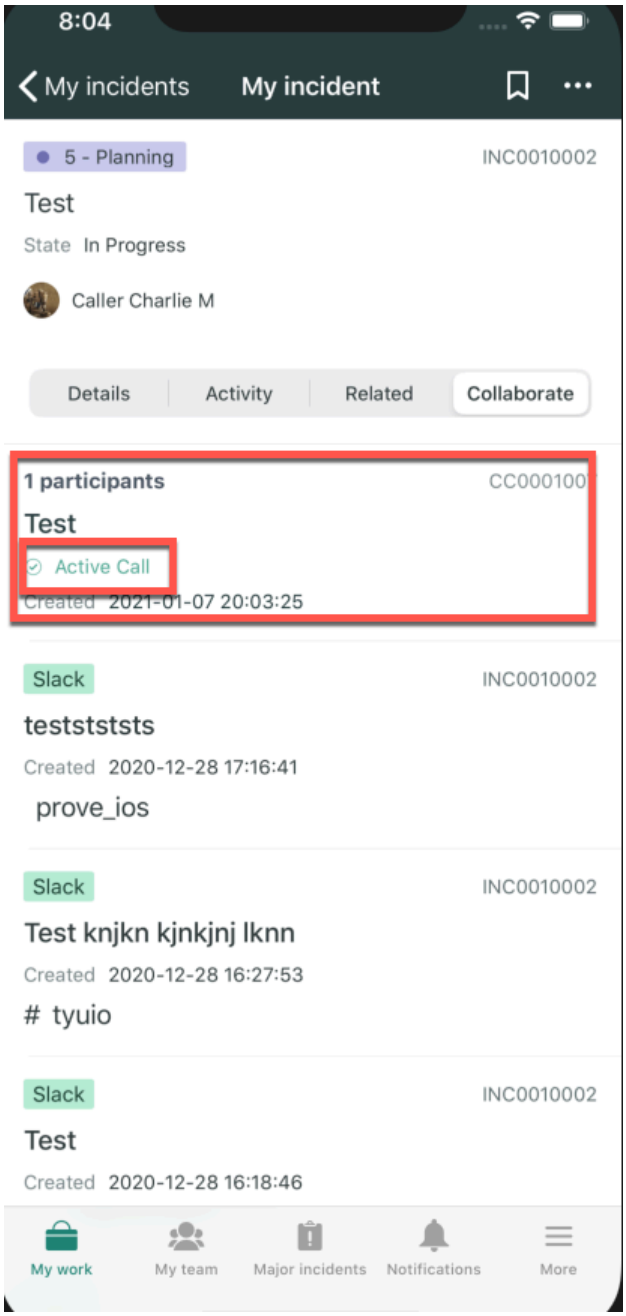
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

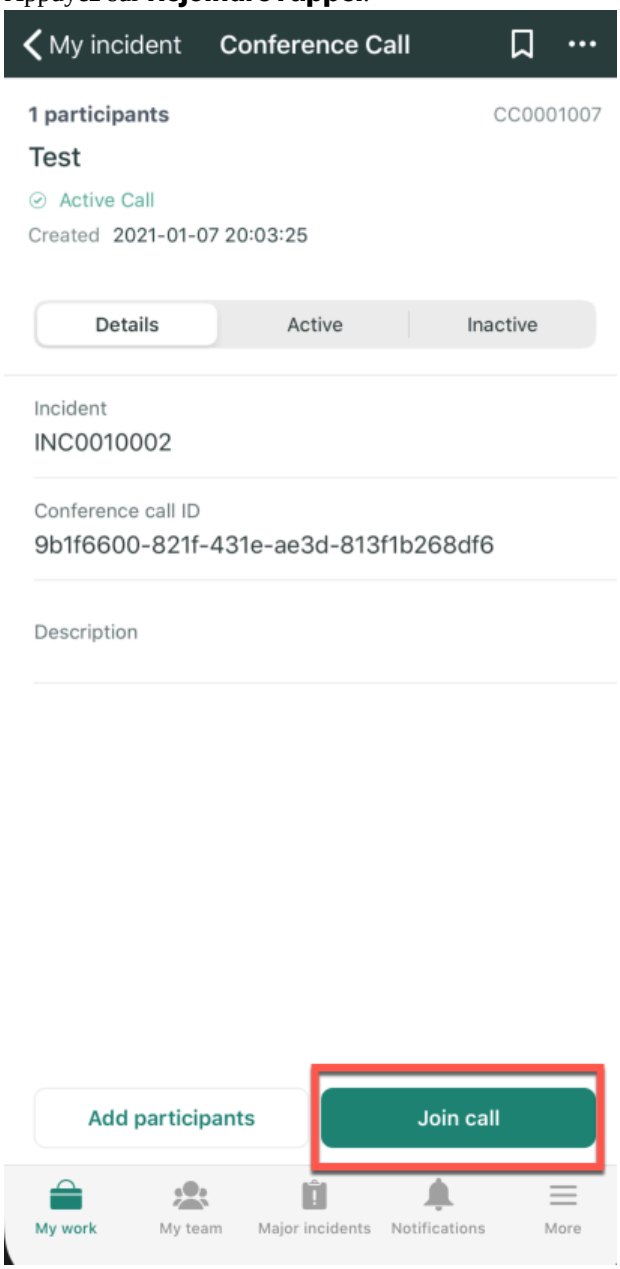


6. Appuyez sur la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Appuyez sur **Rejoindre l'appel**.



Traduction automatique

Afficher les collaborations actives

En tant que gestionnaire d'incidents, vous pouvez afficher toutes les collaborations actives pour les incidents.

Avant de commencer

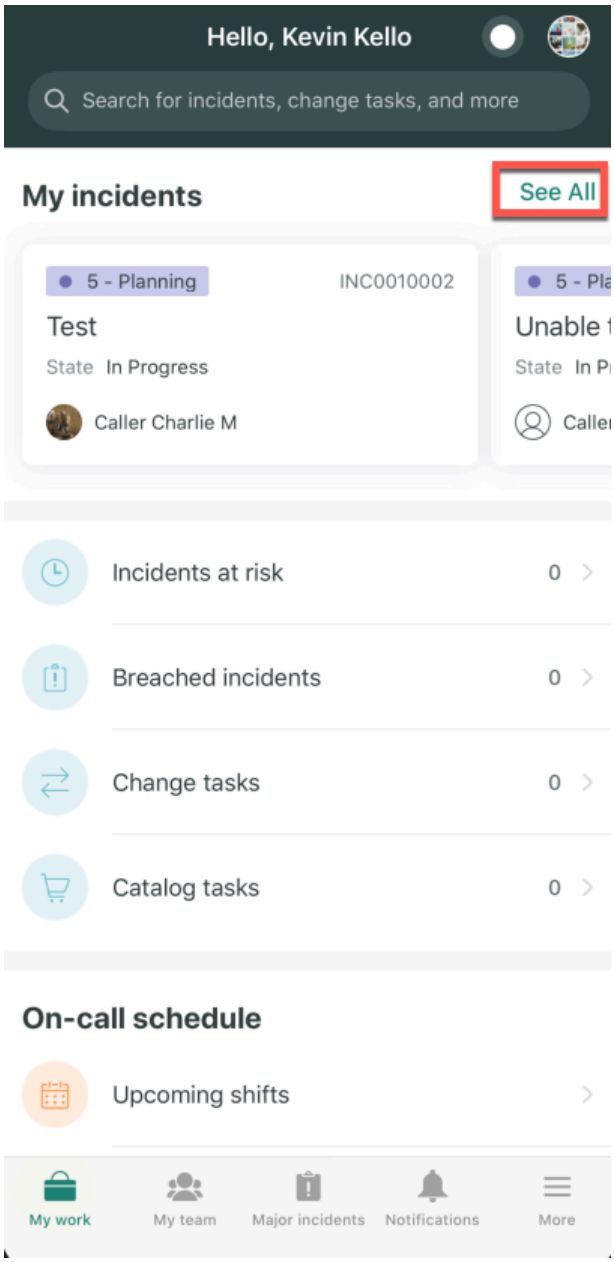
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

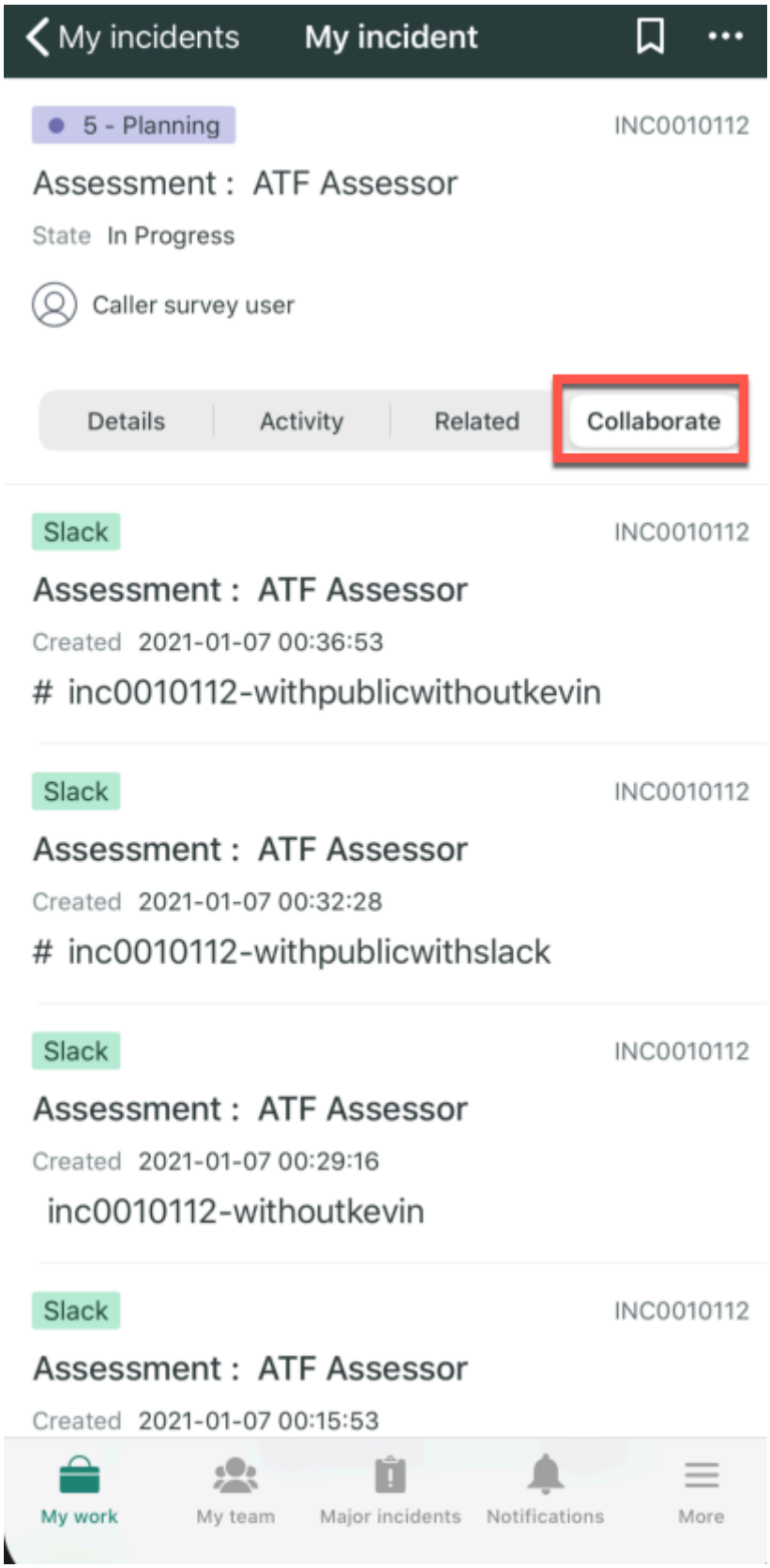
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur un incident.
4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Chaque collaboration affiche les éléments suivants :

- Application : Slack/Microsoft Teams
- Titre de la collaboration

Traduction automatique

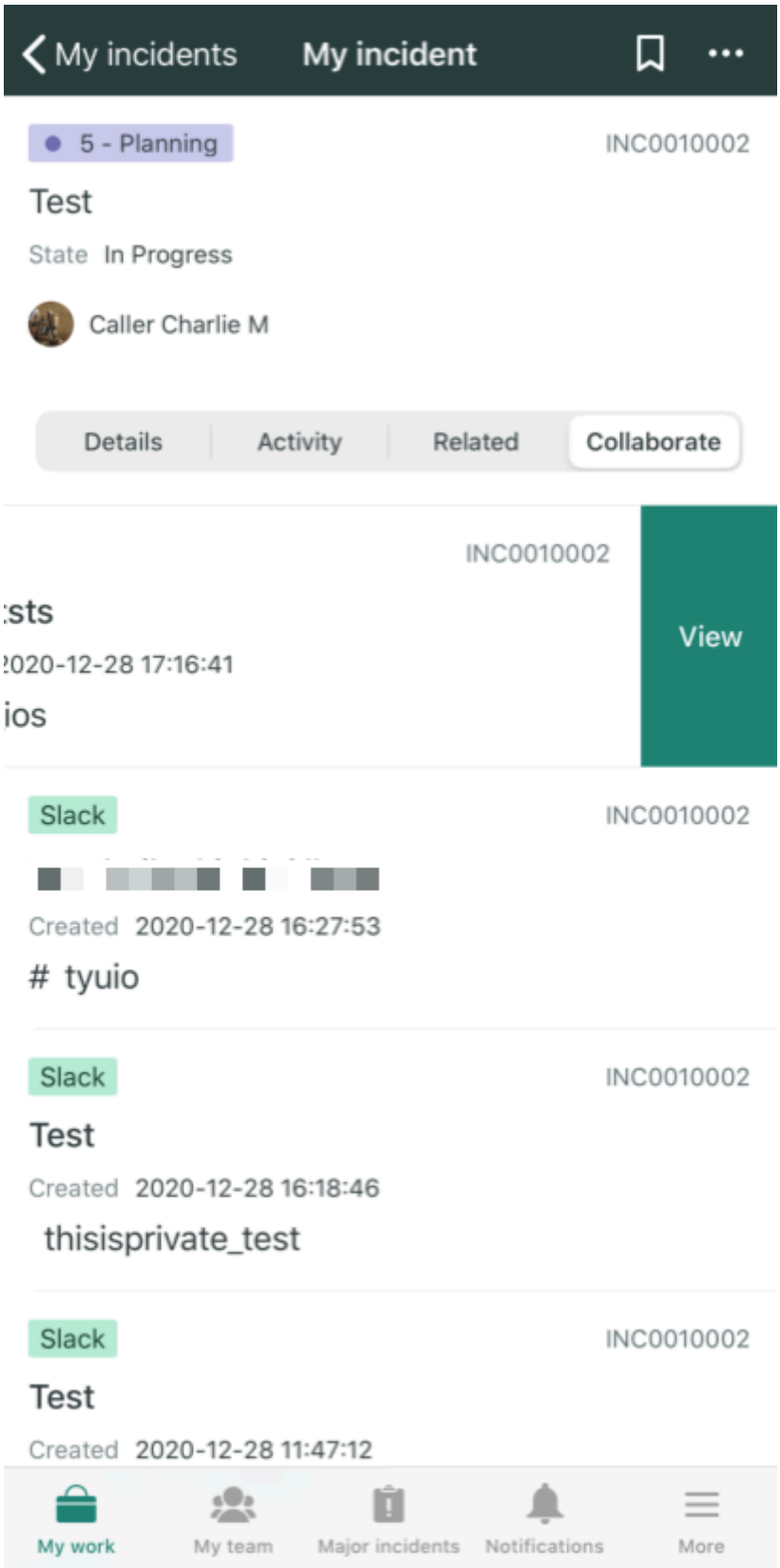
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Date et horodatage de création de l'incident
- Nom du canal : le canal identifié par « # » est un canal public. Tous les utilisateurs peuvent afficher la conversation. Le canal qui ne contient pas de « # » est un canal privé. Ce canal n'est pas accessible aux utilisateurs publics. Seuls les collaborateurs peuvent afficher la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Faites glisser l'écran et appuyez sur **Afficher** pour afficher la conversation dans l'application respective.



Afficher les participants actifs et inactifs dans la téléconférence

Vous pouvez afficher l'état des participants d'une téléconférence active.

Traduction automatique

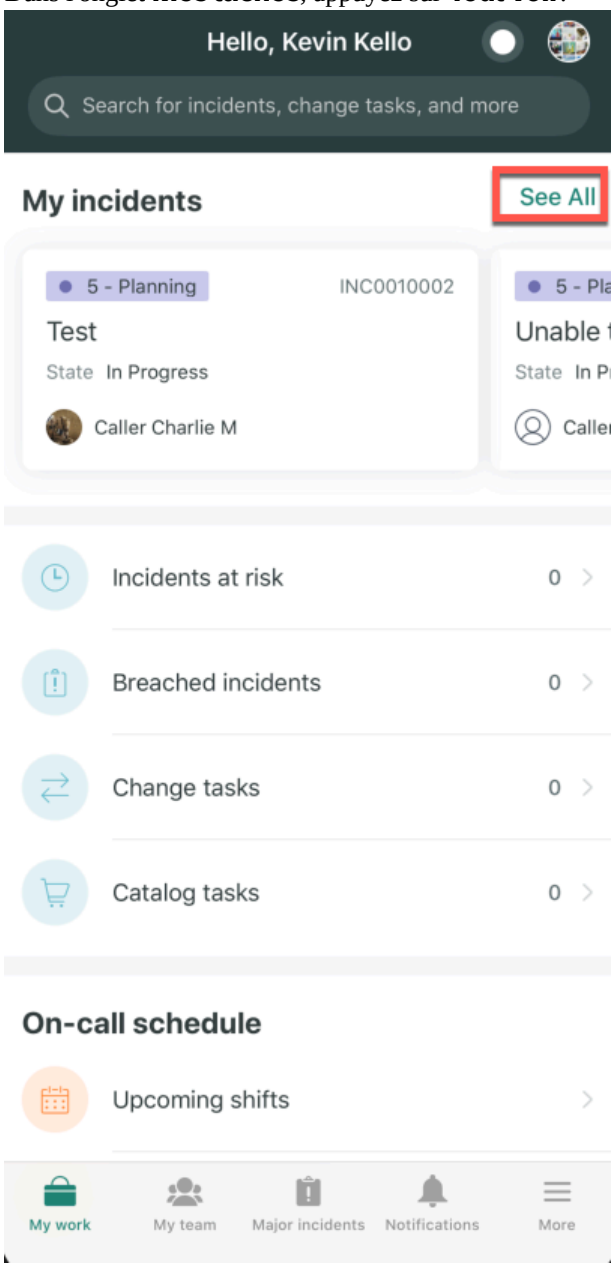
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

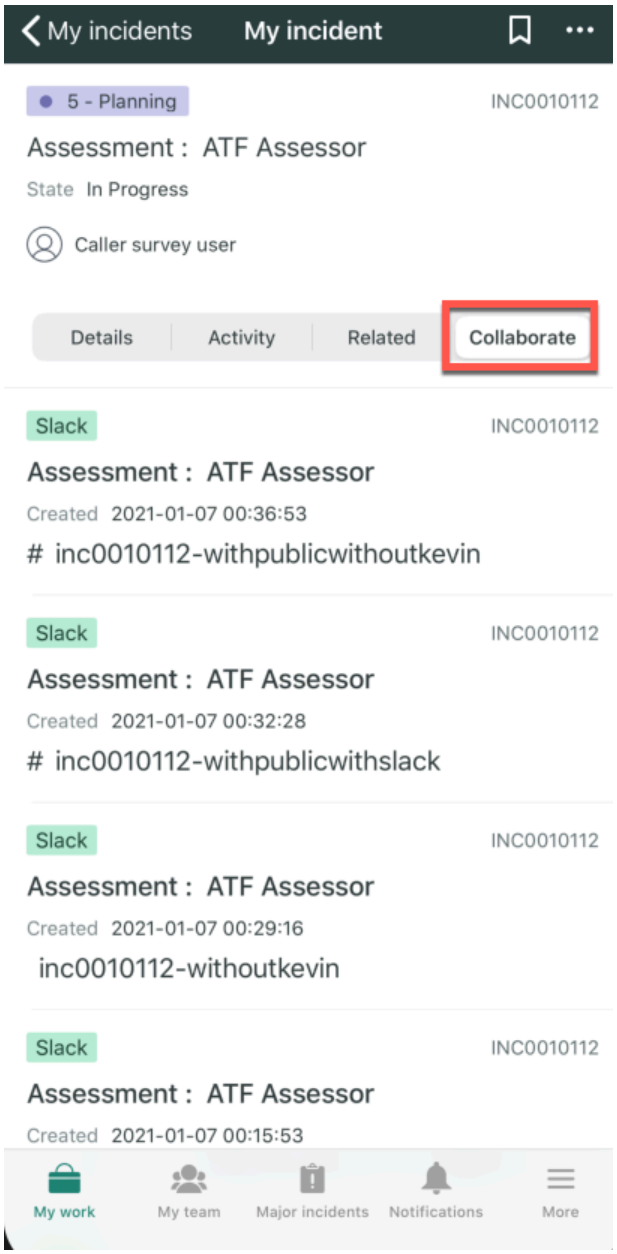
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.



3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.
4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

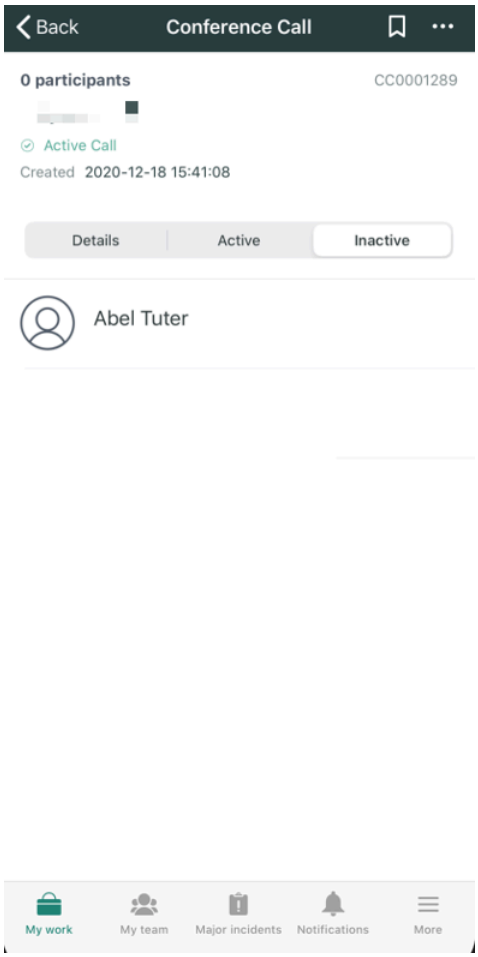
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Effectuez l'une des actions suivantes :

État des participants

Option	Action
Actifs	Appuyez sur **Actif** pour afficher les participants actifs
Inactif	Appuyez sur **Inactif** pour afficher les participants inactifs

Terminer une téléconférence

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer

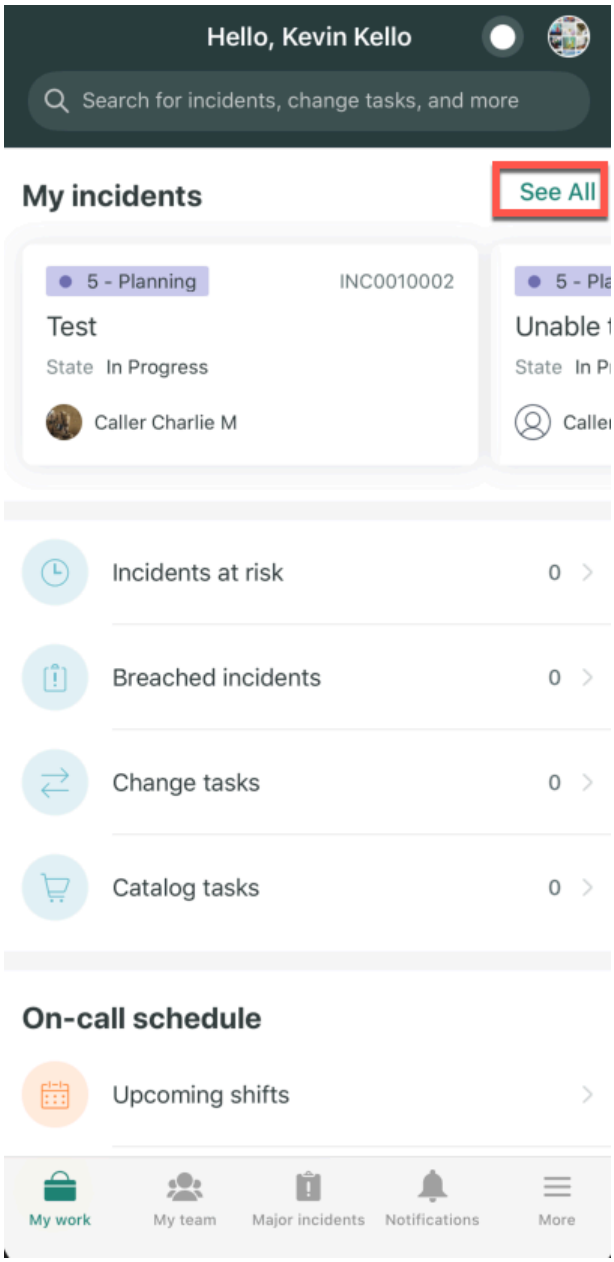
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

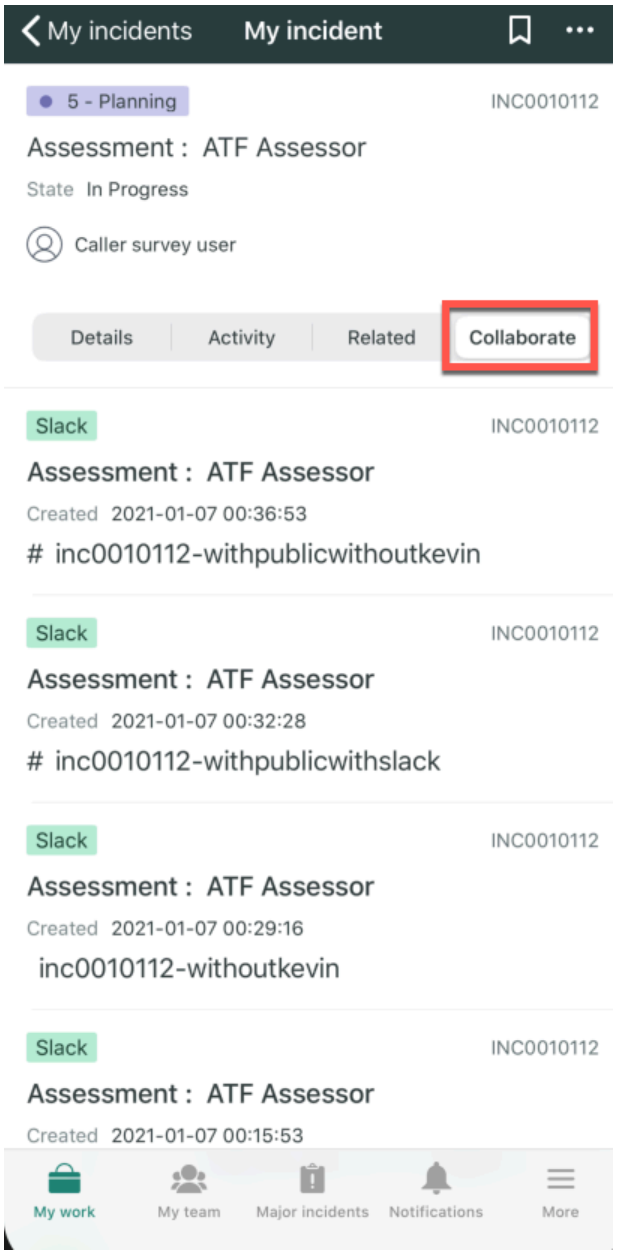


3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.

4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

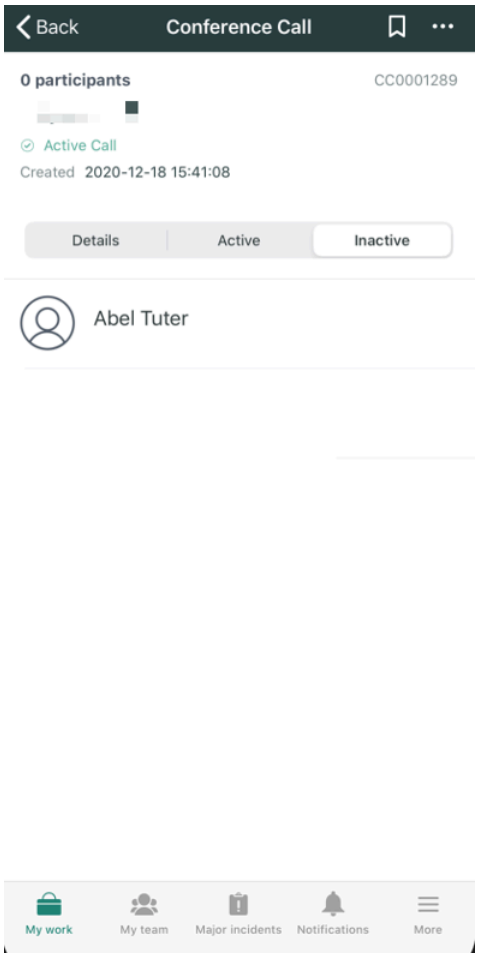
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Appuyez sur ••• .
7. Appuyez sur **Mettre fin à l'appel**.

Collaborer avec les tâches d'incident

Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements de tâche à partir de l'application Agent mobile ITSM.

Lancer une téléconférence à partir d'une tâche d'incident

Lancez une téléconférence à partir d'un enregistrement de tâche d'incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

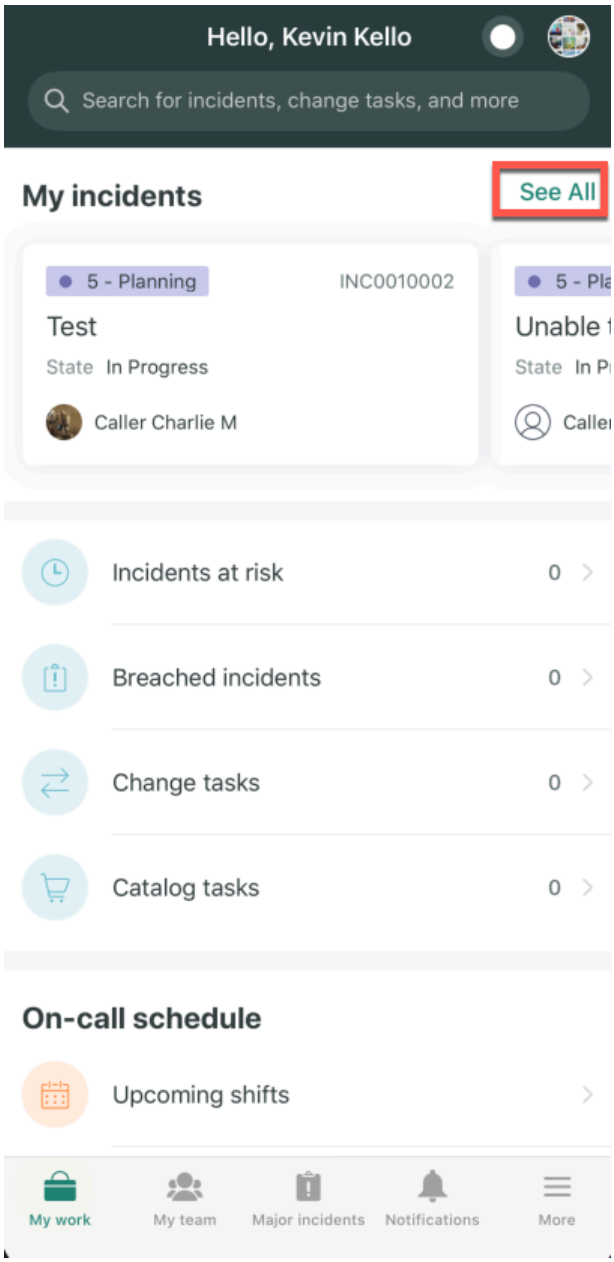
Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

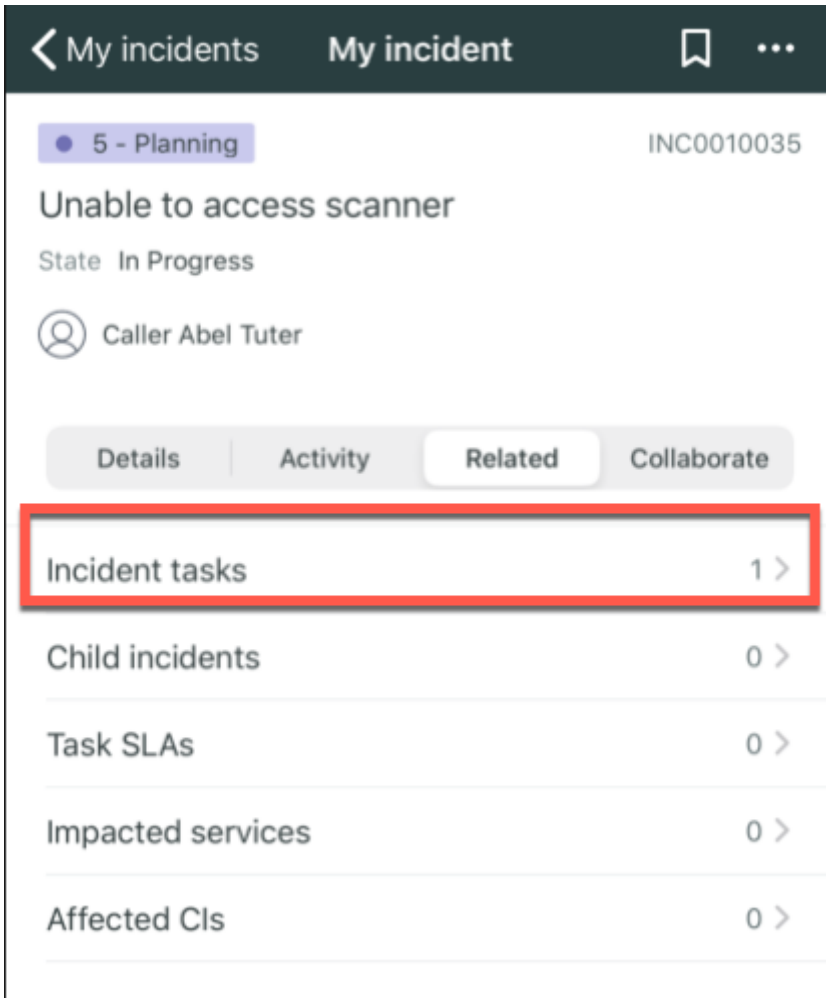


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Appuyez sur **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

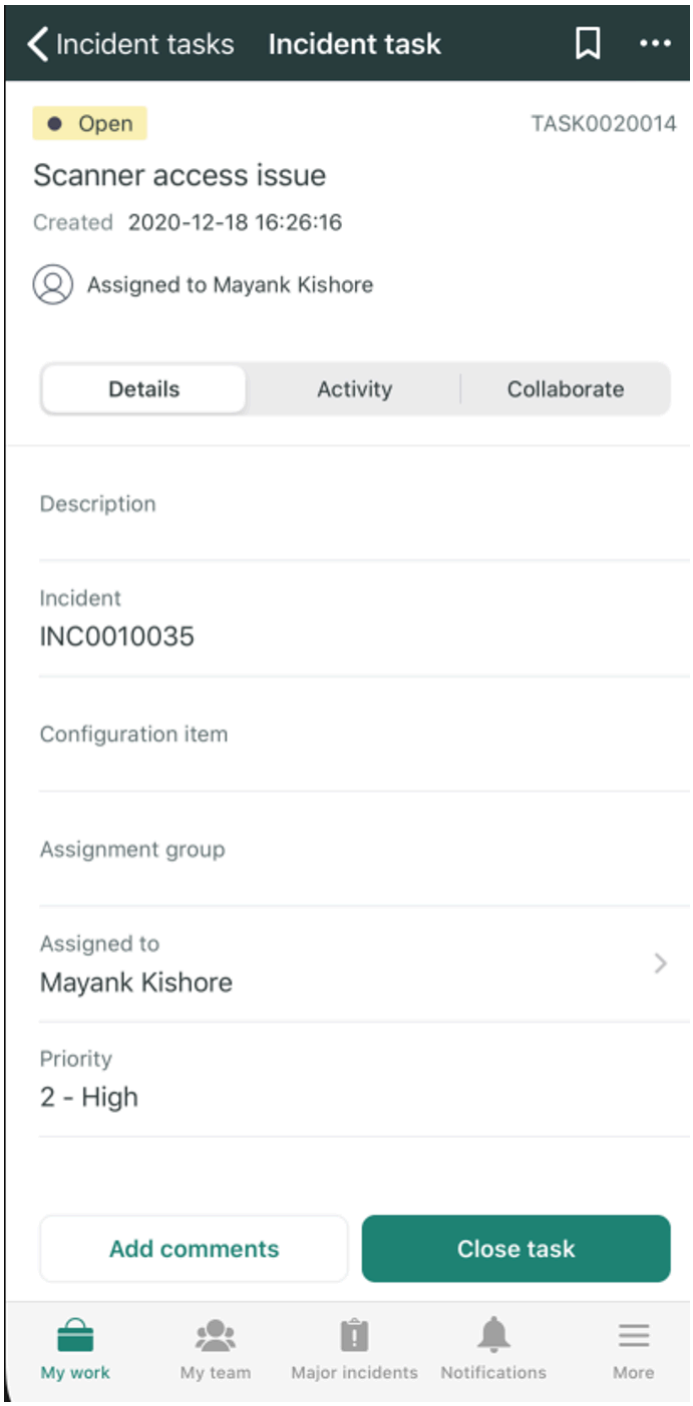
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.

Traduction automatique

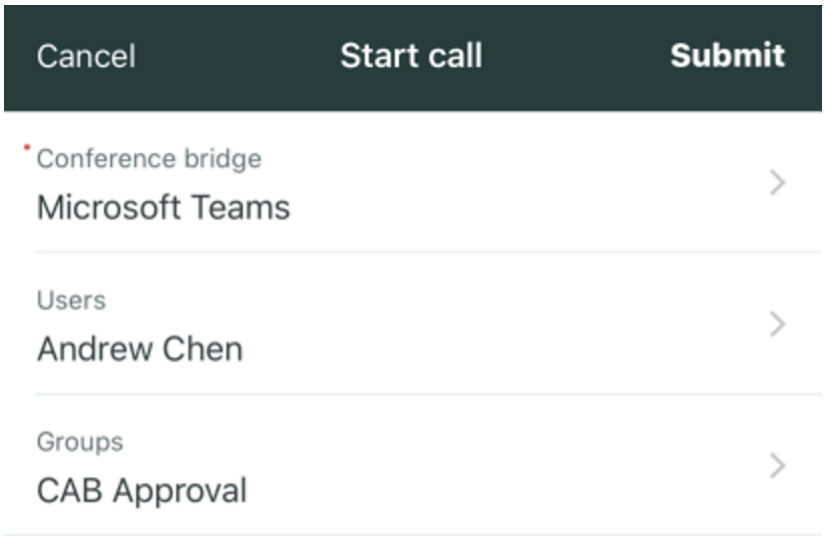
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Appuyez sur •••.
7. Appuyez sur **Démarrer l'appel**.
8. Renseignez les champs suivants :
   a. **Pont de conférence** : appuyez sur **Pont de conférence** et sélectionnez Microsoft Teams.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Appuyez sur **Envoyer**.

Ajouter des participants à une téléconférence à partir d'une tâche d'incident

Ajoutez des participants à une téléconférence active avec l'appelant à partir d'une tâche d'incident afin de discuter de la résolution d'une tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

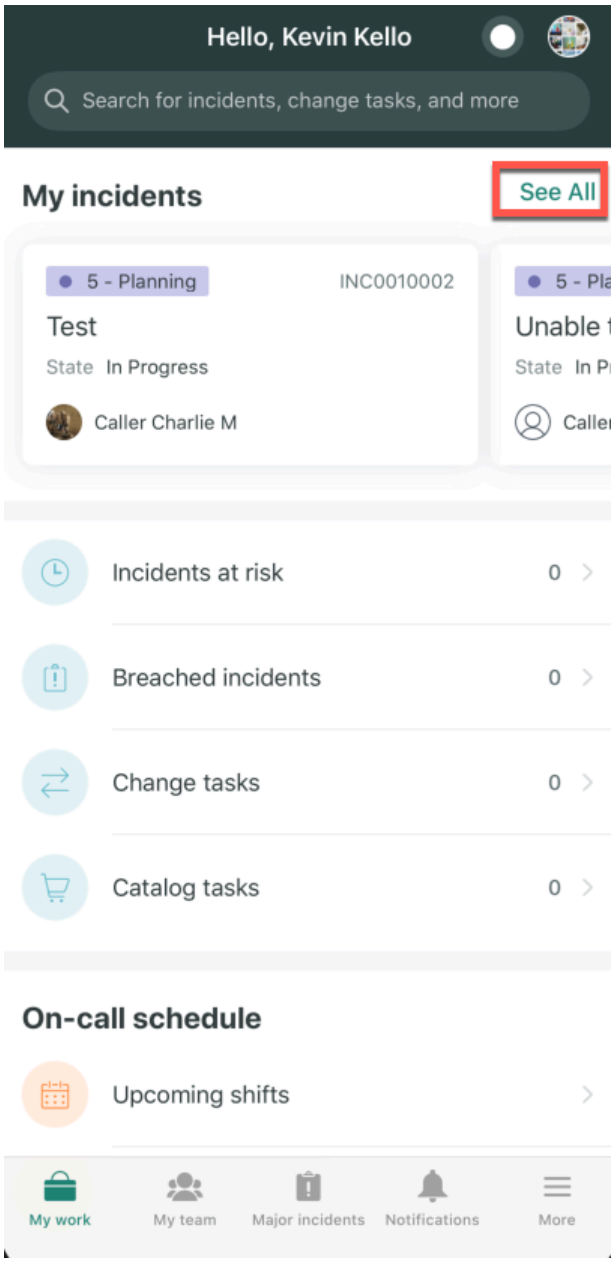
Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

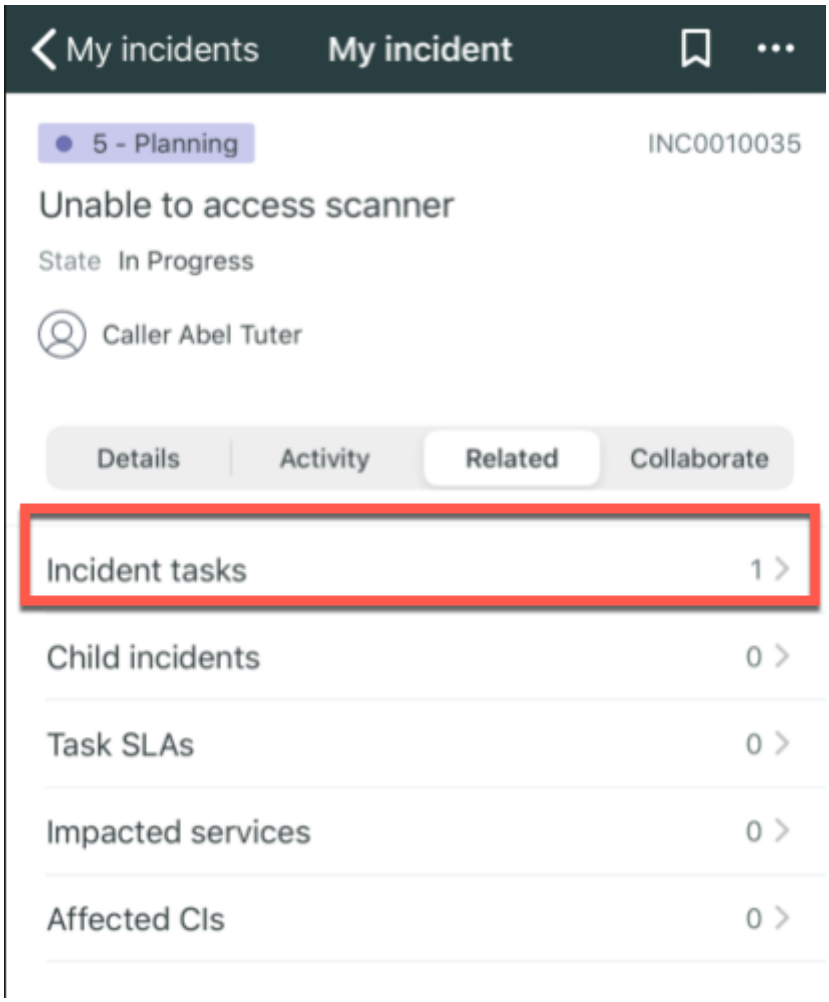


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Appuyez sur **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

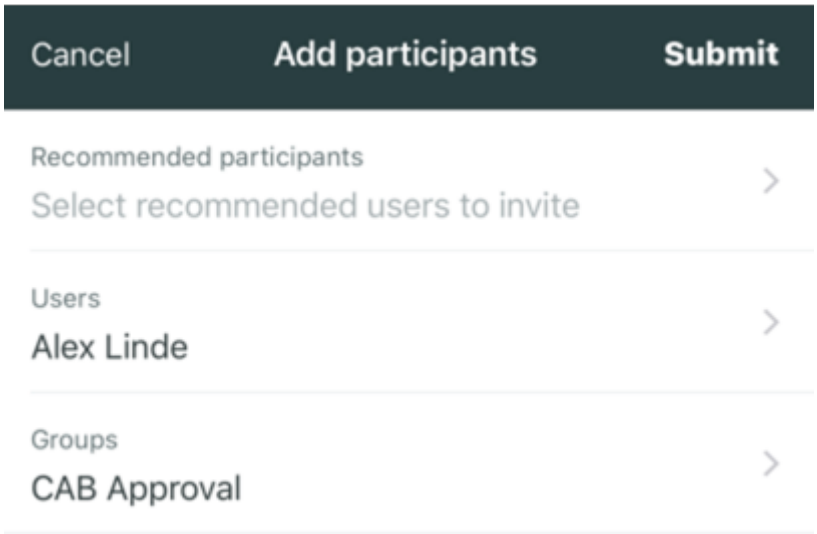
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Appuyez sur **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actives**.
7. Appuyez sur la téléconférence.
8. Appuyez sur **Ajouter des participants** et renseignez les champs suivants :
   a. **Participants recommandés** : la liste des participants associés à l'incident sont affichés. Sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Sur l'écran **Ajouter des participants**, cliquez sur **Envoyer**.

Participer à une téléconférence active à partir d'une tâche d'incident

Vous pouvez participer à une téléconférence active à partir d'une tâche d'incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

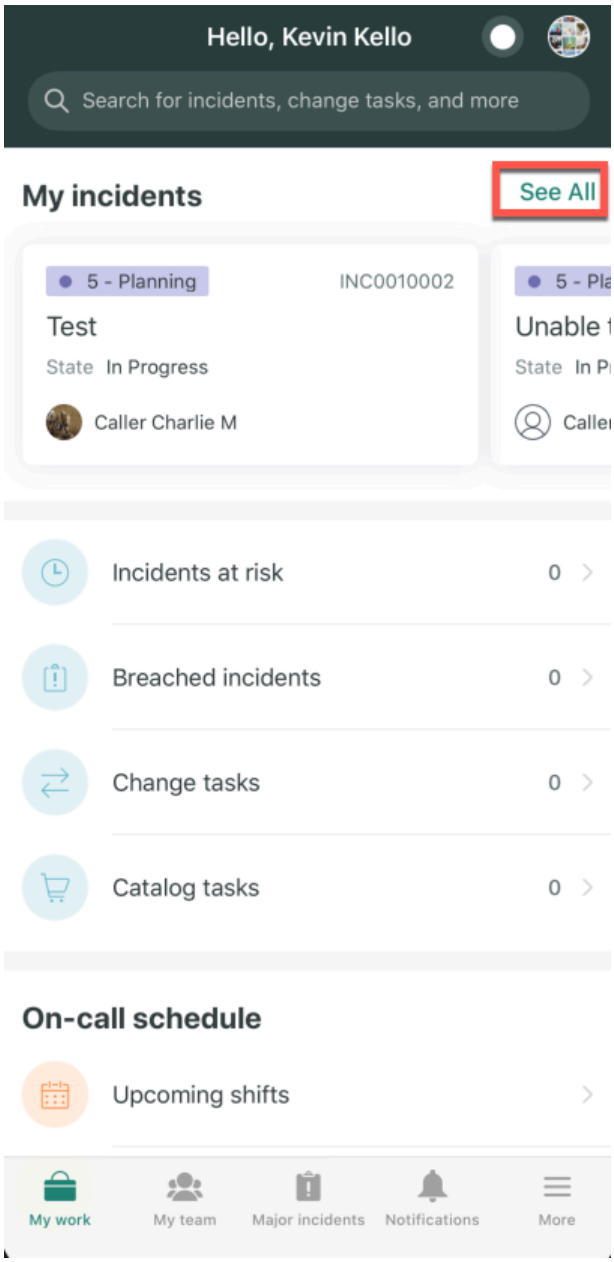
Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

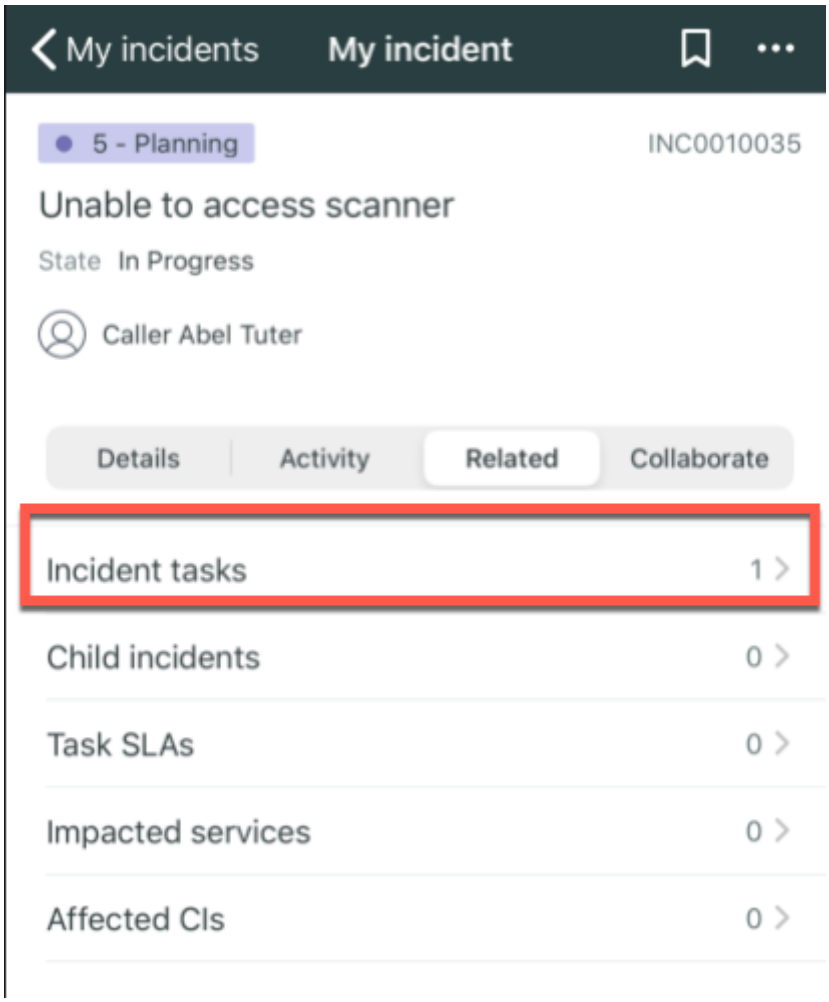


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Appuyez sur **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

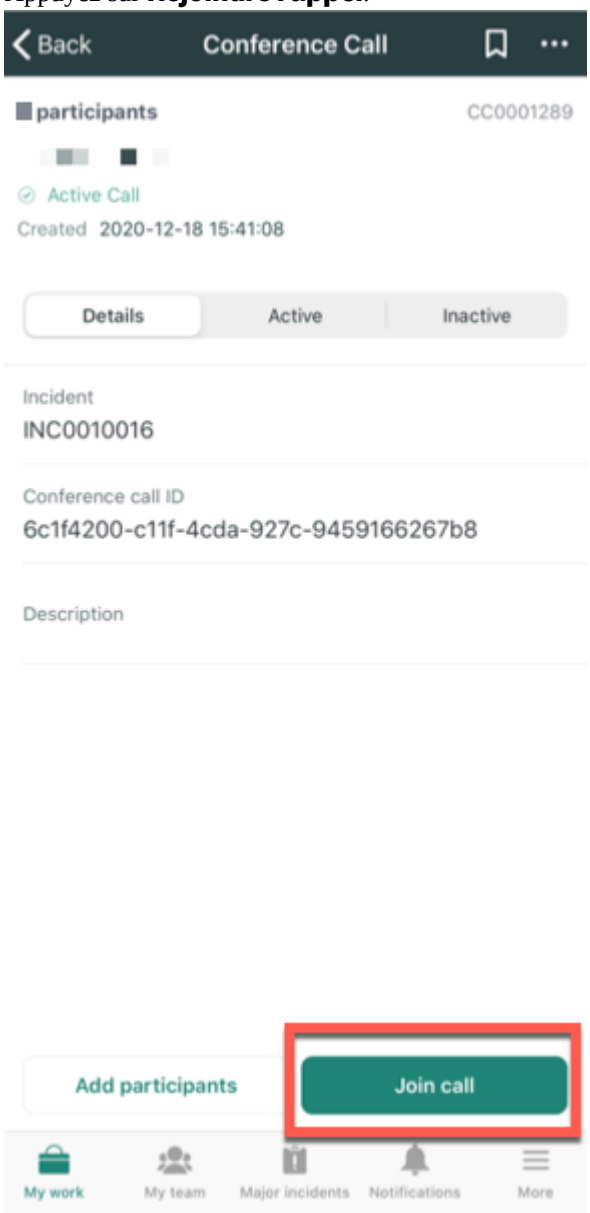


5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Appuyez sur **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actives**.
7. Appuyez sur la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Appuyez sur **Rejoindre l'appel**.



Afficher les participants actifs et inactifs dans la téléconférence

Vous pouvez afficher l'état des participants d'une téléconférence active.

Avant de commencer

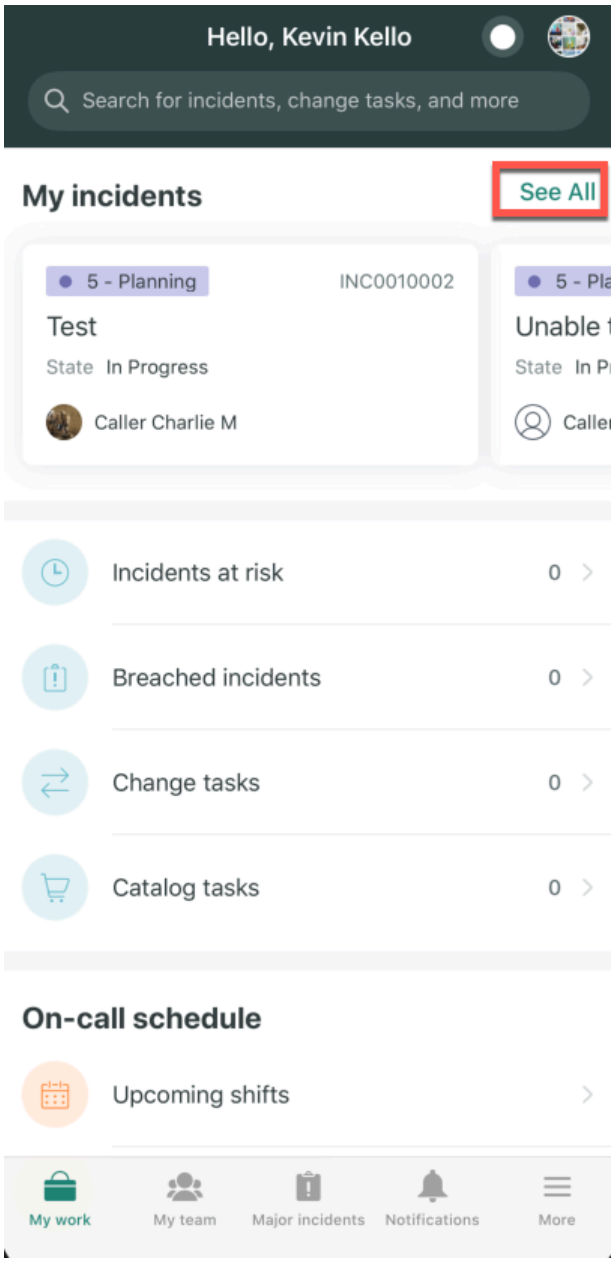
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

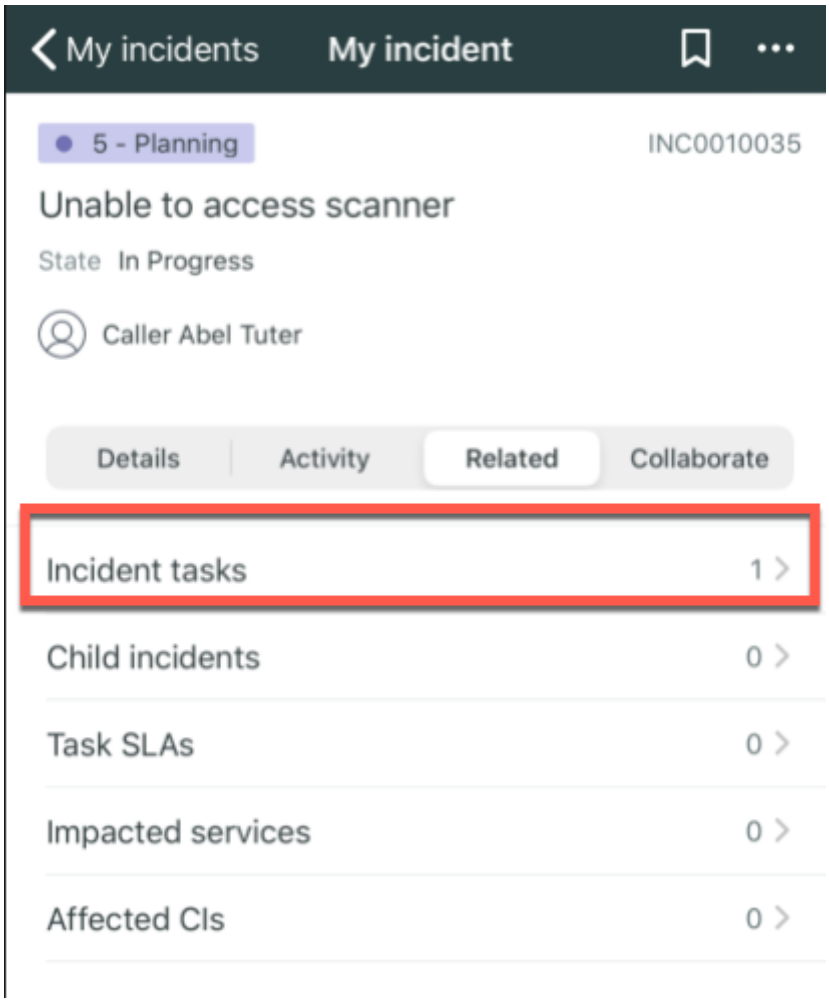


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Appuyez sur **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Appuyez sur **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actives**.
7. Appuyez sur la téléconférence.
8. Effectuez l'une des actions suivantes :

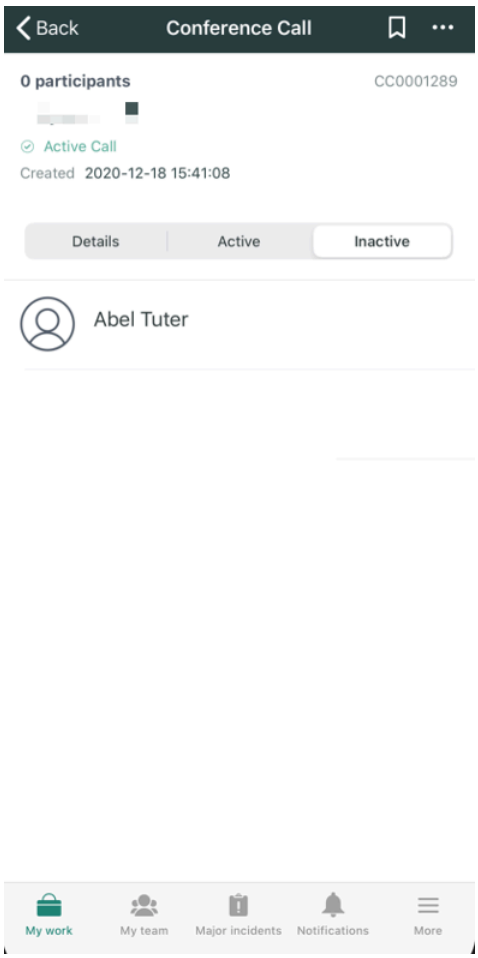
Afficher l'état des participants

Option	Action
Actifs	Appuyez sur **Actif** pour afficher les participants actifs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Action
Inactif	Appuyez sur **Inactif** pour afficher les participants inactifs



Terminer une téléconférence

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer

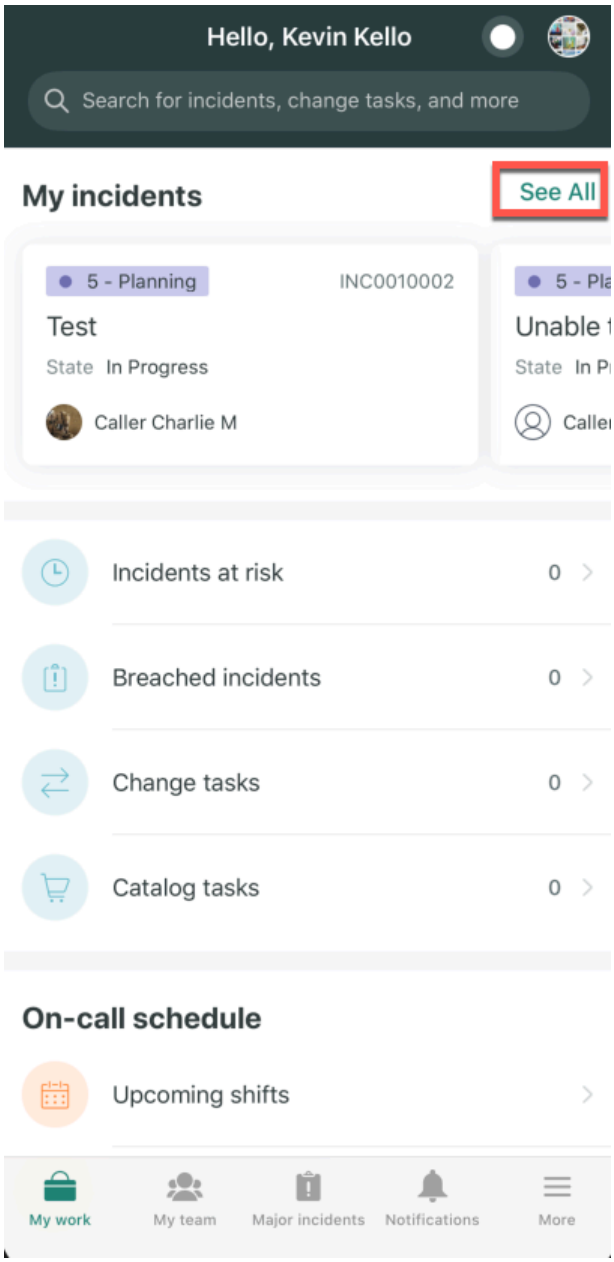
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

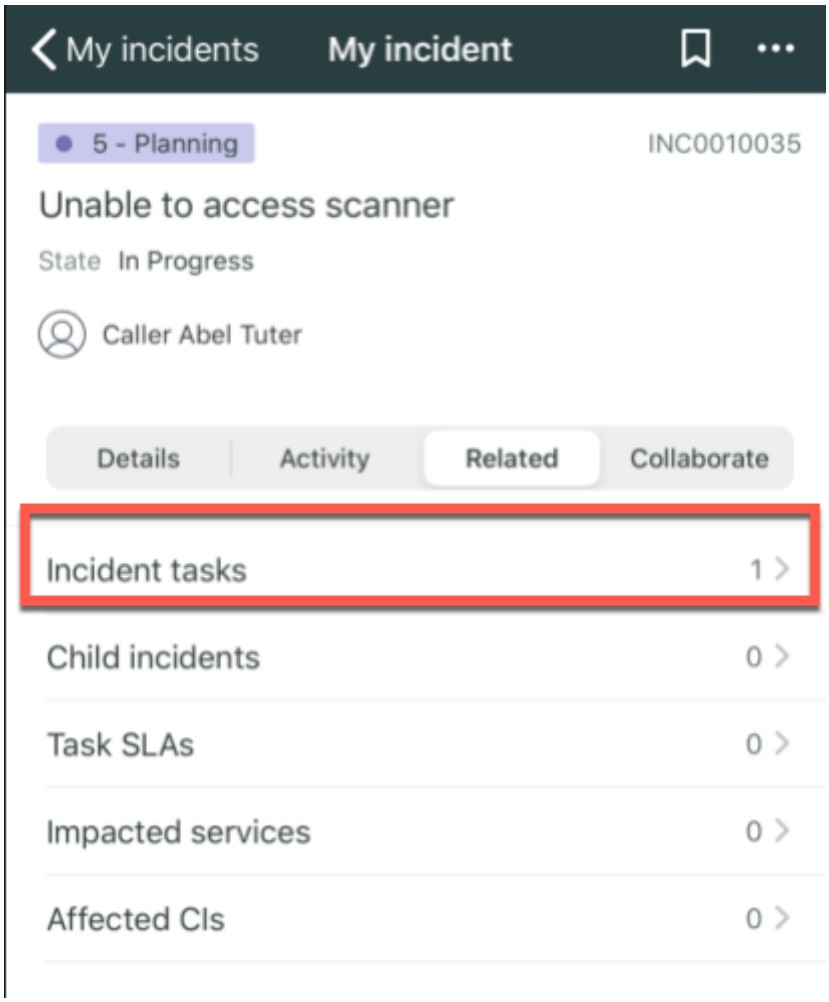


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Appuyez sur **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

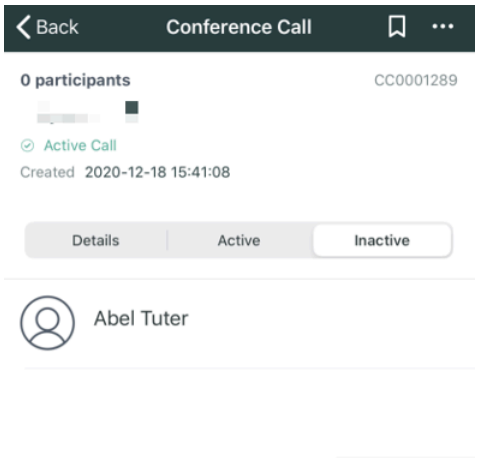
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

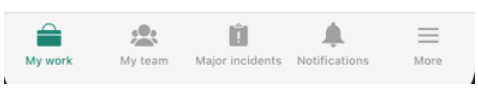


5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Appuyez sur **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actives**.
7. Appuyez sur la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





8. Appuyez sur ••• .
9. Appuyez sur **Mettre fin à l'appel**.

Incidents à risque

Affichez une liste des incidents à risque et traitez-les à partir de votre mobile.

Information associée

Traiter un incident à risque

Traiter un incident à risque

Travaillez sur un incident à risque à partir de votre mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : ITIL

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Résolvez, réaffectez l'incident ou ajoutez des commentaires à un incident qui vous est affecté.

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de Agent mobile ITSM, appuyez sur l'applet **Incidents à risque**.
   L'écran **Incidents à risque** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur l'écran **Incidents à risque** affichant la liste des incidents, faites glisser un incident vers la gauche pour ouvrir le menu.

4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ et appuyez sur .
Réaffecter	Utilisez cette action pour réaffecter un incident à un autre agent. Sur l'écran Réaffecter l'incident, appuyez sur le champ **Groupe d'affectation** pour modifier le groupe d'affectation, sélectionnez l'agent dans la liste du champ **Affecté à** et ajoutez les notes éventuelles dans les **Notes de travail**, puis appuyez sur pour soumettre.
Résoudre	Sur l'écran Résoudre l'incident, appuyez sur le champ **Code de résolution** et choisissez un code pour la résolution, ajoutez des notes dans le champ **Notes de résolution** et appuyez sur .

5. Sur l'écran **Incidents à risque**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et afficher plus de détails.
6. Sur l'écran **Incidents à risque**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer. ○ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône du menu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	pour réaffecter, modifier ou proposer l'incident comme incident majeur. ○ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ○ Résolvez l'incident après avoir ajouté un code de résolution et des notes à l'aide du bouton **Résoudre**.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *Record Video* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *Open Gallery* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *Take Photo* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *Attach File* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *Add Additional Comments* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *Add Work Notes* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident, telles que les incidents enfants, les SLA de tâche, les services impactés et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.
Onglet APPELS	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour *Add participants* ou pour *Join call*. Appuyez sur le menu en haut de la page de Téléconférence et appuyez sur **Terminer l'appel** pour terminer l'appel.

Incidents avec violation

Affichez une liste de tous les incidents de violation de votre groupe et prenez les mesures appropriées.

Traiter un incident de violation

Affichez et gérez l'incident de violation à partir du mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de Agent mobile ITSM, appuyez sur l'applet **Incident de violation**.
   L'écran **Incidents de violation** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents de violation** affichant la liste des incidents, faites glisser un incident vers la gauche pour ouvrir le menu.
4. Dans le menu, choisissez l'une des actions décrites dans la table.

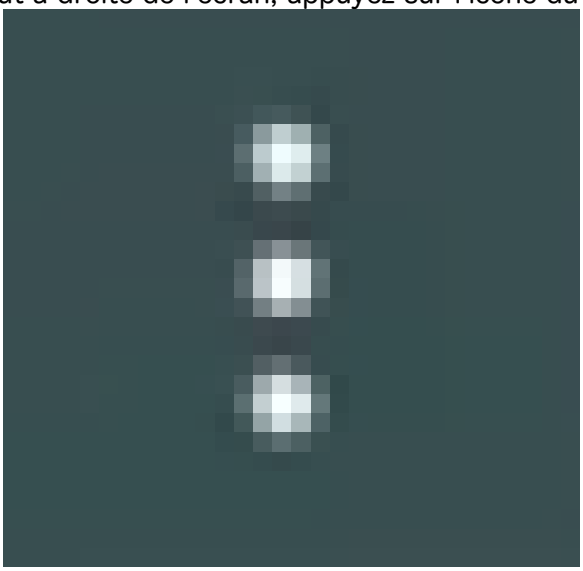
Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ et appuyez sur .
Réaffecter	Utilisez cette action pour réaffecter un incident à un autre agent. Sur l'écran Réaffecter l'incident, appuyez sur le champ **Groupe d'affectation** pour modifier le groupe d'affectation, sélectionnez l'agent dans la liste du champ **Affecté à** et ajoutez les notes éventuelles dans les **Notes de travail**, puis appuyez sur pour soumettre.
Résoudre	Sur l'écran Résoudre l'incident, appuyez sur le champ **Code de résolution** et choisissez un code pour la résolution, ajoutez des notes dans le champ **Notes de résolution** et appuyez sur .

5. Sur l'écran **Incidents de violation**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Incidents de violation**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	◦ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ◦ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône du menu  pour réaffecter, modifier ou proposer l'incident comme incident majeur. ◦ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ◦ Résolvez l'incident après avoir ajouté un code de résolution et des notes à l'aide du bouton **Résoudre**.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'+ pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *`Record Video`* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *`Open Gallery`* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *`Take Photo`* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *`Attach File`* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *`Add Additional Comments`* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *`Add Work Notes`* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident, telles que les incidents enfants, les SLA de tâche, les services impactés et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.
Onglet APPELS	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour `Add participants` ou pour `Join call`. Appuyez sur le menu en haut de la page de Téléconférence et appuyez sur `End call` pour terminer l'appel.

Tâches de changement

Affichez et travaillez sur les tâches de changement qui vous sont affectées. Vous pouvez afficher les détails, les activités et les autres tâches de changement connexes en un seul clic sur l'application Agent mobile ITSM.

Appuyez sur la carte pour accéder à toutes les tâches de changement qui vous sont affectées.

1. Vous pouvez filtrer la liste en fonction de vos critères définis.
2. Faites glisser vers la gauche pour ajouter des commentaires à la tâche ou fermer la tâche.
3. Sur l'écran **Tâches de changement**, appuyez sur n'importe quelle tâche pour afficher les détails, l'activité et les tâches de changement connexes. Vous pouvez ajouter des commentaires ou fermer une tâche à partir de cet écran.

Remarque :
chaque carte de tâche de changement vous indique la valeur de risque de la tâche. Par exemple : très élevé ou modéré.

Afficher les tâches du catalogue

Affichez une tâche de catalogue et ajoutez des commentaires dans le cadre de l'exécution de l'élément de catalogue.

Une tâche de catalogue est une tâche associée à l'élément de catalogue de services. Les tâches du catalogue sont utilisées pour se procurer des éléments et répondre aux demandes.

Appuyez sur la carte pour accéder à toutes les tâches du catalogue qui vous sont affectées.

1. Vous pouvez filtrer la liste en fonction de vos critères définis.
2. Faites glisser vers la gauche pour ajouter des commentaires ou fermer la tâche.
3. Sur l'écran **Tâches du catalogue**, appuyez sur n'importe quelle tâche pour afficher les détails ou l'activité de la tâche du catalogue. Vous pouvez uniquement ajouter des commentaires à partir de cet écran.

Afficher les équipes à venir avec Planification d'astreinte

Utilisez la fonctionnalité Mes tâches de l'application Agent mobile ITSM pour afficher les équipes à venir et demander des congés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'applet Planification d'astreinte pour afficher les équipes à venir et demander des congés. Vous pouvez également afficher les membres de votre groupe d'astreinte disponible.

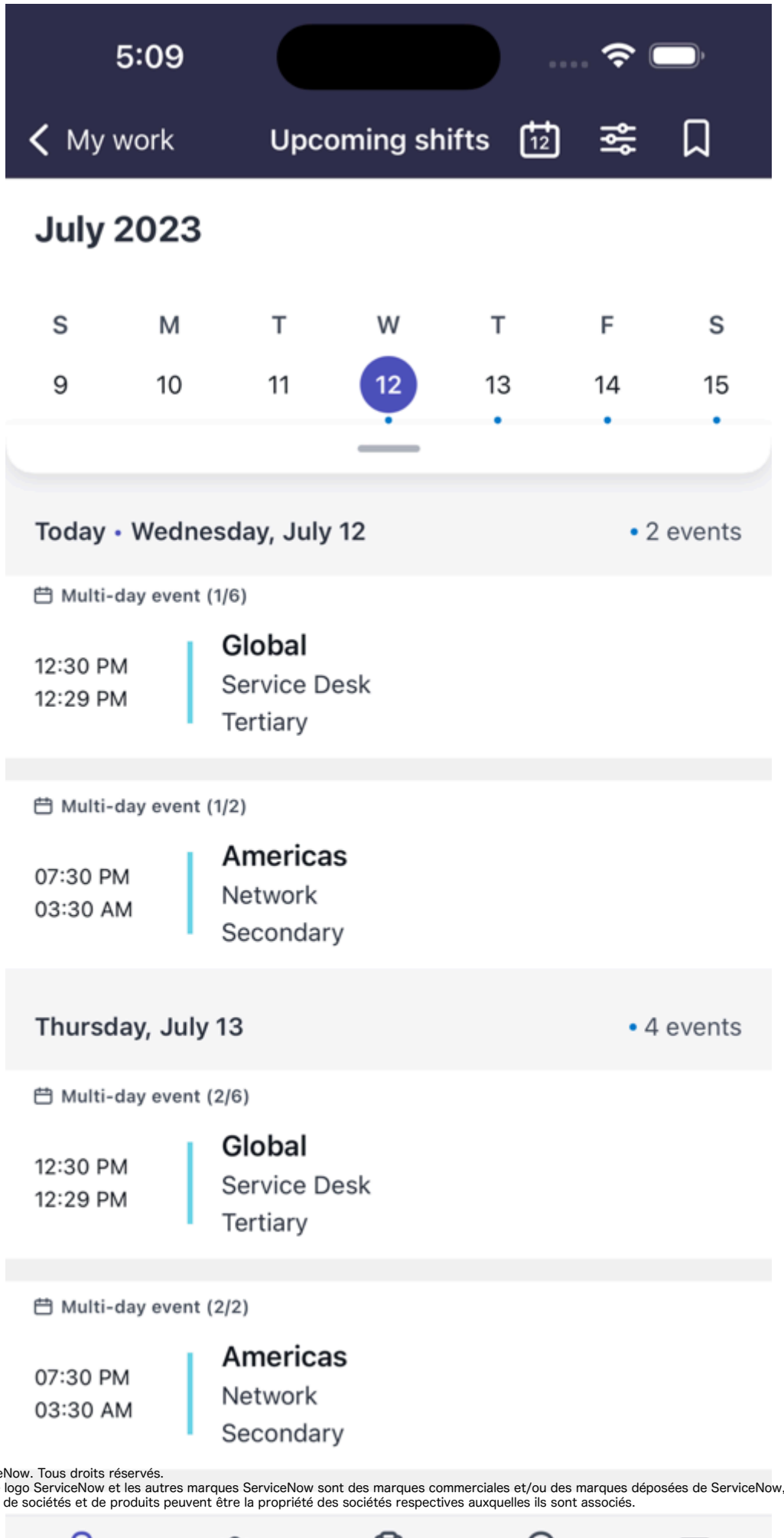
Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Équipes à venir**.

   Toutes les équipes à venir pour le mois en cours s'affichent. Les équipes sont regroupées en fonction du type d'événements. Les événements d'une journée s'affichent en haut de la page, suivis des événements de plusieurs jours et des événements de courte durée, triés en fonction de l'heure de création de l'événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Appuyez sur une carte d'équipe pour afficher les détails suivants de l'équipe :
   - Nom
   - Groupe
   - Liste
   - Heure de début
   - Heure de fin
   - Durée
   - Type
4. Balayez la carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur **Demander un congé**.
5. Sur le formulaire Demander un congé, saisissez les détails suivants et appuyez sur **Envoyer** pour terminer la demande de congé :
   - Groupe
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture proposée
   - Notes

Demander un congé avec Planification d'astreinte

Dans l'onglet **Demandes de congé**, consultez la liste des demandes de congé divisée entre les demandes en attente et les demandes terminées.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Demandes de congé**.
   La liste des demandes de congé s'affiche. Cette liste est divisée entre les demandes en cours et les demandes terminées.
3. Appuyez sur l'icône de filtre ( ) pour consulter des demandes de congé spécifiques.
4. Appuyez sur l'icône de menu ( ) et sélectionnez **Demander un congé**.
5. Renseignez les champs suivants du formulaire Demander un congé :
   - Groupe
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture proposée
   - Notes
6. Appuyez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les membres du groupe d'astreinte

Affichez les membres d'astreinte de votre groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Qui est d'astreinte**.
   Tous les groupes disponibles s'affichent.
3. Sélectionnez un groupe et appuyez sur **Soumettre**.

Gérer les équipes et les incidents à l'aide de l'applet Mon équipe

Accédez facilement au travail des groupes que vous gérez et obtenez un aperçu de leurs activités.

Avec l'applet Mon équipe, en tant que gestionnaire de groupe, vous pouvez :

- Accéder facilement aux incidents non affectés de votre groupe et trier rapidement le travail.
- Donner suite aux demandes de congé présentées par votre équipe.
- Examiner tout conflit d'astreinte ou tout écart dans un calendrier et prévoir une couverture appropriée.
- Accéder à des tableaux de bord pour obtenir des informations comme MTTR, CSAT, etc. pour vos groupes.

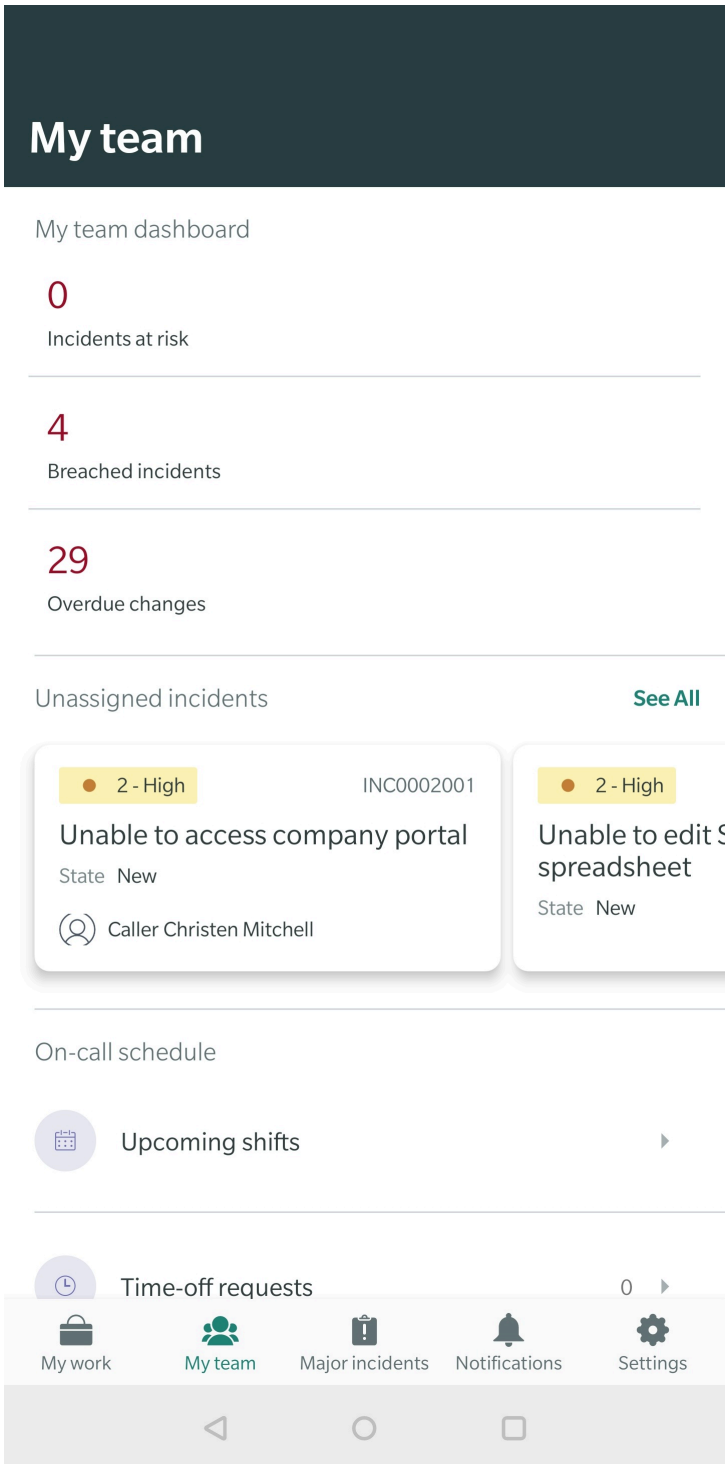
Tableau de bord Mon équipe

En tant que gestionnaire de groupe, avec le tableau de bord Mon équipe, obtenez des informations sur les données, telles que les incidents à risque, les incidents de violation ou les changements en retard.

Appuyez sur les sections pour traiter les incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

Changements en retard

Changements en retard

Travailler sur les changements en retard de votre équipe

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur le tableau de bord Mon équipe, appuyez sur les **changements en retard** dans l'applet.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Changements en retard** affichant la liste des incidents, faites glisser un incident vers la gauche pour ouvrir le menu.
4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez des notes de travail sur le changement dans ce champ et appuyez sur .
Annuler le changement	Utilisez cette action pour annuler la modification. Indiquez un motif dans le champ **Motif** et appuyez sur l'.

5. Sur l'écran **Changements en retard**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Demande de changement**, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer. ○ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ○ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ○ Utilisez cette action pour annuler la modification. Indiquez un motif dans le champ **Motif** et appuyez sur l'.
Onglet PLANIFICATION	Afficher les détails de la planification comme le plan d'implémentation, l'analyse des risques et de l'impact et le plan de retour en arrière pour le changement sur cet écran
Appels	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour *`Add participants`* ou pour *`Join call`*.

Incidents non affectés

Utilisez l'applet Incidents non affectés pour affecter, réaffecter ou modifier un incident ou le promouvoir en incident majeur.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de groupe

Traduction automatique

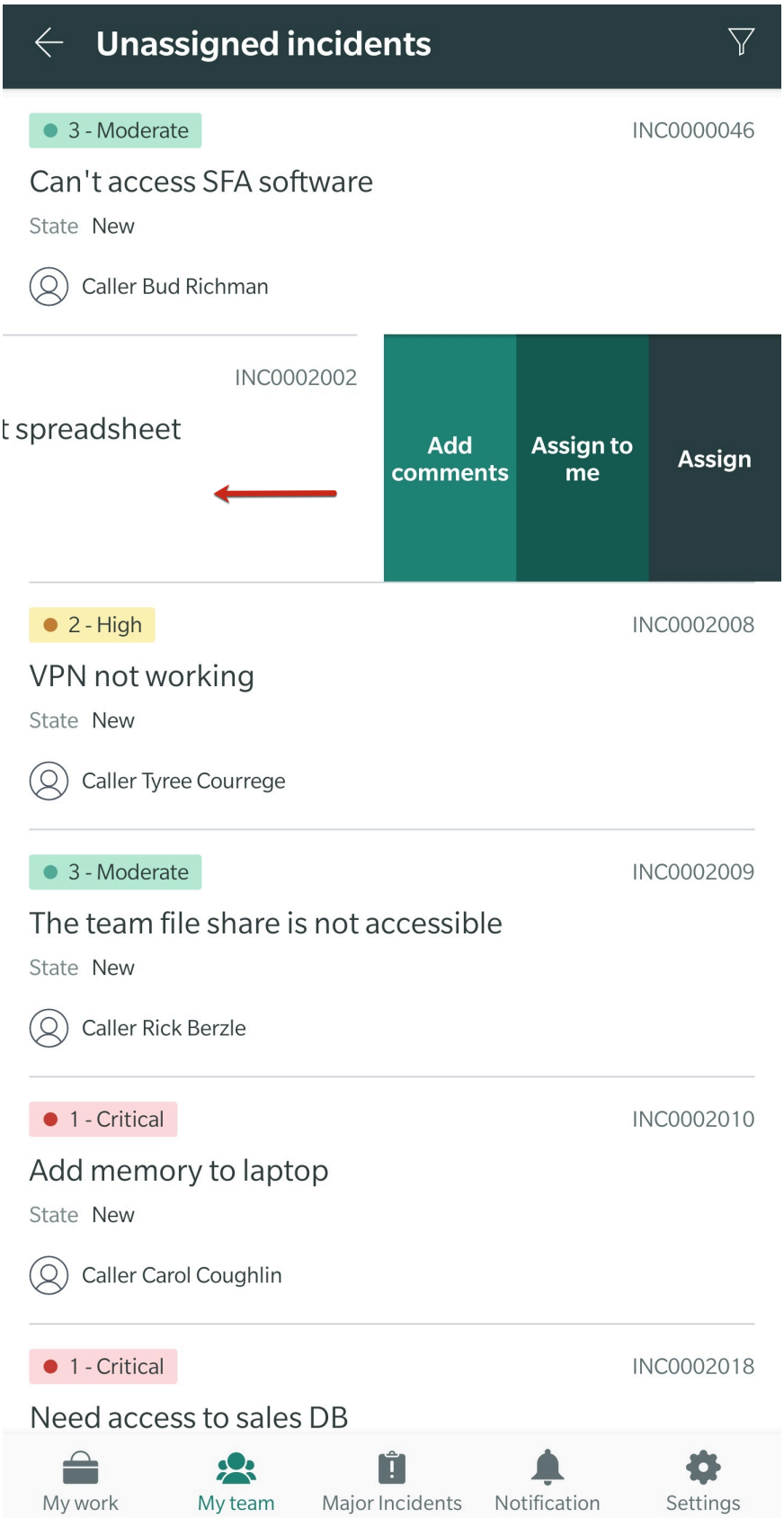
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil Mon équipe, appuyez sur **Voir tout** sur l'applet **Incidents non affectés**.
   L'écran **Incidents non affectés** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents non affectés** avec la liste des incidents, faites glisser vers la gauche sur un incident pour ouvrir le menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

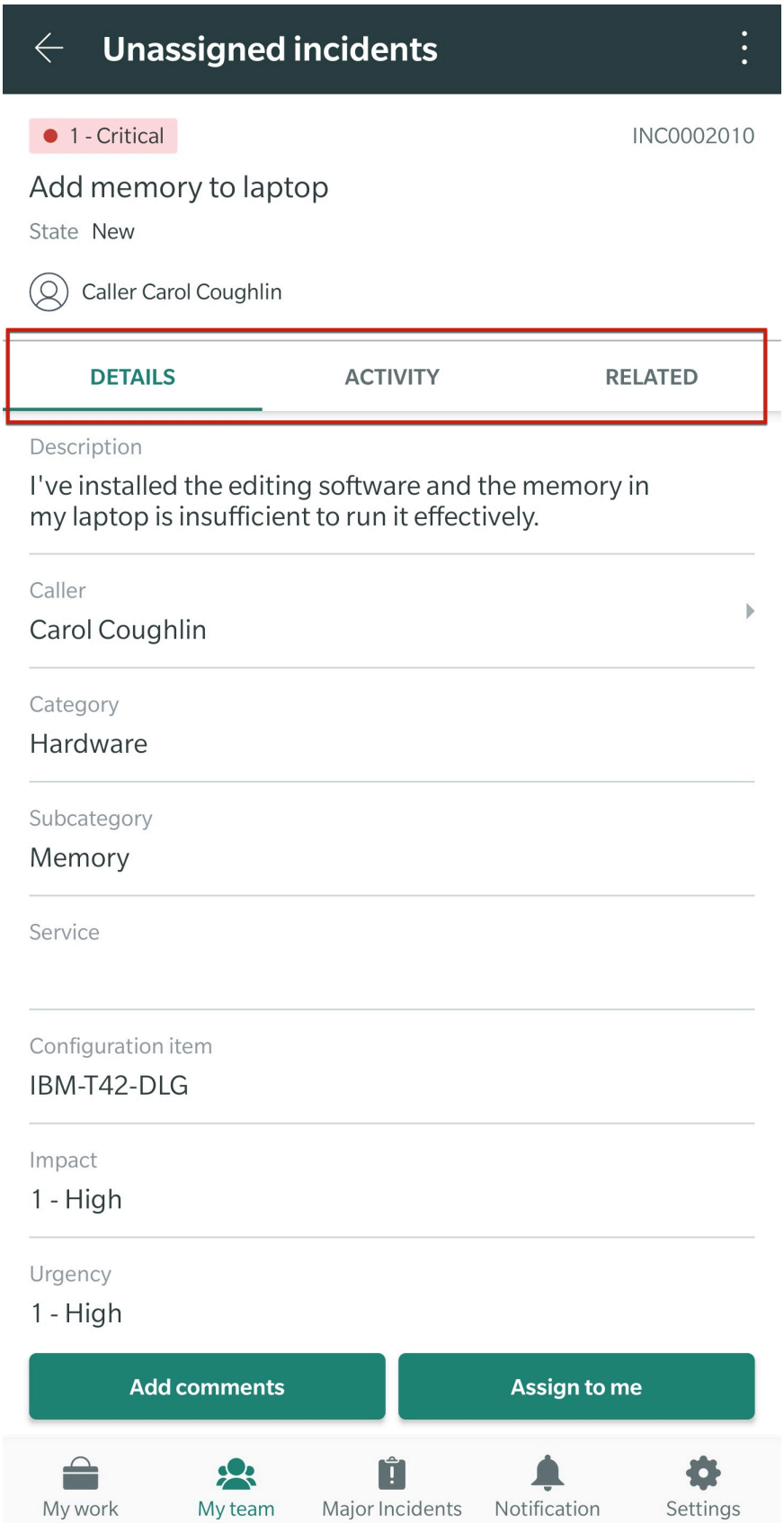
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sur l'écran **Incidents non affectés**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Incidents non affectés**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les équipes à venir avec Planification d'astreinte

En tant que gestionnaire Planification d'astreinte, consultez le calendrier de votre équipe et intervenez sur les activités, comme l'approbation des demandes de congés et la mise à disposition d'une couverture.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM, puis appuyez sur **Mon équipe**.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Équipes à venir**.
   Toutes les équipes à venir pour le mois en cours s'affichent. Les équipes sont regroupées en fonction du type d'événements. Les événements d'une journée s'affichent en haut de la page, suivis des événements de plusieurs jours et des événements de courte durée, triés en fonction de l'heure de création de l'événement.
3. Appuyez sur une carte d'équipe pour afficher les détails de l'équipe.
4. Appuyez sur **Demander un congé** et renseignez les informations suivantes :
   - Groupe
   - Membre
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture proposée
   - Notes
5. Appuyez sur **Soumettre**.
6. Appuyez sur **Fournir une couverture** et renseignez les informations suivantes :
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture
7. Appuyez sur **Soumettre**.
8. Dans **Équipes à venir**, faites glisser la carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur **Demander un congé** pour accéder au formulaire Demande de congé.
9. Dans **Équipes à venir**, faites glisser la carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur **Fournir une couverture** pour accéder au formulaire Fournir une couverture.

Gérer les demandes de congé avec Planification d'astreinte

Utilisez l'onglet **Demandes de congé** pour approuver ou rejeter la demande de congé que vous avez reçue.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_Manager

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM, puis appuyez sur **Mon équipe**.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Demandes de congé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste des demandes de congé s'affiche. Cette liste est divisée entre les demandes en cours et les demandes terminées.

3. Vous pouvez **approuver** ou **rejeter** les demandes de congé que vous avez reçues.

> **Remarque :**
> Ajoutez un motif en cas de rejet d'une demande de congé.

4. Appuyez sur l'icône de filtre ( ) pour consulter des demandes de congé spécifiques.
5. Appuyez sur l'icône de menu ( ) et sélectionnez **Demander un congé** pour accéder au formulaire Demande de congé.
6. Renseignez les champs obligatoires du formulaire et appuyez sur **Soumettre**.

Gérer les écarts et les conflits avec Planification d'astreinte

Résolvez tous les écarts et conflits relatifs aux équipes de votre groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM, puis appuyez sur **Mon équipe**.
2. Sous l'onglet **Planification d'astreinte**, appuyez sur **Gaps and conflicts** (Écarts et conflits).
   La liste de tous les écarts et conflits relatifs aux équipes de votre groupe s'affiche.
3. Appuyez sur un jour du mois pour afficher tous les écarts et conflits relatifs aux équipes de ce jour.
4. Appuyez sur une carte d'équipe pour consulter les écarts et conflits relatifs à cette équipe.
5. Faites glisser une carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur **Fournir une couverture** pour fournir ou remplacer une couverture, supprimer une couverture et gérer une équipe.
6. Dans le formulaire Gaps and conflicts (Écarts et conflits), appuyez sur **Fournir une couverture** pour gérer la couverture d'un écart dans l'équipe.

Mesures des performances

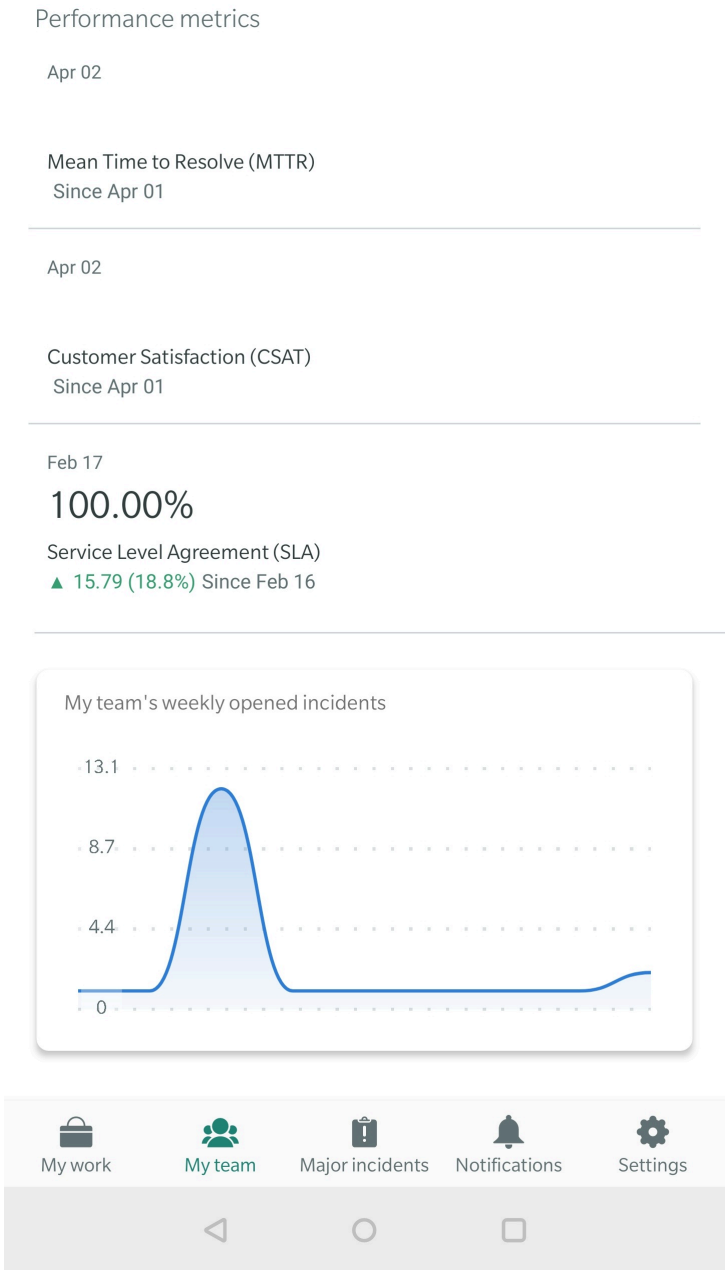
Accédez aux données de performances de votre équipe directement à partir de votre mobile avec l'application Agent mobile ITSM.

En tant que gestionnaire de groupe, aidez-vous du tableau de bord Mon équipe et obtenez des informations sur le travail des groupes que vous gérez en accédant à des mesures telles que MTTR (délai moyen de résolution), CSAT, SLA en violation et ainsi de suite.

Affichez également la représentation graphique des incidents déclarés en une semaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Gérer les incidents majeurs à l'aide de l'applet Incident majeur

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez rapidement examiner les incidents majeurs actifs ou les incidents majeurs proposés et y donner suite.

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez également consulter et accéder aux téléconférences en cours pour les incidents majeurs en cours, avec la possibilité de commencer, de rejoindre ou de terminer les téléconférences.

L'application des incidents majeurs contient les applets et les dossiers tels que présentés dans la table ci-dessous.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applets de gestion des incidents majeurs

Applet/Dossier	Description
Incidents majeurs actifs	Consultez, filtrez et intervenez en cas d'incidents majeurs actifs.
Candidats aux incidents majeurs	Examinez les incidents qui sont proposés comme incidents majeurs et ajoutez des commentaires.
Incidents majeurs résolus	Consultez les incidents majeurs résolus et ajoutez des commentaires.
Tableau de bord d'incident majeur	Obtenez un aperçu des incidents majeurs sur lesquels votre groupe a travaillé, comme le nombre d'incidents majeurs, le temps moyen pour les identifier et le temps moyen pour les résoudre.
Mesures des performances	Consultez un graphique non interactif des incidents majeurs ouverts par semaine.

Incidents majeurs actifs

Consultez la liste des incidents associés, les détails d'un incident majeur et les activités relatives à un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire d'incidents majeurs

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de l'Agent, appuyez sur **Voir tout** dans l'applet **Incidents majeurs actifs**.
   L'écran **Incidents majeurs actifs** s'ouvre sur une liste d'incidents majeurs.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents majeurs actifs** avec la liste des incidents, faites glisser vers la gauche sur un incident pour ouvrir le menu.
4. Appuyez successivement sur **Ajouter des commentaires** pour ajouter des commentaires ou des notes de travail supplémentaires sur l'incident dans ce champ et sur l'icône Envoyer ( ).
5. Appuyez sur **Résoudre** pour résoudre l'incident majeur en ajoutant le **code de résolution** et les **notes de résolution**.
6. Sur l'écran **Incidents majeurs actifs**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
7. Utilisez le menu en haut de l'écran pour effectuer des actions rapides.

   Les actions rapides disponibles pour un incident majeur actif sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affecter à quelqu'un : affectez l'incident majeur à une personne d'un groupe d'affectation approprié.
- Résoudre : ajoutez un code de résolution et des notes de résolution, puis appuyez sur l'icône Envoyer ( ) pour résoudre l'incident.
- Ajouter des commentaires : ajoutez des commentaires ou des notes de travail supplémentaires pour l'incident majeur et appuyez sur l'icône Envoyer ( ) pour ajouter ces commentaires à l'enregistrement.

8. Sur l'écran **Incidents majeurs actifs**, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter ( ) pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *`Record Video`* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *`Open Gallery`* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *`Take Photo`* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *`Attach File`* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *`Add Additional Comments`* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *`Add Work Notes`* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet TÂCHES	Affichez la liste de toutes les tâches associées à l'incident. Balayez une tâche associée vers la gauche pour **fermer la tâche** ou **répéter** à une période ultérieure.
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident majeur, telles que les incidents enfants, les services impactés, les pannes et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.

Candidats aux incidents majeurs

Consultez la liste des candidats aux incidents majeurs et ajoutez des commentaires aux incidents proposés comme incidents majeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Examiner et travailler sur un candidat aux incidents majeurs

Examiner et travailler sur un candidat aux incidents majeurs

Consultez la liste des candidats aux incidents majeurs et ajoutez des commentaires aux incidents proposés comme incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire d'incidents majeurs

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de l'Agent, appuyez sur **Voir tout** sur l'applet **Candidats aux incidents majeurs**. L'écran **Candidats aux incidents majeurs** s'ouvre sur une liste des candidats aux incidents majeurs.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Candidats aux incidents majeurs**, balayez un incident vers la gauche pour afficher l'ensemble des actions rapides.
   a. Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ.
   b. Appuyez sur **Rejeter**, indiquez les raisons du rejet dans les notes de travail et appuyez sur l'icône d'envoi ( ) pour traiter le rejet.
   c. Appuyez sur **Promouvoir**, indiquez une raison de la promotion de l'incident comme incident majeur, décrivez l'impact sur l'entreprise, puis appuyez sur l'icône d'envoi ( ).
4. Sur l'écran **Candidats aux incidents majeurs**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir.
5. Utilisez l'icône du menu supérieur mobile ( ) en haut de l'écran pour effectuer des actions rapides.

   Les actions rapides disponibles pour un candidat aux incidents majeurs actif sont les suivantes :

   - Affecter à moi-même : appuyez sur cette action rapide pour vous affecter le candidat aux incidents majeurs. Vous pouvez utiliser les boutons **Rejeter** ou **Promouvoir** pour une action appropriée.
   - Affecter à quelqu'un : affectez l'incident majeur à une personne d'un groupe d'affectation approprié.
   - Résoudre : ajoutez un code de résolution et des notes de résolution, puis appuyez sur l'icône Envoyer ( ) pour résoudre l'incident.
   - Ajouter des commentaires : ajoutez des commentaires ou des notes de travail supplémentaires pour l'incident majeur et appuyez sur l'icône d'envoi ( ) pour ajouter ces commentaires à l'enregistrement.
6. Sur l'écran **Candidats aux incidents majeurs**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Candidats aux incidents majeurs

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter (+) pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *`Record Video`* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *`Open Gallery`* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *`Take Photo`* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *`Attach File`* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *`Add Additional Comments`* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *`Add Work Notes`* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet LISTE CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident majeur, telles que les incidents enfants, les services impactés, les pannes et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.

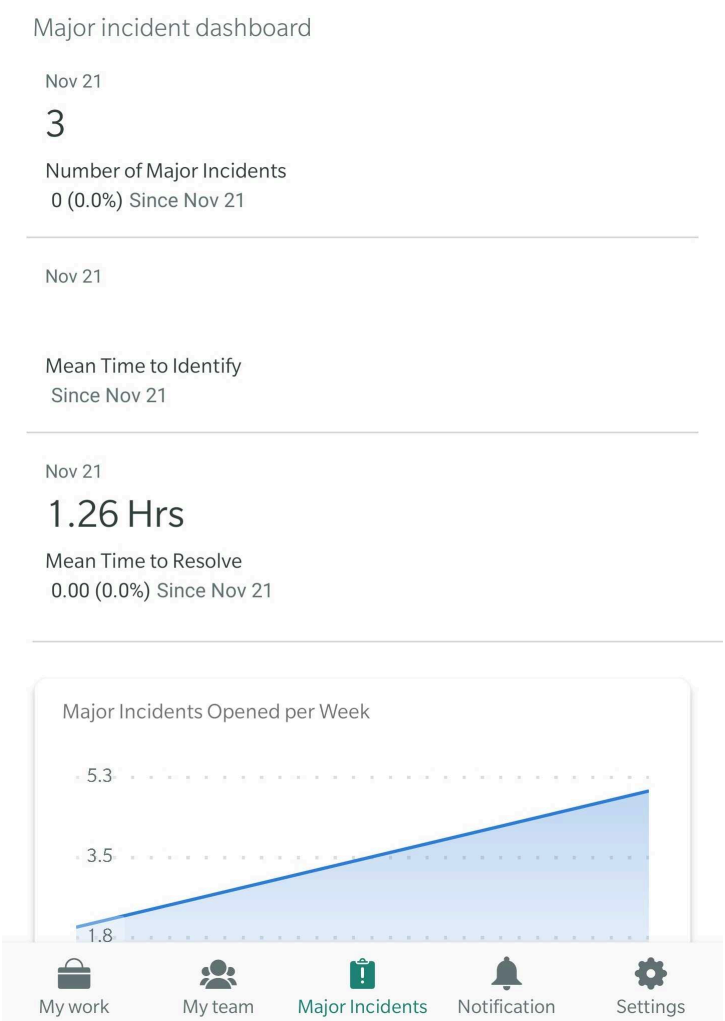
Tableau de bord d'incident majeur

Examinez en un coup d'œil les informations sur les incidents majeurs depuis votre mobile.

Le tableau de bord Incidents majeurs de l'application fournit des informations sur le nombre d'incidents majeurs, le temps moyen pour identifier un incident comme étant majeur et le temps moyen pour le résoudre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Appuyez sur l'une des zones pour ouvrir une représentation graphique détaillée des informations associées. Vous pouvez également faire défiler l'écran vers la gauche ou la droite pour afficher les informations relatives à un autre jour ou à une autre semaine.

Collaborer avec des incidents majeurs

Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident majeur à partir de l'application Agent mobile ITSM.

Vous devez ajouter la prise en charge du lien profond pour Agent mobile ITSM sur Mobile Studio. Pour en savoir plus sur l'ajout de la prise en charge du lien profond, consultez la rubrique Ajouter une prise en charge du lien profond à Agent mobile ITSM.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec l'appelant à partir d'un incident majeur

Lancez une conversation de messagerie instantanée à partir d'un enregistrement d'incident majeur pour discuter de la résolution du problème.

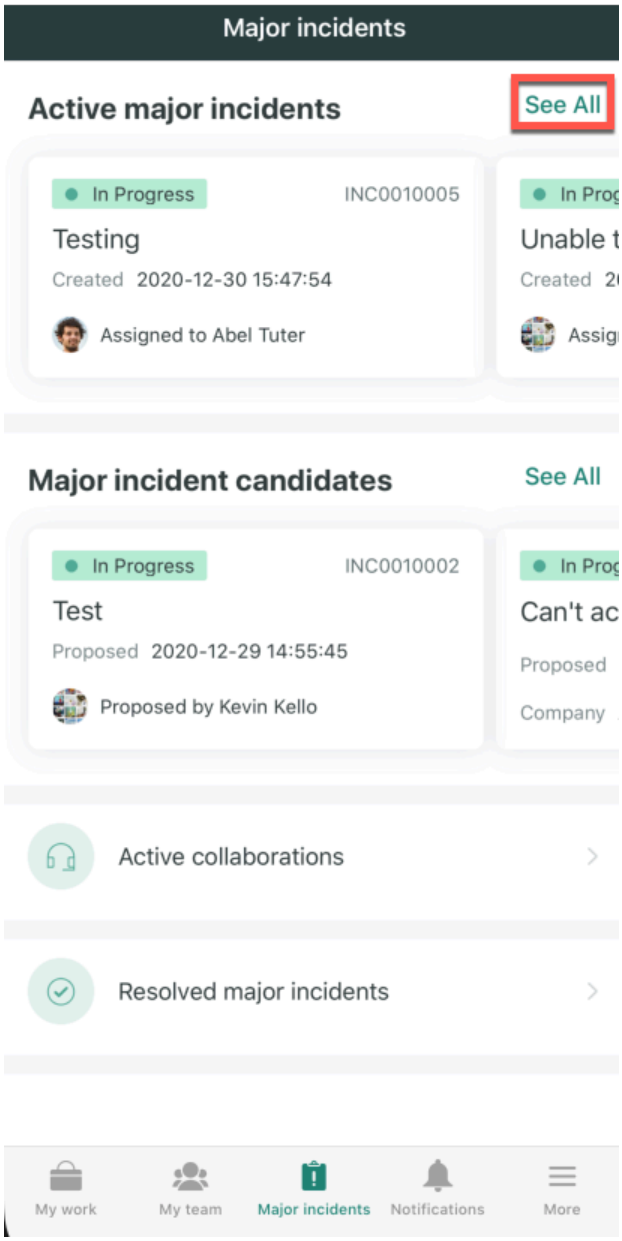
Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

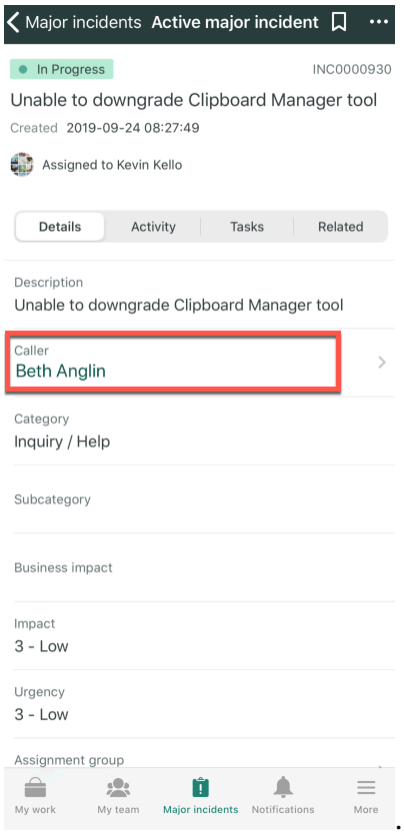
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Appuyez sur l'onglet **Incidents majeurs**, puis appuyez sur **Tout voir**.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident majeur sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Appelant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



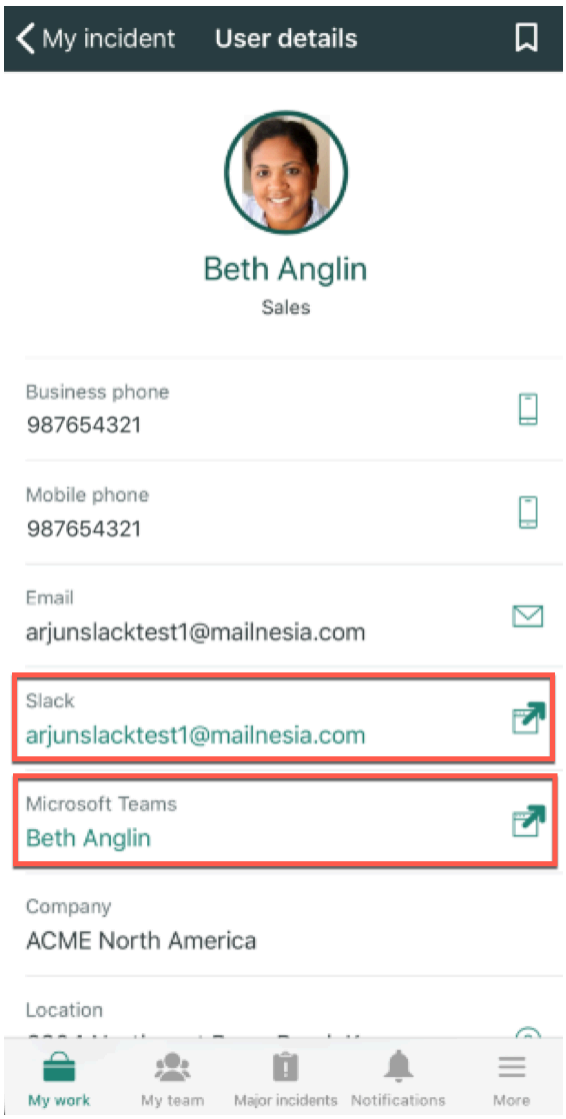
5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Incident majeur

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le contact Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le contact Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
les contacts Slack et Microsoft Teams sont affichés uniquement si l'appelant dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec le groupe d'affectation à partir d'un incident majeur

Lancez une conversation de messagerie instantanée avec le groupe d'affectation à partir d'un enregistrement d'incident majeur pour discuter de la résolution du problème.

Avant de commencer

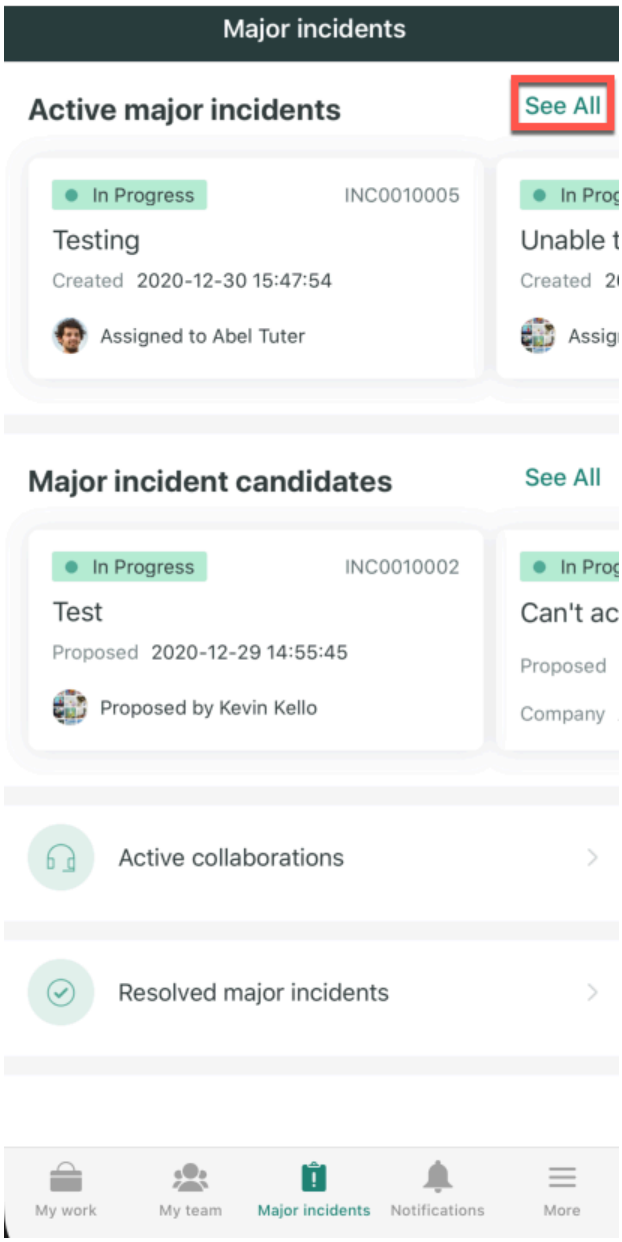
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Appuyez sur l'onglet **Incidents majeurs**, puis appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

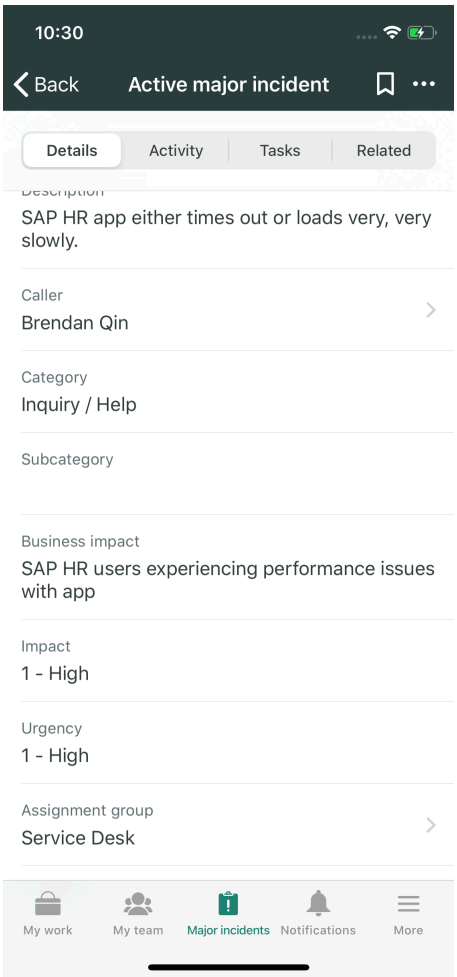
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident majeur sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



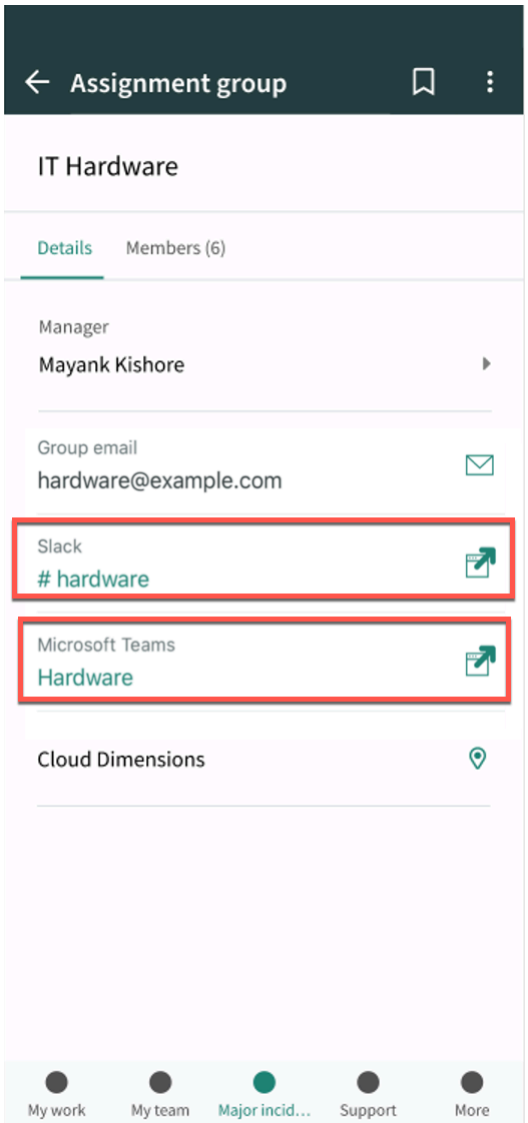
5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Groupe d'affectation

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le groupe d'affectation Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le groupe d'affectation Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
le contact du groupe d'affectation Slack et Microsoft Teams est affiché uniquement si le groupe d'affectation dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Vous pouvez également interagir avec un utilisateur à partir du groupe d'affectation. Appuyez sur le groupe d'affectation, puis appuyez sur un utilisateur et sélectionnez Slack ou Microsoft Teams pour lancer une conversation.

Afficher les collaborations actives

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez afficher toutes les collaborations actives pour les incidents majeurs.

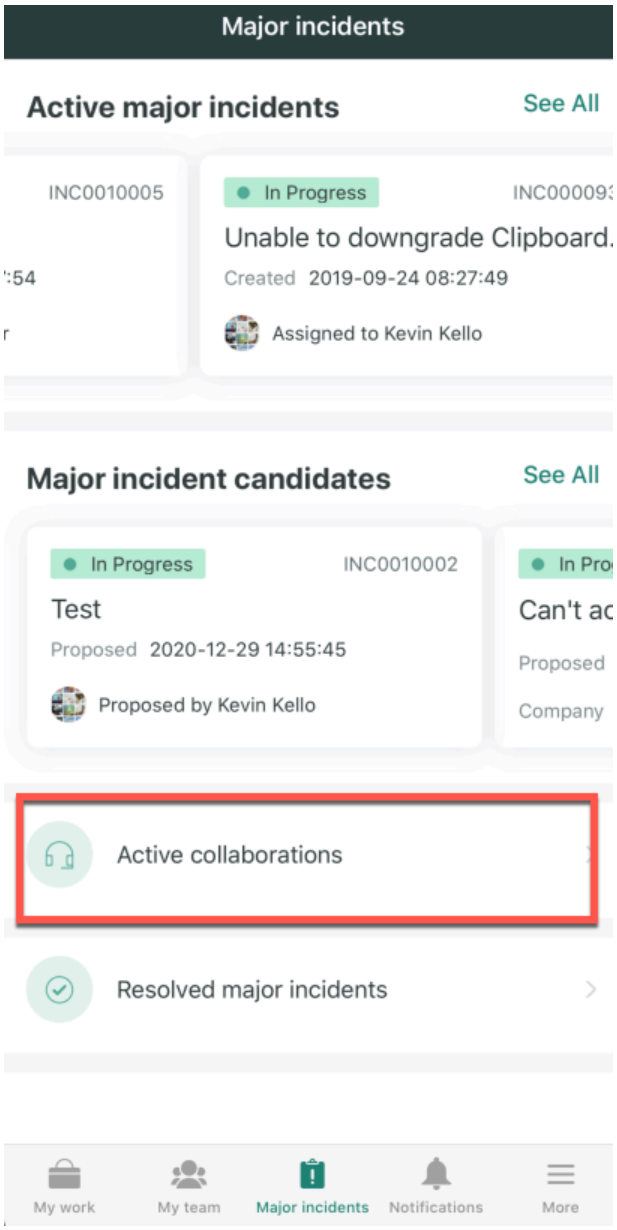
Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Appuyez sur l'onglet **Incidents majeurs**.
3. Appuyez sur **Collaborations actives**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



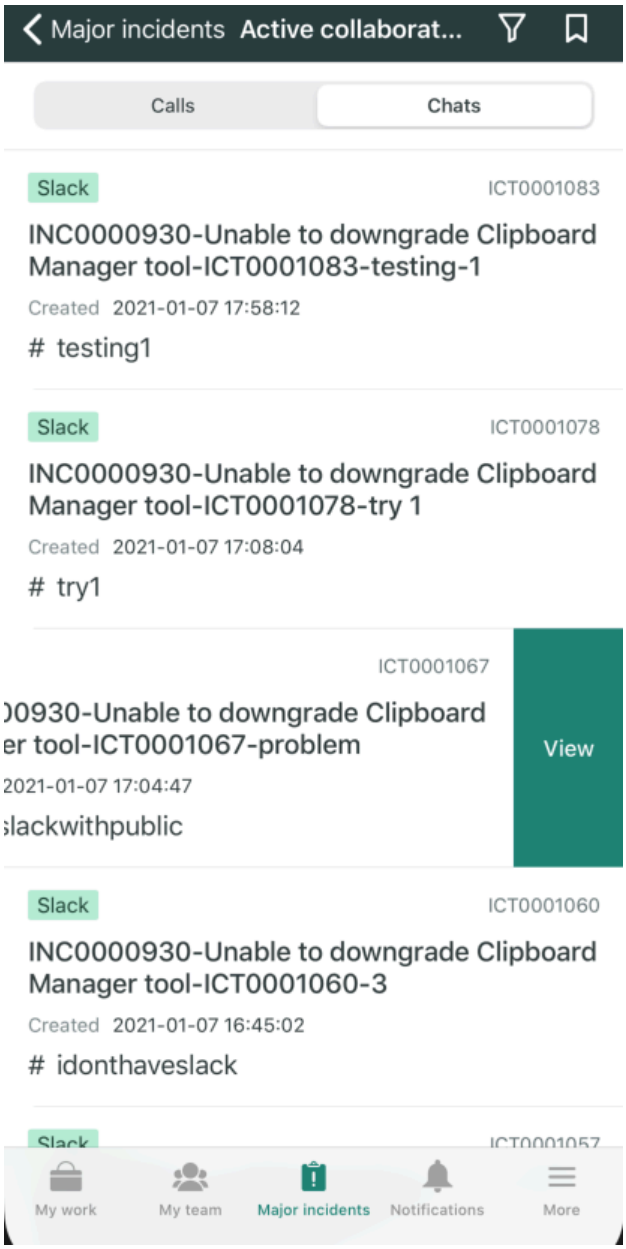
4. Effectuez l'une des actions suivantes :

Afficher les collaborations actives

Option	Action
Appels	Affichez les collaborations téléphoniques actives.
Messageries instantanées	Appuyez sur **Messageries instantanées** pour afficher les collaborations de messagerie instantanée actives.

Traduction automatique

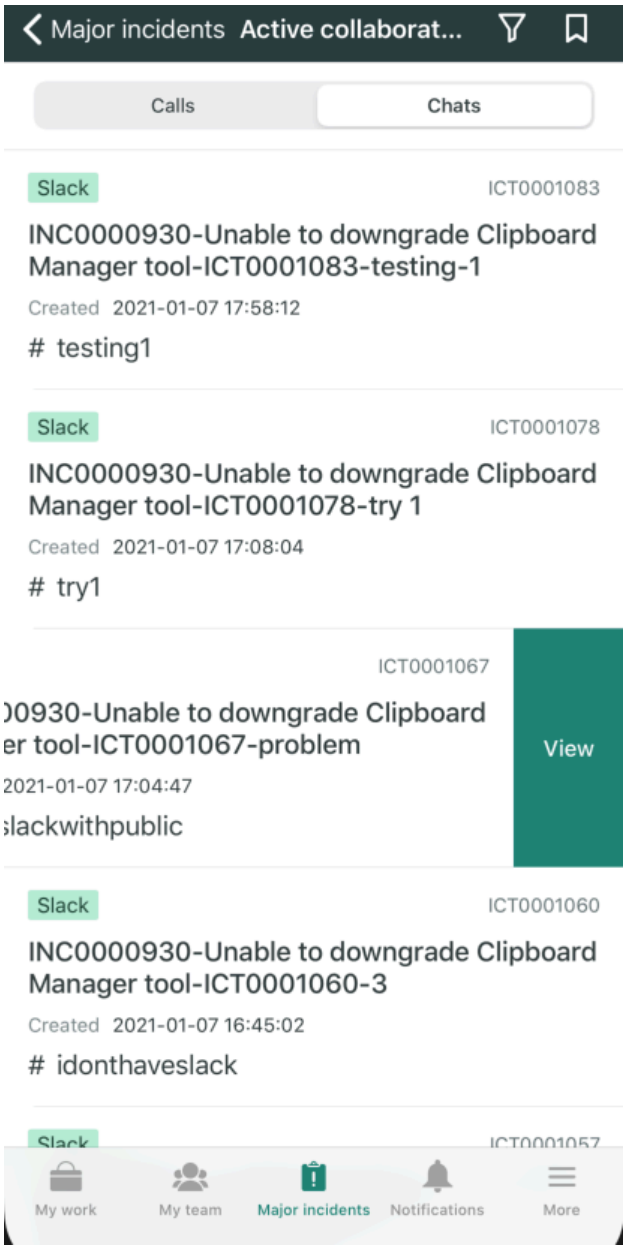
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Faites glisser l'écran et appuyez sur **Afficher** pour afficher la conversation dans l'application respective.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Chaque collaboration affiche les éléments suivants :

- Application : Slack/Microsoft Teams
- Titre de la collaboration
- Date et horodatage de création de l'incident
- Nom du canal : le canal identifié par « # » est un canal public. Tous les utilisateurs peuvent afficher la conversation. Le canal qui ne contient pas de « # » est un canal privé. Ce canal n'est pas accessible aux utilisateurs publics. Seuls les collaborateurs peuvent afficher la conversation de messagerie instantanée.

Ajouter des participants à une téléconférence à partir d'un incident majeur

Ajoutez des participants à une téléconférence active à partir d'un enregistrement d'incident majeur afin de discuter de la résolution de l'incident majeur.

Avant de commencer

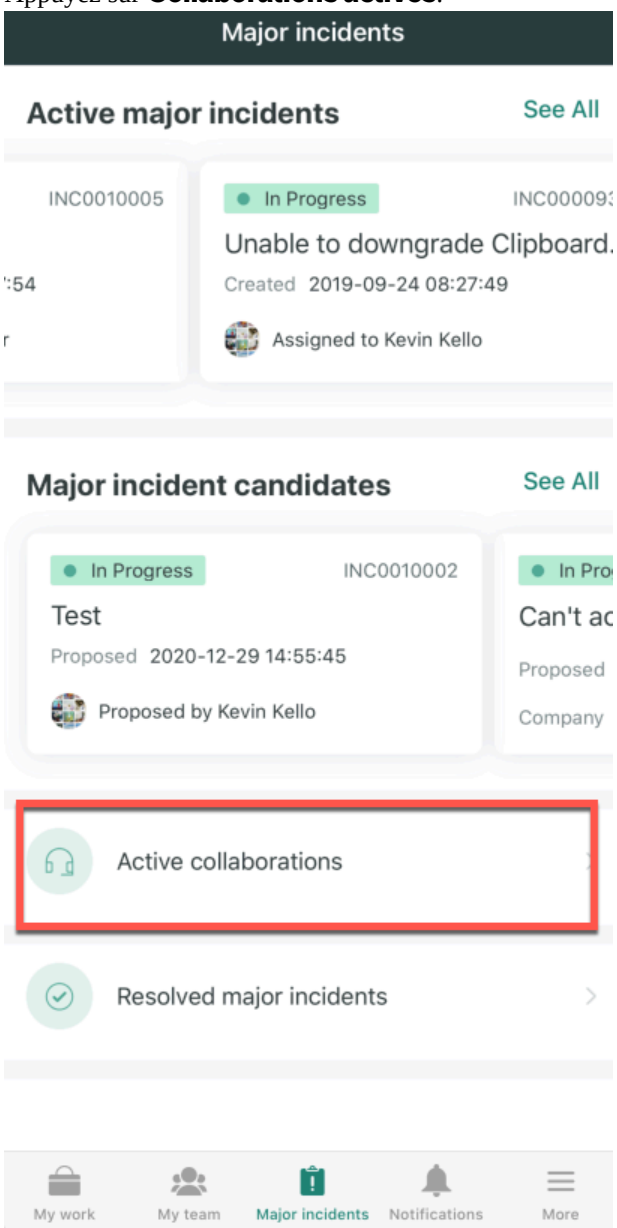
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

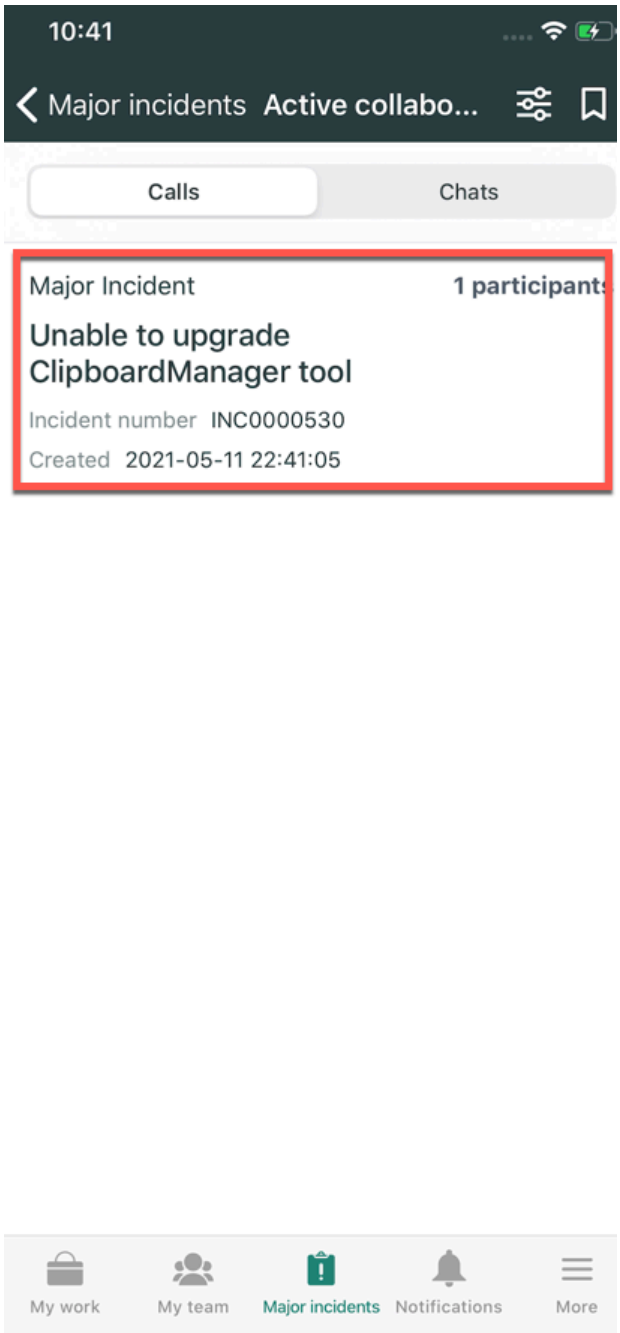
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Incidents majeurs**.
3. Appuyez sur **Collaborations actives**.



4. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

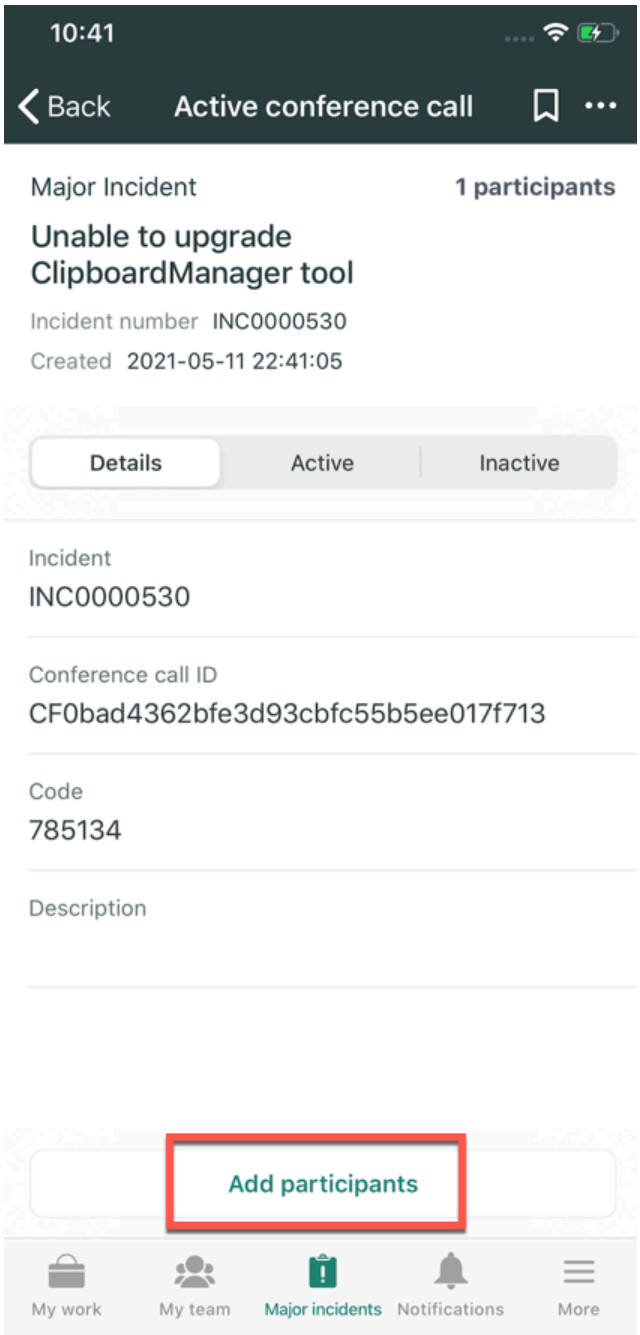
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur **Ajouter des participants**.

Traduction automatique

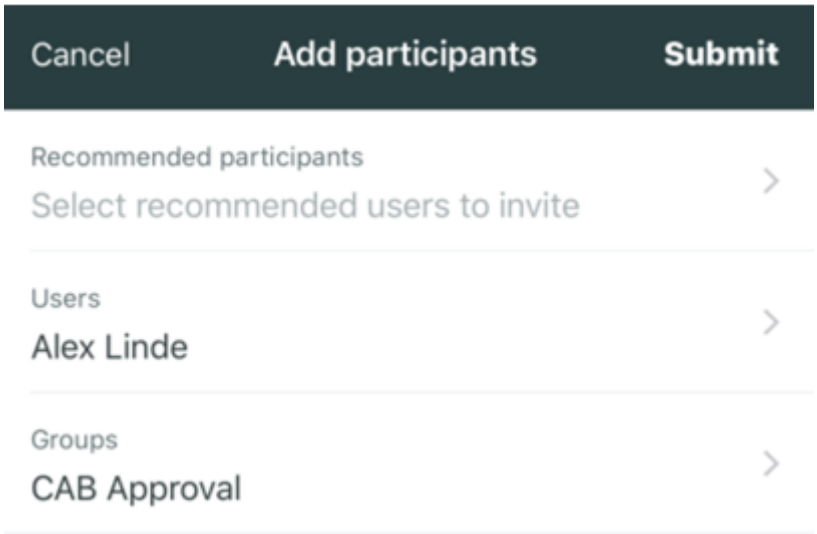
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Renseignez les champs suivants :
   a. **Participants recommandés** : la liste des participants associés à l'incident sont affichés. Sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Sur l'écran **Ajouter des participants**, cliquez sur **Envoyer**.

Participer à une téléconférence active à partir d'un incident majeur

Vous pouvez participer à une téléconférence active à partir d'un enregistrement d'incident majeur afin de discuter de la résolution du problème.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

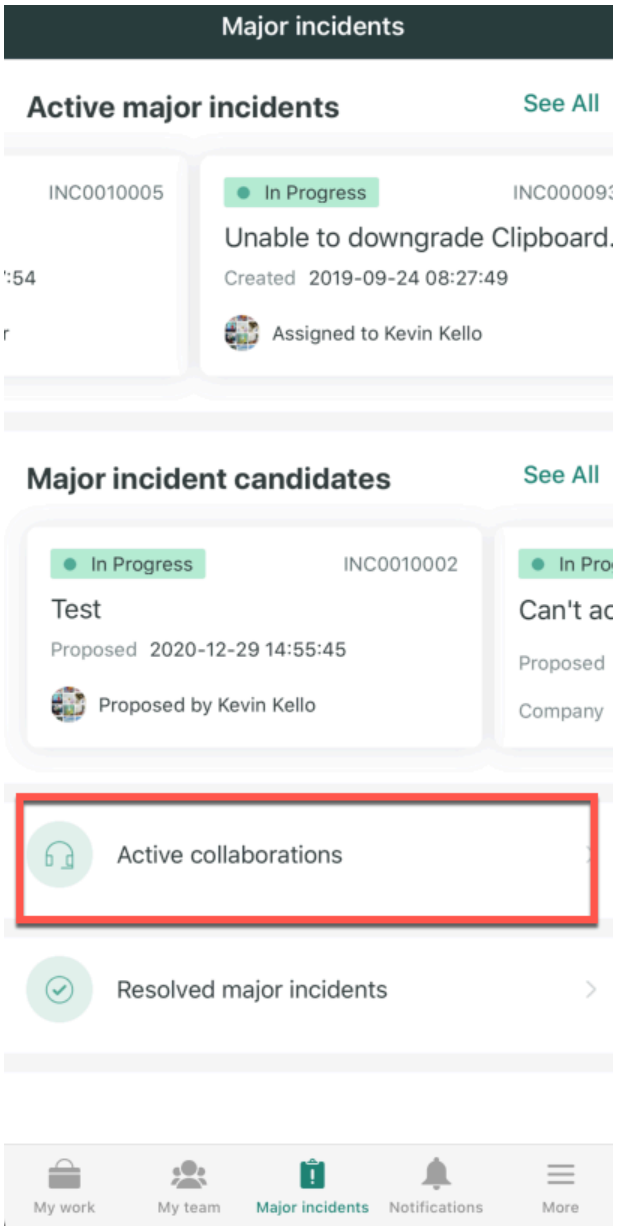
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

2. Dans l'onglet **Incidents majeurs**.

3. Appuyez sur **Collaborations actives**.

Traduction automatique

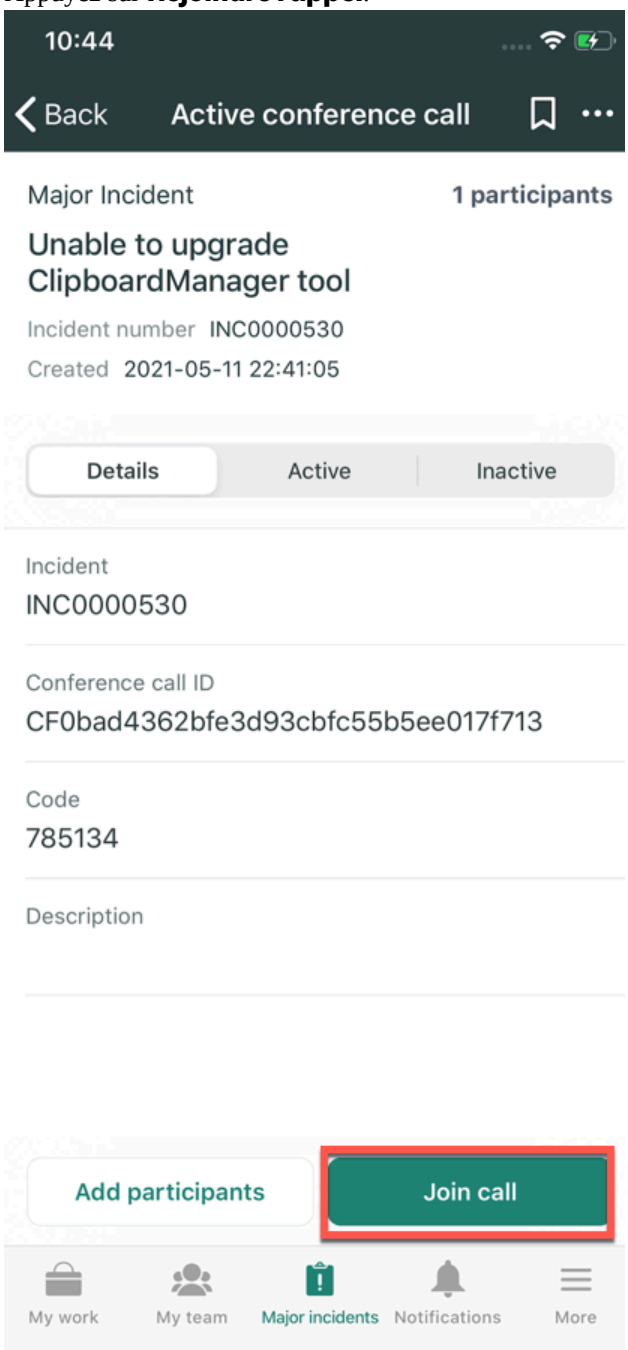
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Appuyez sur **Rejoindre l'appel**.



Traduction automatique

Terminer une téléconférence à partir d'un incident majeur

Un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents majeurs peut terminer la téléconférence.

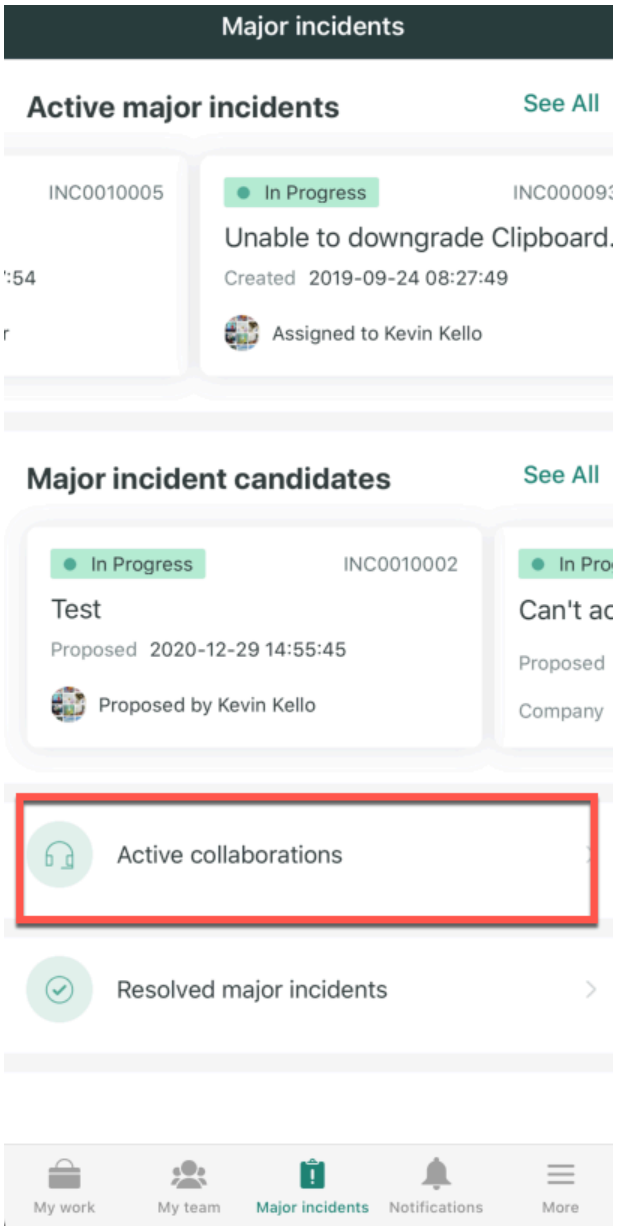
Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Incidents majeurs**.
3. Appuyez sur **Collaborations actives**.

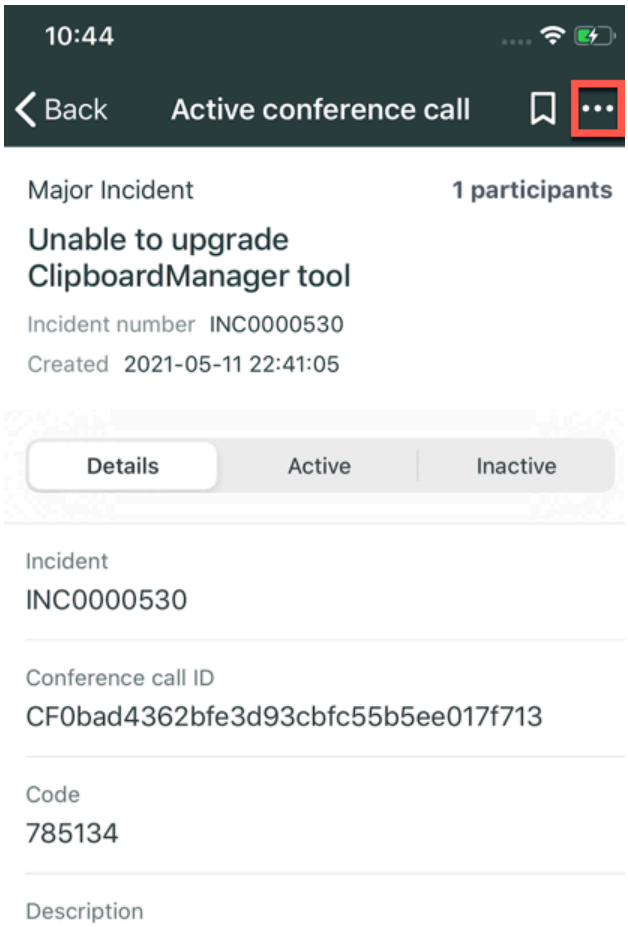
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Appuyez sur ••• .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

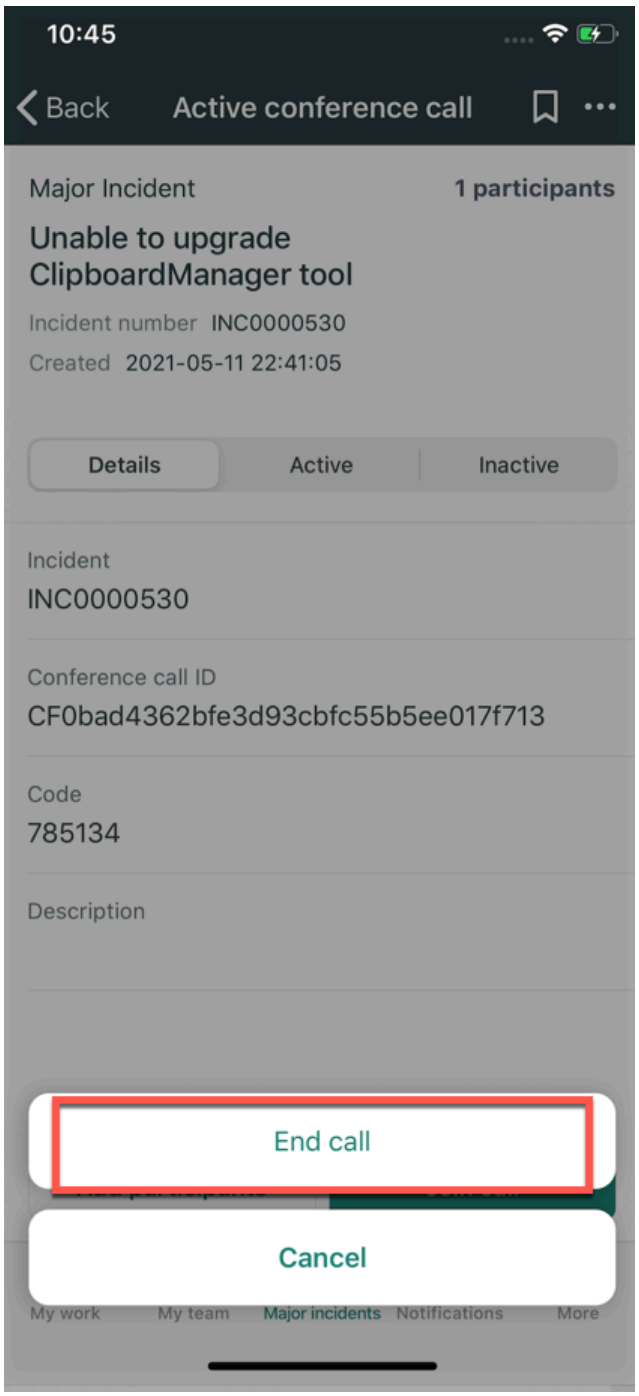


5. Pour terminer l'appel, appuyez sur le bouton **Mettre fin à l'appel**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appuyez sur **Annuler** pour reprendre la téléconférence.



Référence

La section de référence fournit des informations supplémentaires sur les composants installés avec Agent mobile.

Séparation en domaines pour Agent mobile ITSM

Voici une vue d'ensemble de Séparation de domaine et Agent mobile ITSM. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de services de l'application.
- L'application prend en charge la séparation de domaine lors de l'exécution. Cela inclut la séparation de domaine à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de services (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre à un message du client, le client doit pouvoir voir la réponse du SP.

Vue d'ensemble de Agent mobile ITSM

Plateforme mobile prend en charge Séparation de domaine pour tous les clients natifs. La conception de l'interface utilisateur mobile indique clairement le domaine auquel un enregistrement est associé.

Avant d'étendre la fonctionnalité Séparation de domaine à l'application Mobile, la fonctionnalité doit être activée sur l'interface Web de la plateforme. Pour en savoir plus sur la configuration, consultez Configuration et administration de Séparation de domaine .

Comment fonctionne Séparation de domaine sur mobile

Vous pouvez utiliser les champs d'entreprise ou de compte pour afficher les enregistrements appropriés par domaine. Ces champs sont disponibles dans des tables lorsque le module d'extension Séparation de domaine est activé. Étant donné que chaque entreprise ou compte est lié à un seul domaine, lorsque vous créez un enregistrement, vous pouvez utiliser ces champs pour spécifier le domaine dans lequel vous souhaitez créer l'enregistrement.

Une fois que la fonctionnalité a été configurée via l'interface Web de la plateforme, un processus en deux parties est requis pour étendre davantage la fonctionnalité Séparation de domaine sur mobile. Pour plus d'informations sur la configuration de Séparation de domaine sur les équipements mobiles, contactez Service et assistance client.

Tables séparées de domaine

- Incident [incident]
- Tâche d'incident [incident_task]

Cas d'utilisation

- Un utilisateur ESS appartenant au domaine « Initech » crée un incident. Seuls les utilisateurs ITIL appartenant au domaine « Initech » ou au domaine global peuvent voir cet incident.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine parent peut également voir les incidents de tous ses domaines enfants.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine spécifique peut créer des incidents uniquement pour le compte des domaines auxquels il a accès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un utilisateur ITIL ne peut associer des incidents enfants que des domaines auxquels il a accès.
- Si un utilisateur a accès à plusieurs domaines, la fonctionnalité de cet enregistrement et les champs de référence dépendent du domaine spécifié dans l'enregistrement actuel.

Paramètres

Affichez les informations relatives aux paramètres de votre application Agent mobile ITSM.

Vous pouvez ajuster les paramètres de l'application Agent mobile ITSM. Les informations suivantes sont disponibles dans l'écran Paramètres de votre application.

Paramètre	Description
Instance	Nom de la version de l'application
Version	Version de l'application
Sécurité	Si l'administrateur a défini les exigences d'authentification, entrez les informations d'identification sécurisées dans le champ.
Analyse	Activer l'analyse de l'utilisation de l'application
Juridique	Lire les politiques de confidentialité, les informations de licence open source et l'accord de licence de l'utilisateur final
Déconnecter	Se déconnecter de l'instance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.